

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publication.
- Dwiyanto, A. (2013). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Haning, M. T. (2023). *Public Trust: Dalam Pelayanan Organisasi Publik Konsep, Dimensi Dan Strategi*. Unhas Press.
- Hayat. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo Persada.
- Indradi, S. S. (2016). *Dasar Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Intrans Publishing.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi publik*. Gava Media.
- Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, & Nurdiawansyah. (2022). *Membangun Kepercayaan Publik di Indonesia* (R. Utami (ed.); Banyumas). Amerta Media.
- Moleong, L. . (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, F. (2024). *Teori Manajemen Publik*. Selaras Media Kresindo.
- Nurchotimah, A. S. I. (2021). *Pengawasan Pelayanan Publik*. Jejakpustaka.
- OECD. (2017). *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*.
- Pasolong, H. (2022). *Teori Administrasi Publik* (10th ed.). Alfabeta.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Yulianto, H. (2018). *Manajemen Transportasi Publik Perkotaan*. LPPM STIE YPUP Makassar.

Jurnal

- Abimanyu, S. P. (2022). Tingkat Public Trust terhadap Pemerintah Kota Depok dalam Konteks Implementasi Kebijakan Vaksinasi Covid-19. *Universitas Indonesia Library*. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522739&lokasi=lokal>
- Agustin, I. W., & Septiana, H. (2021). *TOD (Transit Oriented Development): Teori, Metode, dan Implementasi sebagai Solusi Mengatasi Keruwetan Transportasi*. Universitas Brawijaya Press.
- Al Karim, M., Jati Utomo, G., & Fauziah, B. (2019). *Kualitas Hidup dan Pertumbuhan Ekonomi Studi Kasus DKI Jakarta dan Daerah Penyangganya*. 15(3), 227–247. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/pwk.v15i3.22287>
- Amiruddin, I., Nugroho, T. C., & Nelsyah, A. (2024). Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Public Trust Di Desa Kanjilo Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. *JAPAn: Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan*, 2(1), 40–46.
- Balkis, A. H. (2021). Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap PT Transjakarta dalam Penyelenggaraan Transportasi Selama Pandemi Covid-19. *Universitas Indonesia Library*. <https://lontar.ui.ac.id/detail?id=20525225&lokasi=lokal>

- Camões, P. J., Mendes, S. M., Camões, P. J., & Mendes, S. M. (2019). Do Citizens Trust the Civil Service Differently? Comparing the Determinants of Confidence in Political-Administrative Institutions Do Citizens Trust the Civil Service Differently? Comparing the Determinants of Confidence in Political-Administrative Inst. *International Journal of Public Administration*, 42(14), 1234–1244. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1592187>.
- Fadhilah, A. D., & Mariah. (2024). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menggunakan Angkutan Umum Di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(01), 36–43. <https://doi.org/10.56127/jukim.v3i01.1135>.
- Firmansyah, D., Adiarsa, S. R., & Aryani, L. (2024). Analisis Wacana Kritis Upaya Pemerintah Mengatasi Pelecehan Seksual Terhadap Perempuan di Transportasi Publik Critical Discourse Analysis Government Efforts to Overcome Sexual Harassment Against Women on Public Transportation. *Jurnal Intervensi Sosial Dan Pembangunan*, 5(1), 29–47. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JISP/article/view/17041/pdf>.
- Fitri, T. A. (2023). Tingkat Kepercayaan Masyarakat DKI Jakarta terhadap Pemerintah dalam Penggunaan Aplikasi Pedulilindungi. *Universitas Indonesia Library*. <https://lontar.ui.ac.id/detail?id=9999920525599&lokasi=lokal>
- Fransisca, N. A. N. (2023). Analisis Dampak Service Quality terhadap Customer Trust, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Bus Transjakarta. *Jurnal Ecodemica : Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), 111–122. <https://doi.org/10.31294/eco.v7i1.15173>
- Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2017). Validating a scale for citizen trust in government organizations. In *International Review of Administrative Sciences* (Vol. 83, Issue 3, pp. 583–601). <https://doi.org/10.1177/0020852315585950>
- Hamidi, A. L., Sekarinasih, A., & Waseso, H. P. (2023). Kebijakan pemisahan tempat duduk moda transportasi umum dalam perspektif gender (Studi kasus pengguna bus Transjateng jalur Purwokerto-Purbalingga). 18(1), 33–58. <https://doi.org/10.24090/yinyang.v18i1>.
- Irfani, K., & Arif, L. (2022). Strategi Membangun Kepercayaan Publik Dalam Penanganan Covid-19 – Kamelia I , Lukman A. <https://ejournal.unitomo.ac.id/Index.Php/Negara/Article/View/4538>, 6(1), 69–86.
- Kacharo, D. K., Teshome, E., & Woltamo, T. (2022). Safety and security of women and girls in public transport. *Urban, Planning and Transport Research*, 10(1), 1–19. <https://doi.org/10.1080/21650020.2022.2027268>
- Kamaruddin, Rustam, A., & Asmara, C. J. (2019). *Etika Birokrasi Indonesia*.
- Kurniasih, A. (2024). Aktivitas Komunikasi Humas Dishub Provinsi DKI Jakarta dalam Membentuk Kepercayaan Masyarakat. *Doctoral Dissertation Universitas Mercu Buana*. <http://repository.mercubuana.ac.id/id/eprint/87396>.
- Marshaniswara, A. N., Martiza, Z., Iyah, I., Auzola, B. C., & Surabaya, U. N. (2024). Mewujudkan Ruang Aman: Analisis Keamanan Dan Pemberdayaan Perempuan Melalui Bus Transjakarta Pink. *Seminar Nasional Ilmu-Ilmu Sosial*, 1129–1137.
- Pelawi, B. J. (2023). Tingkat Public Trust terhadap Polda Metro Jaya dalam

- Pemberlakuan Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di DKI Jakarta. *Universitas Indonesia Library*.
<https://lontar.ui.ac.id/detail?id=9999920529202&lokasi=lokal>
- Pereira, S., Faria, J., & Pessôa, C. (2016). Public television and media literacy : the role of TV ombudsman programmes in Portugal and Brazil. *University of Minho*, 30, 245–265.
- Peter, R. G., Covello, V. T., & McCallum, D. B. (1997). The Determinants of Trust and Credibility in Environmental Risk Communication : *Risk Analysis*, 17(1), 10.
- Prasetyo, K., & Kriswibowo, A. (2022). Public Trust Pada Pamerintah Daerah Dalam Penanganan Pandemi Covid-19. *Jurnal Governansi*, 8(1), 25–38. <https://doi.org/10.30997/jgs.v8i1.4250>
- Putra, A. A., Trisnawati, C. E., & Widayat, P. W. (2024). The Impact of Urbanization on Environmental Degradation in Jakarta. *Journal of City: Branding and Authenticity*, 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.61511/jcbau.v2i1.2024.903>
- Ramadhan, A. (2023). Pelecehan Seksual di Transjakarta, Perlukah Penambahan Armada? *Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta*, June.
- Ramadhan, R. A., & Widowati, N. (2022). Analisis Pelayanan Inklusif pada Transjakarta Cares di Daerah Khusus Jakarta. *Ejournal3.Undip.Ac.Id*, 1, No.4, 102–116. https://doi.org/https://doi.org/10.14710/nova_idea.49456
- Riyadi, R., Setijaningrum, E., & Suaedi, F. (2023). Public Trust Penanganan Stunting Pada Street Level Bureaucracy. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(3), 309. <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i3.8259>.
- Sevina, G. A. Y. (2022). Public Trust dalam Pembangunan Desa di Desa Lerep Kabupaten Semarang. *Eprints2.Undip.Ac.Id*. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/13744/>
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. . (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 80. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.80-88.2020>
- Soehartono, A. A. (2022). Persepsi Penumpang Perempuan terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar. *Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin*. <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/23733/>
- Saparija, N. A., Kusuma, A. J., Pembangunan, U., & Veteran, N. (2025). Analisis Implementasi Layanan Bus Pink Transjakarta sebagai Kebijakan Transportasi Ramah Perempuan dalam Perspektif Feminisme. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 14(1). <https://doi.org/10.15408/empati>

Website

- Adhari, L. M. (2025). Apakah Transportasi Publik Kita Sudah Berperspektif Gender dan Inklusi?: Hasil Riset Konde.co. *Konde.Co*. <https://www.konde.co/2025/03/apakah-transportasi-umum-kita-sudah-berperspektif-gender-dan-inklusi-hasil-riset-konde-co-1/>

- Agustian, R. (2022). *Marak Pelecehan Seksual di Bus Transjakarta Sepanjang Tahun*. 2022. Kompas.Com. <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/08/05/15112961/marak-pelecehan-seksual-di-bus-transjakarta-9-kasus-tercatat-sepanjang>
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Persentase Penduduk Daerah Perkotaan Hasil Proyeksi Penduduk menurut Provinsi, 2015 - 2035*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/1/MTI3NiMx/persentase-penduduk-daerah-perkotaan-hasil-proyeksi-penduduk-menurut-provinsi-2015---2035.html>
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Komuter Jabodetabek* (3rd ed.). <https://www.bps.go.id/id/publication/2024/03/28/33b6bef825944e576e7ea3ba/statistik-komuter-jabodetabek-hasil-survei-komuter-jabodetabek-2023.html>
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa)* 2025. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html>
- Dewi, P. (2025). *Urbanisasi, antara Harapan dan Tantangan*. Kompas.Com. <https://www.kompas.id/artikel/urbanisasi-antara-harapan-dan-tantangan>
- Dian, R. (2024). *CATAHU Komnas Perempuan 2024 Catat Adanya Peningkatan Aduan Kekerasan Seksual di Ruang Publik*. Narasi TV. <https://narasi.tv/read/narasi-daily/catahu-komnas-perempuan>
- Farisa, Chutna, F., & Meiliana, D. (2019). *Survei KRPA: Perempuan 13 Kali Lebih Rentan Alami Pelecehan Seksual di Ruang Publik*. Kompas.Com. <https://nasional.kompas.com/read/2019/11/27/13414591/survei-karpa-perempuan-13-kali-lebih-rentan-alami-pelecehan-seksual-di-ruang?page=all>
- ITDP. (2021). *Pelecehan dan Kekerasan Seksual di Transportasi Publik*. Institute for Transportation & Development Policy. <https://itdp-indonesia.org/multimedia/pelecehan-dan-kekerasan-seksual-di-transportasi-publik/>
- Kementerian PPA. (2023). *Menteri PPPA Dukung Transportasi Publik Bebas Kekerasan Seksual*. <https://www.kemenpppa.go.id/page/view/NDc5MA==>
- Lestari, A. P. (2025). *Marak Pelecehan Seksual di Fasilitas Umum: Kebijakan Pemerintah Mesti Serius Lindungi Perempuan*. Konde.Co. <https://www.konde.co/2025/02/marak-pelecehan-seksual-di-fasilitas-umum-kebijakan-pemerintah-mesti-serius-lindungi-perempuan/>
- Nazhif, N. J. (2022). *Area Khusus Wanita di Transportasi Umum, Efektif Kah? Context.Id*. <https://context.id/read/351/area-khusus-wanita-di-transportasi-umum-efektif-kah>
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2023). *Ladies Ingin Aman Berpergian Bersiap Bus Pink Transjakarta Tambah Armada*. https://biroumum.jakarta.go.id/news_web/detailnews/ladies-ingin-aman-berpergian-bersiap-bus-pink-transjakarta-tambah-armada
- Pertiwi, A. (2011). *Transjakarta Sediakan Area Khusus Perempuan*. Tempo.Com. <https://www.tempo.co/arsip/transjakarta-sediakan-area-khusus-perempuan-nbsp--1709875>

- Poskota.id. (2025). *Transportasi Umum Jakarta Rawan Pelecehan Seksual, Ada 11 Kasus dalam Setahun*. Pos Kota.Co.Id. <https://www.poskota.co.id/2025/01/19/transportasi-umum-jakarta-rawan-pelecehan-seksual-ada-11-kasus-dalam-setahun>
- PT Transjakarta. (2024). *Dukung Kesetaraan Gender, Transjakarta Raih Penghargaan dari UN Women in Asia Pacific*. <https://transjakarta.co.id/berita/dukung-kesetaraan-gender-transjakarta-raih-penghargaan-dari-un-women-in-asia-pacific>.
- Statistika.Com. (2025). *Indonesia: Urbanization from 2013 to 2023*. <https://www.statista.com/statistics/455835/urbanization-in-indonesia/#:~:text=Urbanization means the share of,in urban areas and cities>.

Peraturan Perundang-Undangan dan Dokumen Resmi

- Bappeda Provinsi DKI Jakarta. (2025). *Rancangan Teknokratik RPJMD Jakarta 2025-2029*.
- DPRD DKI Jakarta. (2025). *Rancangan Akhir RPJMD Jakarta 2025*. https://dprd-dkijakartaprov.go.id/wp-content/uploads/2025/01/Ranhir-Naskah-Akademik-RPJMD-2025-2029_21-Mei_compressed.pdf.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 151 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Provinsi Daerah Khusus Jakarta.
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pembentukan PT Transjakarta
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 17 Tahun 2024 tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah Perseroan Terbatas Transjakarta
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta
- Peraturan Gubernur Nomor 67 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kawasan Berorientasi Transit.
- PT Transjakarta. (2024). *Lompatan Pertumbuhan Bekelanjutan Menuju Jakarta Kota Global*.