

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara efektif, efisien, dan adil. Secara konseptual, pelayanan publik didefinisikan sebagai "proses penyediaan barang dan jasa oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan warga negara secara efisien, efektif, serta akuntabel" (Denhardt & Denhardt, 2000, dalam *Public Administration Review*, hlm. 549). Definisi ini diperkuat oleh Osborne dan Gaebler (1992) dalam *Reinventing Government*, yang menekankan bahwa pelayanan publik harus berbasis pada prinsip *entrepreneurial government*, yaitu inovatif, responsif terhadap pelanggan, dan berorientasi pada hasil.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik), pada Pasal 1 ayat (1) secara eksplisit mendefinisikan pelayanan publik sebagai "penyelenggaraan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku." UU ini juga menetapkan 8 prinsip dasar pelayanan publik pada Pasal 4, meliputi transparansi, akuntabilitas, kapasitas, sederhana dan tertib, pembinaan dan pengawasan, keterlibatan publik, inovasi, serta peningkatan kualitas. Dasar hukum ini diperkuat oleh regulasi turunan yang

relevan, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengatur standar pelayanan minimal (SPM) dan sistem pengaduan pelayanan publik (SP4) pada Bab III dan IV; Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Indeks Pelayanan Publik Nasional sebagai tolok ukur evaluasi dengan bobot penilaian prosedur (25%), waktu (20%), biaya (20%), produk (20%), dan pengetahuan/petugas (15%); serta Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik yang mendorong transformasi digital. Regulasi ini mencerminkan komitmen Indonesia terhadap public value measurement (Faulkner & Kaufman, 2018), di mana pelayanan publik tidak hanya memenuhi kewajiban administratif, tetapi juga diukur secara kuantitatif untuk menciptakan nilai tambah jangka panjang bagi masyarakat.

Pelayanan publik secara umum diklasifikasikan menjadi tiga jenis utama berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (2) dan kajian Bovaird dan Loeffler (2003) dalam *International Review of Administrative Sciences*, yaitu: (1) pelayanan barang, berupa penyediaan produk fisik seperti distribusi beras subsidi melalui Bulog atau obat-obatan kesehatan masyarakat; (2) pelayanan jasa, yaitu penyediaan layanan non-fisik yang memerlukan interaksi langsung seperti pendidikan, kesehatan, dan transportasi, contohnya operasional bus TransJakarta atau kereta api yang melibatkan mobilitas penumpang; serta (3) pelayanan administratif, yaitu proses birokrasi seperti penerbitan KTP, izin usaha, atau sertifikat tanah yang berfokus pada dokumen dan prosedur hukum. Pelayanan transportasi secara

spesifik termasuk dalam kategori pelayanan jasa, karena bersifat dinamis, memerlukan infrastruktur operasional seperti rel, stasiun, dan kendaraan, serta langsung berdampak pada produktivitas masyarakat. Hal ini diperkuat oleh UU No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Pasal 1 ayat (4), yang mengklasifikasikan pelayanan transportasi rel sebagai jasa angkutan orang dan/atau barang yang wajib memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan. Pemahaman mendalam tentang pelayanan transportasi sebagai bagian integral dari pelayanan jasa publik tersebut semakin relevan, terutama di kawasan Asia Tenggara yang ditandai dengan pertumbuhan ekonomi pesat, urbanisasi tinggi, serta tingkat mobilitas penduduk yang semakin meningkat.

Asia Tenggara merupakan salah satu kawasan dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat, urbanisasi yang tinggi, serta tingkat mobilitas penduduk yang semakin meningkat. Kota-kota besar di negara-negara seperti Indonesia, Filipina, Vietnam, dan Malaysia mengalami lonjakan populasi yang signifikan, yang berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan sistem transportasi yang efisien. Seiring dengan perkembangan ekonomi, kawasan ini juga menghadapi tantangan besar dalam pengelolaan transportasi dan mobilitas. Kemacetan lalu lintas menjadi masalah umum di kota-kota metropolitan, terutama karena kombinasi antara kepadatan penduduk, infrastruktur jalan yang terbatas, serta tingginya ketergantungan pada kendaraan pribadi. Hal ini diperburuk oleh pertumbuhan sektor transportasi daring (*ride-hailing*) dan distribusi logistik yang semakin masif.

Beberapa tahun terakhir, berbagai negara di Asia Tenggara telah melakukan upaya untuk meningkatkan sistem transportasi publik guna mengurangi kemacetan. Investasi dalam proyek infrastruktur seperti MRT (*Mass Rapid Transit*), LRT (*Light Rail Transit*), dan peningkatan layanan bus kota menjadi prioritas utama di beberapa negara. Meski demikian, tantangan seperti kurangnya integrasi transportasi, inefisiensi layanan, serta ketimpangan akses antara pusat kota dan daerah pinggiran masih menjadi hambatan besar dalam menciptakan sistem transportasi yang lebih baik.

Laporan terbaru mengenai rata-rata waktu perjalanan per 10 km di kota-kota besar Asia Tenggara mengungkapkan bahwa beberapa kota di kawasan ini termasuk dalam daftar dengan tingkat kemacetan tertinggi di dunia. Kota-kota seperti *Davao City*, Bandung, dan Manila mengalami waktu tempuh yang cukup panjang, menunjukkan bahwa masalah mobilitas masih menjadi tantangan utama dalam perencanaan perkotaan.

**Gambar 1. 1 Wilayah di Asia Tenggara dengan kemacetan terbanyak  
(2024)**

Rank by filter	World rank ▼	City	Average travel time per 10 km ▼	Change from 2023 ▼	Congestion level % ▼	Time lost per year at rush hours ▼	Congestion world rank ▼
1	8	<b>Davao City</b> Philippines	32 min 59 s	-30 s	49%	136 hours	3
2	12	<b>Bandung</b> Indonesia	32 min 37 s	+30 s	48%	108 hours	8
3	14	<b>Manila</b> Philippines	32 min 10 s	-30 s	42%	127 hours	27
4	15	<b>Medan</b> Indonesia	32 min 3 s	+10 s	40%	111 hours	46
5	26	<b>Caloocan</b> Philippines	30 min 44 s	-20 s	41%	111 hours	39
6	29	<b>Ha Noi</b> Vietnam	30 min 28 s	+30 s	33%	115 hours	149
7	32	<b>Ho Chi Minh</b> Vietnam	30 min 14 s	+40 s	30%	96 hours	219
8	53	<b>Palembang</b> Indonesia	27 min 55 s	+30 s	41%	94 hours	33
9	70	<b>Surabaya</b> Indonesia	26 min 59 s	+10 s	31%	76 hours	201
10	73	<b>George Town</b> Malaysia	26 min 36 s	+10 s	40%	75 hours	45
11	90	<b>Jakarta</b> Indonesia	25 min 31 s	+10 s	43%	108 hours	25

Sumber : TomTom Traffic Index

Gambar 1.1 menunjukkan peringkat kota-kota dengan kemacetan tertinggi di Asia Tenggara pada tahun 2024, di mana Bandung menempati posisi kedua setelah *Davao City*, Filipina, sekaligus menjadi kota paling macet di Indonesia. Dengan rata-rata waktu tempuh 32 menit 37 detik per 10 km, tingkat kemacetan 48%, dan waktu yang hilang akibat kemacetan mencapai 108 jam per tahun, Bandung melampaui Jakarta yang selama ini dianggap sebagai kota termacet. Meskipun Jakarta memiliki tingkat kemacetan 43%, rata-rata waktu tempuhnya lebih cepat (25 menit 31 detik per 10 km) dibandingkan dengan Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa kemacetan di Bandung lebih parah. Salah satu faktor utamanya adalah tingginya jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di kota ini.

Pertumbuhan populasi yang pesat, urbanisasi, dan meningkatnya aktivitas masyarakat telah mendorong kepemilikan kendaraan pribadi, baik sepeda motor maupun mobil. Data ini mencerminkan dampak langsung dari padatnya penggunaan kendaraan bermotor yang mengakibatkan volume lalu lintas melebihi kapasitas jalan yang tersedia.

Wilayah metropolitan Bandung, yang diakui sebagai salah satu wilayah metropolitan terbesar di Indonesia, mencakup Kabupaten Bandung, yang merupakan kawasan strategis di Provinsi Jawa Barat yang mengalami pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang pesat. Menurut data Badan Pusat Statistik pada tahun 2024, jumlah penduduk Kabupaten Bandung telah mencapai sekitar 3,77 juta jiwa, dengan mayoritas penduduknya, 65,19%, berada dalam usia produktif. Situasi ini menunjukkan bahwa Kabupaten Bandung memiliki potensi tinggi untuk mobilitas masyarakat dalam bidang pendidikan, pekerjaan, dan aktivitas ekonomi lainnya. Pertumbuhan penduduk di kabupaten ini menunjukkan tren kenaikan yang berkelanjutan, didorong oleh migrasi urban yang signifikan dan daya tarik Kabupaten Bandung sebagai destinasi wisata, pusat perdagangan, dan pusat pendidikan. Dinamika pertumbuhan ini menjadikan mobilitas sebagai kebutuhan esensial dalam kehidupan sehari-hari masyarakat.

Mobilisasi menjadi elemen yang tidak terpisahkan dari kehidupan di Bandung. Ribuan orang melakukan perjalanan setiap hari untuk berbagai keperluan, mulai dari bekerja, bersekolah, berdagang, hingga mengakses

layanan kesehatan dan fasilitas publik lainnya. Pola perjalanan masyarakat tidak hanya terjadi dalam ruang lingkup kota, tetapi juga melibatkan hubungan antarwilayah, termasuk dengan kawasan Jabodetabek dan sekitarnya. Mobilitas ini mencerminkan kompleksitas aktivitas masyarakat modern, di mana kecepatan, efisiensi, dan keterjangkauan menjadi aspek yang sangat diperhatikan dalam pemenuhan kebutuhan transportasi.

Transportasi, dalam hal ini, menjadi komponen vital untuk memastikan kelancaran berbagai aktivitas tersebut. Moda transportasi yang tersedia beragam, mulai dari kendaraan pribadi seperti sepeda motor dan mobil, hingga transportasi umum seperti angkutan kota, bus, dan kereta api. Masing-masing moda transportasi memiliki peran penting dalam mendukung kebutuhan masyarakat, baik untuk perjalanan jarak dekat maupun jarak jauh. Keberadaan moda transportasi yang efisien, cepat, dan terjangkau menjadi kebutuhan utama yang tidak hanya mendukung aktivitas sehari-hari, tetapi juga berperan dalam meningkatkan produktivitas masyarakat.

Bandung juga dikenal sebagai wilayah yang selalu berinovasi dalam pengembangan infrastruktur transportasi untuk menjawab tantangan mobilitas. Dengan jaringan jalan yang terus diperbaiki dan moda transportasi umum yang mulai diperbarui, pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan bekerja keras untuk menciptakan sistem transportasi yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam pertumbuhan kota modern, transportasi bukan hanya soal

memindahkan orang dari satu tempat ke tempat lain, tetapi juga menjadi sarana untuk mendukung inklusi sosial, memperkuat ekonomi lokal, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

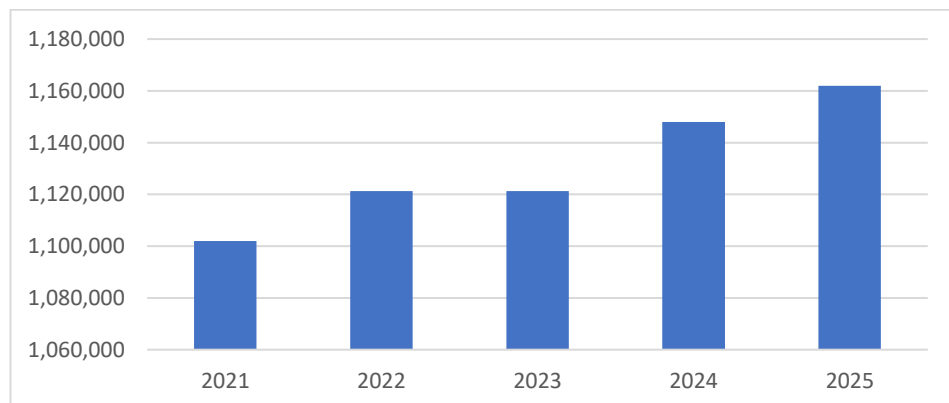
Transportasi darat di Kabupaten Bandung mencakup berbagai moda yang digunakan oleh masyarakat untuk mendukung mobilitas harian mereka. Moda transportasi ini dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yaitu kendaraan pribadi dan transportasi umum. Kendaraan pribadi, seperti sepeda motor dan mobil, menjadi pilihan utama sebagian besar warga karena fleksibilitas dan kemudahan yang ditawarkan. Dengan kendaraan pribadi, pengguna memiliki kendali penuh atas waktu keberangkatan dan rute perjalanan, menjadikannya solusi praktis untuk kebutuhan mendesak atau perjalanan yang tidak terlayani dengan baik oleh transportasi umum.

Transportasi umum yang tersedia di Kabupaten Bandung mencakup angkutan kota (angkot), bus kota, ojek online, hingga kereta api jarak dekat untuk lintas wilayah. Transportasi umum ini sering kali dinilai memiliki berbagai kekurangan yang memengaruhi kenyamanan dan keefektifannya sebagai moda pilihan. Banyak pengguna merasa layanan transportasi umum masih kurang layak, baik dari segi kualitas armada, frekuensi layanan, hingga fasilitas yang disediakan, misalnya banyak angkot yang sudah berusia tua dan kurang terawat, yang berimbas pada kenyamanan dan keamanan penumpang. Selain itu, jadwal transportasi umum yang tidak teratur serta kapasitas yang sering penuh pada jam-jam sibuk membuat

moda ini kurang dapat diandalkan oleh masyarakat yang memiliki jadwal ketat.

Keadaan tersebut memicu banyak warga untuk lebih memilih kendaraan pribadi sebagai solusi mobilitas utama. Meskipun sepeda motor menawarkan biaya operasional yang relatif terjangkau dan efisien untuk perjalanan jarak pendek, serta mobil pribadi memberikan kenyamanan dan ruang yang lebih aman, tingginya penggunaan kendaraan pribadi menyebabkan peningkatan signifikan dalam volume lalu lintas di jalan raya. Kondisi ini menjadi salah satu faktor utama kemacetan di Kabupaten Bandung, terutama pada beberapa ruas jalan utama seperti Jalan Raya Rancaekek-Majalaya, Jalan Raya Dayeuhkolot-Baleendah, dan Jalan Raya Soreang-Kopo yang sering mengalami kepadatan lalu lintas pada jam-jam tertentu.

**Gambar 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung (2021-2025)**



Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat (2025), Telah diolah kembali

Kondisi meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi juga dapat dilihat dari perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Bandung. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Bandung menunjukkan tren peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.2, jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2021 tercatat sejumlah 1.101.947 unit, kemudian meningkat menjadi sejumlah 1.121.273 unit pada tahun 2022 dan relatif stabil pada tahun 2023 sejumlah 1.121.273. Selanjutnya, jumlah tersebut kembali mengalami peningkatan pada tahun 2024 menjadi 1.147.948 unit dan terus bertambah hingga mencapai 1.161.953 unit pada tahun 2025.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut menunjukkan bahwa masyarakat di wilayah Kabupaten Bandung masih memiliki ketergantungan yang cukup tinggi terhadap kendaraan pribadi sebagai sarana mobilitas utama. Hal ini tidak hanya mencerminkan meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat, tetapi juga menunjukkan bahwa penggunaan transportasi umum belum sepenuhnya menjadi pilihan utama dalam aktivitas perjalanan sehari-hari.

Akibatnya, pertumbuhan kendaraan pribadi yang terus meningkat memberikan tekanan terhadap kapasitas jalan yang tersedia. Ketidakseimbangan antara jumlah kendaraan dengan kapasitas infrastruktur jalan dapat memicu terjadinya kepadatan lalu lintas, terutama pada ruas jalan dengan aktivitas mobilitas tinggi. Kondisi ini pada akhirnya memperkuat

kebutuhan akan sistem transportasi publik yang lebih efisien, terintegrasi, dan mampu mendukung mobilitas masyarakat secara lebih optimal.

Faktor lain yang turut memengaruhi pilihan moda transportasi masyarakat adalah keterbatasan akses transportasi umum di beberapa wilayah pinggiran di Kabupaten Bandung. Masyarakat yang tinggal di wilayah tersebut sering kali harus mengandalkan kendaraan pribadi atau layanan transportasi daring untuk mencapai pusat kegiatan ekonomi, pendidikan, maupun tempat kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan dan jangkauan transportasi umum di beberapa wilayah masih belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Selain itu, kurangnya integrasi antar moda transportasi juga menjadi tantangan tersendiri dalam sistem transportasi di kawasan Bandung Raya. Pengguna transportasi sering kali harus berpindah moda secara terpisah tanpa sistem yang terintegrasi dengan baik, sehingga waktu perjalanan menjadi lebih lama dan kurang efisien. Kondisi tersebut pada akhirnya memperkuat ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi dan memberikan tekanan yang cukup besar terhadap kapasitas infrastruktur jalan yang tersedia.

Intervensi dari pemerintah daerah sangat diperlukan untuk mengatasi situasi ini. Transportasi umum di wilayah Bandung merupakan salah satu usulan dari pemerintah sebagai solusi utama untuk mengatasi masalah lalu lintas, terutama kemacetan yang

sering terjadi dalam pergerakan antara Bandung dan Jakarta. Transportasi memainkan peran krusial dalam mendorong pertumbuhan dan perkembangan ekonomi di suatu negara. Transportasi berfungsi sebagai sarana penting dan strategis untuk memfasilitasi aktivitas ekonomi dan memiliki dampak signifikan terhadap kehidupan sehari-hari masyarakat. Mengingat transportasi sangat penting bagi kelancaran fungsi ekonomi, pemerintah harus memberikan perhatian serius untuk segera menyelesaikan keluhan warga yang telah lama terkait kemacetan lalu lintas. Penggunaan transportasi umum dapat membantu mengurangi kemacetan yang terjadi di wilayah Bandung.

Pilihan transportasi umum yang semakin beragam didukung oleh kemajuan teknologi yang canggih, memungkinkan masyarakat untuk memilih moda transportasi yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam hal ini, transportasi umum bukan hanya sekadar alternatif, tetapi menjadi solusi penting untuk mempermudah akses bagi penduduk lokal dari berbagai wilayah. Dengan adanya berbagai pilihan, seperti bus, angkutan kota, dan kereta, masyarakat kini dapat memilih moda yang paling efektif dan efisien sesuai dengan tujuan perjalanan mereka. Pemerintah menekankan pentingnya menyediakan pilihan transportasi umum yang mengutamakan kenyamanan, keamanan, serta ramah lingkungan. Berdasarkan beberapa penelitian mengenai

transportasi publik, transportasi kereta menawarkan tingkat efektivitas dan efisiensi yang paling baik. Penelitian menunjukkan bahwa moda transportasi kereta menawarkan tingkat efektivitas dan efisiensi yang paling baik dibandingkan dengan moda lainnya. Salah satu alternatif yang dirancang oleh pemerintah dalam menyediakan transportasi kereta dengan biaya dan waktu yang terjangkau adalah Kereta cepat Jakarta-Bandung (Whoosh), yang dioperasikan oleh PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC).

Kereta Cepat Jakarta-Bandung (Whoosh), yang dioperasikan oleh PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), bertujuan untuk mengurangi kemacetan transportasi antara Jakarta dan Bandung, yang selama ini bergantung pada jalan tol Cipularang (Cikampek, Purwakarta, Padalarang) dan Padaleunyi (Padalarang-Cileunyi). Selain itu, kereta api cepat Whoosh berfungsi sebagai solusi untuk meningkatkan konektivitas antar kota dan wilayah, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi di tingkat regional dan nasional. Whoosh telah ditetapkan sebagai salah satu Proyek Strategis Nasional (PSN) berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 3 Tahun 2016. Pada 2 Oktober 2023, Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, meresmikan kereta api cepat pertama di Indonesia dan Asia Tenggara di Stasiun Halim, Jakarta, dengan nama Whoosh (Waktu Hemat, Operasi Optimal, dan Sistem Hebat). Kereta ini beroperasi di empat rute dari Jakarta ke Bandung,

melewati Stasiun Halim di Jakarta Timur, Stasiun Karawang di Kabupaten Karawang, Jawa Barat, Stasiun Padalarang di Bandung Barat, dan Stasiun Tegalluar di Kabupaten Bandung, dengan jam operasional dari pukul 05:30 WIB hingga 22:00 WIB. Perjalanan hanya memakan waktu 36 hingga 44 menit.

Sejak beroperasi secara komersial pada 17 Oktober 2023, KCJB telah melayani lebih dari 6 juta penumpang selama tahun 2024, dengan rata-rata harian mencapai 18.200 penumpang dan puncaknya mencapai 24.135 penumpang per hari. Angka ini mencerminkan tingginya minat dan kebutuhan masyarakat terhadap moda transportasi cepat dan efisien antara Jakarta dan Bandung.

**Tabel 1. 1 Jumlah penumpang Kereta Cepat Whoosh 2024**

<b>No.</b>	<b>Stasiun</b>	<b>Jumlah Penumpang</b>
1.	Halim	3.100.000
2.	Padalarang	2.200.000
3.	Tegalluar Summarecon	741.000
4.	Karawang	20.000
<b>Total</b>		<b>6.061.000</b>

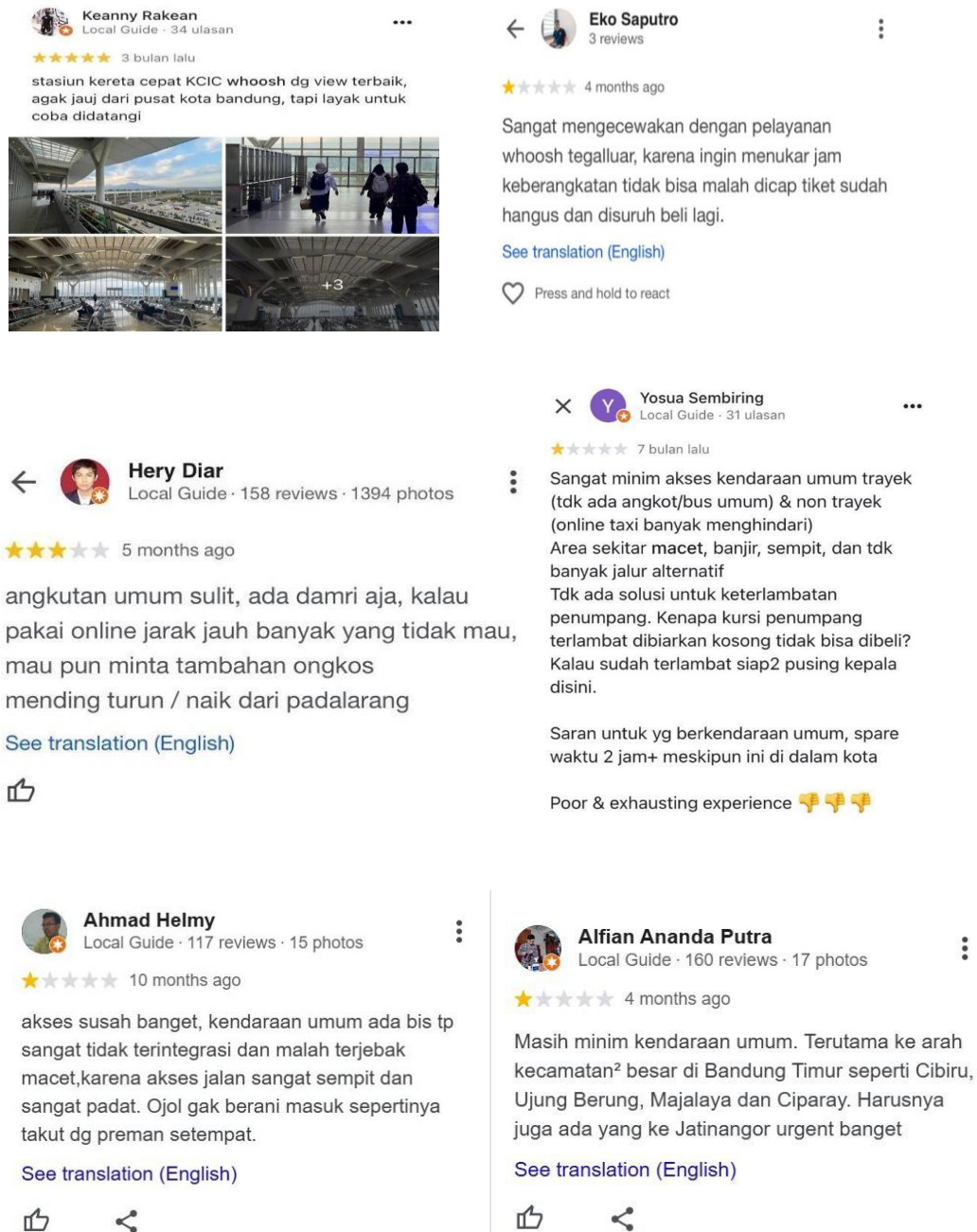
Sumber : PT. KCIC, 2024

Tabel 1 menunjukkan data jumlah penumpang Kereta Cepat Jakarta–Bandung (Whoosh) tahun 2024. Dalam tabel ini terdapat perbedaan yang cukup signifikan antarstasiun. Stasiun Halim di Jakarta menjadi yang tersibuk dengan melayani sekitar 3,1 juta penumpang, disusul Stasiun Padalarang dengan 2,2 juta penumpang. Sementara itu, Stasiun Tegalluar Summarecon yang berfungsi sebagai terminus di wilayah Bandung hanya mencatat sekitar 741 ribu penumpang, jauh lebih rendah dibandingkan Padalarang. Adapun Stasiun Karawang, yang baru beroperasi penuh pada akhir 2024, hanya melayani sekitar 20 ribu penumpang. Secara total, sepanjang 2024 Kereta Cepat Whoosh telah melayani lebih dari 6 juta penumpang dari keempat stasiun tersebut. Perbedaan jumlah penumpang ini mengindikasikan bahwa Tegalluar masih belum optimal dalam menarik pengguna dibandingkan stasiun lain, meskipun posisinya sebagai stasiun akhir seharusnya menjadi pintu masuk utama ke Kota Bandung.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kereta cepat ini menawarkan potensi yang besar dalam meningkatkan mobilitas antara Jakarta dan Bandung, masih terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi. Salah satu tantangan utama adalah bahwa layanan yang disediakan masih belum sepenuhnya lengkap. Sejak peluncuran, beberapa masalah operasional telah muncul, seperti keterlambatan perjalanan dan insiden teknis yang mengganggu

kenyamanan penumpang. Misalnya, pada beberapa kesempatan, Whoosh mengalami penghentian operasi yang menyebabkan penumpang harus menunggu jadwal keberangkatan berikutnya.

### Gambar 1. 3 Review Pengguna



Sumber : Google Review Stasiun Tegalluar Summarecon, 2024

Gambar 1.3 merupakan salah satu kritik utama pengguna layanan Kereta Cepat Jakarta-Bandung (Whoosh) di Stasiun Tegalluar Summarecon adalah kurangnya integrasi transportasi umum di stasiun ini. Berbeda dengan Stasiun Padalarang yang sudah memiliki layanan *feeder* untuk memudahkan penumpang, Stasiun Tegalluar hanya dilengkapi dengan bus Damri, sehingga opsi transportasi menuju atau dari stasiun ini menjadi terbatas. Lokasinya yang cukup jauh dari pusat Kota Bandung semakin memperparah masalah ini, membuat perjalanan menuju stasiun terasa tidak praktis bagi sebagian besar penumpang.

Akses menuju Stasiun Tegalluar juga dinilai kurang memadai. Jalanan yang sempit, kondisi yang rusak, dan lokasinya yang berdekatan dengan area persawahan sering kali menyebabkan kemacetan. Minimnya jalur alternatif dan trayek kendaraan umum di sekitar area ini turut menjadi keluhan, karena tidak banyak pilihan transportasi bagi penumpang yang tidak menggunakan kendaraan pribadi. Situasi ini membuat perjalanan menuju stasiun memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan.

Penumpang mengkritik kurangnya solusi dari pihak layanan Kereta Cepat Whoosh terkait keterlambatan penumpang. Mereka yang menggunakan transportasi umum disarankan untuk mengalokasikan waktu tambahan hingga dua jam untuk mengantisipasi keterlambatan (Google review, 2024). Sebuah ironi

mengingat salah satu alasan utama memilih moda transportasi cepat ini adalah efisiensi waktu. Meskipun kereta cepat menawarkan waktu perjalanan 30-45 menit antara Jakarta dan Bandung, kondisi aksesibilitas yang buruk membuat waktu perjalanan total justru lebih panjang dibandingkan menggunakan kendaraan pribadi.

**Gambar 1. 4 Peta Layanan Whoosh dan Integrasi Antarmoda**



Sumber : Instagram @keretacepat\_id

Gambar 1.4 merupakan infografis dari akun resmi @keretacepat\_id yang menunjukkan Peta Layanan Whoosh kereta cepat Jakarta-Bandung beserta integrasi antarmoda di setiap stasiun pemberhentiannya. Jalur utama Whoosh terdiri dari lima stasiun: Halim, Karawang, Padalarang, dan Tegalluar (Summarecon), dengan jalur koneksi ke stasiun Cimahi dan Bandung melalui KA Feeder.

Gambar 1.4 menunjukkan Stasiun Tegalluar (Summarecon) sebagai stasiun pemberhentian akhir yang paling dekat dengan pusat Kota Bandung, meskipun letaknya strategis, integrasi antarmoda di Stasiun Tegalluar terbilang minim jika dibandingkan dengan Stasiun Padalarang. Di Tegalluar, moda transportasi lanjutan hanya mencakup layanan Damri ke Bandung dan Jatinangor, bus dari Summarecon Mall Bandung, serta shuttle menuju Jatinangor Golf. Sebaliknya, Stasiun Padalarang memiliki konektivitas yang jauh lebih lengkap, mencakup KA *Feeder* ke Bandung, *Commuter Line* ke Garut dan Cicalengka, bus antarkota (AKDP), layanan Metro Jabar Trans, serta shuttle ke sejumlah destinasi wisata dan hotel di sekitarnya. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun Tegalluar merupakan stasiun akhir yang secara geografis lebih dekat ke Kota Bandung, perencanaan integrasi antarmodanya belum seoptimal Padalarang.

Keberadaan antarmoda yang beragam dan terintegrasi dalam layanan publik menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa investasi infrastruktur besar seperti Kereta Cepat Whoosh benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas, terutama dalam hal kemudahan dan keterjangkauan akses ke pusat kota dan area permukiman. Ketimpangan integrasi antara Tegalluar dan Padalarang yang justru memiliki konektivitas antarmoda yang jauh lebih baik, seperti KA *Feeder* ke Bandung, *Commuter Line*, bus

antarkota, dan shuttle ke kawasan wisata menunjukkan belum adanya keselarasan antara perencanaan infrastruktur utama dan sistem pendukungnya. Kondisi ini menimbulkan persoalan dalam konteks nilai publik (*public value*), karena berpotensi menghambat aksesibilitas, efisiensi perjalanan, dan inklusivitas layanan transportasi publik. Selain pada integrasinya, operasional kereta cepat whoosh pun sempat terganggu dan diungkapkan oleh anggota ombudsman.

### Gambar 1. 5 Berita Gangguan Operasional Kereta Cepat Whoosh



Sumber : Tempo.co

Gambar 1.5 Menunjukkan Kualitas layanan Kereta Cepat Whoosh, yang dioperasikan oleh PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), telah menjadi sorotan setelah Ombudsman RI mengungkapkan lima permasalahan yang dihadapi dalam memberikan layanan yang optimal kepada penumpang. Pertama, masalah padamnya listrik pada 31 Oktober 2023 yang menyebabkan terhentinya operasional. PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) menyebut gangguan tersebut terjadi karena

pemasokan listrik dari PLN UID Jawa Barat hanya berasal dari satu transmisi, tidak sesuai dengan janji suplai premium yang dijanjikan. Selain itu, respons PLN terhadap gangguan dinilai lambat. Penjelasan PLN yang menyebut cuaca panas sebagai penyebab gangguan dianggap tidak relevan mengingat iklim panas sudah biasa terjadi di Indonesia.

Kedua, keterlambatan Kereta Api Feeder, yang menjadi layanan integrasi antarmoda antara Stasiun Bandung dan Stasiun Kereta Cepat Padalarang, menyebabkan beberapa penumpang ketinggalan kereta. Permasalahan ini berada di bawah kewenangan PT Kereta Api Indonesia (KAI). Selain ketepatan waktu, kapasitas Feeder yang hanya mampu mengangkut 200 orang duduk dianggap tidak memadai, mengingat jumlah penumpang kereta cepat bisa mencapai 601 orang.

Ketiga, kereta cepat sempat terhenti selama 20 menit pada 23 Oktober 2023 karena adanya gangguan eksternal, yaitu orang tak dikenal memanjat dinding penghalau kebisingan. Dalam menanggapi isu ini, KCIC telah meningkatkan mitigasi dengan pemasangan CCTV di beberapa titik, pemantauan pantograf, dan upaya pencegahan terhadap gangguan seperti dahan pohon, layang-layang, hingga hewan liar.

Keempat, sistem refund tiket yang masih manual mendapat keluhan karena dinilai tidak efektif dan efisien. Proses refund yang

mengharuskan penumpang datang ke loket stasiun dianggap merepotkan. Ombudsman menyarankan agar KCIC menyediakan opsi refund melalui berbagai kanal digital seperti contact center, WhatsApp, atau aplikasi daring.

Kelima, susahnya sinyal di sejumlah titik perjalanan, seperti di hutan industri Karawang dan terowongan sepanjang 4,5 kilometer, membuat penumpang sulit berkomunikasi. KCIC telah bekerja sama dengan operator telekomunikasi seperti Telkomsel dan Indosat serta Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk memperbaiki jaringan. Upaya pemasangan Wi-Fi juga dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang.

Berdasarkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kereta Cepat Whoosh Jakarta-Bandung yang telah diuraikan, terdapat beberapa kritik yang menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan dan realitas terkait keandalan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan. Kritik-kritik ini mencakup kurangnya integrasi transportasi umum di Stasiun Tegalluar, aksesibilitas yang buruk, serta minimnya solusi bagi penumpang yang mengalami keterlambatan. Hal ini mencerminkan adanya permasalahan pada *public value* dalam penggunaan moda transportasi kereta cepat ini, terutama pada aspek aksesibilitas, efisiensi, dan kenyamanan bagi pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, Kereta Cepat Whoosh yang dirancang sebagai alternatif moda transportasi untuk perjalanan Jakarta-Bandung dengan tujuan efisiensi waktu ternyata masih menghadapi beberapa permasalahan yang tidak sesuai dengan harapan pengguna. Masalah ini memunculkan pertanyaan yang relevan untuk diteliti lebih lanjut dalam penelitian, yaitu “Mengapa penggunaan transportasi umum Kereta Cepat Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon belum optimal dalam menciptakan nilai publik (*public value*) bagi masyarakat?”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya akses transportasi umum yang terintegrasi dari dan ke Stasiun Tegalluar.
2. Keterbatasan jalur penghubung antara Stasiun Tegalluar dan moda transportasi lain, seperti feeder dan angkutan kota.
3. Kenyamanan yang belum optimal dalam penggunaan Kereta Cepat Jakarta-Bandung
4. Keluhan pengguna terhadap kualitas pelayanan Kereta Cepat Jakarta-Bandung

### **1.3 Rumusan Masalah**

Bagaimana *public value* pada penggunaan jasa transportasi Kereta Cepat Whoosh Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon?

### **1.4 Tujuan Penulisan**

Menganalisis *public value* pada penggunaan jasa transportasi Kereta Cepat Whoosh Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### 1.6.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian mengenai *public value*, pelayanan publik, dan manajemen transportasi. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi akademisi, mahasiswa, maupun peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa di bidang pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya literatur yang relevan dengan konsep nilai publik dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

#### 1.6.2 Kegunaan Praktis

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman dan pemahaman yang lebih mendalam kepada peneliti dalam mengkaji fenomena *public value*, baik dari aspek teoritis maupun praktis.

##### 2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat dalam memahami bagaimana layanan publik dirancang untuk memenuhi kebutuhan mereka.

### 3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan yang lebih baik, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## 1.6 Kerangka Teori

### 1.6.1 Penelitian Terdahulu

**Tabel 1. 2 State of the art / Penelitian Terdahulu**

No	Judul, Nama Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
(I)	(II)	(III)	(IV)	(V)	(VI)
1.	<i>Regional Governance Based on Public Value: Study in East Ogan Komering Ulu Regency Government, Indonesia</i>  I Gusti Made Darma, I Ketut Mastika, Hari Karyadi, Hadi Prayitno. 2023	Untuk mengoptimalkan penciptaan nilai publik dalam tata kelola, khususnya di kabupaten ogan komering ulu timur.	<i>Public Value</i>	Pendekatan Fenomenologis Kualitatif	Implementasi nilai publik di pemerintah kabupaten ogan komering ulu timur terhambat oleh rendahnya transparansi, akuntabilitas dan kurangnya partisipasi. Untuk mengatasi tantangan ini, peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi sangat penting.
2.	<i>Public Value Of "Anak Itah"</i>	Untuk mengevaluasi nilai publik program 'anak itah'.	<i>Public Value, Pelayanan Publik</i>	Kualitatif	Teori nilai publik solid dalam inovasi layanan publik. Program 'anak itah' memberikan kemudahan dan efisiensi biaya. Program ini memenuhi kebutuhan masyarakat di era

	<p><i>Program Innovation In Palangkaraya City.</i></p> <p>Farid Zaky Yopiannor, Milka. 2022</p>				<p>pasca-pandemi. Identitas budaya ditingkatkan melalui nama lokal program. Implementasi menghadapi tantangan seperti jangkauan program yang terbatas. Aspek teknis perlu ditingkatkan untuk memberikan layanan yang lebih baik.</p>
3.	<p><i>Public Value In Clean Water Management At The Local Water Supply Utility (PDAM) Tirta Kerta Raharja (TKR).</i></p> <p>Arsid, Ida Widianingsih, Heru Nurasa, Entang Adhy Muhtar. 2019</p>	<p>Untuk meneliti nilai publik pdam tkr dalam pengelolaan air bersih</p>	<i>Public Value</i>	Kualitatif	<p>Nilai publik pdam tkr tidak terinternalisasi secara optimal. Adaptasi terhadap perubahan organisasi diperlukan untuk perbaikan beberapa daerah masih kekurangan akses ke layanan pdam tkr. Kepercayaan terhadap pdam tkr dipengaruhi oleh kualitas layanan. Nilai publik meliputi layanan, hasil, dan kepercayaan pelanggan.</p>
4.	<p><i>Public Value Cash Social Assistance Policy For The Impact Of Covid-19 In Jatiwangi District,</i></p>	<p>Untuk meneliti nilai publik dalam kebijakan bantuan sosial tunai yang berfokus pada dampak covid-19 dikecamatan</p>	<i>Public Value</i>	Deskriptif Kualitatif	<p>Kebijakan bantuan tunai membatasi penciptaan nilai publik. Nilai substansial mencakup aspek ekonomi, sosial, budaya, dan politik. Implementasi yang efektif sangat penting untuk mencapai nilai publik. Partisipasi masyarakat meningkatkan efektivitas dan legitimasi kebijakan.</p>

	<p><i>Majalengka Regency</i></p> <p>Dinar Tisnawati, Moh. Taufik Hidayat, Ipik Permana. 2022</p>	<p>jatiwangi, kabupaten majalengka</p>			
5.	<p><i>The Public Value Of E-Government At The Village Level.</i></p> <p>Dian Herdiana, Yayan Muhammad Royani, Idah Wahidah. 2022</p>	<p>Untuk menganalisis Dampak <i>e-government</i> terhadap tata kelola desa</p>	<p><i>Public Value</i></p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p><i>E-government</i> dapat meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa. Ini memastikan partisipasi publik dalam pemerintahan. <i>E-government</i> juga mempercepat masyarakat digital dan pembangunan desa.</p>
6.	<p>Penerapan <i>Public Value</i> Pada Pendirian Panti Asuhan Darul Qolbi Dengan Basis</p>	<p>Untuk mengeksplorasi nilai publik dalam mendirikan panti asuhan darul qolbi.</p>	<p>Nilai Publik (Kesejahteraan, Sosial, Dan Politik)</p>	<p>Kualitatif Deskriptif</p>	<p>Nilai publik secara tradisional dipandang sebagai terkoordinasi pemerintah. Nilai publik dapat dikoordinasikan oleh siapa saja, bukan hanya pemerintah. Keterlibatan masyarakat meningkatkan nilai publik dalam kesejahteraan sosial. Nilai publik berdampak pada kesejahteraan sosial dan keterlibatan masyarakat.</p>

	<p>Modal Sosial Di Sleman.</p> <p>Ahmad Nur Alamsyah, Francisca Winarni. 2024</p>				
7.	<p>Membangun <i>Public Value</i> Dalam Pengelolaan Sampah Di Kota Pekanbaru Sebagai Pembangkit Listrik Tenaga Sampah Dengan Metode Thermal. Reva Ngulya Savi'ah. 2021</p>	<p>Untuk membahas pengelolaan sampah di pekanbaru yang berfokus pada konversi limbah termal menjadi energi.</p>	<p>Nilai Publik (Konsep Segitiga Strategis Moore)</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Pengelolaan limbah yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Studi ini mengusulkan pendekatan strategis untuk solusi energi berkelanjutan. Kolaborasi antar pemangku kepentingan sangat penting untuk keberhasilan implementasi.</p>
8.	<p><i>The Service Of Trans Jatim Bus Transportation By</i></p>	<p>Untuk membahas peran transportasi umum dalam</p>	<p>Nilai Publik Mark Mooroe</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Brt trans jawa timur memenuhi kriteria nilai publik namun perlu perbaikan. Pemenuhan pelayanan publik adalah tanggung jawab penting pemerintah.</p>

	<i>Means Of Public Value Approach:</i> Isnaini Rodiyah, Eva Ilifiyah Ikhtiarini. 2023	memenuhi kepentingan publik			Kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan publik.
9.	<i>Public Value</i> Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang.  Retno Sunu Astuti, Yuliana Kristanto, Dan Aden Nurul Nuha	Untuk mengukur kualitas pelayanan publik di desa gayungan. Menggunakan metode servqual untuk evaluasi.	<i>Public Value</i>	Kuantitatif	Nilai kesenjangan negatif menunjukkan harapan masyarakat yang tidak terpenuhi. Daya tanggap memiliki kesenjangan paling signifikan -1,16. Peningkatan kualitas layanan diperlukan untuk kepuasan masyarakat. Semua dimensi menunjukkan nilai celah negatif, menunjukkan kekurangan layanan.
10.	Penggunaan KTP Elektronik Dilihat Dari Perspektif Public Value di Dinas Kependudukan	Untuk meneliti nilai publik dalam penggunaan ktp-el di dinas kependudukan pencatatan sipil kota tangerang	<i>Public Value</i>	Deskriptif Kualitatif	Disdukcapil kota tangerang menghadapi tantangan dalam legitimasi dan kemampuan operasional. Peningkatan nilai publik membutuhkan partisipasi masyarakat dan peningkatan operasional. Ketersediaan informasi mengenai prosedur ktp-el saat ini tidak mencukupi.

<p>Pencatatan Sipil Kota Tangerang.</p> <p>Tamimatul Hasanah, Inda Riana, Siska Rahayu Indri Tazkiya, Putri Indriani, Idhotun Nafiah, Eko Prasetyo. 2024</p>				
--	--	--	--	--

Kajian mengenai *public value* telah menjadi fokus berbagai penelitian di berbagai studi, yang memberikan landasan teoretis dan empiris untuk memahami nilai publik. Dalam Darma et al. (2024) meneliti penciptaan nilai publik dalam tata kelola pemerintahan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis kualitatif dan menemukan bahwa implementasi nilai publik terhambat oleh rendahnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Rekomendasi yang diberikan adalah peningkatan ketiga aspek tersebut sebagai langkah strategis untuk menciptakan nilai publik yang lebih optimal dalam pengelolaan daerah. Penelitian ini menyoroti pentingnya tata kelola yang inklusif dalam memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik.

Yopiannor & Milka (2022) mengevaluasi nilai publik dari program inovasi "Anak Itah" di Kota Palangkaraya. Program ini bertujuan memberikan layanan publik yang efisien dan sesuai kebutuhan masyarakat pascapandemi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teori nilai publik sebagai landasan, menemukan bahwa program berhasil meningkatkan efisiensi biaya dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sekaligus meningkatkan identitas budaya melalui penggunaan nama lokal. Namun, penelitian ini juga mencatat bahwa program menghadapi tantangan seperti jangkauan yang terbatas dan aspek teknis yang perlu ditingkatkan untuk memastikan keberlanjutan dan kualitas layanan.

Arsid, Ida Widianingsih, Heru Nurasa, dan Entang Adhy Muhtar (2019) meneliti dalam konteks pengelolaan air bersih yaitu nilai publik pada pengelolaan PDAM Tirta Kerta Raharja (TKR). Penelitian ini menemukan bahwa nilai publik belum terinternalisasi secara optimal dalam layanan PDAM, terutama karena kekurangan akses di beberapa wilayah dan adaptasi organisasi yang kurang responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Studi ini merekomendasikan pendekatan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan pelanggan, serta keberlanjutan operasional PDAM.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Dinar Tisnawati, Moh. Taufik Hidayat, dan Ipik Permana (2022) yang menyoroti nilai publik dalam kebijakan bantuan sosial tunai di Kecamatan Jatiwangi, Kabupaten Majalengka, sebagai respons terhadap dampak Covid-19. Penelitian ini menekankan pentingnya efektivitas implementasi kebijakan dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan legitimasi dan nilai kebijakan. Temuan mereka menunjukkan bahwa kebijakan bantuan tunai mencakup nilai-nilai substansial, seperti aspek ekonomi, sosial, budaya, dan politik, tetapi penciptaan nilai publik yang optimal memerlukan keterlibatan lebih besar dari masyarakat.

Dian Herdiana, Yayan Muhammad Royani, dan Idah Wahidah (2022) mengkaji dampak e-government terhadap tata kelola desa dari perspektif nilai publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan e-government mampu meningkatkan pelayanan publik di tingkat desa,

mempercepat transformasi masyarakat digital, dan mendukung pembangunan desa yang lebih inklusif. Studi ini menggarisbawahi potensi besar egovernment dalam menciptakan nilai publik melalui partisipasi masyarakat dan pengelolaan yang efisien.

Ahmad Nur Alamsyah dan Francisca Winarni (2024) meneliti penerapan nilai publik dalam pendirian Panti Asuhan Darul Qolbi di Sleman, dengan fokus pada modal sosial sebagai dasar. Penelitian ini mengungkap bahwa nilai publik tidak selalu harus dikoordinasikan oleh pemerintah, tetapi juga dapat dicapai melalui inisiatif masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat secara aktif dapat meningkatkan kesejahteraan sosial, menegaskan bahwa nilai publik dapat diperoleh dari kolaborasi antar berbagai pemangku kepentingan.

Reva Ngulya Savi'ah (2021) membahas pengelolaan sampah di Pekanbaru melalui pendekatan nilai publik, khususnya dalam mengonversi limbah menjadi energi dengan metode termal. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan limbah yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Studi ini juga menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan pemangku kepentingan untuk menciptakan solusi energi yang berkelanjutan, serta relevansi nilai publik dalam pendekatan strategis lingkungan.

Isnaini Rodiyah dan Eva Ilifayah Ikhtiarini (2023) menggunakan pendekatan nilai publik untuk mengevaluasi peran transportasi umum dalam pelayanan Bus Trans Jatim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun

layanan memenuhi kriteria nilai publik, masih diperlukan perbaikan dalam aspek kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menyoroti tanggung jawab pemerintah dalam memastikan layanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Retno Sunu Astuti, Yuliana Kristanto, dan Aden Nurul Nuha meneliti nilai publik dalam pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang menggunakan metode SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan negatif di semua dimensi layanan, dengan daya tanggap menjadi dimensi yang paling rendah. Studi ini merekomendasikan peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi harapan masyarakat dan menciptakan nilai publik yang lebih baik.

Terakhir, Tamimatul Hasanah dkk. (2024) menyoroti tantangan nilai publik dalam penggunaan KTP-el di Kota Tangerang. Penelitian ini mengidentifikasi masalah dalam legitimasi dan kemampuan operasional layanan, serta menyarankan peningkatan partisipasi masyarakat untuk memperbaiki kualitas layanan. Penelitian ini menegaskan pentingnya ketersediaan informasi dan pengembangan berkelanjutan untuk memastikan layanan KTP-el yang optimal.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan beberapa penelitian terdahulu dalam hal penggunaan konsep public value sebagai kerangka analisis, metode penelitian kualitatif, serta evaluasi terhadap layanan transportasi umum dari perspektif publik. Seperti yang dilakukan oleh I Gusti Made Darma et al. (2023) yang meneliti nilai publik dalam tata kelola

pemerintahan, dan Farid Zaky Yopiannor & Milka (2022) yang mengevaluasi program inovasi layanan publik, penelitian ini juga berfokus pada bagaimana nilai publik tercipta dalam suatu kebijakan atau layanan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Isnaini Rodiyah & Eva Ilifayah Ikhtiarini (2023) serta Retno Sunu Astuti et al. (2023) tentang layanan transportasi publik berbasis bus juga memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam hal menilai efektivitas layanan dari perspektif masyarakat pengguna.

Terdapat beberapa perbandingan mendasar antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Pertama, objek penelitian yang diteliti dalam penelitian ini lebih spesifik, yaitu public value dalam penggunaan Kereta Cepat Jakarta-Bandung (Whoosh) di Stasiun Tegalluar Summarecon, sedangkan penelitian terdahulu lebih banyak membahas layanan transportasi berbasis bus, kebijakan publik, atau layanan pemerintahan. Kedua, penelitian ini menambahkan dimensi yang lebih mendalam dalam mengukur public value, terutama dalam aspek aksesibilitas, integrasi transportasi, dan efisiensi waktu perjalanan. Tidak seperti penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada efektivitas layanan publik secara umum, penelitian ini menyoroti bagaimana keterbatasan akses transportasi ke Stasiun Tegalluar menjadi faktor penghambat dalam penciptaan nilai publik dari layanan kereta cepat.

Dari sisi metode pengukuran, penelitian ini menggunakan indikator *Triangle Strategic of Public value* (Moore, 1995) yang terdiri dari tiga

elemen utama yaitu nilai substansial, kapasitas operasional, dan otorisasi melalui legitimasi politik. Sementara itu, beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian tentang *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Semarang oleh Retno Sunu Astuti et al., lebih banyak menggunakan metode SERVQUAL dalam mengevaluasi layanan publik. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam studi *public value* transportasi dengan menyoroti tantangan dari sistem kereta cepat dan bagaimana masyarakat menilainya sebagai moda transportasi yang bernilai publik.

Penelitian-penelitian ini memberikan landasan teoritis dan empiris yang signifikan untuk memahami berbagai faktor yang memengaruhi penciptaan *public value*. Kajian ini relevan sebagai referensi dalam penelitian karena terdapat kesamaan menyoroti tentang *public value*, namun penelitian yang membahas terkait *public value* penggunaan Kereta Cepat Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon belum banyak diteliti, sehingga yang menjadi perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu ada pada lokus dan objek yang akan diteliti.

## **1.6.2 Landasan Teori**

### **1. Administrasi Publik**

Konsep Administrasi Publik telah berkembang di Indonesia dengan mengacu pada pandangan para ahli. Salah satu pandangan tersebut disampaikan oleh Chandler & Plano (dalam Keban, 2004: 3), yang menyatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses di mana sumber daya dan tenaga kerja publik diorganisir dan

dikoordinasikan untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan dalam kebijakan publik. Dijelaskan pula bahwa Administrasi Publik merupakan perpaduan antara seni dan ilmu yang bertujuan untuk mengatur urusan publik dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Sebagai bidang studi, Administrasi Publik berfokus pada penyelesaian masalah publik melalui perbaikan di beberapa bidang, termasuk organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan. Nicholas Henry menambahkan bahwa Administrasi Publik mewakili perpaduan kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan meningkatkan pemahaman tentang pemerintah dalam hubungannya dengan komunitas yang dilayaninya, serta mempromosikan kebijakan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Istilah '*Public*' berasal dari bahasa Inggris, yang mengacu pada konsep masyarakat umum atau populasi secara keseluruhan. Menurut Syafie (2006: 18), masyarakat umum terdiri dari individu-individu yang memiliki pemikiran, perasaan, aspirasi, sikap, dan tindakan yang dianggap benar dan baik, berdasarkan nilai-nilai dan norma-norma yang mereka anut.

Administrasi Publik adalah terjemahan bahasa Inggris dari 'Administrasi Publik,' yang sering diartikan sebagai administrasi negara atau administrasi pemerintah. David H. Rosenbloom, sebagaimana dikutip dalam Pasalong (2012: 56), menyatakan bahwa

administrasi publik melibatkan penerapan teori dan proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif dan eksekutif, bertujuan untuk mengatur dan melayani masyarakat secara keseluruhan atau sebagian. Nicholas Henry, yang juga dirujuk dalam Pasalong (2012: 56), lebih lanjut menjelaskan konsep administrasi dengan menyatakan: 'Administrasi Publik adalah perpaduan kompleks antara teori dan praktik, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diatur, sambil juga mempromosikan kebijakan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berupaya menginstitutionalisasikan praktik manajemen yang selaras dengan nilai-nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang lebih baik.'

Berdasarkan teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah proses secara terorganisir yang mengatur sumber daya dan tenaga publik yang dapat dimanfaatkan untuk menjalankan kebijakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai gabungan antara teori dan praktik, administrasi publik berfungsi untuk menjembatani hubungan antara pemerintah dan rakyat melalui pengambilan keputusan yang efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan sosial. Dalam hal ini, administrasi publik tidak hanya berperan sebagai alat teknis pemerintahan, tetapi

juga sebagai sarana untuk mewujudkan nilai-nilai keadilan, partisipasi, dan efektivitas dalam penyelenggaraan urusan publik.

## 2. Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan ilmu administrasi telah melahirkan berbagai “paradigma” yang mencerminkan perubahan dan perbedaan dalam tujuan, teori, metodologi, serta struktur epistemologis dan nilai-nilai yang mendasarinya. Paradigma dapat didefinisikan sebagai pola pikir individu atau kelompok (Syafiie, 2006: 26). Thomas S. Kuhn, sebagaimana dikutip oleh Syafiie (2006: 26), menyatakan bahwa paradigma mewakili perspektif, nilai-nilai, metode, prinsip-prinsip dasar, atau pendekatan dalam pemecahan masalah yang diadopsi oleh komunitas ilmiah selama periode tertentu.

Nicholas Henry, dalam Pasalong (2012: 35), mengidentifikasi lima paradigma dalam administrasi publik, yaitu:

- a) Paradigma pertama (1900-1926) yang menekankan dualisme antara politik dan administrasi, di mana fokus ilmu administrasi publik terbatas pada masalah organisasi, sumber daya manusia, dan penyusunan anggaran dalam birokrasi pemerintah. Pada periode ini, terdapat pemisahan yang jelas antara
- b) Paradigma kedua (1927-1937) yang tidak mempertanyakan lokasi administrasi negara; melainkan, prinsip ini menekankan “prinsip-prinsip administrasi” yang dianggap berlaku secara

universal di semua bentuk organisasi dan konteks sosial budaya. Prinsip ini menunjukkan bahwa administrasi negara dapat diterapkan di berbagai negara, meskipun terdapat perbedaan dalam budaya, lingkungan, dan visi.

- c) Paradigma ketiga (1950-1970) memandang administrasi publik sebagai bagian dari ilmu politik. Pada fase ini, terdapat upaya untuk mengklarifikasi kembali hubungan konseptual antara administrasi publik dan ilmu politik.
- d) Paradigma keempat (1954-1970) memandang administrasi publik sebagai bidang studi yang terpisah. Perkembangan ini muncul dari ketidakpuasan terhadap anggapan bahwa administrasi publik dianggap sebagai disiplin ilmu yang sekunder dibandingkan dengan ilmu politik.
- e) Paradigma administrasi negara sebagai administrasi negara. Periode ini muncul setelah tahun 1970. Pada fase ini, administrasi negara telah berkembang menjadi disiplin ilmu administrasi publik, mencakup teori organisasi, ilmu kebijakan, dan ekonomi politik.

Adapun konsep administrasi publik yang dijelaskan melalui 3 paradigma, sebagai berikut:

*a. Old Public Administration*

Woodrow Wilson, sebagaimana dikutip dalam Thoha (2008:72-73), menegaskan bahwa konsep tata kelola dalam

Administrasi Publik Lama (yang umumnya disebut OPA) bertugas melaksanakan kebijakan dan menyediakan layanan, yang harus dijalankan secara netral, profesional, dan lugas, dengan tujuan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Ada setidaknya dua tema utama yang diusulkan oleh Wilson untuk memahami OPA. Pertama, terdapat pemisahan yang jelas antara politik dan administrasi. Pemisahan ini berkaitan dengan akuntabilitas yang harus dijaga oleh pejabat terpilih dan kompetensi netral yang dimiliki oleh administrator. Kedua, terdapat fokus pada pembentukan struktur dan strategi manajemen yang memberdayakan organisasi publik dan manajernya, sehingga mereka dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

*b. New Public Management*

Organisasi sektor publik sering kali digambarkan sebagai kaku, kurang inovatif, berkualitas rendah, dan menjadi sasaran berbagai kritik, yang pada akhirnya memicu munculnya gerakan reformasi di sektor publik melalui konsep New Public Management (NPM). Secara historis, istilah New Public Management pertama kali diperkenalkan di Eropa pada tahun 1980-an dan 1990-an sebagai respons terhadap ketidakcukupan model administrasi publik tradisional (Mahmudi, 2010:33-34). Konsep Administrasi

Publik (OPA) secara bertahap digantikan oleh konsep NPM, yang mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin meningkat agar sektor publik menghasilkan barang dan jasa berkualitas lebih tinggi, atau setidaknya setara dengan yang dihasilkan oleh sektor swasta.

c. *New Public Service*

Fase ketiga dalam evolusi manajemen publik dikenal sebagai periode Layanan Publik Baru (NPS). Berbeda dengan model klasik dan Manajemen Publik Baru (NPM), kerangka kerja NPS menyoroti berbagai komponen. Namun, NPS menyajikan model normatif yang dapat dibedakan dari konsep-konsep sebelumnya.

Evolusi administrasi publik telah mengalami transformasi melalui beberapa paradigma yang mencerminkan pergeseran pandangan mengenai peran, fungsi, dan signifikansi administrasi dalam operasi pemerintahan. Setiap paradigma menandakan transisi dalam penelitian ilmiah dan penekanan praktis, berpindah dari pemisahan antara politik dan administrasi, perspektif teknokratis yang memprioritaskan efisiensi, ke fokus baru yang berpusat pada partisipasi dan pelayanan publik.

Selain itu, konsep administrasi publik telah berkembang melalui tiga tahap utama: Administrasi Publik

Lama (OPA), yang menekankan netralitas birokrasi dan kepatuhan pada struktur hierarkis; Manajemen Publik Baru (NPM), yang mengadopsi prinsip-prinsip manajemen dari sektor swasta untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sektor publik; dan Layanan Publik Baru (NPS), yang memprioritaskan idealisme demokratis, keterlibatan warga, dan layanan yang berlandaskan kepentingan publik daripada sekadar kepuasan pelanggan. Ketiga metodologi ini menunjukkan bahwa administrasi publik bersifat dinamis dan terus berkembang menyesuaikan diri dengan tuntutan sosial, ekonomi, dan politik, sehingga memungkinkan negara untuk menjalankan fungsinya dengan lebih responsif dan akuntabel.

### 3. Manajemen Publik

Kata "*management*" berasal dari bahasa Inggris yang menggabungkan kata "*manus*" (tangan) dan "*agree*" (melakukan), sehingga membentuk istilah "*to manage*" yang berarti mengatur atau mengurus. Manajemen dapat dipahami sebagai suatu proses yang bertujuan untuk memperoleh sasaran tertentu, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Konsep manajemen ini dapat diterapkan di berbagai jenis organisasi, baik yang bersifat publik seperti pemerintah, lembaga sosial, dan organisasi masyarakat, maupun yang bersifat privat seperti

perusahaan atau organisasi bisnis, demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen bersifat universal dan dapat diterapkan di berbagai sektor, termasuk perbankan, manufaktur, pertambangan, perdagangan, kesehatan, dan pariwisata.

Menurut Follet (dalam Keban, 2014), manajemen adalah proses pencapaian hasil melalui kolaborasi dengan orang lain. Definisi ini mencerminkan bahwa manajemen melibatkan kerja sama yang bergantung pada sinergi antar individu. Proses ini melibatkan interaksi antara individu yang dipimpin oleh seorang manajer atau pemimpin. Kerja sama ini didasarkan pada prinsip-prinsip tertentu yang sesuai dengan regulasi yang berlaku. Manajemen berkaitan dengan individu yang bertugas mengawasi organisasi dan metode penggunaan sumber daya, termasuk sumber daya manusia dan mekanis, untuk mencapai tujuan organisasi, (Shafritz dan Russel dalam Keban, 2014). Selain itu, menurut *Encyclopedia of the Social Sciences* (dalam Firmasnyah, 2018:1), ilmu manajemen berfokus pada upaya untuk mencapai hasil dan mewujudkan tujuan secara terstruktur dan terorganisir. Manajemen juga dapat dipahami sebagai suatu rancangan kerja yang dipengaruhi oleh arahan kelompok berdasarkan tujuan organisasi yang telah disepakati bersama (George R. Terry dalam Suprihanto, 2018).

Menurut Stoner dan Wankel (dalam Handoko, 2014:7), manajemen secara mendalam didefinisikan sebagai serangkaian

kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian usaha dari para anggota organisasi, serta koordinasi berbagai pihak lain untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam definisi ini, manajemen melibatkan proses pemanfaatan sumber daya organisasi secara optimal. Stoner menggunakan istilah proses untuk menggambarkan bahwa manajemen adalah rangkaian tindakan yang terstruktur dan berkesinambungan. Hal ini menunjukkan bahwa semua manajer, terlepas dari perbedaan keterampilan atau kemampuan khusus mereka, harus melaksanakan fungsi-fungsi dasar ini untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Luther Gulick (dalam Handoko, 2014:11) memberikan pandangan bahwa manajemen merupakan suatu pemahaman sistematis tentang bagaimana dan mengapa orang-orang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Ia menekankan pentingnya membuat sistem kerja sama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan secara luas. Gulick juga menggarisbawahi bahwa manajemen telah dipelajari sejak lama dan dikembangkan melalui berbagai teori yang telah memenuhi syarat sebagai bidang keilmuan. Namun demikian, ia mencatat bahwa banyak teori dalam manajemen masih bersifat subjektif dan umum. Untuk menjadikan manajemen sebagai ilmu yang terus berkembang, teori-teori tersebut harus terus diuji dan diterapkan dalam praktik nyata.

Manajemen publik didefinisikan sebagai penerapan prinsip-prinsip manajemen pada organisasi pemerintahan. Overman (dalam Pasolong, 2011:83) menjelaskan bahwa manajemen publik adalah studi interdisipliner yang mencakup aspek-aspek umum organisasi. Ini merupakan kombinasi dari berbagai fungsi manajemen seperti perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), dan pengendalian (controlling), serta melibatkan pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, aset fisik, informasi, dan faktor politik. Dengan kata lain, manajemen publik dapat dianggap sebagai proses administrasi pemerintahan yang bertujuan untuk menjalankan, mengatur, dan mengelola seluruh urusan pemerintahan. Proses administratif ini mencakup berbagai aktivitas yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Manajemen merupakan proses terstruktur yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Esensinya terletak pada kerja sama antar individu dan pemanfaatan sumber daya secara optimal. Manajemen bersifat universal dan berlaku di berbagai sektor, baik publik maupun privat. Manajemen publik berfungsi untuk mengatur dan mengelola urusan administrasi negara melalui pendekatan lintas disiplin demi tercapainya pelayanan publik yang efektif.

#### 4. Pelayanan Publik

Istilah “publik” berasal dari kata Inggris “*public*.” Istilah ini telah digunakan selama bertahun-tahun oleh masyarakat Indonesia, yang mengaitkan “publik” dengan masyarakat. Istilah ‘masyarakat’ (society) dalam arti yang paling luas mencakup semua lapisan masyarakat, yang berarti seluruh populasi. Seringkali kita menemui istilah “publik” diikuti oleh kata benda untuk menekankan bahwa kata benda yang mendahuluinya berkaitan dengan publik. Misalnya, kita sering menemui frasa seperti toilet umum, layanan publik, kebijakan publik, transportasi umum, lembaga publik, dan lainnya (Sugandi dkk., 2011:5).

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2004). Menurut mereka, pelayanan memiliki sifat yang tidak berwujud (*intangible*) dan tidak permanen. Pelayanan adalah suatu proses yang diciptakan dan digunakan secara bersamaan, atau hampir bersamaan. Karena itu, pelanggan tidak dapat menyimpan atau menyimpan hasil dari jasa yang diberikan setelah layanan tersebut diterima, meskipun efek atau manfaat dari layanan tersebut dapat bertahan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan bersifat sementara, namun dampaknya dapat dirasakan dalam waktu yang lebih lama oleh pelanggan.

Sementara itu, Ratminto dan Winarsih (2006) memberikan pengertian yang lebih mendalam tentang pelayanan dengan menyatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang

sifatnya tidak tampak secara fisik (*intangible*), yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dan penyedia layanan, seperti karyawan atau fasilitas yang disediakan. Dalam penjelasan lebih lanjut, mereka menekankan bahwa pelayanan adalah produk yang tidak dapat dilihat atau diraba secara langsung, yang melibatkan upaya manusia dan memanfaatkan peralatan dalam pelaksanaannya. Konsep ini menunjukkan bahwa pelayanan lebih mengutamakan pengalaman yang tidak bisa diraba atau dilihat, tetapi tetap memberikan dampak yang signifikan pada konsumen.

Layanan publik didefinisikan sebagai layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat umum. Menurut Moenir (2001), layanan publik mencakup kegiatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa. Dalam hal ini, tujuan layanan publik adalah untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa yang diperlukan bagi warga negara. Definisi ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik, yang menyatakan bahwa layanan publik terdiri dari serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kegiatan-kegiatan tersebut mencakup penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif yang diberikan oleh penyedia layanan publik.

Keputusan Menteri Reformasi Administrasi Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 menetapkan Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut mendefinisikan layanan publik sebagai semua jenis layanan yang disediakan oleh entitas pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta oleh badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD). Layanan-layanan tersebut dapat berupa barang atau jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam undang-undang dan peraturan.

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Kelompok pelayanan administratif: Jenis layanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan atas suatu barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut meliputi, di antaranya, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Nikah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan lainnya.

2. Kelompok pelayanan barang: Layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat, termasuk jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih, dan sumber daya serupa.
3. Kelompok pelayanan jasa: Jenis layanan yang menyediakan berbagai bentuk bantuan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pendidikan dan pemeliharaan.

Dari teori-teori terkait Pelayanan public dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun layanan administratif. Pelayanan ini bersifat tidak berwujud, dihasilkan dan digunakan hampir bersamaan, serta bergantung pada interaksi antara penyedia dan penerima layanan. Tujuan utamanya adalah menjamin hak-hak dasar warga negara sesuai dengan prinsip keadilan, efisiensi, dan kepastian hukum. Pelayanan publik terbagi dalam tiga jenis utama: administratif, barang, dan jasa, yang semuanya bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

#### 5. Pelayanan Transportasi

Pelayanan transportasi merupakan subset khusus dari pelayanan jasa publik yang bertujuan menyediakan mobilitas aman, cepat, dan terjangkau bagi masyarakat. Menurut Litman (2020) dalam

Transportation Demand Management Encyclopedia, pelayanan transportasi didefinisikan sebagai "penyediaan infrastruktur, kendaraan, dan layanan operasional untuk memfasilitasi pergerakan orang dan barang secara efisien, dengan mempertimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan." Konsep ini mencakup elemen-elemen utama seperti aksesibilitas, reliabilitas, kenyamanan, dan keberlanjutan, sebagaimana dikemukakan oleh European Commission (2019) dalam Sustainable Urban Mobility Plans yang menekankan integrasi multimodal transportasi.

Di Indonesia, pelayanan transportasi diatur sebagai pelayanan jasa prioritas dalam kerangka UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 1 ayat 2). Secara spesifik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian mendefinisikan pelayanan perkeretaapian pada Pasal 1 ayat (4) sebagai "usaha angkutan orang dan/atau barang dengan kereta api beserta seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pengusahaannya," dengan penekanan pada keselamatan (Pasal 41-50), ketepatan waktu, dan tarif yang wajar (Pasal 51-60). Regulasi ini diperkuat oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 60 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Perkeretaapian, yang menetapkan indikator kinerja seperti tingkat ketepatan waktu  $\geq 92\%$ , kepuasan penumpang  $\geq 80\%$ , dan keandalan sistem  $\geq 99\%$ .

Regulasi pelayanan transportasi di Indonesia bersifat hirarkis dan komprehensif, diatur oleh undang-undang dasar hingga peraturan teknis sebagai berikut :

- a. UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (untuk transportasi darat umum).
- b. UU No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian sebagai payung hukum kereta api, termasuk kewajiban penyelenggara untuk menyediakan pelayanan publik (Pasal 27).
- c. Peraturan Pemerintah No. 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan dan Kereta Api yang mengatur standar teknis dan operasional.
- d. Peraturan Menteri Perhubungan No. 97 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kereta Api Cepat, khusus untuk Kereta Cepat Whoosh, yang menetapkan standar kecepatan operasional 350 km/jam, kapasitas 601 penumpang per rangkaian, dan integrasi dengan sistem transportasi nasional.

Standar pelayanan transportasi di Indonesia mengacu pada SPM yang ditetapkan Kementerian Perhubungan, meliputi:

- a. Waktu Tunggu: Maksimal 5 menit untuk kereta commuter, 10 menit untuk jarak menengah (PM 60/2012).
- b. Ketepatan Waktu (On-Time Performance/OTP):  $\geq 92\%$  (Direktorat Jenderal Perkeretaapian, 2023).

- c. Kepuasan Penumpang: Diukur melalui survei dengan target  $\geq 80\%$ , mencakup kenyamanan fasilitas, kebersihan, dan keamanan.
- d. Keamanan dan Keselamatan: Nol kecelakaan fatal, dengan sertifikasi ISO 45001 untuk sistem manajemen K3.
- e. Aksesibilitas: Fasilitas ramah disabilitas sesuai UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

#### 6. *Public Value*

Menurut Kluckhohn (dalam Dwiyanto, 2020:73), nilai adalah sebuah konsepsi yang dimiliki oleh individu atau kelompok mengenai apa yang dianggap diinginkan atau penting. Konsepsi ini berpengaruh signifikan terhadap berbagai aspek tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok tersebut. Dalam konteks administrasi publik, nilai publik berkaitan dengan institusi publik yang bertugas menciptakan konsep-konsep yang relevan dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Secara umum, terdapat dua perspektif utama dalam memahami nilai publik. Perspektif pertama menekankan pada proses interaksi antara institusi publik dan masyarakat, sementara perspektif kedua berfokus pada bagaimana hasil dari interaksi tersebut dapat memenuhi hak dan kewajiban masyarakat secara adil dan proporsional.

Beberapa teori mendukung pengertian nilai publik. Salah satu pendekatan yang paling dikenal adalah gagasan Mark Moore

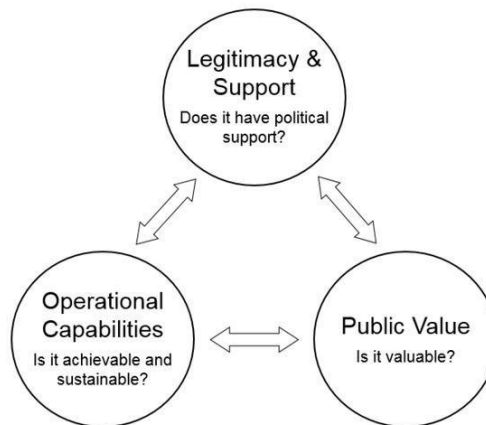
(1995) tentang creating public values, yang pertama kali dikenalkan dalam studi administrasi publik. Moore mendefinisikan konsep ini sebagai hasil yang diperoleh dari kegiatan pemerintah dengan persetujuan wakil rakyat, yang dikelola dengan mempertimbangkan nilai efisiensi dan efektivitas. Menurut Moore, penilaian terhadap nilai publik melibatkan dimensi nilai dan output, di mana kinerja pemerintah harus sesuai dengan harapan masyarakat dan dilaksanakan secara efisien serta efektif. Dalam pandangan ini, nilai publik tidak hanya tentang hasil, tetapi juga proses pencapaiannya yang melibatkan legitimasi publik dan pengelolaan sumber daya secara optimal.

Selain Moore, Andersen (2012) juga berkontribusi terhadap konsep nilai publik dengan mendefinisikannya sebagai dasar pengambilan keputusan bersama yang dilakukan dalam konteks aktivitas tertentu. Pendekatan ini menekankan pentingnya kerjasama dan konsensus dalam membangun keputusan yang mencerminkan kepentingan masyarakat. Sementara itu, Bozeman (2007) menawarkan pandangan normatif dan kontekstual tentang nilai publik, yang mencakup tiga unsur utama: (1) pemenuhan hak prerogatif warga negara oleh pemerintah, (2) kewajiban terhadap negara, masyarakat, dan individu lainnya, serta (3) prinsip-prinsip dan nilai-nilai yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan institusi publik. Ketiga unsur ini dianggap sebagai

pilar utama dalam mencapai keberhasilan nilai publik oleh pemerintah.

Moore (1995) juga memperkenalkan konsep *strategic triangle* atau segitiga strategis sebagai kerangka kerja dalam menciptakan nilai publik. Segitiga ini terdiri dari tiga elemen utama: panduan strategis, kapasitas operasional, dan otorisasi melalui legitimasi politik. Ketiga elemen ini memberikan arah bagi pemerintah untuk beradaptasi dalam menjalankan perannya.

**Gambar 1. 6 Triangle Strategic of Public value**



Sumber : Ho, S., Cromptvoets, J., & Stoter, J. (2018)

#### 1. Legitimasi dan Dukungan

Legitimasi dan dukungan merujuk pada pengakuan terhadap berbagai hubungan kekuasaan yang ada. Keduanya, legitimasi dan dukungan, bekerja secara simultan untuk menarik perhatian serta sumber daya dari lingkungan yang memiliki kewenangan, seperti kelompok politik dan kelompok kepentingan lainnya. Legitimasi itu

sendiri adalah proses penerimaan dan persetujuan terhadap keputusan yang diambil, yang didasarkan pada peraturan hukum dan undang-undang yang tertulis. Dalam pengertian yang lebih luas, legitimasi juga dapat diartikan sebagai tingkat dukungan yang diberikan oleh masyarakat terhadap otoritas yang ada. Dengan kata lain, legitimasi melibatkan pengakuan dan penerimaan masyarakat terhadap kewenangan atau kekuasaan yang diterapkan dalam suatu sistem pemerintahan atau organisasi.

## 2. Kemampuan Operasional

Kemampuan operasional mengacu pada kelayakan dalam hal operasional dan administratif. Hal ini berarti bahwa suatu organisasi dapat melaksanakan tugasnya jika kapasitas internal dan eksternal yang diperlukan untuk menciptakan kapasitas operasional tersebut tersedia dengan memadai. Dalam konteks ini, peran manajer publik tidak terbatas pada peran pasif sebagai pegawai yang hanya membantu dalam tugas-tugas birokrasi dalam suatu organisasi. Sebaliknya, manajer publik memiliki peran aktif dalam pengelolaan sumber daya yang dimiliki organisasi, seperti aset, sumber daya manusia, teknologi, dan finansial, untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan demikian, kemampuan operasional ini mencakup pengelolaan yang efektif terhadap berbagai sumber daya, baik itu sumber daya manusia, teknologi, maupun sumber daya finansial, untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

### 3. Nilai Substansial

Nilai substansial merujuk pada nilai yang memiliki signifikansi dan manfaat yang nyata bagi masyarakat, dalam hal ini dapat dikaitkan dengan nilai publik. Dalam penelitian ini, nilai substansial dimaksudkan sebagai manfaat yang diterima oleh para pengguna atau kelompok sasaran, baik dari segi ekonomi, politik, sosial dan budaya, pendidikan, maupun ekologi. Beberapa jenis nilai substansial yang dimaksud antara lain:

- a) Nilai Ekonomi: Merupakan nilai tambah yang dihasilkan oleh sektor publik, yang berkontribusi pada penciptaan kegiatan ekonomi dan kesempatan kerja bagi masyarakat. Sektor publik yang efisien dapat memperbaiki perekonomian dan menciptakan lapangan pekerjaan yang lebih luas.
- b) Nilai Sosial dan Budaya: Merupakan kontribusi sektor publik terhadap perlindungan dan pengembangan nilai-nilai sosial dan budaya dalam masyarakat. Hal ini meliputi penguatan modal sosial, kohesi sosial, hubungan antar individu dalam masyarakat, identitas budaya, serta kesejahteraan baik secara individu maupun kolektif. Selain itu, nilai ini juga mencakup perlindungan terhadap keberagaman budaya dalam masyarakat.
- c) Nilai Politik: Merupakan nilai tambah yang diberikan sektor publik dalam mendorong dan mendukung terciptanya dialog

demokrasi yang sehat. Hal ini dilakukan dengan cara merangsang partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan politik, serta meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses-proses yang berkaitan dengan pemerintahan dan kebijakan publik.

- d) Nilai Pendidikan: Merupakan nilai tambah yang diberikan oleh sektor publik dalam bidang pendidikan, baik formal maupun nonformal. Sektor publik berperan penting dalam menyediakan akses pendidikan, memperluas kesempatan belajar bagi masyarakat, serta meningkatkan pengetahuan dan keterampilan individu. Selain itu, pendidikan juga berperan dalam membentuk kompetensi individu untuk berpartisipasi dalam masyarakat, misalnya dalam bentuk kemampuan menjadi pelapor atau informan dalam masyarakat.
- e) Nilai Ekologi: Merupakan nilai tambah yang dihasilkan oleh sektor publik dalam upaya menjaga dan melestarikan lingkungan hidup. Hal ini mencakup kontribusi terhadap pembangunan berkelanjutan, pengurangan polusi, pengelolaan limbah, serta penanggulangan pemanasan global. Sektor publik memiliki peran penting dalam menciptakan kebijakan yang ramah lingkungan dan

mendukung inisiatif untuk menjaga keseimbangan ekosistem di seluruh dunia.

Untuk mengukur nilai publik Faulkner and Kaufman (2018) memaparkan terdapat empat dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur, mengidentifikasi, dan mengevaluasi nilai publik yaitu *Outcome Achievement*, *Trust and Legitimacy*, *Service Delivery Quality*, dan *Efficiency*.

**Gambar 1. 7 Public Value Measurement (Faulkner and Kaufman, 2018)**



Keempat dimensi pengukuran nilai publik yaitu *Outcome Achievement*, *Trust and Legitimacy*, *Service Delivery Quality*, dan *Efficiency* dari Gambar 1.7 dapat diuraikan berikut:

1. *Outcome Achievement*, merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur sejauh mana organisasi publik telah meningkatkan hasil yang dihargai publik di setiap bidang. Beberapa contoh pada dimensi ini antara lain adalah *social*

*outcomes, economics outcomes, environmental outcomes, dan cultural outcomes.*

2. *Trust and Legitimacy*, yaitu untuk mengukur sejauh mana organisasi publik dan aktivitasnya dapat dipercaya dan dinilai legal oleh publik dan pemegang kepentingan utama (*key stakeholders*). Dimensi ini meliputi *trust in organisation, transparent and fair process, dan perceived as legitimate.*
3. *Service Delivery Quality* merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur sejauh mana layanan yang diberikan organisasi publik kepada pengguna dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna. Dimensi ini mencakup banyak aspek seperti *client satisfaction, responsiveness, suitable citizen engagement, accessibility, dan convenience.*
4. *Efficiency*, yaitu dimensi yang digunakan untuk mengukur sejauh mana organisasi publik menciptakan manfaat yang optimal dengan minim sumber daya. Pada dimensi ini terdapat beberapa aspek yang dapat diukur seperti *value for money, minimal bureaucracy, dan benefits outweigh costs.*

Keempat dimensi tersebut digunakan untuk melihat eksistensi publik value di masyarakat. Melalui hasil pengukuran publik value, maka pemerintah dapat melakukan evaluasi dan memperbaiki kinerjanya untuk dapat memenuhi kepentingan-kepentingan publik secara lebih optimal. Melalui pengukuran ini

juga akan diperoleh apakah kebijakan/program/ tindakan yang telah dilakukan oleh pemerintah dapat dilanjutkan atau memerlukan tindakan revisi, bahkan dihentikan.

Teori Public Value Scorecard, yang diperkenalkan oleh Profesor Peter Gomez dan Timo Meynhardt, patut diperhatikan. Teori ini mengakui bahwa kepuasan publik mencakup dimensi-dimensi penting yang mungkin dicapai dengan mengorbankan aspek-aspek vital lainnya. Metode Scorecard menggambarkan serangkaian langkah untuk mengevaluasi dampak di berbagai bidang secara bersamaan. Evaluasi menggunakan Scorecard didasarkan pada lima pertanyaan fundamental, yaitu:.

1. Apakah program ini berguna?

Penilaian ini akan menentukan kegunaan program bagi masyarakat.

2. Apakah program ini layak?

Penilaian ini akan menganalisis kelayakan program dari sudut pandang sosial.

3. Apakah program secara politis dapat diterima?

Penilaian ini akan menyelidiki penerimaan politik terhadap program.

4. Apakah program ini akan memberikan pengalaman positif?

Evaluasi ini akan menilai potensi dampak program terhadap pengalaman pengguna.

5. Apakah program ini menguntungkan?

Evaluasi ini akan menganalisis manfaat finansial yang terkait dengan program yang diusulkan.

Berdasarkan teori-teori terkait *public value* diatas penelitian ini menggunakan teori *Public Value Measurement* dari Faulkner & Kaufman (2018) karena sangat relevan dengan fenomena *Service Delivery Quality* pada Kereta Cepat Jakarta–Bandung di Stasiun Tegalluar. Pertama, Faulkner & Kaufman mengembangkan kerangka tersebut melalui tinjauan sistematis terhadap literatur pengukuran nilai publik, sehingga dimensi-dimensi yang dihasilkan termasuk *Client Satisfaction*, *Responsiveness*, *Suitable Citizen Engagement*, *Accessibility*, dan *Convenience* yang telah diuji dan diadaptasi dalam berbagai konteks kebijakan publik.

Kedua, fokus pada *Service Delivery Quality* sangat selaras dengan permasalahan yang muncul dalam kajian pengguna Kereta Cepat Whoosh di Tegalluar yakni konsistensi kenyamanan perjalanan, kecepatan tanggapan atas gangguan operasional, kemudahan akses fisik dan digital, serta partisipasi aktif pengguna dalam evaluasi layanan. Sebagaimana ditemukan oleh Isnaini Rodiyah & Eva Ilifiyah (2023) pada studi Trans

Jatim Bus, dimensi seperti *Responsiveness dan Client Satisfaction* menjadi kunci untuk memahami gap antara ekspektasi dan realitas pelayanan transportasi umum, kerangka Faulkner & Kaufman memberikan bahasa konseptual yang terperinci untuk menelusuri setiap gejala gap tersebut.

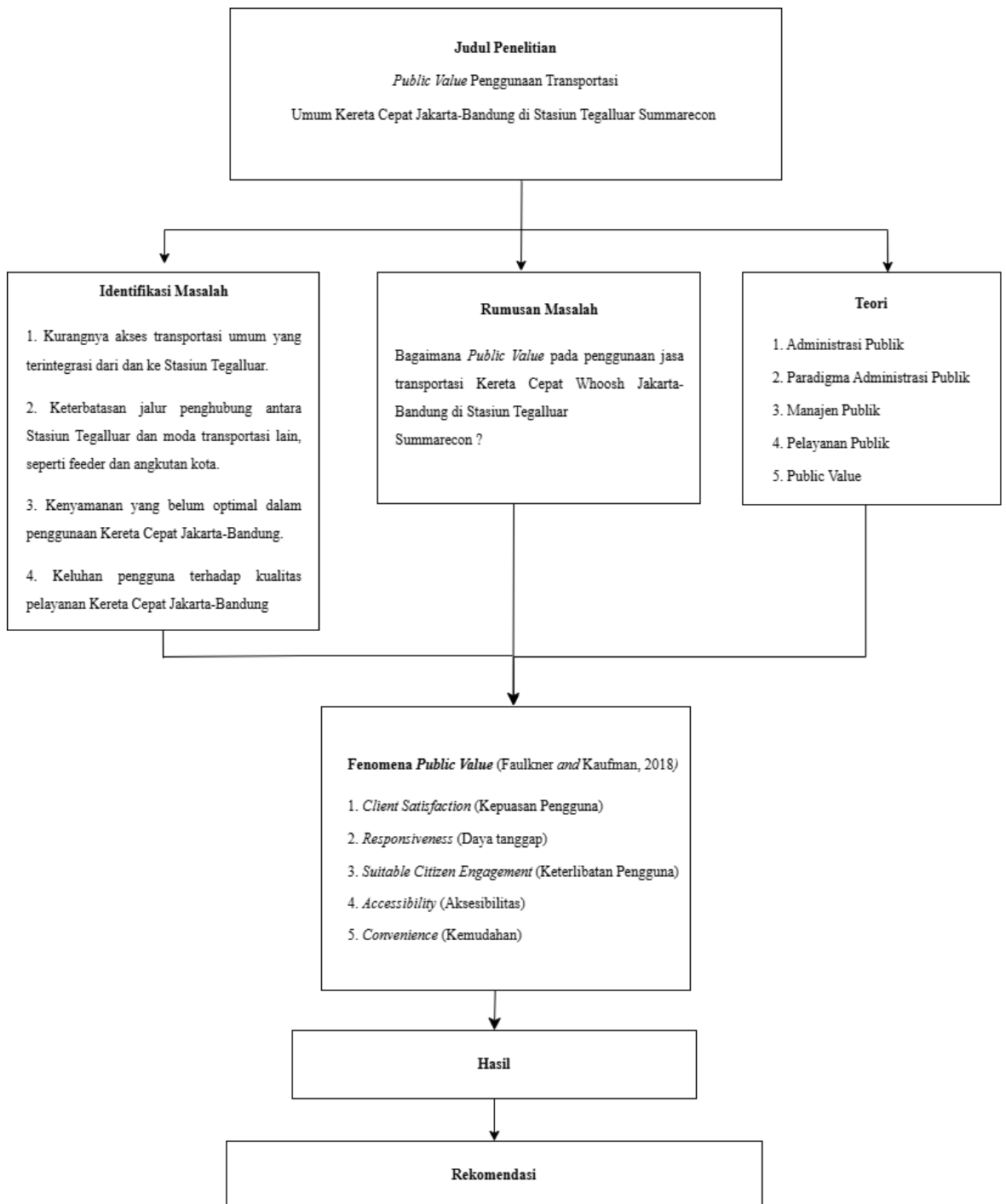
Ketiga, relevansi empiris kerangka ini didukung oleh penelitian Retno Sunu Astuti et al. (2023) yang menerapkan pendekatan serupa pada BRT Semarang dengan menemukan bahwa *Accessibility* dan *Convenience* sering menjadi titik lemah pelayanan bus. Dengan varian moda yang berbeda kereta cepat dan bus kerangka Faulkner & Kaufman tetap dapat diadaptasi untuk menggali hambatan akses, kualitas fasilitas, dan kemudahan proses boarding serta pemesanan tiket. Ini menunjukkan fleksibilitas kerangka untuk lintas moda transportasi publik. Dengan teori ini, setiap gejala lapangan dapat dikategorikan ke dalam dimensi yang terstruktur, sehingga analisis menjadi lebih tajam dan komprehensif.

Oleh karena itu, penelitian ini dikhususkan untuk meninjau fenomena pada *service delivery quality* karena beberapa dimensi seperti *Outcome Achievement, Trust and Legitimacy*, dan *Efficiency* merupakan dimensi yang luas dari berbagai studi analisis seperti hukum, sosiologi, dan ekonomi. Dalam penelitian ini penulis ingin meneliti dimensi administratif yaitu

*service delivery quality* karena dalam teori Faulkner and Kaufman *public value* adalah multidimensi, oleh karena itu penulis akan melihat *public value* dari dimensi administrasi publik meliputi *Client Satisfaction, Responsiveness, Suitable Citizen Engagement, Accessibility, dan Convenience*.

Dengan demikian, teori *Public Value Measurement* (Faulkner & Kaufman, 2018) dapat memberikan landasan konseptual yang komprehensif, empiris, dan sangat adaptif terhadap tantangan kualitas pelayanan kereta cepat di Stasiun Tegalluar.

### 1.6.3 Kerangka Teori Penelitian



## 1.7 Operasionalisasi Konsep

*Public Value* penggunaan transportasi umum kereta cepat Jakarta–Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon dalam perspektif *Service Delivery Quality* dapat didefinisikan sebagai persepsi dan penilaian masyarakat pengguna terhadap sejauh mana layanan kereta cepat mampu memenuhi harapan publik dalam hal kualitas pelayanan, aksesibilitas, kemudahan, kecepatan tanggapan, dan keterlibatan dalam perbaikan layanan. Nilai publik dalam konteks ini tidak hanya diukur dari efisiensi waktu perjalanan, tetapi juga dari bagaimana keseluruhan proses layanan mulai dari sebelum keberangkatan hingga setelah sampai di tujuan mencerminkan manfaat nyata, rasa puas, dan kemudahan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

### 1.7.1 Public Value

*Public Value* dapat diukur dengan :

#### 1. *Client Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Sub-fenomena ini menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang mereka terima, mencakup kenyamanan, fasilitas, dan nilai ekonomis dari layanan, yang dilihat dari :

- 1) Kepuasan kenyamanan perjalanan : Pengguna menilai sejauh mana fasilitas di dalam kereta cepat (kursi, ruang kaki, suhu ruangan, kebersihan, tingkat kebisingan) mendukung pengalaman perjalanan yang menyenangkan dan bebas stres.
- 2) Kepuasan terhadap fasilitas stasiun : Ketersediaan dan kualitas fasilitas di Stasiun Tegalluar seperti toilet, ruang tunggu, mushola,

tempat makan/minum, area parkir, dan petunjuk arah akan memengaruhi kenyamanan selama berada di lingkungan stasiun.

- 3) Kepuasan terhadap kesesuaian harga tiket dengan layanan yang diterima : Pengguna mengevaluasi apakah harga tiket yang dibayar sesuai dengan manfaat layanan yang diperoleh. Jika manfaat (kenyamanan, waktu tempuh, layanan lanjutan) tidak sebanding, maka nilai publik dianggap rendah.

## 2. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dimensi ini mengukur kecepatan dan efektivitas penyedia layanan dalam merespons masalah, gangguan, dan kebutuhan pengguna secara langsung. Kemampuan penyedia layanan dalam merespons keterlambatan, gangguan teknis, dan refund.

- 1) Kecepatan tanggapan petugas : Menilai sejauh mana petugas KCIC responsif terhadap pertanyaan, keluhan, atau situasi darurat pengguna di stasiun maupun di dalam kereta, baik secara langsung maupun melalui aplikasi layanan pelanggan.
- 2) Waktu penyelesaian refund : Lamanya proses pengembalian dana ketika pengguna melakukan pembatalan perjalanan secara resmi, baik melalui aplikasi maupun secara manual di loket, merupakan bagian dari evaluasi pelayanan tanggap.
- 3) Respons terhadap gangguan : Bagaimana sistem dan petugas bereaksi terhadap gangguan teknis seperti keterlambatan kereta, gangguan operasional feeder, dan kejadian tidak terduga lainnya

akan menunjukkan kesiapan dan keandalan organisasi publik dalam menjamin kepuasan pengguna.

### 3. *Suitable Citizen Engagement* (Keterlibatan Pengguna)

Penilaian pada dimensi ini menyangkut sejauh mana pengguna dilibatkan atau diberi ruang untuk menyampaikan masukan, saran, dan berkontribusi dalam pengambilan keputusan atau evaluasi layanan. Apakah pengguna dilibatkan atau mendapat ruang dalam memberikan masukan terhadap kualitas layanan.

- 1) Ketersediaan forum pengguna : Adanya forum, diskusi publik, atau sesi dialog antara penyelenggara layanan (KCIC dan mitra) dengan pengguna mencerminkan adanya keterbukaan dan kemauan melibatkan masyarakat.
- 2) Survei kepuasan : Frekuensi dan kualitas survei kepuasan pengguna yang dilakukan oleh penyelenggara menunjukkan upaya institusional dalam mengukur dan memperbaiki pelayanan berdasarkan masukan nyata dari pengguna.
- 3) Akses umpan balik : Kemudahan pengguna dalam menyampaikan kritik, saran, atau pelaporan melalui kanal yang tersedia seperti aplikasi, media sosial, email, atau form digital menunjukkan bahwa suara publik diakomodasi secara aktif.

#### 4. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Aspek ini mengkaji sejauh mana layanan kereta cepat dapat dijangkau secara fisik dan logistik oleh masyarakat, terutama dari pusat kota dan pemukiman utama.

- 1) Ketersediaan feeder : Keberadaan dan keteraturan layanan moda penghubung seperti bus Damri, shuttle, atau kendaraan daring dari dan ke Stasiun Tegalluar sangat krusial dalam menjembatani kesenjangan lokasi stasiun dengan pusat aktivitas masyarakat.
- 2) Jarak ke stasiun : Penilaian dilakukan terhadap rata-rata jarak dan waktu tempuh dari permukiman atau titik strategis ke stasiun, termasuk kemudahan akses jalan, kondisi lalu lintas, dan alternatif rute yang tersedia.
- 3) Akses untuk disabilitas : Fasilitas penunjang aksesibilitas seperti lift, ramp, guiding block, signage dengan huruf braille, dan pendamping bagi penyandang disabilitas menjadi indikator apakah layanan ini inklusif dan adil bagi semua kalangan.

#### 5. *Convenience* (Kemudahan)

Dimensi ini menekankan kemudahan praktis dan efisiensi dalam interaksi pengguna dengan sistem layanan publik, termasuk dari sisi digital dan teknis.

- 1) Kemudahan beli tiket : Diukur melalui jumlah langkah dan waktu yang dibutuhkan pengguna untuk melakukan pembelian tiket via

aplikasi atau website, termasuk ketersediaan berbagai metode pembayaran.

- 2) Kemudahan proses boarding : Pengalaman pengguna saat memasuki stasiun, check-in tiket, dan naik ke kereta mencakup kejelasan prosedur, antrian, dan waktu tunggu akan mempengaruhi persepsi terhadap efisiensi layanan.
- 3) Kemudahan memperoleh informasi real-time : Ketersediaan informasi seperti jadwal kereta, estimasi kedatangan, informasi keterlambatan, dan perubahan jadwal melalui media digital (aplikasi, media sosial, website resmi) akan menciptakan kepercayaan dan kenyamanan dalam merencanakan perjalanan.

**Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep Public Value Penggunaan Transportasi Umum Kereta Cepat Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon**

No.	Fenomena	Sub fenomena	Gejala
1.	<i>Public Value (Service Quality Delivery)</i>	<i>Client Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	Kepuasan kenyamanan perjalanan
			Kepuasan fasilitas stasiun
			Kepuasan terhadap kesesuaian harga tiket dengan layanan yang diterima

		<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Kecepatan tanggapan petugas
			Waktu penyelesaian refund
			Respon terhadap gangguan
		<i>Suitable Citizen Engagement</i> (Keterlibatan Pengguna)	Ketersediaan forum pengguna
			Survei Kepuasan
			Akes umpan balik
		<i>Accessibility</i> (Aksesibilitas)	Ketersediaan feeder
			Jarak ke stasiun
			Akses untuk disabilitas
		<i>Convenience</i> (Kemudahan)	Kemudahan beli tiket
			Kemudahan proses boarding
			Kemudahan memperoleh informasi real-time tentang jadwal dan keterlambatan

## 1.8 Argumen Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis *public value* dalam penggunaan transportasi umum Kereta Cepat Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon. Dalam hal ini, nilai publik merujuk pada manfaat yang dapat diperoleh masyarakat dari layanan yang disediakan oleh transportasi publik, yang diukur dari seberapa efektif dan efisien layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini ingin mengidentifikasi dan menganalisis berbagai faktor yang membentuk nilai publik terkait dengan penggunaan Kereta Cepat Jakarta-Bandung, serta mengevaluasi apakah layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kemacetan yang masih menjadi masalah besar di Wilayah Bandung dan sekitarnya, khususnya pada jalur utama Jakarta-Bandung, menciptakan kebutuhan mendesak akan transportasi publik yang efisien dan ramah lingkungan. Kereta Cepat Jakarta-Bandung diharapkan dapat menjadi solusi untuk mengurangi kepadatan di jalan tol, yang selama ini menjadi penyebab utama kemacetan, serta meningkatkan konektivitas antara kedua kota besar tersebut. Meskipun demikian, kenyataan menunjukkan bahwa aksesibilitas dan integrasi layanan transportasi yang belum optimal, terutama di Stasiun Tegalluar, serta keterbatasan fasilitas penunjang, masih menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat dalam memanfaatkan moda transportasi ini.

Salah satu masalah utama adalah kurangnya fasilitas transportasi yang memadai di sekitar Stasiun Tegalluar, yang membuat perjalanan menuju dan dari stasiun ini menjadi tidak praktis bagi sebagian besar penumpang. Hal ini menyebabkan nilai publik dari layanan Kereta Cepat Jakarta-Bandung menjadi terhambat, karena meskipun kereta cepat menawarkan waktu perjalanan yang efisien, akses yang belum optimal mengurangi manfaat yang dapat diperoleh masyarakat. Selain itu, beberapa keluhan mengenai keterlambatan, kurangnya integrasi antar moda transportasi, dan kualitas layanan di stasiun menjadi faktor yang merugikan citra layanan transportasi ini.

Peneliti berpendapat bahwa untuk menciptakan nilai publik yang optimal melalui layanan Kereta Cepat Jakarta-Bandung, diperlukan penanganan serius terhadap masalah-masalah ini. Pengembangan infrastruktur yang mendukung, seperti peningkatan aksesibilitas ke stasiun dan penyediaan transportasi *feeder* yang lebih efisien, akan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan memperbesar manfaat yang dapat diperoleh masyarakat. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi *public value* pada penggunaan transportasi ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat memperbaiki kualitas layanan di Stasiun Tegalluar, serta menciptakan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, baik dari segi ekonomi, sosial, maupun ekologi.

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi terkait penggunaan Kereta Cepat Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan tindakan yang dialami oleh individu atau kelompok dalam konteks tertentu. Melalui pendekatan ini peneliti akan menggambarkan fenomena yang terjadi dalam bentuk kata-kata atau deskripsi naratif, yang lebih cocok untuk memahami fenomena yang kompleks dan kontekstual. Menurut Moelong (2002: 3), metodologi kualitatif berfokus pada pengumpulan data deskriptif yang berbentuk kata-kata tertulis atau lisan dari subjek-subjek yang diamati.

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif dipilih karena data yang diperlukan lebih bersifat eksploratif dan tidak memerlukan kuantifikasi. Data yang dikumpulkan akan diolah dalam bentuk narasi yang dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang membentuk nilai publik dalam penggunaan transportasi umum Kereta Cepat Jakarta-Bandung. Penelitian ini berfokus pada konteks alami, yaitu penggunaan transportasi publik di Stasiun Tegalluar, dan akan menggali pengalaman serta pandangan pengguna, petugas, dan masyarakat sekitar mengenai kualitas layanan yang diberikan.

### **1.9.2 Lokus dan Fokus Penelitian**

Tempat atau wilayah (lokus) pelaksanaan penelitian ini adalah di Stasiun Tegalluar Summarecon, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat, yang menjadi salah satu stasiun pemberhentian akhir untuk Kereta Cepat Jakarta-Bandung. Stasiun ini dipilih karena menjadi bagian dari proyek transportasi yang strategis dan memiliki peran penting dalam mobilitas masyarakat antara Jakarta dan Bandung. Fokus penelitian ini adalah pada dalam penggunaan transportasi umum Kereta Cepat Jakarta-Bandung, dengan tujuan untuk mengeksplorasi bagaimana layanan kereta cepat ini memenuhi harapan masyarakat, baik dari segi aksesibilitas, kenyamanan, maupun dampaknya terhadap mobilitas dan lingkungan sekitar.

### **1.9.3 Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian merujuk pada individu atau objek yang menyediakan informasi penting untuk pengumpulan data penelitian (Idrus, 2009: 91). Berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, subjek yang terlibat adalah individu atau kelompok yang memiliki pengalaman langsung atau pengetahuan mengenai penggunaan angkutan umum Kereta Cepat Jakarta-Bandung (KCJB) di Stasiun Tegalluar Summarecon. Hal ini mencakup pengguna layanan kereta cepat serta personel layanan KCIC yang bertugas di Stasiun Tegalluar.

Objek penelitian ini adalah topik yang akan dieksplorasi selama proses penelitian (Prastowo, 2011: 199). Penelitian ini secara khusus

berfokus pada isu atau tema yang menjadi objek penelitian. Subjek penelitian ini adalah nilai publik yang terkait dengan pemanfaatan Kereta Cepat Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar, beserta unsur-unsur yang memfasilitasi atau menghambat pembentukan nilai publik tersebut.

#### **1.9.4 Informan**

Informan adalah individu yang menyediakan informasi dan data yang relevan dengan topik yang sedang dibahas. Seperti yang disebutkan oleh Idrus (2009: 91), informan adalah mereka yang memberikan informasi mengenai data yang dicari oleh peneliti sesuai dengan penelitian yang sedang berlangsung. Peneliti memilih informan menggunakan metode sampling insidental, yang juga dikenal sebagai sampling oportunistik. Sugiyono (2016:124) mendefinisikan sampling insidental/sampling insidental sebagai metode pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapa pun yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika dianggap sebagai sumber data yang sesuai. Informan yang dipilih untuk wawancara dalam studi ini mencakup berbagai kelompok dan kriteria sebagai berikut :

1. Mahasiswa
  - 1) Pernah menggunakan KCJB minimal 1 kali
  - 2) Mampu menjelaskan pengalaman menyeluruh
2. Pekerja / Komuter
  - 1) Berasal dari kalangan ASN, karyawan swasta, atau profesional

- 2) Menggunakan KCJB untuk urusan pekerjaan (harian/bulanan)
- 3) Fokus pada kenyamanan, waktu, dan efisiensi
3. Wisatawan Lokal
  - 1) Menggunakan KCJB untuk tujuan rekreasi ke Bandung atau Jakarta.
  - 2) Fokus pada kenyamanan, kemudahan tiket, dan info transportasi lanjutan
4. Petugas Frontliner KCIC
  - 1) Petugas loket tiket, boarding gate, dan informasi
  - 2) Berinteraksi langsung dengan pengguna
5. Supervisor at Station KCIC
  - 1) Bertanggung jawab atas kelancaran layanan di stasiun
  - 2) Mengetahui SOP, respons keluhan
6. Petugas Keamanan
  - 1) Bertugas mengatur keamanan area stasiun & alur kendaraan masuk
  - 2) Mengetahui terkait tantangan aksesibilitas

#### **1.9.5. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, dengan studi lapangan sebagai pendekatan utama untuk pengumpulan data. Kehadiran peneliti di lapangan sangat penting, karena dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai alat pengumpulan data utama, baik secara langsung maupun dengan bantuan orang lain. Oleh karena itu, keterlibatan langsung peneliti di lokasi penelitian sangat penting untuk memahami secara menyeluruh kehidupan komunitas yang menggunakan layanan

Kereta Api Cepat Jakarta-Bandung, serta untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dari informan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung di Stasiun Tegalluar untuk menganalisis interaksi antara pengguna dan staf, serta kondisi fisik stasiun dan kereta. Peneliti juga akan melakukan wawancara dengan berbagai informan, termasuk pengguna kereta, staf stasiun, dan pihak terkait lainnya, untuk mengeksplorasi perspektif mereka mengenai kualitas layanan, masalah yang ada, dan harapan mereka terkait layanan Kereta Api Cepat. Selain itu, data akan dikumpulkan dari dokumen resmi yang relevan, seperti kebijakan operasional, laporan perusahaan, dan literatur terkait untuk memberikan konteks yang lebih mendalam mengenai kebijakan publik dan transportasi umum.

#### **1.9.6 Sumber Data**

##### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu data yang dihasilkan langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui beberapa metode, antara lain:

- a. Wawancara: Peneliti melakukan wawancara langsung dengan berbagai informan, seperti petugas stasiun, pengguna layanan Kereta Cepat JakartaBandung di Stasiun Tegalluar, dan pihak terkait lainnya, untuk menggali informasi terkait

pengalaman, persepsi, dan harapan mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

b. Observasi: Peneliti melakukan observasi langsung di lapangan, yaitu di Stasiun Tegalluar dan kereta cepat itu sendiri, untuk mengamati kondisi fisik, fasilitas yang tersedia, dan interaksi antara pengguna layanan dan petugas.

c. Dokumen: Data primer juga diperoleh dari dokumen resmi yang relevan dengan objek penelitian, seperti kebijakan operasional Kereta Cepat Jakarta-Bandung, laporan kinerja, dan dokumen lainnya yang memberikan informasi langsung mengenai pelaksanaan proyek transportasi ini.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari objek penelitian, namun digunakan untuk melengkapi dan mendukung data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Literatur Terkait: Peneliti menggunakan literatur yang relevan, seperti buku, artikel, jurnal, dan penelitian terdahulu yang membahas tentang *public value*, transportasi umum, dan pengelolaan transportasi publik.

b. Laporan Pemerintah dan Lembaga Terkait: Data sekunder juga diperoleh dari laporan tahunan, publikasi, dan riset yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga riset mengenai

kebijakan transportasi publik, perkembangan kereta cepat, dan dampaknya terhadap masyarakat.

c. Sumber Internet: Artikel-artikel, data statistik, dan informasi yang tersedia secara online juga digunakan untuk memberikan konteks lebih luas mengenai kebijakan transportasi dan kualitas layanan publik.

### **1.9.7 Pengumpulan Data**

#### **1. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi di Stasiun Tegalluar Summarecon, yang menjadi tempat pemberhentian Kereta Cepat Jakarta-Bandung, untuk mengamati fenomena sosial dan perilaku yang berkaitan dengan penggunaan transportasi cepat. Pengamatan peneliti harus didasarkan pada studi yang sistematis dan terencana, dengan mencatat perilaku pengguna kereta, kondisi fisik stasiun, fasilitas yang tersedia, dan interaksi antara pengguna dan petugas. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data langsung yang dapat menggambarkan realitas kondisi yang ada di lapangan, terkait dengan kualitas layanan dan pengalaman pengguna transportasi cepat tersebut. Observasi dilakukan dengan tetap mengacu pada parameter penelitian, yaitu fokus pada nilai publik dan kualitas layanan transportasi umum.

#### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan proses tanya jawab secara lisan antara pewawancara dan informan. Dalam penelitian ini, wawancara akan dilakukan dengan dua kelompok utama:

- a. Petugas Stasiun: Peneliti akan mewawancarai petugas yang bertugas di Stasiun Tegalluar, seperti petugas operasional, petugas keamanan, dan staf lainnya, untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur operasional, permasalahan yang dihadapi, serta harapan mereka terhadap layanan Kereta Cepat JakartaBandung.
- b. Pengguna Layanan: Peneliti juga akan mewawancarai pengguna Kereta Cepat Jakarta-Bandung untuk menggali persepsi mereka tentang kualitas layanan, tingkat kepuasan, masalah yang mereka hadapi, serta harapan mereka terhadap peningkatan layanan. Melalui wawancara ini, peneliti dapat memperoleh data yang akurat dan mendalam mengenai kualitas pelayanan serta nilai publik yang dihasilkan oleh penggunaan transportasi ini.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi bertujuan untuk memperoleh data dari sumber-sumber tertulis, seperti buku-buku, peraturan, dan laporan terkait dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan dokumen yang relevan, termasuk kebijakan operasional Kereta Cepat Jakarta-Bandung, laporan tahunan dari PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC), serta data terkait pembangunan infrastruktur di Stasiun

Tegalluar. Dokumen ini akan digunakan untuk melengkapi wawancara dan observasi, serta memberikan konteks lebih lanjut mengenai kebijakan dan pengelolaan transportasi publik di Indonesia.

#### 4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan meninjau literatur yang relevan dengan topik penelitian. Peneliti akan mengumpulkan buku-buku, artikel ilmiah, laporan penelitian, dan referensi lainnya yang dapat memberikan landasan teori tentang konsep *public value*, kebijakan transportasi umum, serta penerapan transportasi cepat di Indonesia. Sumber-sumber ini akan diperoleh dari perpustakaan, jurnal ilmiah, serta situs internet yang kredibel. Melalui studi kepustakaan, peneliti dapat memahami teori-teori yang ada dan menyusun kerangka teori yang lebih kuat untuk mendukung penelitian ini.

#### **1.9.8 Teknik Analisis data**

Menurut Miles dan Huberman, seperti yang dikutip dalam (Silalahi 2010: 339), terdapat tiga teknik analisis data kualitatif: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analitis ini berlangsung sepanjang penelitian, bahkan dimulai sebelum pengumpulan data sebenarnya. Ketiga teknik analisis data tersebut adalah sebagai berikut:

##### 1. Reduksi Data

Pengurangan data merupakan salah satu teknik analisis data kualitatif. Ini adalah proses analitis yang menyempurnakan, mengkategorikan,

mengarahkan, menghilangkan informasi yang tidak perlu, dan mengorganisir data secara terstruktur untuk memudahkan penarikan kesimpulan akhir. Penting untuk dicatat bahwa pengurangan data tidak boleh disalahartikan sebagai pengukuran kuantitatif data.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan teknik lain dalam analisis data kualitatif. Proses ini melibatkan pengumpulan seperangkat informasi untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Data kualitatif dapat disajikan dalam berbagai bentuk, termasuk teks naratif (catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan, dan diagram.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam analisis data kualitatif. Proses ini menghasilkan analisis yang dapat menjadi dasar untuk tindakan selanjutnya.