

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fokus utama dalam kajian ilmu administrasi publik, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat serta tanggung jawab negara dalam mewujudkan kesejahteraan umum. Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan yang layak dan berkualitas kepada warga negara, mulai dari pelayanan administratif hingga pelayanan publik lainnya (Alissa Haslindatus Zafirah, 2022). Hal tersebut sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan bahwa negara memiliki tujuan untuk melindungi seluruh rakyat Indonesia, meningkatkan kesejahteraan umum, serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Selanjutnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mempertegas bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang memenuhi prinsip kualitas, kemudahan, keterjangkauan, serta kepastian. Undang-Undang tersebut menjadi dasar bagi penyelenggara layanan publik dalam mengatur, meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Transportasi publik merupakan suatu sarana yang berkaitan dengan peradaban dimana komponen utamanya terkait dengan keadaan sosial, ekonomi dan organisasi masyarakat (E. Halimatu Sa'diah, 2024). Transportasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai layanan yang mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat, khususnya di wilayah perkotaan. Selain

itu, transportasi publik menjadi penting karena memiliki peran strategis dalam proses pembangunan yang tidak hanya dapat mendorong pembangunan daerah, tetapi juga mendukung pembangunan ekonomi nasional (Galih Puji Kurniawan, 2021). Oleh karena itu, penyelenggaraan transportasi publik dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas, mudah diakses, terjangkau, serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, transportasi publik juga diharapkan mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat seperti kemudahan mengakses berbagai aktivitas, efisiensi waktu perjalanan, serta peningkatan kualitas hidup melalui layanan yang andal dan berkelanjutan.

Seiring dengan tingginya mobilitas masyarakat di wilayah perkotaan, kebutuhan terhadap layanan transportasi publik menjadi semakin penting. Kondisi ini juga terlihat di wilayah Daerah Khusus Jakarta, khususnya Jakarta Selatan yang merupakan salah satu kawasan dengan tingkat aktivitas yang tinggi, ditandai dengan keberadaan pusat bisnis, perkantoran, serta permukiman. Tingginya mobilitas tersebut mendorong kebutuhan akan layanan transportasi yang mampu mendukung aktivitas masyarakat secara efektif dan efisien.

Tingginya mobilitas masyarakat tersebut turut diiringi dengan meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi sebagai sarana utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Hal ini dapat dilihat melalui jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat dari tahun ke tahun berdasarkan jenisnya.

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta 2022-2024

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta		
	2022	2023	2024
Mobil Penumpang	2.120.532	2.272.301	2.333.391
Bus	33.151	34.877	36.381
Truk	475.488	500.146	520.051
Sepeda Motor	8.550.413	8.889.450	9.167.512
Jumlah	11.179.584	11.696.774	12.057.335

Sumber: Badan Pusat Statistika, *Provinsi DKI Jakarta Dalam Angka 2025*.

Data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang mengandalkan kendaraan pribadinya untuk mobilitas harian. Dari keseluruhan jenis kendaraan, sepeda motor menjadi penyumbang tertinggi sejak tahun 2022 hingga 2024, dengan jumlah yang terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini memperlihatkan bahwa sepeda motor masih menjadi moda transportasi paling dominan bagi masyarakat Jakarta karena dianggap lebih praktis dan efisien dalam menghadapi kondisi lalu lintas yang padat. Peningkatan kendaraan bermotor yang ada turut mempengaruhi tingkat kepadatan lalu lintas di wilayah Jakarta Selatan yang memiliki intensitas pergerakan harian yang tinggi. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi penyelenggaraan transportasi publik untuk mampu menyediakan layanan yang lebih andal, nyaman, dan terjangkau sehingga dapat menjadi alternatif utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitasnya, khususnya di wilayah dengan intensitas aktivitas yang tinggi seperti Jakarta Selatan.

Penyediaan transportasi yang aman, terjangkau, dan berkelanjutan juga sejalan dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya pada *Goal 11: Sustainable Cities and Communities*, yang menekankan pentingnya penyediaan

sistem transportasi yang mudah diakses, dan berkelanjutan. Upaya pengembangan transportasi menjadi salah satu langkah pemerintah dalam mendukung mobilitas perkotaan yang lebih efisien sekaligus mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi. Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) Pasal 158 Ayat (1) menyebutkan bahwa “Pemerintah menjamin ketersediaan angkutan massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang kendaraan bermotor umum di kawasan perkotaan”. Sejalan dengan Undang-Undang tersebut pemerintah kemudian menghadirkan TransJakarta sebagai upaya penyediaan angkutan massal berbasis jalan di kawasan perkotaan guna mengatasi kemacetan sekaligus menyediakan sarana mobilitas yang efisien.

Kebijakan tersebut diimplementasikan melalui lembaga pelaksana yang kompeten, di mana operasional TransJakarta menjadi tanggung jawab Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui PT. Transportasi Jakarta (TransJakarta). PT. ini merupakan sebuah Perseroan Terpadu non-komersial yang diciptakan Pemerintah Provinsi Jakarta untuk melakukan pelayanan publik dalam sektor transportasi (Hamdy. Et al., 2019) dalam (Kadek Widwan Dwipa Putra, 2025). Angkutan layanan TransJakarta merupakan salah satu layanan angkutan umum yang menerapkan sistem *Bus Rapid Transit* pada kota Jakarta sebagai layanan angkutan umum yang lebih terjangkau dan dinilai lebih ramah lingkungan (Rahayu et al., 2022) dalam (Kadek Widwan Dwipa Putra, 2025). TransJakarta juga telah melakukan banyak kerjasama dengan sejumlah perusahaan swasta dan terus menambah jumlah unit bus yang dioperasikan. Total bus TransJakarta yang

beroperasi pada Januari 2024 mencapai 4.395 unit, meningkat 0,90 persen dibandingkan Desember 2023 yang berjumlah 4.356 (*month-to-month*). Jika dibandingkan dengan bulan yang sama pada tahun 2023 (*year-on year*), jumlah bus meningkat sebesar 14,07 persen dan bertambah 542 unit dari 3.853 unit pada Januari 2023.

TransJakarta sebagai moda transportasi publik sejauh ini telah menunjukkan peningkatan pelayanan, dengan ditunjukkan oleh adanya jaringan rute yang luas, operasional yang teratur, dan tarif yang terjangkau. Banyaknya layanan yang tersedia menjadikan TransJakarta sebagai moda transportasi yang paling diminati untuk menunjang aktivitas harian warga Jakarta. Hal ini dapat dilihat melalui tren jumlah penumpang yang terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat melalui perbandingan dominasi penumpang TransJakarta dibanding moda transportasi publik lain, seperti MRT dan LRT.

Tabel 1. 2 Perbandingan Jumlah Penumpang TransJakarta, MRT dan LRT

Indikator	Moda Transportasi	Januari 2023	Desember 2023	Januari 2024
Total Penumpang (Orang)	TransJakarta	20.001.303	28.957.580	30.934.491
	<i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	2.540.315	3.036.358	3.143.854
	<i>Light Rail Transit</i> (LRT)	72.424	98.413	96.837
Total Perjalanan (Unit)	TransJakarta	6.190	6.350	6.324
	<i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	8.035	8.124	8.241
	<i>Light Rail Transit</i> (LRT)	6.190	6.350	6.324

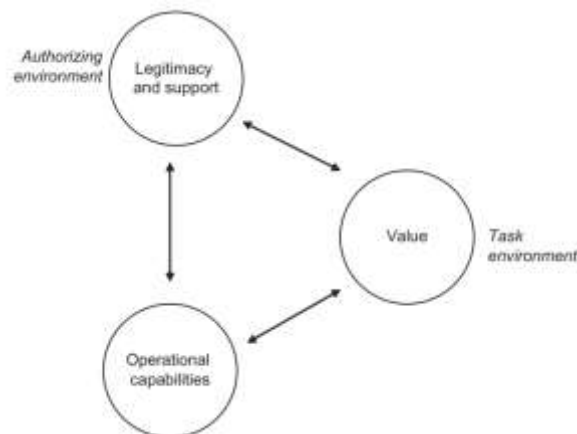
Sumber: BPS, Perkembangan Transportasi DKI Jakarta Januari 2024.

Berdasarkan tabel 1.3, jumlah penumpang TransJakarta jauh lebih besar dibandingkan moda transportasi publik lain, seperti MRT dan LRT, sehingga memperlihatkan bahwa TransJakarta masih menjadi moda utama pilihan masyarakat Jakarta. Sebagai salah satu wilayah administratif dengan tingkat mobilitas yang tinggi, Jakarta Selatan menunjukkan intensitas layanan dan penggunaan TransJakarta yang cukup signifikan. Berdasarkan data resmi PT Transportasi Jakarta (2024), cakupan layanan TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan telah mencapai 80,40 persen populasi dengan 81,21 persen wilayah yang telah terlayani. Wilayah ini juga merupakan wilayah dengan jumlah bus stop terbanyak kedua di Jakarta, yaitu sebanyak 1.877 titik pemberhentian. Selain itu, beberapa halte tersibuk berada di wilayah Jakarta Selatan, seperti Halte Adam Malik (7.049 pelanggan per-hari), Halte CSW (6.035 pelanggan per-hari), dan Halte Ragunan (5.676 pelanggan per-hari). Data tersebut menunjukkan bahwa Jakarta Selatan merupakan salah satu wilayah dengan intensitas penggunaan layanan TransJakarta yang tinggi.

Namun, dalam kerangka *public value*, tingginya jumlah penumpang tidak serta merta menunjukkan bahwa layanan tersebut sudah optimal. Tingginya intensitas pengguna justru berpotensi menimbulkan tekanan pada kapasitas operasional layanan yang berdampak pada pengalaman pengguna. Berbagai persoalan operasional tersebut dirasakan oleh pengguna dan mempengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan layanan TransJakarta. Kondisi ini menjadi penting untuk dikaji melalui perspektif *public value*.

Dalam memahami kualitas penyelenggaraan layanan publik, salah satu kerangka yang dapat digunakan adalah konsep *public value*. *Public value* merupakan konsep yang menekankan bahwa penyelenggaraan layanan publik harus memperhatikan tiga aspek utama. Menurut Moore 1995 dalam bukunya yang berjudul “*Creating Public Value: Strategic Management in Government*, *public value* terdiri dari tiga elemen utama, yaitu (1) *legitimacy and support* (legitimasi dan dukungan), (2) *operational capacity* (kapasitas operasional) dan *public value* (nilai publik). Pandangan ini kemudian diperdalam oleh (John Alford, 2009) dalam bukunya yang berjudul “*Making Sense of Public Value: Concepts Critiques and Emergent Meanings*”, yang menegaskan bahwa ketiga aspek tersebut menjadi kerangka penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan publik.

Gambar 1. 1 Segitiga Strategis (Moore, 1995)



Sumber: *Jurnal Of Public Administration* “*Making Sense of Public Value: Concepts, Critiques and Emergent Meanings*.”

Untuk menjelaskan lebih lanjut, kerangka ini dapat dijabarkan kedalam tiga aspek utama. Pertama, legitimasi dan dukungan diperlukan agar setiap kebijakan

atau program publik memiliki dasar hukum, legitimasi politik, serta penerimaan dari masyarakat. Kedua, kapasitas operasional menjadi faktor penting dalam menentukan bagaimana layanan publik dijalankan dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, yang tercermin melalui ketersediaan sumber daya, kompetensi petugas, serta sistem dan manajemen pelayanan yang memadai. Ketiga, apabila legitimasi dan kapasitas operasional tersebut berjalan dengan baik, maka akan tercipta nilai publik berupa kualitas layanan, keadilan, ekuitas, dan aksesibilitas yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Sehingga penciptaan *public value* tidak hanya bergantung pada hasil akhir saja, tetapi juga pada dukungan legitimasi dan kapasitas operasional yang menopang proses penyelenggaraan layanan publik.

Berdasarkan kerangka *public value*, penciptaan nilai publik tidak hanya bergantung pada adanya layanan publik semata, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut dijalankan dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna. Menurut Indrawijaya dan Pranoto (2011) dalam (Irawan, 2013), pengembangan kapasitas organisasi merupakan strategi penting agar suatu organisasi pelayanan publik memiliki kemampuan dalam menyusun rencana strategis yang ditujukan untuk menjamin efisiensi, efektivitas dan responsive. Dalam konteks layanan transportasi publik di Jakarta, khususnya pada layanan TransJakarta, terdapat sejumlah isu operasional yang kerap menjadi perhatian publik, seperti ketepatan waktu kedatangan bus (*headway*), kepadatan penumpang pada jam sibuk, kendala pada sistem *tap in* dan *tap out*, serta sterilisasi jalur bus. Isu-isu tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana layanan tersebut dirasakan oleh pengguna, khususnya terkait kepastian waktu, kenyamanan, dan keandalan layanan.

Kerangka *public value* menjelaskan bagaimana layanan publik diselenggarakan melalui legitimasi dan dukungan, kapasitas operasional dan nilai publik. Dinamika layanan TransJakarta di lapangan juga tercermin dalam berbagai pemberitaan media dan unggahan pengguna di media sosial, yang memuat sejumlah respons dan keluhan terkait layanan, antara lain:

Gambar 1. 2 Pemberitaan TransJakarta yang masih headway.



Sumber: *Metronews.com*

Permasalahan kapasitas operasional TransJakarta juga tercermin dari ketepatan waktu kedatangan bus (*headway*). Berdasarkan pemberitaan *Metronews.com* (Zhuhri, 2025), PT. TransJakarta mengakui belum mampu memenuhi target keteraturan waktu kedatangan bus yang menjadi salah satu indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM). Hal ini sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum TransJakarta, yang menegaskan bahwa keteraturan pelayanan memperhatikan aspek *headway* atau waktu kedatangan antar bus. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan waktu tunggu pengguna serta menyebabkan penumpukan penumpang di halte. Antrean penumpang yang memanjang kerap terjadi akibat

interval kedatangan bus yang tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, sehingga dapat memengaruhi kenyamanan dan kepastian layanan yang dirasakan oleh pengguna transportasi publik.

Gambar 1.3 Antrean Panjang Penumpang di Halte TransJakarta Asean



Sumber: Media Sosial X pada akun Radio Elshinta.

Gambar 1.3 memperlihatkan suasana padat penumpang yang mengantre cukup panjang di halte TransJakarta Asean pada sore hari, sekitar pukul 18.00-19.00. Kondisi ini terjadi pada jam sibuk, ketika jumlah pengguna layanan TransJakarta meningkat sehingga menimbulkan kepadatan di halte. Selain antrean penumpang yang panjang, permasalahan lain yang sering muncul adalah *tap in* dan *tap out* yang kerap mengalami kendala. Kondisi ini memperlambat proses masuk maupun keluar penumpang, sehingga menambah kepadatan di halte. Kondisi

tersebut bahkan sempat diunggah oleh salah satu pengguna TransJakarta melalui media sosial “X”.

Gambar 1.4 Mesin *Tap In/Tap Out* TransJakarta mengalami kendala.



Sumber: Media Sosial X.

Gambar 1.4 menunjukkan keluhan salah satu pengguna TransJakarta di media sosial X mengenai mesin *tap in/tap out* yang tidak berfungsi dengan baik. Mesin mengalami gangguan dan hanya menampilkan layar *loading*, sehingga penumpang tidak dapat melakukan proses masuk maupun keluar. Kondisi ini memperlambat alur pelayanan dan berpotensi menambah antrean di halte maupun dalam bus. Selain permasalahan kepadatan penumpang, keterbatasan fasilitas halte juga menjadi keluhan yang dirasakan oleh pengguna, khususnya pada halte non-BRT. Beberapa halte belum dilengkapi dengan fasilitas pelindung seperti kanopi, sehingga penumpang harus menunggu dalam keadaan kurang nyaman, terutama saat cuaca hujan atau panas. Kondisi ini bahkan dikeluhkan oleh pengguna melalui

media sosial “X” dengan menandai akun resmi PT. TransJakarta, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut

Gambar 1.5 Keluhan Pengguna Terkait Fasilitas Halte Non-BRT



Sumber: Media Sosial X.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas halte yang belum optimal dapat memengaruhi kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan transportasi publik. Selain aspek fasilitas halte, permasalahan layanan juga terlihat pada aspek operasional di lapangan, khususnya terkait kelancaran pergerakan armada dalam memberikan layanan kepada pengguna. Aspek operasional ini menjadi penting karena secara langsung berkaitan dengan ketepatan waktu, keandalan layanan, serta efisiensi perjalanan yang dirasakan oleh pengguna.

Berbagai persoalan operasional seperti keterlambatan bus TransJakarta, antrean penumpang yang padat di halte, gangguan pada mesin tap in dan tap out, hingga keterbatasan pada halte non-BRT menjadi isu yang kerap ditemui dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan TransJakarta. Lebih lanjut lagi, berbagai permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada aspek operasional, tetapi juga berpotensi memengaruhi nilai publik yang dirasakan oleh pengguna. Ketidakteraturan layanan dan kepadatan penumpang dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan, sementara kendala akses dan fasilitas dapat berimplikasi pada aspek aksesibilitas dan pemerataan layanan. Selain itu, pengalaman layanan yang kurang optimal juga dapat memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna dalam memperoleh layanan transportasi publik TransJakarta.

Isu ini menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut, khususnya di wilayah Jakarta Selatan yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang relatif tinggi. Tingginya mobilitas tersebut tercermin dari keberadaan pusat komuter dan kawasan bisnis seperti Sudirman Central Business District (SCBD), Blok M, Kuningan, dan Rasuna Said, sehingga wilayah ini sangat bergantung pada ketersediaan layanan transportasi publik yang andal.

Salah satu titik transit utama di wilayah ini adalah Halte Cakra Selaras Wahana (CSW), yang dikembangkan berdasarkan prinsip *Transit Oriented Development* (TOD), yaitu kawasan yang menekankan integrasi antarmoda dan kemudahan perpindahan penumpang. Selain itu, Halte Mampang Prapatan juga

merupakan halte strategis di Jakarta Selatan dengan melayani delapan rute BRT dan Non-BRT serta mencatat rata-rata pengguna sebesar 2.602 penumpang. Halte ini berfungsi sebagai penghubung kawasan perkantoran, permukiman dan pusat aktivitas masyarakat menjadikan titik transit yang penting. Namun, lokasi halte Mampang Prapatan berada pada median jalan yang sempit sehingga menimbulkan tantangan dalam arus penumpang, yang pada akhirnya menyebabkan kepadatan terutama pada jam sibuk.

Kompleksitas wilayah dan berbagai dinamika layanan tersebut menjadikan wilayah Jakarta Selatan relevan untuk dikaji dalam kerangka *public value* dalam layanan TransJakarta. Oleh karena itu, situasi ini menjadi landasan bagi penulis untuk mengangkat penelitian berjudul “*Public Value* Pengguna Layanan Transportasi Publik TransJakarta di Jakarta Selatan”. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan utama “Bagaimana nilai publik dalam layanan transportasi TransJakarta di Jakarta Selatan?”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Tingginya mobilitas di wilayah Jakarta Selatan menuntut adanya transportasi publik yang dapat diandalkan dari segi waktu hingga sarana dan prasarana
2. Layanan TransJakarta masih menghadapi berbagai kendala operasional, seperti ketidakteraturan waktu kedatangan bus (*headway*) serta gangguan pada sistem *tap in* dan *tap out* yang berpotensi memengaruhi kepastian waktu dan kepercayaan pengguna terhadap layanan TransJakarta

3. Kepadatan penumpang di halte serta keterbatasan fasilitas, khususnya pada halte non-BRT, menunjukkan bahwa kenyamanan dan kemudahan akses bagi pengguna masih belum optimal
4. Perbedaan kondisi fasilitas dan layanan antar halte menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima pengguna belum merata

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana *public value* dalam layanan transportasi publik TransJakarta di Jakarta Selatan?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam terwujudnya *public value* layanan TransJakarta di Jakarta Selatan?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis *public value* dalam layanan TransJakarta di Jakarta Selatan dari perspektif pengguna
2. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat terwujudnya *public value* layanan TransJakarta di Jakarta Selatan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait penerapan teori *public value* dalam konteks layanan transportasi publik.
2. Menjadi referensi konseptual bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik *public value* pada pelayanan publik atau transportasi dari persepsi pengguna.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi PT. TransJakarta, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terkait penciptaan *public value* layanan, khususnya pada aspek kapasitas operasional, sebagai bahan evaluasi dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik
2. Bagi Pemerintah Daerah (DKI Jakarta), penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan transportasi dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi penciptaan *public value*.
3. Bagi Masyarakat (Pegguna TransJakarta), penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai layanan transportasi publik yang diterima serta harapan pengguna terhadap peningkatan kualitas layanan yang lebih cepatt, nyaman dan andal.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dikaji difokuskan pada penelitian yang berkaitan dengan *public value*.

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti/ Judul/ Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan penelitian
1.	Retno Sunu Astuti, Yuliana Kristanto, dan Aden Nurul Nuha/ <i>Public Value</i> Pengguna Moda Transportasi Bus <i>Rapid Transit</i> (BRT) Kota Semarang/ 2021.	Mengidentifikasi <i>public value</i> transportasi BRT di Kota Semarang. Menganalisis faktor-faktor membentuk <i>public value</i> pengguna BRT di Kota Semarang.	Teori <i>Public Value Scorecard</i> Prof. Peter Gomez serta Timo Maynhardt (2015), Pelayanan Prima Zeithaml (1990), Public Value Moore (1995),	Kualitatif deskriptif	Menunjukkan bahwa kehadiran Trans Semarang belum mampu mengurangi angka kemacetan dan mengajak masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi publik.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada wilayah kajian dan pendekatan fokus yang akan di analisis.

2.	Abdul Hayyi/ Analisis Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pemanfaatan “SEPASI” Dalam Perspektif <i>Public Value</i> di Desa Sugihan Kabupaten Tuban/2025	Untuk menganalisis terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan pemafaatan SEPASI.	Teori <i>Public Value</i> .	Kualitatif dengan tipe studi kasus.	Proses pelayanan di tingkat pemerintah desa khususnya SEPASI, cukup efektif, efisien, dapat diakses dan memiliki dampak langsung untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Namun masih terdapat beberapa dimensi yang belum menjawab permasalahan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terlebih dahulu terdapat pada objek dan konteks layanan publik yang dikaji. Penelitian terdahulu berfokus pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa melalui pemanfaatan aplikasi SEPAS, sedangkan penelitian ini membahas terkait layanan transportasi publik TransJakarta di tingkat perkotaan.
3.	Tamimatul Hasanah, Inda Riana, Siska Rahayu Indri Tazkiya, Putri	Untuk memahami <i>public value</i> pengguna KTP Elektronik di Dinas Kependudukan	Teori <i>Public Value</i> , <i>Strategic Triangle</i> Alford dan O’Flynn (2009).	Deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Menunjukkan bahwa berdasarkan konsep <i>public value</i> , menggunakan kerangka <i>strategic triangle</i> , Disdukcapil Kota	Penelitian sebelumnya mengkaji public value pada pelayanan KTP-el di Disdukcapil dengan fokus pada kinerja dan

	Indirani, dkk/ Pengguna KTP Elektronik (KTP- EL) Dilihat Dari Prespektif Public Value di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Tangerang/ 2024.	Pencatatan Sipil Kota Tangerang.			Tangerang telah berupaya memenuhi nilai-nilai publik dalam pelayanan <i>e-KTP</i> , namun masih menghadapi tantangan pada aspek <i>legitimacy and support</i> , <i>operational capability</i> , serta perwujudan nilai publik, seperti perlindungan data pribadi, keadilan akses, transparansi dan akuntabilitas layanan	pengelolaan dari sisi pemerintah/instansi menggunakan kerangka <i>strategic triangle</i> . Sedangkan penelitian kamu mengkaji public value pada layanan TransJakarta dengan fokus pada pengalaman dan persepsi pengguna (masyarakat) dalam merasakan nilai dari layanan tersebut
4.	Salsa Bella Nurikma Novianti, Ahmad Suprastiyo, Sri Kasiami/ <i>Public Value</i> Kebijakan Relokasi Pasar Kota Bojonegoro/2024.	Mendeskripsikan <i>public value</i> kebijakan relokasi Pasar Kota Bojonegoro.	Teori <i>Public Value</i> , Mark Moore (1995).	Kualitatif deskriptif	Menunjukkan bahwa kebijakan relokasi Pasar Kota Bojonegoro sebagian besar telah memenuhi teori <i>public value</i> Mark Moore, meskipun awalnya mendapat penolakan dari pedagang karena penurunan	Penelitian terdahulu membahas <i>public value</i> pada kebijakan relokasi pasar (kebijakan publik) yang fokus pada dampak kebijakan pemerintah terhadap pedagang dan masyarakat. Sedangkan

					pendapatan, namun kemudian berhasil meningkatkan kesejahteraan pedagang dan kenyamanan masyarakat	penelitian ini membahas <i>public value</i> pada layanan TransJakarta (pelayanan publik) yang fokus pada pengalaman dan penilaian pengguna.
5.	Tri Prasetijowati, Fierda Nurany, Dwi Wahyuni/ Penerapan Program Peduli DILAN (Disabilitas dan Lansia) dalam Prespektif <i>Public Value</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo/ 2025.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis nilai publik (<i>public value</i>) dalam Program Peduli Dilan (Disabilitas dan Lansia) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.	Teori <i>Public Value</i> , Mark Moore (1995).	Kualitatif deskriptif	Menunjukkan bahwa Program Peduli DILAN ini memiliki legitimasi dan dukungan kuat berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013 dan SK Kepala Dinas, serta mendapatkan dukungan pemerintah hingga TOP 30 Kovablik Jatim 2022. Secara operasional, program didukung oleh SDM terlatih melalui BIMTEK dan Tim ULC, meski masih perlu	Penelitian terdahulu mengkaji program Peduli Dilan di Disdukcapil Sidoarjo yang berfokus pada layanan administrasi kependudukan bagi kelompok rentan (disabilitas dan lansia) dengan pendekatan inklusiv dan program jemput bola. Sedangkan penelitian ini mengkaji layanan transportasi publik TransJakarta dengan fokus

					tambahan personel dan sarana. Program ini memudahkan akses dokumen kependudukan bagi disabilitas dan lansia, meningkatkan inklusi sosial, serta harapan terus memberi manfaat keberlanjutan.	pada pengalaman pengguna dalam menilai <i>public value</i>
6.	Afif Desnaba Ramadhan, Arizka Rofahiyat, Awiddya Sekar Ayu, dkk/ Nilai Publik Dalam Perencanaan Revitalisasi Bantaran Sungai Menjadi Daerah Wisata Berbasis	Tujuan dari penelitian ini adalah menjadikan Kelurahan Kemirirejo RW/03 sebagai wisata berbais kearifan lokal melalui revitalisasi bantaran sungai guna meningkatkan nilai publik.	Teori <i>Publik Value</i> , O'Flynn (2007).	Kualitatif deskriptif	Menunjukkan bahwa revitalisasi bantaran sungai RW 03 Kelurahan Kemirirejo dapat meningkatkan nilai publik melalui strategi O'Flynn (2007), mencakup legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial, dengan lima dimensi nilai	Penelitian terdahulu berfokus pada peningkatan nilai publik melalui revitalisasi bantaran sungai di Kelurahan Kemirirejo RW 03 untuk mendukung pengembangan wisata berbasis kearifan lokal. Sedangkan, penelitian yang ditulis peneliti membahas terkait nilai publik dalam

	Kearifan Lokal (Studi Kasus Kelurahan Kemirirejo RW/03, Kota Magelang)/ 2022.				publik, seperti ekonomi, sosial, politik, pendidikan dan ekologi.	konteks pelayanan transportasi umum TransJakarta, khususnya dari sudut pandang pengguna layanan.
7.	Milla Nur Afifah, Retna Hanani, Retno Sunu Astuti/ <i>Public Value</i> Pedagang Dalam Penggunaan E-Retribusi di Pasar Tradisional Bangetayu Kota Semarang/ 2025.	Untuk mengetahui nilai publik pedagang Pasar Bangetayu dalam menggunakan e-retribusi serta untuk mengetahui faktor apa saja yang mendorong dan menghambat pedagang dalam menggunakan e-retribusi di Pasar Bangetayu.	Teori gabungan dari Meynhardt, yaitu <i>Public Value Scorecard</i> dan Mark Moore, yaitu segitiga strategi.	Kualitatif deskriptif	Penelitian ini memperoleh hasil, bahwa pedagang pasar Bangetayu tidak menerima e-retribusi karena pedagang menganggap e-retribusi kurang menguntungkan bagi pedagang, kurang layak digunakan, pedagang kurang senang menggunakannya, serta pedagang kesulitan dalam menggunakan e-retribusi.	Penelitian terhadapdu mengkaji <i>public value</i> pada pengguna e-retribusi di pasar tradisional, dengan fokus pada penerimaan pedagang terhadap inovasi digital, termasuk hambatan seperti kesulitan penggunaan dan persepsi kerugian. Sedangkan penelitian ini mengkaji <i>public value</i> pada layanan TransJakarta, dengan fokus pada pengalaman pengguna

						dalam menilai kualitas layanan transportasi publik.
8.	Putri Handayani, Ahmad Suprastiyo, Heny Suhindarno/ <i>Public Value</i> Program Santunan Kematian Bagi Masyarakat Miskin di Kabupaten Bojonegoro/ 2024.	Untuk menjelaskan nilai program santunan kematian miskin di Kabupaten Bojonegoro dipresepsikan oleh masyarakat umum.	Teori Nilai Publik oleh Mark Moore.	Kualitatif deskriptif	Penelitian menunjukkan bahwa Program Santunan Kematian Masyarakat Miskin di Kabupaten Bojonegoro mendapat dukungan masyarakat, didukung oleh SDM yang berkualitas, teknologi dan juga finansial yang memadai. Program ini memberi nilai ekonomi, sosial dan juga politik meskipun masih terkendala dalam pengisian data dan jaringan telekomunikasi.	Penelitian tersebut mengkaji public value pada program santunan kematian bagi masyarakat miskin, yang berfokus pada program bantuan sosial pemerintah dan manfaatnya bagi kelompok tertentu (masyarakat miskin). Sedangkan penelitian kamu mengkaji public value pada layanan TransJakarta, yang berfokus pada kualitas layanan transportasi publik dan pengalaman pengguna secara umum

9.	Juita Anggraeni, Yusmedi Yusuf, Fitriani Firdiyani/ <i>Public Value in The Program For Improving Settlement Quality Through Gebrak Pakumis in Tangerang Regency (Case Study: Sepatan Timur District)/ 2025.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan nilai publik yang dihasilkan melalui Program Peningkatan Kualitas Permukiman Gebrak Pakumis di Kabupaten Tangerang, dengan studi kasus di Kecamatan Sepatan Timur.	Kualitatif deskriptif	Teori Administrasi Publik oleh Keban (2014) dan Paslong (2019), Teori Governance oleh UNDP (1997) dan Teori <i>Public Value</i> oleh Mark Moore (1995).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Gebrak Pakumis di Kabupaten Tangerang memiliki legitimasi yang kuat melalui Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2019, yang mencakup kegiatan rehabilitasi rumah, peningkatan sanitasi, air bersih, dan pengelolaan lingkungan. Program ini juga mendapatkan dukungan masyarakat serta didukung oleh sumber daya manusia, keuangan, dan organisasi, meski masih terkendala koordinasi, rekrutmen tenaga kerja, dan keterbatasan anggaran.	Penelitian terdahulu berfokus pada program pembangunan lingkungan dan pemberdayaan masyarakat (sanitasi, air bersih RTH, dll) serta menilai dari aspek kelembagaan seperti legitimasi, kapasitas organisasi dan nilai substansial
----	--	--	-----------------------	---	---	---

					Secara substansial, program ini memberikan manfaat ekonomi, sosial budaya, dan pendidikan bagi warga Sepatan Timur.	
10.	Enrica Celia dan Fidelis Arastyo Andono/ Sistem Pengendalian Manajemen Bebas Nilai Publik: Studi Kasus Pada Suroboyo Bus/ 2023	Untuk mempelajari secara mendalam tentang bagaimana Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) pada organisasi sektor publik dapat menciptakan nilai publik sebagaimana yang diharapkan oleh para pemangku kepentingan.	<i>Public Value Management</i>	Metode kualitatif	Dari hasil penelitian tersebut ditemukan bahwa SPM pada Suroboyo Bus dirancang sedemikian rupa untuk dapat mendukung penciptaan nilai publik. Nilai-nilai yang dipercaya oleh para pengelola Suroboyo Bus menjadi implementasi SPM tersebut lebih berorientasi pada nilai publik.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah pada sudut pandang analisis. Penelitian terdahulu berfokus pada bagaimana Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) dalam organisasi menciptakan nilai publik. Sedangkan penelitian penulis lebih melihat persepsi masyarakat terhadap layanan

						TransJakarta menciptakan <i>value.</i>	dalam <i>public</i>
--	--	--	--	--	--	--	------------------------

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano (1988:29-30), adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur publik *affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Administrasi publik merupakan apa yang dilakukan oleh pemerintah, terutama lembaga eksekutif dalam memecahkan masalah – masalah yang ada dalam masyarakat (Nigro dan Nigri 1984;3-4). Aktor utama dalam proses administrasi publik adalah pejabat publik yang diberikan tanggung jawab untuk menjalankan perintah tugas – tugasnya dan memberikan pelayanan publik. Oleh Muluk mengutip Dewey (1954) mengartikan administrasi publik lebih berupa Tindakan beberapa orang yang mempengaruhi kesejahteraan orang lain dan bertindak dengan menggunakan kapasitas publik. Jika dilihat dari *Trias Politica* administrasi publik mencakup lembaga eksekutif, yudikatif dan legislatif.

Istilah administrasi publik juga sering kali disebut dengan birokrasi (Kettl, 1993), variasi istilah tersebut lebih populer karena lebih mudah untuk dipahami serta diamati secara nyata oleh orang awam daripada istilah administrasi publik. Selain itu, variasi makna tersebut mungkin juga berasal dari pengertian publik “itu sendiri”. “Publik” memang dapat diartikan sebagai masyarakat luas sebagai lawan dari individu tetapi “publik” juga menunjuk pada mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau dikenal dengan “lembaga pemerintah”.

Administrasi publik adalah bidang yang dinamis dan terus berkembang seiring perubahan zaman, kemajuan teknologi, dan kebutuhan masyarakat. Paradigma administrasi publik berfungsi sebagai kerangka pemikiran yang menjelaskan pandangan dasar mengenai bagaimana administrasi publik seharusnya dijalankan. Perkembangan suatu disiplin ilmu dapat dilihat melalui perubahan paradigmanya. Dalam hal ini, paradigma administrasi publik mengalami transformasi sejalan dengan perkembangan zaman untuk menanggapi tuntutan dan tantangan yang terus berkembang dalam penyelenggaraan administrasi publik.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma dalam Administrasi Publik mengacu pada cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, ataupun cara memecahkan suatu permasalahan yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu (Kuhn, 1970). Apabila suatu cara pandang tertentu mendapatkan sebuah tantangan, maka kepercayaan tersebut akan menjadi berkurang ataupun luntur.

Paradigma 1 : (1900-1926) Dikotomi Politik dan Administrasi

Tokoh pada paradigma administrasi publik ini adalah Frank J. Goodnow dan Lenand D. White yang mengatakan bahwa administrasi negara seharusnya berpusat pada birokrasi pemerintahan. Paradigma ini mengacu pada pengaruh dan kendali politik yang besar terhadap lembaga pemerintah dan administrasi publik. Situasi ini mencerminkan dimana kekuasaan politik seringkali mendominasi dalam bentuk pemerintahan otoriter atau diktator dan memiliki kendali penuh atas aspek dari administrasi publik. Hal ini dianggap situasi yang merugikan bagi demokrasi, hak asasi manusia, dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Paradigma 2: Prinsip – prinsip Administrasi (1927 – 1937)

Paradigma “Prinsip – prinsip Administrasi 1927” mengacu pada serangkaian prinsip – prinsip yang pertama kali dirumuskan oleh Luther Gulick dan Lyndall Urwick dalam artikel mereka yang berjudul “*Notes on the Theory of Organization*”. Prinsip – prinsip ini memberikan panduan tentang bagaimana administrasi publik dan organisasi harus diorganisasi dan dijalankan. Pada prinsip – prinsip ini dikenal dengan konsep POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgeting*). POSDCORB adalah suatu istilah yang mencakup tanggung jawab eksekutif atas suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan staf, koordinasi, pelaporan dan penganggaran. Administrasi pada periode ini diterangkan Anwaruddin 2004:94 dipandang memiliki sifat universal, artinya dapat diimplementasikan pada semua tatanan administrasi tanpa mempedulikan kebudayaan, fungsi, lingkungan, misi atau kerangka institusi. Prinsip – prinsip ini dipandang sebagai unsur penting bagi administrasi sebagai suatu ilmu.

Paradigma 3 : Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik Ilmu Pengetahuan (1950 – 1970)

Menurut HERBERT SIMON (*The Proverbs Administration*) Prinsip Manajemen ilmiah POSDCORB tidak menjelaskan makna “Public” dari “Public Administration” menurut Simon bahwa POSDCORB tidak menjelaskan apa yang seharusnya dilakukan oleh administrator publik terutama pada decision making. Kritik Simon ini kemudian menghidupkan kembali perdebatan Dikotomi administrasi dan politik. Fase paradigma ini merupakan usaha untuk menetapkan

kembali hubungan konseptual antara saat itu, karena hal itulah administrasi pulang kembali menemui induk ilmunya yaitu ilmu politik, akibatnya terjadilah perubahan dan pembaruan lokusnya yakni birokrasi pemerintahan akan tetapi konsekuensi dari usaha ini adalah keharusan untuk merumuskan bidang ini dalam hubungan fokus keahlian yang esensial. Hal ini mengubah cara administrasi publik dipahami, diajarkan, dan diterapkan. Pergeseran menuju pendekatan ilmiah dan penekanan pada pengembangan teori dan penelitian terapan membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas organisasi sektor publik. Paradigma ini masih mempengaruhi banyak aspek administrasi publik hingga saat ini.

Paradigma 4: Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi (1956 – 1970)

Istilah *Administrative Science* digunakan dalam paradigma keempat. Paradigma ini bertujuan untuk menunjukkan isi dan fokus pada pembahasan mengenai teori organisasi dan ilmu manajemen. Pada fase ini ilmu administrasi hanya menekankan pada fokus, tetapi tidak pada lokusnya. paradigma ini menawarkan teknik - teknik yang memerlukan keahlian dan spesialisasi. Dalam perkembangannya paradigma ini mempunyai persoalan seperti fokus tunggal telah dipilih oleh administrasi publik yakni ilmu administrasi, apakah ia masih berhak untuk berbicara tentang public (negara) dalam administrasi tersebut dan banyak persoalan lainnya. Ilmu administrasi tidak lagi mempunyai prinsip – prinsip umum karena prinsip tersebut telah diganti menjadi prinsip organisasi dan manajemen spesifik. Paradigma keempat ini muncul sebagai bentuk tanggapan terhadap pandangan dunia yang ketiga. Dimana dalam pandangan dunia ketiga, manajemen publik telah kembali disiplin induknya. Administrasi publik dipandang sebagai pelopor dalam berbagai

bidang teori politik. Hal tersebut dengan tujuan agar beberapa tokoh administrasi publik mulai mencari opsi lain yang berbeda. Istilah ilmu manajerial disini dicirikan sebagai semua penyelidikan dalam hipotesis hierarkis dan ilmu eksekutif dengan tujuan dan motivasi di balik perluasan kecakapan dan kecukupan proyek secara lebih tegas.

Prinsip manajemen dikembangkan kembali secara ilmiah dan mendalam seperti perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern. Pada masa ini terdapat dua jenis administrasi publik, yaitu pengembangan ilmu administrasi murni yang berdasarkan pengaruh psikologi sosial dan ilmu administrasi menjelaskan mengenai *public policy*. Sejumlah pengembangan di masa ini seperti tahun 1960, Keith M. Henderson berpendapat bahwa teori organisasi seharusnya menjadi fokus utama administrasi negara. Sehingga berkembang *Organizational Development (OD)* atau Pengembangan Organisasi secara pesat sebagai spesialisasi dari ilmu administrasi. Tokoh – tokoh populer pada periode ini adalah Keith M. Anderson, James G. Walk, James G. Machh Herbert Simon, Richard Cyert, JAMES d. Thompson, dll

Paradigma 5 : Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi Publik (1970)

Paradigma kelima berkembang sejak tahun 1970 yang menempatkan administrasi publik sebagai ilmu administrasi. Pembaharuan pada tahap paradigma yang kelima ini fokus administrasi publik tidak hanya pada ilmu murni administrasi melainkan pada teori organisasi terutama ditujukan pada bagaimana dan mengapa organisasi bekerja, peran individu dalam organisasi serta bagaimana keputusan yang diambil dalam organisasi. Selain itu pertimbangan – pertimbangan untuk menggunakan

teknik ilmu manajemen dalam lingkungan pemerintahan menjadi perhatian juga fase paradigma ini. Kemudian berkembang juga ilmu kebijaksanaan (*policy science*), politik ekonomi. Proses kebijakan pemerintah dan analisisnya serta cara pengukuran dari hasil kebijakan yang dibuat. Aspek – aspek tersebut dapat dianggap dalam banyak hal sebagai suatu mata rantai yang dapat menghubungkan antara fokus administrasi publik dengan lokusnya. Sebagaimana yang telah terlihat dalam tren yang diikuti oleh paradigma ini, maka fokus administrasi publik adalah teori organisasi dan manajemen yang sudah maju.

Adapun juga lokus normatif dari administrasi publik digambarkan dalam paradigma ini adalah pada birokrasi pemerintahan dan pada persoalan masyarakat (*publik affairs*). Meski begitu, *publik affairs* masih dalam proses mencari bentuknya namun, jika melihat perkembangannya bidang ini menduduki tempat utama dalam menarik perhatian administrasi publik. Dalam waktu yang singkat, administrasi publik sebagai suatu bidang kajian telah menunjukkan warnanya sendiri. beberapa department, fakultas serta akademi yang baru administrasi publik dan *public affairs* bermunculan. Hal ini membuktikan bahwa adanya suatu sikap yang jelas dari paradigma ini. Setelah perkembangan paradigma seperti yang telah diuraikan Nicholas Henry mengemukakan pada tahun 1982 terdapat pendapat yang merinci beberapa aliran dalam administrasi publik, yaitu aliran proses administrasi yang meliputi aliran empiris, pengambilan keputusan, matematik dan aliran sistem holistic yang terdiri dari aliran perilaku manusia, aliran birokrasi, aliran sistem sosial dan aliran integrative (Keban, Yeremias T, 2005).

Paradigma 6: Administrasi Publik Sebagai Governance (1990)

Pada paradigma keenam ini menegaskan bahwa sebelum era *governance* semua paradigma yang sebelumnya cenderung berorientasi pada *government* (Henry, 2018). Pusat perhatian administrasi publik semata – mata pada sektor pemerintah saja dan mengabaikan peran sektor swasta serta masyarakat dalam penyelenggaraan tugas pemerintah. Konsekuensi dari paradigma tersebut adalah perubahan perhatian dari yang semata – mata bergantung pada *government* dalam penyelenggaraan urusan berbangsa dan bernegara menjadi keterlibatan berbagai aktor yang berkolaborasi dengan pemerintahan untuk terlibat dalam penyelenggaraan urusan berbangsa dan bernegara (*governance*). Istilah *governance* sekarang sudah marak dan bahkan dianggap sebagai kerangka teori yang paling tepat untuk menyelesaikan berbagai persoalan publik. Keyakinan yang dimiliki oleh para akademisi dan pelaku administrasi publik secara meluas di seluruh dunia membuat Henry yakin untuk menempatkan *governance* tidak hanya sebagai perspektif melainkan telah menjadi paradigma (Henry 2018).

1.6.4 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumberdaya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen sumberdaya manusia dan evaluasi program dan audit (Ott, Hyde & Shafritz, 1990,h.ix) dalam (Danar, 2014) Manajemen publik fokus pada internal organisasi sektor publik saja, yaitu dengan mengatur organisasi sektor publik bekerja dengan optimal guna mencapai tujuan.

Perkembangan paradigma administrasi publik juga digambarkan melalui empat fase seperti yang dikemukakan oleh G.Shabbir Cheema (2007) dalam (Keban, 2022 (Edisi Revisi)) yaitu :

Old Public Administration (OPA), paradigma ini biasa dikenal dengan paradigma administrasi klasik atau administrasi publik klasik, yang pada awalnya bermula dari sebuah Gerakan perubahan yang di gagas oleh seorang tokoh bernama Woodrow Wilson terkait dikotomi antara politik dan administrasi, Woodrow Wilson memiliki pandangan bahwa administrasi publik perlu dipisahkan dengan dunia politik (Ahmad, 2012) dalam (Supriyadi, 2017). Lokus pada paradigma ini adalah dimana seharusnya administrasi publik berada dan dibedakan antara administrasi dan politik negara.

New Public Administration (NPA), Paradigma ini berfokus pada pembaruan dalam administrasi negara, dengan tujuan menjadikan organisasi publik menjadi lebih baik lagi melalui pendekatan yang menonjolkan nilai-nilai kemanusiaan. Paradigma *new public administration* lebih menekankan pada pentingnya sistem desentralisasi dan organisasi yang demokratis, responsif serta mendorong partisipasi masyarakat. Selain itu, NPA juga berupaya untuk memastikan bahwa layanan publik dapat diakses secara merata oleh seluruh masyarakat. Berbeda dengan paradigma sebelumnya yang dimana lebih berfokus pada memberikan manajemen yang efisien, ekonomis dalam memberikan pelayanan, serta mempertahankan kualitas pelayanan, sedangkan pada paradigma ini menambahkan dimensi keadilan sosial sebagai bagian penting dalam pelayanan publik.

New Public Management (NPM), merupakan paradigma yang dikenal sebagai paradigma yang bersifat reformatif yaitu “*Reinventing Government*” yang disampaikan oleh D. Osborne dan T. Gaebler (1992) yang kemudian dioperasionisasikan oleh Osborne & Plastrik (1997) dalam (Keban, 2022 (Edisi Revisi)). Paradigma ini diawali dengan sejumlah krisis sebagaimana dijelaskan oleh Osborne dan Gaebler dalam anggriani. 1.) ketidakmampuan pemerintah dalam menangani sejumlah masalah masyarakat; 2.) Birokrasi yang dianggap besar, dimana informasi mudah diakses dengan cepat namun masyarakat menilai tidak sebanding dengan penyelesaian masalah yang terjadi di masyarakat; 3.) Sistem birokrasi yang dianggap kolot menjadikan aparat birokrasi tidak mengeluarkan kemampuannya dalam bekerja sehingga menurunkan tingkat kreativitas pegawai; 4.) Banyak pemerintahan di Amerika yang dianggap tidak tahu dan tidak cakap dalam melayani masyarakat. Sehingga paradigma ini yang diarahkan pada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi, dan orientasi pada hasil, *out-sourcing* dan *contracting out*, serta promosi etika profesi dan manajemen dan anggaran berbasis bisnis (Keban, 2022 (Edisi Revisi)).

New Public Service (NPS), paradigma ini merupakan paradigma yang menentang dari *New Public Management* yang mengkritisi serta menolak adanya unsur bisnis dalam melaksanakan pemerintahan terutama pada pelayanan kepada masyarakat. Tahun 2003 J.V Denhardt dan R.B Denhardt, menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi yang lama dan beralih pada *new public service*. Menurut Denhardt dan Denhardt (2003; 42-43), administrasi publik harus: (1.) melayani warga masyarakat bukan pelanggan; (2) mengutamakan kepentingan

publik; (3) lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan; (4) berpikir strategis, dan bertindak demokratis; (5) menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah; (6) melayani daripada mengendalikan; (7) menghargai orang, bukan produktivitas semata. Oleh karena ini paradigma NPS lebih menekankan kedudukan masyarakat sebagai warga negara yang sebagaimana memiliki hak untuk dilayani.

Good Governance, paradigma ini merupakan perkembangan paradigma kelima administrasi publik. Rondinelli dalam (Natalia, 2021) menjelaskan bahwa, pemerintahan yang baik atau *good governance* adalah mengembangkan pemikiran-pemikiran partisipasi aturan, hukum, transparansi, responsif, orientasi konsensus, keadilan efektivitas dan efisiensi akuntabilitas dan visi strategis. Dalam konteks administrasi publik *governance* merupakan proses perumusan dan implementasi untuk mencapai tujuan-tujuan publik yang dilakukan oleh para aktor melalui pluralitas organisasi, dengan sifat hubungan yang lebih luwes dalam tataran vertikal atau horizontal, serta disemangati oleh nilai-nilai kepublikan antara lain keabsahan, responsif dan kreativitas. Selain itu, paradigma ini juga memiliki sistem nilai, kebijakan dan kelembagaan, yang dimana unsur-unsur ekonomi, sosial dan politik dikelola melalui interaksi antara masyarakat, pemerintah dan juga pihak swasta.

Penelitian ini termasuk dalam manajemen publik terkait *good governance*, karena menelaah bagaimana nilai publik (*public value*) diciptakan dalam layanan transportasi TransJakarta. Dengan memfokuskan pada aspek bagaimana pemerintah memberikan layanan yang optimal dan berorientasi kebutuhan masyarakat atau nilai publik.

1.6.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yakni setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrative yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Sabir et al., 2022) dalam (Ahmad Mustanir, 2022).

Pengertian lain dari pelayanan publik menurut Dwiyanto (2006) adalah serangkaian aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga pengguna. Dalam konteks ini pengguna yang dimaksudkan adalah warga negara yang membutuhkan peralatan atau pelayanan publik. Sedangkan, menurut Moenir (2002) pelayanan publik ialah suatu usaha yang dikelompokkan atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sehingga pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik barang, jasa dan administrasi.

1.6.6 Public Value

Konsep *Public Value* (nilai publik) pertama kali diperkenalkan oleh Mark H. Moore, professor di Harvard Kennedy School of Government, melalui karya utamanya yang berjudul “*Creating Public Value: Strategic Management in*

Government” pada tahun 1995. *Public value* digunakan untuk menilai manfaat nyata yang dihasilkan oleh organisasi sektor publik bagi masyarakat. Moore menekankan bahwa nilai publik tidak hanya diukur melalui finansial atau anggaran saja, tetapi juga dari manfaat sosial dan nilai demokratis yang tercipta dari layanan tersebut. Menurut Moore dalam ulasan yang disampaikan oleh (Kavanagh, 2014) dalam memberikan pelayanan publik pemerintah harus mempertimbangkan nilai-nilai penting seperti kesetaraan, kebebasan, ketanggapan pemerintah, transparansi, partisipasi dan kewarganegaraan. Dengan memperhatikan nilai tersebut, *public value* berfungsi sebagai kerangka untuk menilai apakah tindakan pemerintah benar-benar memberikan manfaat sosial bagi publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Pendapat tersebut sejalan dengan Kelly (2002) dalam (Sahputri, 2023) yang menjelaskan bahwa *public value* adalah nilai yang diciptakan oleh pemerintah melalui pelayanan-pelayanan, regulasi dan aksi-aksi lainnya yang dihasilkan untuk publik, dan didefinisikan oleh masyarakat melalui tiga kategori utama yaitu *service, outcome and trust*. Pandangan tersebut menegaskan bahwa layanan publik dapat dinilai tidak hanya dari hasil pelayanan (*outcomes*), tetapi juga dari tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Spano dalam (Savi’ah, 2021) yang menjelaskan bahwa nilai publik dapat dicapai apabila layanan yang dihasilkan oleh organisasi sektor publik mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga tingginya kepuasan pengguna menjadi indikator bahwa layanan tersebut bernilai bagi publik. Sejalan dengan hal tersebut De-Joung (2011) dalam (Herawati, 2021) menyebutkan bahwa keberhasilan penciptaan nilai publik dapat dilihat melalui

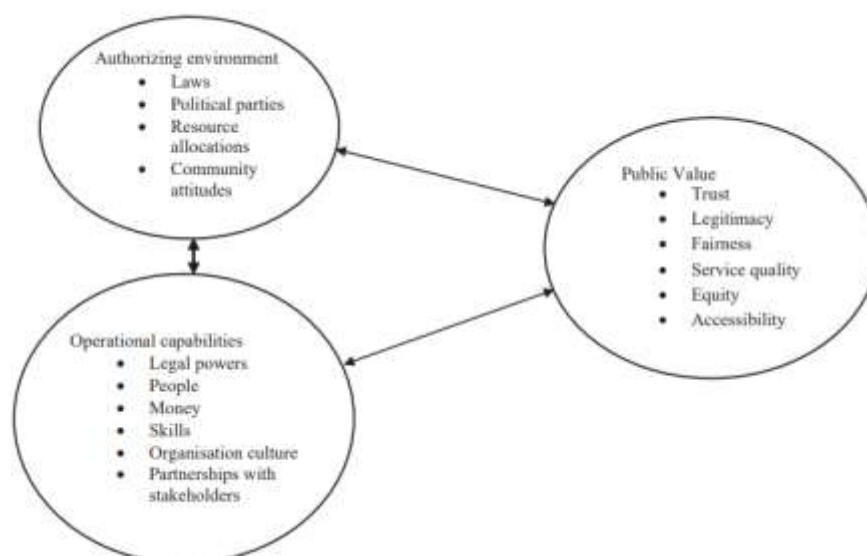
meningkatnya kepuasan masyarakat, menurunnya keluhan, meningkatnya jumlah pengguna baru, produktivitas pegawai, serta efektivitas operasional dalam penyelenggaraan layanan. Pandangan tersebut memperkuat pemahaman bahwa *public value* menekankan pada manfaat yang dirasakan masyarakat secara langsung.

Untuk memahami nilai publik dalam penyelenggaraan layanan, dapat digunakan konsep *strategic triangle* atau segitiga strategis yang dikembangkan oleh Mark H. Moore. Kerangka ini menjelaskan bahwa penciptaan nilai publik tidak hanya bergantung pada hasil layanan semata, tetapi juga pada keterpaduan antara lingkungan yang memberikan legitimasi, kapasitas organisasi dalam menjalankan layanan, serta nilai yang dihasilkan dan dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam kerangka tersebut, terdapat tiga dimensi utama yaitu,

Legitimacy and Support (Legitimasi dan Dukungan), *Operational Capacity* (Kemampuan Operasional), dan *Public Value* (Nilai Publik). Ketiga dimensi tersebut saling berhubungan dan menjadi dasar penciptaan *public value* kebijakan atau layanan publik. Penjelasan lebih lanjut oleh (Wijewardena, 2009) dalam Jurnal Internasional Administrasi Publik yang berjudul "*The Changing Nature of Public Value in Developing Countries*" mengembangkan indikator-indikator yang lebih spesifik dalam setiap dimensi *strategic triangle*. Kerangka tersebut menunjukkan bahwa penciptaan nilai publik dipengaruhi oleh hubungan saling mendukung antara lingkungan yang memberi kewenangan (*authorizing environment*) dan kapasitas operasional organisasi, yang secara bersama-sama menghasilkan nilai publik.

Pada jurnal internasional “*The Changing Nature of Public Value in Developing Countries*” oleh (Wijewardena, 2009) juga menekankan bahwa hubungan saling mendukung antara sektor publik dan sektor swasta serta keterlibatan berbagai aktor dalam penyelenggaraan layanan menjadi faktor penting dalam menciptakan nilai publik. tingkat kerja sama yang tinggi antar aktor tidak hanya meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintah, tetapi juga menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik dan berdampak pada terciptanya nilai publik bagi masyarakat.

Gambar 1.6 Public Value Strategic Triangle



Sumber: International Journal of Public Administration “The Changing Nature of Public Values in Developing Countries”

Gambar 1.6 menunjukkan kerangka *public value strategic triangle* yang memperlihatkan bagaimana nilai publik tercipta melalui hubungan yang saling bergantung antara tiga dimensi utama yaitu, (1) *Legitimasi and Support* (Legitimasi

dan dukungan), (2) *Operational Capacity* (Kemampuan operasional), (3) *Public value* (nilai publik). Ketiga elemen tersebut menjadi komponen penting yang harus berjalan beriringan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penjelasan masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

1. *Authorizing Environment* (Lingkungan yang memberi Kewenangan)

Dimensi ini merupakan lingkungan yang memberikan legitimasi dan dukungan terhadap penyelenggaraan layanan publik. dimensi ini berkaitan dengan pihak-pihak yang memiliki kewenangan dalam memberikan izin, kepercayaan, serta sumber daya bagi organisasi publik untuk menjalankan layanan. Berdasarkan (Wijewardena, 2009), indikator dalam dimensi ini meliputi aspek hukum (*laws*), dukungan dari aktor politik (*political parties*), alokasi sumber daya (*resource allocations*), serta sikap dan penerimaan masyarakat (*community attitudes*). Lingkungan yang kuat dan mendukung akan menentukan sejauh mana suatu layanan dapat diterima, dipercaya dan memperoleh legitimasi dari masyarakat.

2. *Operational Capacity* (Kapasitas Operasional)

Selain legitimasi dan dukungan, penciptaan nilai publik juga memerlukan kapasitas operasional suatu organisasi publik untuk menjalankan kebijakan secara efektif. Kapasitas operasional merujuk pada kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya dan melaksanakan kegiatan pelayanan sehingga tujuan layanan dapat tercapai secara optimal. Berdasarkan (Wijewardena, 2009), indikator dalam dimensi ini meliputi kewenangan hukum (*legal power*), sumber daya manusia (*people*), sumber daya finansial (*money*), keterampilan

(*skills*), budaya organisasi (*organisation culture*), serta kemitraan dengan pemangku kepentingan (*partnerships with stakeholders*). Kapasitas operasional yang memadai akan menentukan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

3. *Public Value* (Nilai Publik)

Dimensi *public value* merupakan hasil akhir yang berfokus pada manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Nilai publik mencerminkan sejauh mana layanan mampu memberikan dampak positif yang nyata bagi masyarakat. Berdasarkan (Wijewardena, 2009), indikator dalam dimensi ini meliputi kepercayaan (*trust*), legitimasi (*legitimacy*), keadilan (*fairness*), kualitas layanan (*service quality*), kesetaraan (*equity*), serta aksesibilitas (*accessibility*). Dengan demikian, nilai publik dapat dinilai dari sejauh mana layanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan manfaat yang dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan.

Segitiga strategis juga menekankan adanya mekanisme umpan balik, dimana ketika nilai publik tercipta dan masyarakat merasakan manfaat layanan, hal tersebut akan meningkatkan legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Peningkatan legitimasi dan dukungan tersebut selanjutnya akan mempermudah organisasi dalam memperoleh sumber daya serta memperkuat kapasitas operasional. Dengan demikian, *strategic triangle* menunjukkan bahwa penciptaan nilai publik merupakan proses yang saling berkaitan, dimana setiap elemen harus berjalan secara

seimbang dan saling mendukung agar layanan yang diberikan mampu memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

1.6.7 Faktor Pendukung dan Penghambat Terwujudnya *Public Value*

Optimalisasi *public value* dalam penyelenggaraan layanan TransJakarta tentunya dipengaruhi oleh berbagai kondisi yang dapat memperkuat maupun melemahkan kinerja pelayanan guna menciptakan *public value*. Dalam proses penyediaan layanan publik, terdapat unsur-unsur yang berperan sebagai faktor pendukung sekaligus penghambat. Menurut Moenir (2002) dalam penelitian (Silva Nita Kamu, 2020) menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang dapat menjadi pendukung dan penghambat layanan, yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran dalam penelitian ini adalah bagaimana petugas memahami tugasnya sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat dalam menciptakan nilai publik. Tingginya kesadaran pegawai atau petugas akan meningkatkan kualitas interaksi layanan dan dapat membangun kepercayaan dari pengguna. Sebaliknya, apabila kesadaran petugas rendah maka akan menurunkan responsivitas dan menghambat terciptanya nilai publik.

2. Faktor Aturan

Adanya aturan yang jelas dan diterapkan secara konsisten dapat memberikan kepastian dan keteraturan dalam pelayanan. Hal ini akan memperkuat legitimasi dan keadilan (*fairness*) dalam layanan TransJakarta.

Namun, apabila aturan yang dimiliki tidak jelas atau tidak ditegakkan dengan konsisten maka akan berpotensi menjadi hambatan dan menurunkan kualitas pelayanan serta persepsi publik terhadap nilai layanan.

3. Faktor organisasi

Struktur organisasi yang jelas dan mekanisme kerja yang terkoordinasi mampu meningkatkan kualitas layanan yang akan berdampak pada peningkatan aksesibilitas dan responsivitas layanan kepada masyarakat. Sebaliknya, organisasi yang tidak teratur dapat memicu keterlambatan pelayanan dan ketidakefisienan.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan dan keterampilan petugas menentukan keberhasilan pelayanan publik. Pegawai dan petugas yang terampil dapat memberikan layanan cepat, tepat dan ramah, sehingga akan memperkuat kualitas pelayanan dan kepercayaan publik. Jika kemampuan tidak memadai, maka akan menimbulkan keluhan, kesalahan dalam layanan dan mengurangi nilai publik.

5. Faktor Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai mendukung kemudahan dan kenyamanan pengguna. Dalam penelitian ini, berkaitan dengan aksesibilitas, keselamatan, dan kenyamanan penumpang seperti ketersediaan bus, halte, fasilitas disabilitas, dan sistem pembayaran. Keterbatasan fasilitas dapat menjadi penghambat yang signifikan dalam pencapaian *public value*.

1.6.8 Transportasi Publik

Secara umum pengertian transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan atau digerakkan oleh manusia, hewan, atau mesin dari satu tempat ke tempat yang lain secara fisik dalam waktu yang tertentu. Menurut Hananto Soewedo (2015) dalam (Saputra, 2024) menjelaskan bahwa transportasi adalah alat yang data mengatasi jarak untuk memenuhi kebutuhan yang berada di lokasi yang terpisah secara geografis dari asalnya.

Transportasi dapat diartikan sebagai upaya memindahkan, menggerakkan atau mengalihkan suatu objek ke lokasi yang lebih bermanfaat atau berguna untuk tujuan tertentu, menciptakan konektivitas yang vital bagi pertumbuhan ekonomi dan sosial (Miro 2005) dalam (Dr. H. Abdul Karim, 2023), Sedangkan menurut Tamin (1997) melihat transportasi sebagai suatu sistem yang melibatkan prasarana dan sistem pelayanan, memungkinkan mobilitas penduduk dan pergerakan barang di seluruh wilayah, serta memberikan akses ke berbagai daerah. Dengan demikian, transportasi tidak hanya berfungsi sebagai alat perpindahan saja, tetapi juga sebagai penghubung antar wilayah yang mendukung aktivitas masyarakat secara menyeluruh.

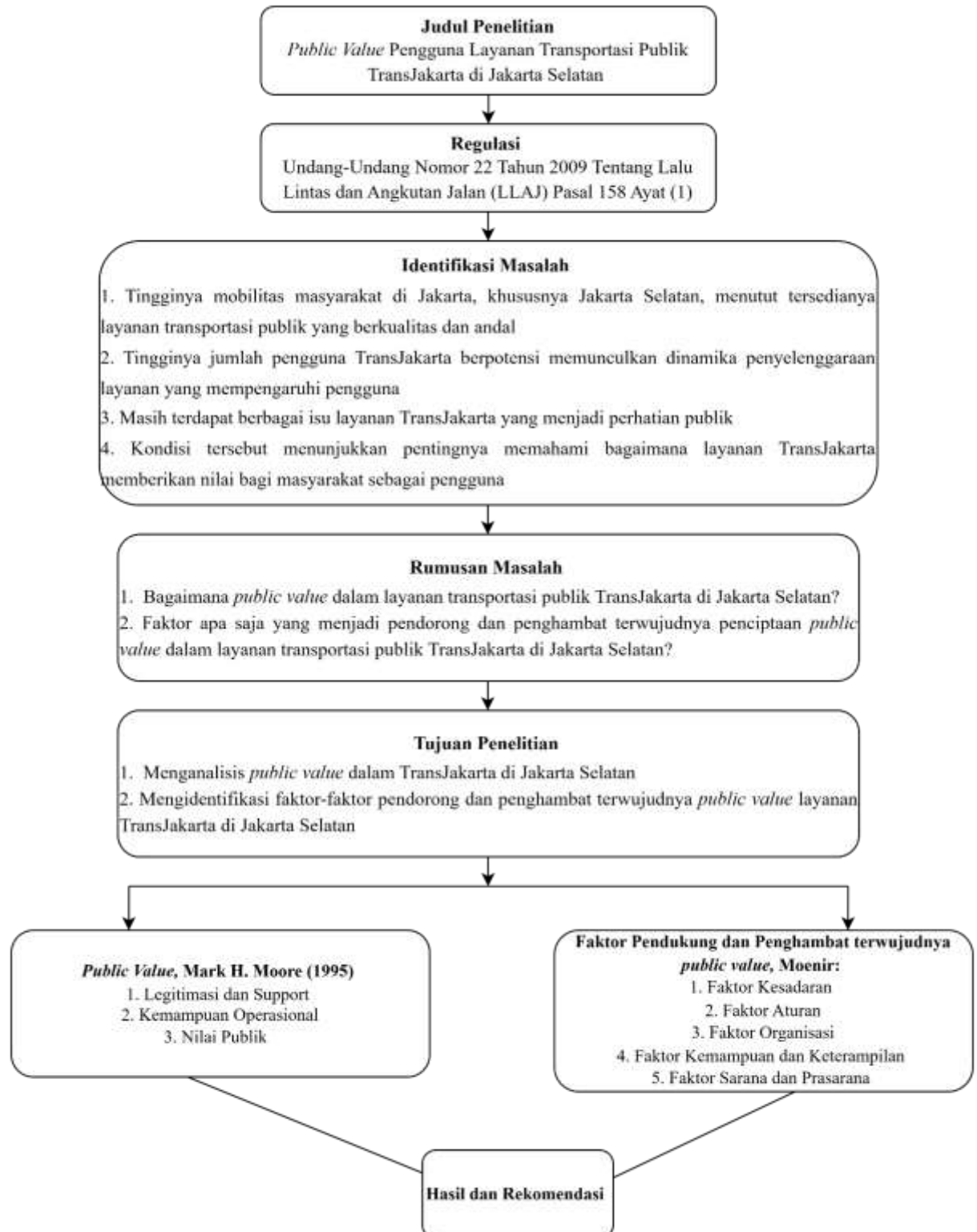
Kebutuhan akan transportasi publik semakin besar seiring dengan meningkatnya mobilitas khususnya di wilayah perkotaan. Tujuan dari pengembangan sistem transportasi saat ini adalah meningkatkan efektivitas, efisiensi, keandalan, serta kualitas layanan. Menurut Srinivasu (2013:82) dalam (Saputra, 2024) transportasi mencakup serangkaian fasilitas dalam bentuk barang atau jasa yang disediakan untuk kepentingan umum atau masyarakat dalam

perpindahan jasa penempatan. (Menhub, 2017). Artinya transportasi publik berperan sebagai layanan dasar yang disediakan guna memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara luas, sekaligus mendukung kelancaran aktivitas sosial dan ekonomi, khususnya di wilayah perkotaan.

Seiring dengan meningkatnya peran strategis transportasi publik dalam menunjang mobilitas masyarakat, menjadi relevan untuk memahami apa saja bentuk layanan yang benar-benar dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat. Hal ini penting karena harapan-harapan tersebut dapat dijadikan sebagai parameter *public value*, yaitu nilai-nilai yang dianggap bernilai oleh pengguna layanan publik. Dalam konteks layanan TransJakarta, nilai tersebut tidak hanya berkaitan dengan kemampuan layanan dalam mengantar pengguna ke tujuan saja, akan tetapi juga mencakup kenyamanan fasilitas, keterjangkauan, akses informasi, ketepatan waktu, serta rasa aman saat menggunakan layanan.

Penelitian oleh (Diky Safitra Abidin, 2025), mengidentifikasi bahwa pengguna TransJakarta menilai kualitas layanan publik berdasarkan beberapa faktor utama, seperti kenyamanan, kebersihan, ketersediaan informasi dan keterjangkauan waktu. Adanya temuan tersebut menegaskan bahwa parameter *public value* yang diharapkan masyarakat mencakup aspek-aspek seperti aksesibilitas halte, pemeliharaan fasilitas, ketersediaan papan informasi yang akurat, serta fasilitas pendukung, seperti toilet dan tempat duduk yang layak.

1.7 Kerangka Penelitian



1.8 Operasionalisasi Konsep

1. *Public value* pengguna layanan transportasi publik TransJakarta

Alur berpikir untuk melihat *public value* pengguna dalam layanan transportasi publik TransJakarta, penulis menggunakan 3 dimensi utama, yaitu: legitimasi dan dukungan (*legitimacy and support*) dengan 4 indikator, hukum (*law*), partai politik (*parties political*), alokasi sumber daya (*resource allocation*) dan *community attitudes* (sikap masyarakat); kemampuan operasional (*operational capabilities*) dengan 6 indikator, kekuatan hukum (*legal power*), orang (*people*), uang (*money*), kemampuan (*skill*), budaya organisasi (*organisation culture*), dan kemitraan dengan pemangku kepentingan (*partnership with stakeholders*); nilai publik (*public value*) dengan 6 indikator, kepercayaan (*trust*), keadilan (*fairness*), kualitas pelayanan (*service quality*), pemerataan (*equity*) dan aksesibilitas (*accessibility*). Dimensi-dimensi tersebut dapat dijalankan sebagai berikut:

1) Legitimasi dan Dukungan (*Legitimacy and Support*)

Layanan transportasi publik TransJakarta perlu memperoleh legitimasi dan dukungan dari pemerintah serta pemangku kepentingan agar penyelenggaraan layanan dapat berjalan secara optimal dan mendukung terwujudnya *public value* bagi masyarakat. Gejala yang dapat diamati meliputi:

- *Laws*: Penerapan regulasi transportasi dan standar pelayanan minimum pada layanan TransJakarta
- *Political parties*: Pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah terkait pengelolaan layanan TransJakarta

- *Resource allocation*: Penyediaan sumber daya untuk mendukung operasional TransJakarta
- *Community attitudes*: Respons masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh TransJakarta

2) Kemampuan Operasional (*Operational Capabilities*)

Layanan transportasi publik TransJakarta memerlukan kemampuan operasional yang memadai, yang mencakup sumber daya manusia, sumber daya fisik, anggaran, serta kemampuan dalam mengoperasikan layanan secara efektif guna mendukung terwujudnya *public value* bagi masyarakat.

Gejala yang dapat diamati meliputi:

- *Legal power*: Penerapan ketentuan hukum dan pedoman internal dalam penyelenggaraan operasional TransJakarta
- *People*: Pelaksanaan peran sumber daya manusia dalam mendukung operasional layanan TransJakarta
- *Money*: Pemanfaatan kapasitas pembiayaan internal untuk mendukung penyelenggaraan layanan TransJakarta
- *Skill*: Penerapan keterampilan dan kompetensi kerja dalam pelaksanaan operasional TransJakarta
- *Organisation culture*: Pelaksanaan nilai dan budaya organisasi yang mendukung penyelenggaraan layanan TransJakarta
- *Partnership with stakeholders*: Koordinasi dan kemitraan dengan pemangku kepentingan dalam mendukung operasional layanan TransJakarta

3) Nilai Publik (*Public Value*)

Layanan transportasi publik TransJakarta merujuk pada nilai atau manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dari penyelenggaraan layanan TransJakarta. Gejala yang dapat diamati melalui:

- *Trust*: Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan TransJakarta
- *Legitimacy*: Penerimaan masyarakat terhadap keberadaan layanan TransJakarta sebagai penyedia transportasi publik
- *Fairness*: Pemahaman masyarakat terhadap kesetaraan perlakuan dalam pelayanan TransJakarta
- *Service quality*: Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan TransJakarta
- *Equity*: Pandangan masyarakat mengenai pemerataan kesempatan dalam mengakses layanan TransJakarta
- *Accessibility*: Pengalaman masyarakat terhadap kemudahan akses layanan TransJakarta

2. Faktor pendorong dan penghambat dalam layanan transportasi publik TransJakarta

Faktor pendorong dan penghambat dalam layanan transportasi publik TransJakarta mencakup berbagai kondisi yang dapat mendukung dan menghambat penyelenggaraan layanan, termasuk sikap masyarakat dalam merasakan manfaat dari layanan TransJakarta

1) Faktor Kesadaran Pramusapa

Faktor ini berkaitan dengan karakteristik serta sikap pramusapa dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Gejala yang dapat diamati melalui:

- Kepedulian petugas terhadap kepuasan pengguna

- Tanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- Etika dan sikap dalam melayani pengguna

2) Faktor Aturan

Faktor ini berkaitan dengan keberadaan kebijakan, peraturan, serta pedoman yang menjadi dasar bagi petugas layanan, seperti pramusapa, dalam melaksanakan pelayanan.

- Kejelasan dan kelengkapan SOP pelayanan yang menjadi pedoman petugas
- Konsistensi penerapan aturan dalam operasional layanan
- Implementasi standar pelayanan minimum

3) Faktor Organisasi

Faktor ini berkaitan dengan sistem pengelolaan organisasi yang berpengaruh memengaruhi pelaksanaan tugas pramusapa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Gejala yang dapat diamati melalui:

- Koordinasi antar unit kerja
- Struktur organisasi dan pembagian kerja yang jelas
- Komunikasi internal dalam pelayanan

4) Faktor Kemampuan dan keterampilan

Faktor ini berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas pramusapa dalam menjalankan pelayanan harian. Gejala yang dapat diamati melalui:

- Kecukupan kompetensi teknis petugas dalam praktik pelayanan
- Pemerataan pelatihan dan pengembangan kemampuan petugas
- Ketepatan dan ketanggapan petugas dalam menangani gangguan layanan di lapangan.

5) Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana berkaitan dengan ketersediaan fasilitas yang mendukung pelaksanaan pelayanan TransJakarta, yang membantu petugas pramusapa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Gejala yang dapat diamati melalui:

- Ketersediaan dan kondisi fasilitas halte dalam mendukung kenyamanan pengguna
- Kebersihan dan kelayakan armada bus dalam menunjang kualitas layanan
- Keandalan sistem *tap in* dan *tap out*
- Kejelasan dan ketersediaan informasi layanan

Tabel 1. 4 Fenomena Penelitian

No	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang diamati	Informan
1.	Public Value Pengguna Layanan Transportasi Publik TransJakarta	Legitimasi dan Dukungan (<i>Legitimacy and Support</i>)	1. <i>Laws</i> : Penerapan regulasi transportasi dan standar pelayanan minimum pada layanan TransJakarta 2. <i>Political parties</i> : Pelaksanaan kebijakan pemerintah terkait pengelolaan layanan TransJakarta 3. <i>Resource allocation</i> : Penyediaan anggaran dan sumber daya untuk mendukung operasional TransJakarta 4. <i>Community attitudes</i> : Respons masyarakat terhadap layanan yang	1. Pelayanan dan SPM TransJakarta 2. Pengguna atau penumpang TransJakarta

			diselenggarakan oleh TransJakarta	
	Kemampuan Operasional (<i>Operational Capabilities</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Legal power</i>: Penerapan ketentuan hukum dan pedoman internal dalam penyelenggaraan operasional TransJakarta 2. <i>People</i>: Pelaksanaan peran sumber daya manusia dalam mendukung operasionalisasi layanan TransJakarta 3. <i>Money</i>: Pemanfaatan kapasitas pembiayaan internal dan sumber daya lainnya untuk mendukung penyelenggaraan layanan TransJakarta 4. <i>Skill</i>: Penerapan kemampuan dan keterampilan kerja dalam pelaksanaan operasional TransJakarta 5. <i>Organisation culture</i>: Pelaksanaan nilai dan budaya organisasi yang mendukung penyelenggaraan layanan TransJakarta. 6. <i>Partnership with stakeholders</i>: Koordinasi dan kemitraan dengan pemangku kepentingan dalam mendukung operasional layanan TransJakarta 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Divisi Pelayanan dan SPM TransJakarta 2. Pengguna atau penumpang TransJakarta 	
	Nilai Publik (<i>Public Value</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Trust</i>: Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan TransJakarta 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna atau penumpang TransJakarta 	

			<p>2. <i>Legitimacy</i>: Penerimaan masyarakat terhadap keberadaan layanan TransJakarta sebagai layanan transportasi publik</p> <p>3. <i>Fairness</i>: Pemahaman masyarakat terhadap kesetaraan perlakuan dalam pelayanan yang diberikan oleh TransJakarta</p> <p>4. <i>Service quality</i>: Persepsi masyarakat terkait kualitas layanan yang diberikan TransJakarta</p> <p>5. <i>Equity</i>: Pandangan masyarakat mengenai pemertaan kesempatan dalam mengakses layanan TransJakarta</p> <p>6. <i>Accessibility</i>: Pengalaman masyarakat terhadap kemudahan menuju akses layana TransJakarta</p>	
2.	Faktor Pendorong dan Penghambat Terwujudnya <i>Public Value</i>	Faktor Kesadaran Petugas Pramusapa	<p>1. Kepedulian petugas terhadap kepuasan pengguna</p> <p>2. Tanggung jawab dalam memberikan pelayanan</p> <p>3. Etika dan sikap petugas pramusapa dalam melayani pengguna</p>	<p>1. Petugas pramusapa Halte Mampang Prapatan</p> <p>2. Petugas pramusapa Halte Patra Kuningan</p> <p>3. Petugas pramusapa halte CSW Petugas pramusapa Halte ASEAN</p> <p>4. Pengguna atau penumpang TransJakarta</p>
		Faktor Aturan	1. Kejelasan dan kelengkapan SOP pelayanan yang menjadi	1. Petugas pramusapa TransJakarta

			<p>pedoman petugas pramusapa</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Konsistensi penerapan aturan dalam operasional layanan 3. Implementasi standar pelayanan minimum 	
		Faktor Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi antar unit kerja 2. Struktur organisasi dan pembagian kerja yang jelas 3. Komunikasi internal dalam pelayanan 	1. Petugs pramusapa TansJakarta
		Faktor Kemampuan dan Keterampilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecukupan kompetensi teknis petugas dalam praktik pelayanan 2. Pemerataan pelatihan dan pengembangan kemampuan petugas pramusapa 3. Ketepatan dan ketanggapan petugas pramusapa dalam menangani gangguan layanan di lapangan 	1. Petugas pramusapa TransJakarta
		Faktor Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan dan kondisi fasilitas halte dalam mendukung kenyamanan pengguna 2. Kebersihan dan kelayakan armada bus dalam menunjang kualitas pelayanan 3. Keandalan mesin <i>tap in</i> dan <i>tap out</i> 4. Kejelasan dan ketersediaan informasi layanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pramusapa TransJakarta 2. Pengguna atau penumpang TransJakarta

1.9 Argumentasi Penelitian

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kenyataan bahwa layanan TransJakarta masih menghadapi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraannya. Meskipun jumlah penumpang terus meningkat setiap tahunnya, pelayanan yang diberikan belum optimal. Hal ini masih terlihat dari adanya keterlambatan bus, antrian penumpang yang panjang, gangguan pada mesin *tap in* dan *tap out*, serta jalur bus yang belum sepenuhnya steril dari kendaraan pribadi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan masyarakat.

Permasalahan ini menjadi penting untuk dikaji karena layanan transportasi publik seharusnya tidak hanya berfokus pada kuantitas pengguna, tetapi juga pada nilai dan manfaat yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Oleh sebab itu, penelitian ini berupaya untuk melihat bagaimana layanan TransJakarta mampu mewujudkan nilai publik melalui pengalaman dan juga persepsi pengguna sebagai penerima layanan. Selain itu, penelitian ini juga menelaah faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penyelenggaraan layanan TransJakarta. Dengan memahami kedua sisi tersebut, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penciptaan nilai publik dalam layanan transportasi publik, serta menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan kinerja dan pelayanan TransJakarta di masa mendatang.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, yang meliputi perilaku penelitian, persepsi, tindakan, dan lainnya secara menyeluruh. Pendekatan ini mendeskripsikan fenomena tersebut dalam bentuk kata-kata dan juga bahasa dalam suatu alami yang spesifik. Metode Kualitatif menurut (Mulyana, 2008) dalam (Feny Rita Fiantika, 2022) mendeskripsikan bahwa penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata terhadap subjek penelitian.

Selain itu, (Sugiyono, 2013) menyebutkan bahwa terdapat tiga tahapan utama dalam penelitian kualitatif, diantaranya adalah; (1) Tahap deskripsi atau orientasi; (2) Tahap Reduksi; dan (3) Tajap Seleksi. Artinya metode kualitatif dalam peneilitian ini digunakan untuk memahami secara mendalam pengalaman dan pandangan subjek peneliti, khususnya terkait layanan TransJakarta. Pendekatan ini berfokus pada penggambaran fenomena melalui kata-kata bukan angka, sehingga dapat memiliki makna yang lebih mendalam serta kontekstual. Pendekatan kualitatif digunakan karena data yang diperlukan tidak harus disajikan dalam bentuk angka. Adapun karakteristik dari penelitian kualitatif antara lain sebagai berikut:

1. Bersifat Ilmiah

Hal ini dilakukan karena sifat alamiah karena menuntut pemahaman terhadap realita secara menyeluruh yang tidak dapat dipisahkan dari konteksnya. Oleh sebab itu, peneliti akan berusaha mendapatkan informasi dan data data yang sesuai, serta realistis di lapangan yakni TransJakarta di Jakarta Selatan.

2. Manusia sebagai alat (instrument)

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai sumber instrument utama dalam pengumpulan data, baik secara langsung maupun melalui bantuan pihak lain. Pada penelitian ini, petugas serta pengguna layanan TransJakarta di halte-halte wilayah Jakarta Selatan menjadi sumber informasi utama yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3. Metode kualitatif

Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni, observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

1.10.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada penyelenggaraan layanan TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan. Pemilihan wilayah Jakarta Selatan sebagai lokus penelitian didasarkan pada karakteristik wilayah dengan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi serta keberadaan sejumlah titik transit utama yang menjadi ruang interaksi intensif antara pengguna dan penyedia layanan transportasi publik. Dalam rangka memperoleh gambaran empiris mengenai pengalaman pengguna, observasi lapangan difokuskan pada beberapa halte TransJakarta di Jakarta Selatan sebagai

titik pelayanan utama. Halte-halte tersebut dipilih untuk merepresentasikan karakteristik pelayanan dan dinamika operasional yang beragam, yaitu:

- a) Halte CSW, sebagai simpul transit berbasis *Transit Oriented Development* dengan tingkat kepadatan perpindahan moda yang tinggi
- b) Halte Mampang Parapatan, yang memiliki karakteristik fisik halte sempit dan arus penumpang yang padat
- c) Halte Patra Kuningan, dengan temuan gangguan mesin *tap in* dan *tap out* yang mempengaruhi kelancaran layanan
- d) Halte Asean, dengan temuan antrian yang panjang ketika jam sibuk.

Adapun fokus penelitian ini adalah *public value* dalam penyelenggaraan layanan TransJakarta di Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan tiga elemen utama dalam kerangka *public value*, yaitu legitimasi dan dukungan, kapasitas operasional, serta nilai publik. Meskipun fenomena yang paling sering ditemukan berkaitan dengan kapasitas operasional, namun dua elemen lainnya tetap dikaji karena seluruh komponen dalam kerangka *public value* bersifat saling berkaitan dalam membentuk nilai publik yang diterima dan dirasakan oleh pengguna.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari pegawai TransJakarta yang pada divisi penyelenggaraan layanan, petugas layanan TransJakarta, serta pengguna layanan TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan. Pegawai TransJakarta dipilih karena memiliki pengetahuan mengenai kebijakan, pengelolaan operasional, dan standar pelayanan minimum (SPM) dalam layanan TransJakarta. Petugas layanan atau biasa disebut pramusapa dipilih karena berperan langsung dalam pelaksanaan

pelayanan di lapangan, khususnya di titik pelayanan halte. Sementara itu, pengguna layanan TransJakarta dipilih sebagai subjek penelitian karena dapat memberikan perspektif mengenai pengalaman serta persepsi mereka terhadap nilai publik yang dihasilkan dari layanan TransJakarta.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini, peneliti menggunakan pendekatan *actors*, yaitu memilih informan yang terlibat langsung dalam proses penyelenggaraan dan penggunaan layanan, sehingga mampu memberikan informasi yang mendalam terkait penciptaan *public value* dalam layanan TransJakarta.

1.10.4 Jenis Data

1. Data primer

Menurut Sugiyanto (2013: 225) menjelaskan bahwa data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pada penelitian ini data primer diperoleh langsung dari sumbernya baik melalui wawancara pada petugas maupun pada pengguna layanan TransJakarta, observasi di lokasi penelitian langsung, serta melalui laporan dalam bentuk dokumen.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyanto (2013: 225) menyatakan bahwa data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Danang Sunyoto (2013: 28) dalam (Hera Noviani, 2021) juga mengatakan bahwa data

sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan sumber lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini digunakan sebagai pelengkap sekaligus pendukung data primer. Data tersebut diperoleh dari berbagai literatur dan sumber lain yang memiliki keterkaitan serta relevansi dengan objek penelitian, sehingga dapat dijadikan bahan rujukan dalam memperkuat analisis.

1.10.5 Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang berusaha untuk menggambarkan, mendeskripsikan, serta memaparkan apa adanya kejadian objek yang diteliti berdasarkan situasi dan kondisi ketika penelitian itu dilakukan (Sugiyono, 2017) dalam (R. Anisya Dwi Septiani, 2022). Pada penelitian ini metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena pelayanan TransJakarta dalam menciptakan *public value*.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dimana melibatkan pengamatan langsung terhadap subjek yang ada dalam lokasi penelitian dan mendokumentasikan perilaku ataupun statusnya. Menurut Sutrisno Hadi (1986) dalam (Sugiyono, 2013), mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Oleh karena itu, pengamatan yang dilakukan oleh peneliti harus bersifat sistematis, terencana, dan disesuaikan dengan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung pada layanan transportasi publik TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan. Pengamatan difokuskan pada fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna, antara lain:

- a) Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus TransJakarta
- b) Sikap dan perilaku petugas layanan (pramusapa) terhadap pengguna
- c) Kondisi dan situasi halte, termasuk kenyamanan dan kepadatan penumpang

b) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data bersama orang lain dengan cara bertemu, untuk bertukar informasi melalui sesi tanya jawab. Artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh narasumber yang diwawancarai. Dalam wawancara ini, peneliti akan bertanya kepada pegawai TransJakarta, petugas TransJakarta dan juga pengguna layanan TransJakarta agar memperoleh data yang akurat terkait kondisi layanan serta harapan publik terhadap layanan TransJakarta.

d) Dokumen

Dokumen merupakan sumber data yang berisi catatan mengenai peristiwa atau informasi lalu yang relevan dengan objek penelitian. Teknik dokumen digunakan untuk memperoleh data secara langsung dari lokasi penelitian maupun dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, laporan, dan arsip kebijakan yang relevan. Melalui teknik ini, peneliti dapat menggali informasi tidak hanya dari narasumber saja tetapi juga dapat memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis seperti,

Standar Pelayanan Minimal (SPM) TransJakarta, laporan tahunan TransJakarta, dan data jumlah penumpang TransJakarta.

e) Triangulasi

Triangulasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk menguji apakah data tersebut merupakan data yang kredibel. Artinya, triangulasi merupakan usaha untuk mengecek dan memastikan kebenaran data atau informasi yang diperoleh dari berbagai macam sudut pandang yang berbeda.

1.10.7 Analisis Data

Analisis data adalah proses yang berlangsung secara terus menerus sejak sebelum penelitian dimulai, saat pengumpulan data dilapangan, hingga setelah data terkumpul. Dalam penelitian kualitatif, analisis data tidak dilakukan setelah data terkumpul saja, akan tetapi justru dilakukan selama proses pengumpulan data sedang berlangsung. Proses tersebut membantu peneliti memahami situasi, menyesuaikan fokus penelitian dan mengarahkan Langkah pengumpulan data secara terarah. Sehingga untuk menghasilkan data yang terarah diperlukan tahapan sebagai berikut :

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyeleksi, memfokuskan dan menyederhanakan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. Tahapan ini dilakukan untuk menajamkan dan mengarahkan data agar lebih terstruktur, dengan menghilangkan informasi yang tidak relevan sehingga penyajian data menjadi lebih

jelas, mudah dipahami, dan mendukung penyusunan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan (Zulfirman, 2022).

2) Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi penelitian ke dalam bentuk yang teratur, seperti narasi singkat, tabel atau bagan, sehingga memudahkan peneliti memahi temuan dan menarik kesimpulan. Melalui penyajian data, peneliti dapat melihat hubungan antar informasi dan merencanakan langkah analisis berikutnya secara lebih terarah (Zulfirman, 2022)

3) Verifikasi atau Kesimpulan

Verifikasi atau penarikan kesimpulan merupakan tahapan terakhir menurut Miles and Huberman dalam (Sugiyono 2013: 252). Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel. Artinya kesimpulan pada penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, tetapi bisa juga tidak.

1.10.8 Kualitas Data

Kualitas data dalam penelitian kualitatif sangat dipengaruhi oleh peneliti sebagai instrument utama. Peneliti dalam penelitian kualitatif tidak hanya mengumpulkan data saja tetapi juga menilai validitas data. Hal ini dipengaruhi oleh pemahaman metode, penguasaan bidang, dan juga kemampuan peneliti dalam

wawancara serta interpretasi. Untuk mengukur kualitas penelitian kualitatif terbagi menjadi tiga prosedur sebagai berikut :

1) *Rigour* (Keseluruhan dan ketepatan penggunaan metode)

Pada penelitian kualitatif menekankan pada ketepatan metodologis yang menyangkut pada transparansi ataupun kejelasan deskripsi tentang penelitian yang dilakukan. Kejelasan tersebut mencakup informasi terkait subjek yang diteliti secara detail, tingkat kepercayaan subjek, bagaimana data dikumpulkan, direkam, diberi kode dan selanjutnya di analisis dan kemungkinan-kemungkinan penolkan temuan oleh subjek penelitian. Terdapat sembilan pertanyaan standar yang dapat mengukur *procedural* dan *methodological rigour*, diantaranya: (a) Bagaimana subjek/partisipan dan *setting* sosial penelitian bisa diakses; (b) Siapa yang diobservasi dan diinterview; (c) Berapa kali observasi dilakukan; (d) Berapa lama dilakukan; (e) Apa saja pertanyaan yang diajukan pada saat interview; (f) Apa saja tujuan observasi; (g) Dokumen atau catatan apa saja yang diperlukan dan dikaji; (h) Bagaimana mengkajinya, dan terakhir (i) Bagaimana pengumpulan data dilakukan. Selain itu hal teknis lainnya juga perlu menjadi perhatian ketika dilapangan.

2) *Credibility* (Kebermaknaan dan temuan disajikan dengan baik)

Tujuan dari penelitian salah satunya adalah untuk mengembangkan pengetahuan dan juga dapat dimanfaatkan bagi kepentingan masyarakat secara luas. Maka dari itu ketika penelitian berupa pola ataupun kaidah diperoleh penting untuk memastikan bahwa temuan tersebut benar-benar mempresentasikan realitas

yang terjadi di lapangan. Sehingga hasil dari temuan tersebut dapat dipercaya dan mewakili pengalaman nyata partisipan.

3) *Relevance* (Kegunaan temuan)

Seberapa jauh temuan penelitian relevan dengan persoalan atau konteks fenomena yang sedang diteliti. Artinya temuan yang dihasilkan dalam penelitian dapat memberikan manfaat atau kegunaan penelitian baik bagi peneliti maupun masyarakat luar. Khususnya untuk penelitian kualitatif, relevansi sangat bergantung pada keterikatan antara data, konteks dan interpretasi peneliti. Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk menjaga kesesuaian anatara tujuan penelitian, proses pengumpulan data dan hasil analisis. Temuan yang baik tidak hanya akurat secara kontekstual, tetapi juga dapat bermanfaat bagi masyarakat luas.