

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Pada zaman dulu, moda transportasi darat di Jakarta masih didominasi oleh bus kota, metromini, kopaja, mikrolet, bajaj, dan ojek pangkalan. Meskipun menjadi sarana utama mobilitas masyarakat, transportasi ini sering kali berjalan dengan kondisi yang semrawut dan tidak teratur. Banyak armada yang beroperasi tanpa standar kelayakan, sopir mengemudi ugal-ugalan demi mengejar setoran, serta kebiasaan menaikkan dan menurunkan penumpang sembarangan di tengah jalan. Tidak adanya jadwal keberangkatan yang pasti, keamanan yang rendah, serta minimnya kenyamanan membuat masyarakat kurang percaya pada transportasi umum. Selain itu, tidak adanya standar pelayanan membuat penumpang merasa kurang aman dan nyaman. Situasi ini memperparah kemacetan lalu lintas Jakarta, sekaligus menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.

Secara regulasi, penyelenggaraan transportasi darat pada masa itu masih mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Namun, implementasi kebijakan tersebut dinilai belum mampu menjawab tantangan meningkatnya mobilitas di Jakarta. Lemahnya pengawasan dan standar pelayanan membuat regulasi ini tidak efektif dalam mengendalikan pertumbuhan kendaraan pribadi maupun memperbaiki kualitas angkutan umum. Situasi inilah yang kemudian mendorong Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk

mencari terobosan baru dalam sistem transportasi perkotaan.

Melihat permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) Transjakarta pada 15 Januari 2004 sebagai alternatif transportasi umum yang lebih efisien dan terjangkau. Menurut Vanessa & Prabantari (2020), Transjakarta—yang juga dikenal sebagai Busway—merupakan moda transportasi publik yang disediakan untuk masyarakat Jakarta dengan tarif yang relatif murah dan diharapkan mampu membantu mengurangi tingkat kemacetan di wilayah DKI Jakarta. Sistem ini dirancang dengan jalur khusus agar bus dapat beroperasi tanpa terhambat kemacetan, serta dilengkapi layanan yang terintegrasi dengan moda transportasi lain seperti MRT dan KRL.

Selain untuk menyediakan moda transportasi publik yang lebih terjangkau dan terintegrasi, hadirnya Transjakarta juga diharapkan mampu menjadi solusi dalam mengurai kemacetan di DKI Jakarta. Dengan konsep jalur khusus (Busway) yang terpisah dari lalu lintas umum, Transjakarta dirancang agar perjalanan bus tetap lancar meskipun kondisi jalanan padat. Keberadaan Transjakarta sekaligus diharapkan dapat menarik minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum massal, sehingga volume kendaraan di jalan raya dapat berkurang. Dengan demikian, Transjakarta tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan pemerintah daerah dalam mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi dan menekan tingkat kemacetan di ibu kota.

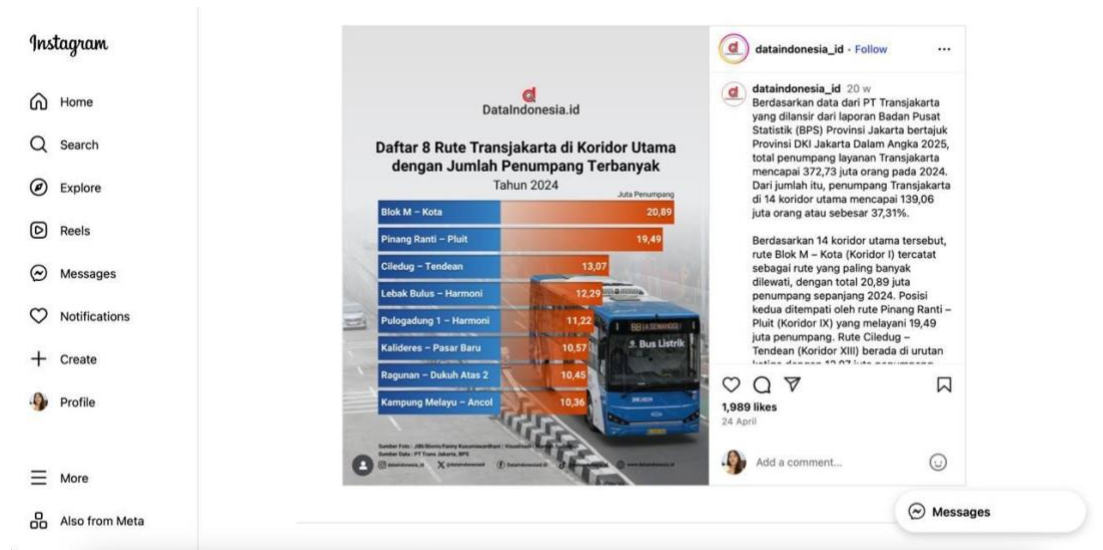
Pasca peresmian Transjakarta, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memperkuat payung hukum melalui Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2003 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Wilayah DKI Jakarta. Perda ini menjadi dasar pengaturan operasional Busway, termasuk pembentukan jalur khusus bus serta pengelolaan oleh Badan Layanan Umum (BLU) Transjakarta. Selanjutnya, regulasi tersebut diperbarui dengan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Transportasi, yang lebih komprehensif mengatur integrasi antarmoda, standar pelayanan minimal, hingga pengembangan jaringan transportasi publik berbasis bus. Kehadiran perda-perda tersebut menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam menjadikan Transjakarta sebagai tulang punggung transportasi massal di Jakarta, sekaligus sebagai upaya mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi.

Sepanjang tahun 2024, Transjakarta berhasil mencatatkan prestasi dengan jumlah pelanggan yang mencapai 371 juta orang. Angka ini menunjukkan peningkatan sekitar 30 persen dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya berada di angka 285 juta pelanggan. Direktur Utama PT Transportasi Jakarta (Transjakarta), Welfizon Yuza, menjelaskan bahwa capaian tersebut merupakan angka tertinggi yang pernah diraih dalam beberapa tahun terakhir dan menjadi bukti nyata bahwa Transjakarta semakin dipercaya serta diminati oleh masyarakat sebagai moda transportasi publik andalan di Jakarta.



Gambar 1. 1 Rata-Rata Jumlah Pengguna Transjakarta Sepanjang Tahun 2024
Sumber: Antara - Kantor Berita Indonesia, 2025

Sebagai moda transportasi publik andalan warga Jakarta yang melayani banyak penumpang setiap harinya, terutama di wilayah dengan jumlah penduduk tinggi, hal tersebut tetap perlu diimbangi dengan perhatian serius terhadap kondisi sarana dan prasarana yang tersedia. Pertumbuhan jumlah penumpang yang terus meningkat tentu menuntut ketersediaan fasilitas yang lebih memadai, baik dari segi kenyamanan maupun keamanan, agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Salah satu contoh yang masih menjadi perhatian adalah kondisi sarana dan prasarana di Halte Blok M, yang meskipun merupakan salah satu halte pusat dan cukup vital, masih ditemukan beberapa kekurangan dalam fasilitas pendukungnya. Kekurangan tersebut berpotensi mengurangi kenyamanan pengguna, khususnya bagi mereka yang setiap hari mengandalkan Transjakarta sebagai moda transportasi utama.



Gambar 1. 2 Daftar 8 Rute Transjakarta di Koridor Utama dengan Jumlah Penumpang Terbanyak Tahun 2024
Sumber: Instagram Dataindonesia_id, 2024

Tingginya volume pengguna di koridor ini menunjukkan bahwa jalur Blok M–Kota menjadi salah satu rute paling sibuk dan paling banyak dipilih oleh masyarakat Jakarta. Kondisi tersebut seharusnya diimbangi dengan perhatian yang lebih serius terhadap ketersediaan sarana dan prasarana. Namun, di lapangan masih ditemukan berbagai kekurangan pada Halte Blok M yang merupakan titik awal sekaligus simpul penting koridor ini.

Beberapa pengguna mengeluhkan minimnya tempat duduk, ruang tunggu yang sempit saat jam sibuk, serta kurangnya akses ramah disabilitas dan informasi penumpang digital (Tempo.com, 2023). Dalam salah satu laporan investigasi media, disebutkan bahwa Halte Blok M masih belum memiliki jalur khusus pengguna disabilitas yang sesuai standar, serta akses tangga dan lift yang belum berfungsi

optimal. Selain itu, tidak ada jadwal kedatangan bus yang terpampang secara *real-time*, yang menyebabkan kebingungan bagi pengguna baru (Kompas.com, 2023). Ketidakmerataan ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan (Fahmy Idris & S.Salju, 2023). Selain berdampak pada kepuasan masyarakat, ketidakmerataan sarana dan prasarana juga dapat menurunkan frekuensi pengguna moda publik (Firdaus et al., 2023).



Gambar 1. 3 Kondisi di Halte Transjakarta Blok M
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Apabila fasilitas yang ada tidak mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna, maka dikhawatirkan masyarakat akan kembali beralih menggunakan kendaraan pribadi. Kondisi ini tentu akan berdampak pada meningkatnya volume lalu lintas di jalan raya dan justru memperparah tingkat kemacetan di Jakarta. Dengan demikian, keberhasilan Transjakarta sebagai moda transportasi massal dalam

mengurangi kemacetan sangat bergantung pada sejauh mana penyedia layanan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas sarana serta prasarana yang tersedia di setiap halte.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ngurah et al., 2022) dimana meneliti pengaruh dari sarana dan prasarana terhadap frekuensi penggunaan oleh masyarakat. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian (Firdaus et al., 2023) dimana meneliti pengaruh ketersediaan dan pemerataan sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan publik terhadap frekuensi penggunaan transportasi umum menemukan hasil bahwa sarana dan prasarana yang tidak merata secara signifikan menurunkan kepuasan masyarakat dan frekuensi penggunaan transportasi publik.

Selain itu, aspek status sosial-ekonomi juga belum banyak dikaji, padahal faktor tersebut sangat mungkin memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi publik. Perbedaan latar belakang sosial-ekonomi, misalnya, dapat membuat masyarakat menilai fasilitas halte dengan cara yang berbeda: kelompok dengan status ekonomi lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi fasilitas yang lebih lengkap, sementara kelompok ekonomi menengah ke bawah lebih menekankan keterjangkauan tarif.

Urgensi penelitian ini semakin kuat jika dikaitkan dengan tantangan transportasi Jakarta. Apabila transportasi publik seperti Transjakarta tidak mampu menyediakan fasilitas yang nyaman, inklusif, dan merata, maka masyarakat akan cenderung kembali beralih ke kendaraan pribadi. Hal ini tentu akan memperparah masalah kemacetan, polusi udara, serta menurunkan kualitas hidup perkotaan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh ketidakmerataan sarana dan prasarana halte serta status sosial-

ekonomi terhadap kepuasan dan frekuensi penggunaan Transjakarta menjadi sangat relevan, tidak hanya bagi pengembangan ilmu administrasi publik tetapi juga bagi kebijakan transportasi di ibu kota.

Pemilihan judul dan lokasi penelitian didasarkan pada relevansi kasus yang nyata di lapangan. Halte Blok M dipilih karena merupakan salah satu simpul transportasi terbesar di Jakarta Selatan, yang menghubungkan Koridor 1 (Blok M–Kota) dengan MRT Jakarta, angkutan kota, dan moda transportasi lain. Tingginya volume penumpang di halte ini menjadikannya representatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Transjakarta. Selain itu, meskipun halte ini telah mengalami revitalisasi sejak tahun 2022, masih terdapat persoalan ketidakmerataan fasilitas yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji secara empiris pengaruh ketidakmerataan sarana prasarana dan status sosial-ekonomi terhadap kepuasan masyarakat, tetapi juga menghadirkan kebaruan dalam melihat pengaruh antara fasilitas halte, faktor sosial-ekonomi, pengaruh sosial, kepuasan, dan frekuensi penggunaan transportasi publik di Jakarta.

1.1 Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Terdapat ketidakmerataan fasilitas pada Halte Transjakarta Blok M, seperti keterbatasan tempat duduk, area tunggu sempit, tidak adanya informasi rute/jadwal yang terpampang secara jelas, dan jarang adanya pegawai halte yang terlihat untuk memberikan kejelasan informasi bagi pengguna baru.

2. Kurangnya fasilitas ramah disabilitas, seperti akses lift, jalur landai, atau *signage* (simbol) khusus, yang berdampak pada kelompok rentan pengguna layanan publik.
3. Ketidaknyamanan (minimnya penerangan dan lingkungan halte yang sepi) dan kurangnya kelengkapan fasilitas (informasi rute) sehingga beberapa masyarakat, khususnya pengguna baru merasa kebingungan yang menyebabkan sebagian masyarakat beralih memilih moda transportasi lain, seperti kendaraan pribadi atau ojek *online*.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Apakah ada pengaruh antara ketersediaan sarana prasarana dengan kepuasan masyarakat pengguna halte Transjakarta Blok M?
2. Apakah ada pengaruh antara status sosial ekonomi dengan kepuasan masyarakat pengguna halte Transjakarta Blok M?
3. Apakah ada pengaruh antara ketersediaan sarana prasarana dan status sosial ekonomi dengan kepuasan masyarakat pengguna halte Transjakarta Blok M?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Menganalisis sejauh mana ketersediaan sarana dan prasarana berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan Halte

Transjakarta Blok M.

2. Menganalisis pengaruh antara status sosial ekonomi dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna Halte Transjakarta Blok M.
3. Menganalisis pengaruh antara ketersediaan sarana prasana dan status sosial ekonomi dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna Halte Transjakarta Blok M.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang manajemen transportasi publik dan kepuasan pengguna terhadap layanan publik.
- b. Menjadi rujukan untuk pengembangan teori tentang pengaruh distribusi sarana dan prasarana terhadap kepuasan pengguna terkait moda transportasi umum.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan informasi berbasis data kepada PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan DKI Jakarta mengenai dampak ketidakmerataan fasilitas halte terhadap kepuasan dan perilaku pengguna.
- b. Menjadi acuan dalam perencanaan revitalisasi atau standarisasi halte Transjakarta, terutama di simpul-simpul besar seperti Blok M, agar lebih inklusif dan merata secara fungsional.
- c. Menyediakan bahan evaluasi mengenai prioritas peningkatan fasilitas yang paling berdampak terhadap loyalitas pengguna (misalnya tempat duduk, akses disabilitas, pencahayaan, atau informasi jadwal).

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penyusunan suatu kajian ilmiah menelaah dan memahami berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya guna memperkuat landasan teoritis merupakan hal yang penting dilakukan. Penelitian terdahulu menjadi referensi penting dalam membangun kerangka pemikiran, menyusun variabel, serta merancang metode penelitian yang relevan dan kontekstual.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Ngurah et al., 2022) “Analisis Angkutan Umum Di Kabupaten Gianyar (Studi Kasus: Trayek Terminal Batubulan-Ubud)”	Variabel Terikat: Kinerja Angkutan Umum Variabel Bebas: Kualitas pelayanan (X1) Kinerja Trayek (X2)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kinerja trayek secara serempak berpengaruh positif terhadap kinerja angkutan umum.
2	(Firdaus et al., 2023) “Pengaruh Sarana dan Prasarana Serta Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat	Variabel Terikat: Kepuasan Masyarakat Variabel Bebas: Sarana dan Prasaran (X1), Pelayanan Publik (X2)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan variabel sarana dan prasarana tidak mempunyai pengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat. Variabel pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3	(Fahmy Idris & S. Salju, 2023) “Pengaruh Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan, Sarana dan	Variabel Terikat: Kepuasan Masyarakat	Kuantitatif	Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat”	Variabel Bebas: Budaya Kerja (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Sarana dan Prasarana (X3)		
4	(Tsoriyo & Ndagurwa, 2024) “Looking Beyond Household Income Status: Exploring The Interplay Of Income And Other Drivers Of Neighbourhood Satisfaction In The Gauteng Province Of South Africa”	Variabel Terikat: Kepuasan Masyarakat Variabel Bebas: Akses Sarana dan prasarana	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini nilai koefisien positif dan signifikan, artinya semakin tinggi persepsi ketersediaan sarana prasarana, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap lingkungan. Selain itu, ketimpangan akses terhadap transportasi umum menjadi salah satu faktor signifikan dalam rendahnya frekuensi penggunaan dan kepuasan (Firdausi et al., 2021).
5	(Ahmed & Abdullahi, n. d, 2025) “Service Quality and Customer Satisfaction in Commercial Transportation Services in Gombe State, Nigeria Global Journal of Research in Business Management Research	Varibel Terikat: Kepuasan Pengguna Variabel Bebas: Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana dan prasarana	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan sarana dan prasarana transportasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Ketidaknyamanan karena kurangnya tempat duduk, minimnya pencahayaan, dan infrastruktur halte yang tidak memadai menjadi keluhan utama yang menurunkan kepuasan.

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Article Service Quality and Customer Satisfaction in Commercial Transportation Services in Gombe State, Nigeria</i>	transportasi publik (X2)		
6	(Marianna Lucinda de Oliveira, 2022) “Multivariate analysis of public transport quality: a case study in a medium-sized Brazilian city”	Variabel Terikat: Tingkat kepuasan pengguna terhadap transportasi publik di kota Kota Juiz de Fora, Brasil. Variabel Bebas: Karakteristik sosial ekonomi pengguna (pendapatan, umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) serta persepsi	Kuantitatif	Ditemukan bahwa karakteristik sosial-ekonomi memengaruhi tingkat kepuasan terhadap layanan publik: pengguna dengan tingkat pendapatan, pendidikan, umur yang berbeda akan menunjukkan perbedaan signifikan dalam kepuasan terhadap fasilitas dan kualitas layanan. Artinya, fasilitas dan kondisi layanan serta status sosial-ekonomi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		terhadap kualitas layanan transportasi publik (aksesibilitas, kenyamanan, keamanan, keandalan, fasilitas, kebersihan, tarif)		
7	(Peppy Fachrial et al., 2023) “The Study of Key Attributes in Public Transit User Satisfaction, Including Social Inclusion and Gender Equality: The Case of Jakarta”	Variabel Terikat: Kepuasan pengguna transportasi publik di Jakarta Variabel Bebas: Faktor sosial inklusi (status sosial/ekonomi, gender, aksesibilitas) serta atribut pelayanandan	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sosial inklusi dan kualitas fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan. Pengguna status sosial ekonomi tinggi lebih sensitif terhadap kekurangan fasilitas, sementara status sosial ekonomi rendah cenderung lebih toleran.

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		fasilitas transportasi publik (kenyamanan, keamanan, keandalan, kebersihan, tarif, dsb)		
8	(Siti Marhamatul Lathifah, 2023) “Pengaruh Faktor Ekonomi dan Faktor Sosial pada Pola Pengguna Transportasi Publik Transjakarta di Jakarta Menggunakan Metode <i>Association Rule</i> ”	Variabel Terikat: Pola penggunaan transportasi publik Transjakarta (frekuensi penggunaan, pilihan moda, keterhubungan dengan faktor ekonomi & sosial) Variabel Bebas: Faktor Ekonomi (biaya perjalanan, nilai penghematan)	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh 13 pola asosiasi yang terbentuk dari kombinasi faktor sosial (usia, pekerjaan), faktor ekonomi (biaya perjalanan), aksesibilitas, serta fasilitas. Analisis dengan <i>Association Rule</i> menunjukkan bahwa faktor ekonomi berupa biaya perjalanan dan faktor sosial berupa usia serta pekerjaan memang memiliki pengaruh nyata terhadap pola penggunaan transportasi publik Transjakarta.

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		biaya, surplus konsumen) Faktor Sosial (usia, pekerjaan) Faktor lain yang dianalisis (fasilitas, aksesibilitas)		
9	(Wiratama & Suryadjaja, 2023) “Evaluasi Kondisi Fisik (Penyediaan dan Penggunaan) Prasarana dan Sarana untuk Mendukung Moda Transportasi Umum di Kota Tangerang (Koridor 2)”	Variabel Terikat: Persepsi/kepuasan masyarakat pengguna BRT Tayo Koridor 2 di Kota Tangerang Variabel Bebas: Kondisi sarana dan prasarana BRT Koridor 2 (halte, keamanan, kenyamanan, kebersihan, dan penerangan)	Kuantitatif	Penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kondisi sarana dan prasarana BRT Tayo Koridor 2 belum optimal sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan dan minat masyarakat dalam menggunakan moda transportasi umum tersebut.

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
10	(<i>Khondhaker Al Momin et al., 2024</i>) “ <i>Leveraging Social Media Data to Identify Factors Influencing Public Attitude Towards Accessibility, Socioeconomic Disparity and Public Transportation</i> ”	Variabel Terikat: Sikap/opini publik terhadap transportasi umum Variabel Bebas: Faktor-faktor dari media sosial yang menggambarkan persepsi publik terkait aksesibilitas, disparitas sosial-ekonomi, kondisi transportasi publik	Kuantitatif	Penelitian ini menemukan bahwa individu dari tingkat status sosial-ekonomi yang lebih rendah cenderung kurang vokal tetapi sangat terdampak oleh buruknya aksesibilitas dan bahwa disparitas sosial-ekonomi muncul sebagai salah satu faktor utama ketidakpuasan terhadap transportasi publik.

1.5.2 Teori Administrasi Publik

Administrasi atau *administration* dalam bahasa Inggris dapat dipahami sebagai aktivitas untuk mengarahkan serta mengelola suatu proses atau pekerjaan. Istilah administrasi juga kerap digunakan untuk menggambarkan kegiatan yang berkaitan dengan pencatatan, penulisan, maupun pengurusan surat-menyurat. Herbert A. Simons (dalam Syafiie, 2015:11) menjelaskan bahwa administrasi merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh sekelompok individu yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang telah disepakati. Sementara itu, Leonard B. White (dalam Syafiie, 2015:11) menyatakan bahwa administrasi adalah rangkaian proses yang selalu muncul dalam setiap aktivitas organisasi, baik dalam sektor swasta maupun pemerintahan, lingkungan sipil ataupun militer, serta pada organisasi berskala kecil maupun besar.

Administrasi publik merupakan cabang ilmu sosial yang fokus pada penyelenggaraan kebijakan dan pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan maupun organisasi non-pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik, khususnya pada sektor transportasi umum, administrasi publik berperan sebagai kerangka konseptual untuk memahami bagaimana lembaga publik merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien dan akuntabel. Kualitas pelayanan publik dalam bidang transportasi umum tidak hanya menyangkut aspek teknis seperti ketersediaan armada, ketepatan waktu, dan kenyamanan, tetapi juga menyangkut aspek

manajerial dan kelembagaan yang dijelaskan melalui teori-teori dalam administrasi publik.

Menurut Dwight Waldo (1948), administrasi publik adalah manajemen dan pelaksanaan kebijakan publik dalam kerangka nilai-nilai demokrasi. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi publik tidak hanya bersifat teknokratis, tetapi juga mengandung dimensi etika dan politik yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat luas. Dalam hal ini, pelayanan transportasi umum sebagai bagian dari pelayanan publik harus dikelola dengan mempertimbangkan prinsip keadilan, partisipasi, dan transparansi. Pendekatan administrasi publik membantu untuk memahami bagaimana kebijakan transportasi dirancang dan bagaimana pelayanan disampaikan dengan mempertimbangkan berbagai kepentingan dan aspirasi warga.

Teori administrasi publik klasik yang pertama kali berkembang pada akhir abad ke-19 dan awal abad ke-20 menekankan pada pentingnya struktur birokrasi yang rasional dan efisien. Max Weber, seorang sosiolog Jerman yang sangat berpengaruh dalam teori administrasi publik, mendefinisikan birokrasi sebagai suatu bentuk organisasi yang ditandai oleh pembagian kerja yang sistematis, hierarki otoritas yang jelas, aturan dan prosedur yang tetap, serta rekrutmen berdasarkan kualifikasi teknis. Dalam konteks pelayanan transportasi umum, pendekatan birokrasi Weberian menekankan pentingnya prosedur pelayanan yang terstandarisasi, pembagian tugas yang jelas antara instansi yang terlibat, serta pelaksanaan layanan berdasarkan regulasi yang berlaku. Namun, pendekatan ini sering dikritik karena dianggap terlalu kaku, tidak fleksibel, dan kurang mampu

merespons perubahan kebutuhan masyarakat secara cepat.

Dengan berkembangnya zaman dan meningkatnya kompleksitas layanan publik, muncullah sebuah pendekatan baru dalam administrasi publik yang dikenal sebagai *New Public Management* (NPM). Christopher Hood (1991), sebagai salah satu tokoh utama dalam konsep ini, menjelaskan bahwa NPM mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke dalam penyelenggaraan pemerintahan, seperti penekanan pada efisiensi biaya, pencapaian hasil yang terukur, serta peningkatan akuntabilitas kinerja. Dalam praktiknya, NPM mendorong reformasi sektor publik dengan menerapkan mekanisme pasar, kontrak kerja berbasis kinerja, dan penggunaan indikator kinerja untuk mengukur keberhasilan pelayanan. Dalam sektor transportasi umum, NPM mendorong evaluasi terhadap kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pengguna, penggunaan sistem tiket elektronik, dan pemberian insentif kepada operator layanan yang memenuhi target kinerja tertentu. Dengan demikian, NPM menempatkan masyarakat sebagai pelanggan (*customers*) yang memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang cepat, tepat, dan nyaman.

Pendekatan NPM tidak lepas dari kritik karena dianggap terlalu berfokus pada efisiensi ekonomi sehingga mengabaikan peran partisipasi masyarakat dan nilai-nilai demokratis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menanggapi kelemahan tersebut, kemudian berkembang paradigma baru yang dikenal sebagai *New Public Service* (NPS) yang diperkenalkan oleh Janet dan Robert Denhardt pada tahun 2000. Mereka berpendapat bahwa administrasi publik seharusnya tidak hanya berfungsi untuk “mengelola” masyarakat seperti dalam NPM, tetapi untuk

“melayani” masyarakat sebagai warga negara (*citizens*), bukan sekadar sebagai pelanggan. NPS menekankan bahwa masyarakat perlu dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, mengutamakan kepentingan publik, serta mendorong kerja sama antara pemerintah, sektor swasta, dan komunitas sipil dalam penyelenggaraan layanan. Dalam konteks transportasi umum, NPS dapat diterapkan melalui forum konsultasi publik, penyusunan kebijakan transportasi berbasis aspirasi warga, serta penguatan peran komunitas dalam pengawasan kualitas layanan.

Pendekatan manajemen kualitas total atau *Total Quality Management* (TQM) juga menjadi bagian penting dalam teori administrasi publik kontemporer. Menurut George J. Gordon dan Michael E. Milakovich (1995), TQM dalam sektor publik merupakan suatu pendekatan manajerial yang menekankan peningkatan berkelanjutan, keterlibatan seluruh organisasi, serta kepuasan pelanggan sebagai pusat dari pelayanan. TQM menuntut lembaga penyedia layanan transportasi umum untuk terus melakukan inovasi, evaluasi layanan secara sistematis, serta mengembangkan budaya organisasi yang responsif terhadap keluhan dan kebutuhan pengguna. Dalam praktiknya, penerapan TQM dapat dilihat dari adanya survei kepuasan pelanggan secara rutin, pelatihan sumber daya manusia secara berkala, serta sistem pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dan transparan.

Dari berbagai pendekatan tersebut, teori administrasi publik menyediakan kerangka konseptual yang kuat untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada transportasi umum. Kualitas layanan tidak dapat dipisahkan dari efektivitas manajemen publik, kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan

masyarakat, serta komitmen terhadap nilai-nilai demokrasi dan partisipasi. Oleh karena itu, dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan transportasi umum, diperlukan pemahaman yang menyeluruh mengenai prinsip-prinsip administrasi publik, baik yang bersifat klasik maupun kontemporer.

Penggabungan antara teori birokrasi Weber, pendekatan efisiensi dalam NPM, nilai-nilai partisipatif dalam NPS, serta prinsip-prinsip peningkatan berkelanjutan dalam TQM dapat memberikan landasan teoritis yang komprehensif dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum. Dengan demikian, administrasi publik bukan hanya menjadi alat teknis dalam penyelenggaraan layanan, tetapi juga sebagai wadah nilai dan aspirasi masyarakat untuk menciptakan pelayanan publik yang bermutu, inklusif, dan berkelanjutan.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai bidang ilmu telah mengalami perkembangan paradigma yang dinamis seiring dengan perubahan sosial, politik, ekonomi, dan teknologi. Setiap paradigma yang muncul mencerminkan cara pandang dan pendekatan yang berbeda terhadap bagaimana pemerintah seharusnya mengelola pelayanan publik. Dalam konteks penelitian mengenai kualitas pelayanan publik, pemahaman terhadap paradigma administrasi publik sangat penting karena paradigma tersebut menentukan bagaimana kebijakan dirumuskan, layanan dirancang, dan masyarakat diperlakukan dalam proses pelayanan.

Nicholas Henry (1975) menjelaskan bahwa administrasi publik mengalami

beberapa pergeseran paradigma yang cukup nyata sepanjang perkembangannya, mulai dari paradigma pemisahan politik dan administrasi, paradigma prinsip-prinsip administrasi, paradigma administrasi sebagai cabang ilmu politik, paradigma administrasi sebagai ilmu manajemen, hingga akhirnya memasuki paradigma administrasi publik itu sendiri. Perubahan-perubahan tersebut tidak hanya bersifat akademik, tetapi juga memengaruhi praktik pemerintahan dan cara penyelenggaraan pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia.

Salah satu paradigma awal adalah Paradigma Politik-Administrasi yang muncul pada akhir abad ke-19. Paradigma ini banyak dipengaruhi oleh gagasan Woodrow Wilson, seorang akademisi yang juga pernah menjabat sebagai Presiden Amerika Serikat, melalui esainya yang berjudul *“The Study of Administration”* (1887). Dalam tulisannya, Wilson menekankan bahwa administrasi publik sebaiknya dipisahkan dari ranah politik agar pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efisien dan profesional. Dengan kata lain, para birokrat seharusnya hanya menjalankan kebijakan yang dibuat oleh politisi, tanpa intervensi atau preferensi pribadi. Dalam konteks kualitas pelayanan publik, paradigma ini menekankan pentingnya netralitas birokrasi dan prosedur yang formal sebagai jaminan terhadap keadilan dan keteraturan dalam pelayanan.

Seiring berjalannya waktu, paradigma ini dianggap terlalu kaku dan tidak mampu menjawab kompleksitas masalah publik. Muncul paradigma baru yaitu Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi yang berkembang pada awal abad ke-20. Paradigma ini difokuskan pada pencarian prinsip-prinsip umum yang dapat

diterapkan dalam semua bentuk organisasi publik, seperti pembagian kerja, wewenang yang jelas, dan pengawasan. Henry Fayol dan Luther Gulick adalah tokoh penting dalam paradigma ini. Gulick memperkenalkan prinsip POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, and Budgeting*) sebagai inti dari manajemen administrasi. Dalam hal pelayanan publik, paradigma ini menekankan efisiensi dan rasionalitas birokrasi dalam menjalankan fungsi pelayanan.

Perkembangan selanjutnya membawa administrasi publik ke dalam Paradigma Administrasi sebagai Ilmu Politik, yang muncul sekitar tahun 1950-an hingga 1960-an. Dalam paradigma ini, administrasi publik dipahami tidak bisa lepas dari konteks politik dan kekuasaan. Dwight Waldo menjadi tokoh utama yang mengkritik pandangan administrasi sebagai ilmu terapan yang netral. Ia menekankan bahwa pelayanan publik seharusnya tidak hanya tentang efisiensi, tetapi juga keadilan, etika, dan nilai-nilai demokratis. Kualitas pelayanan publik dalam paradigma ini dinilai dari sejauh mana lembaga publik menjunjung prinsip-prinsip keadilan sosial, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

Selanjutnya, muncul Paradigma Administrasi sebagai Ilmu Manajemen, yang mendapat pengaruh kuat dari teori organisasi modern dan manajemen bisnis. Paradigma ini menjadi dasar dari gerakan *New Public Management* (NPM), yang berkembang pesat sejak tahun 1980-an. NPM berfokus pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan orientasi hasil dalam pelayanan publik. Menurut Hood (1991), NPM mendorong penggunaan praktik-praktik manajerial sektor swasta dalam sektor

publik, termasuk penggunaan indikator kinerja, kompetisi antarunit layanan, dan orientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam konteks pelayanan publik, paradigma ini menggeser fokus dari “apa yang dilakukan pemerintah” ke “seberapa baik pemerintah melayani masyarakat.” Ukuran kualitas pelayanan publik dalam paradigma NPM lebih bersifat kuantitatif dan berorientasi pada hasil nyata yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Pendekatan NPM dikritik karena terlalu menekankan aspek teknis dan mengabaikan nilai-nilai sosial serta kebutuhan untuk melibatkan masyarakat. Oleh karena itu, muncul Paradigma Pelayanan Publik Baru atau *New Public Service* (NPS), yang dikembangkan oleh Denhardt & Denhardt (2000). Paradigma ini berangkat dari kritik terhadap NPM yang dianggap terlalu menekankan efisiensi dan mengabaikan aspek demokratis dari pelayanan publik. Dalam NPS, pelayanan publik tidak dilihat sebagai bisnis, dan warga tidak dianggap sekadar pelanggan, melainkan sebagai warga negara yang memiliki hak untuk dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Administrasi publik dalam paradigma ini berfungsi sebagai fasilitator dialog publik, bukan sekadar pelaksana kebijakan. Kualitas pelayanan publik dalam NPS diukur dari sejauh mana pemerintah mendengarkan masyarakat, membangun kepercayaan, dan menciptakan partisipasi yang inklusif dalam penyusunan kebijakan layanan.

Paradigma terbaru dalam administrasi publik adalah *Governance* atau Tata Kelola Pemerintahan, yang mulai berkembang sejak tahun 1990-an hingga sekarang. Paradigma ini menekankan pada kerja sama antar aktor — pemerintah, sektor

swasta, dan masyarakat sipil — dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Pierre dan Peters (2000), *governance* mengubah wajah administrasi publik dari model hierarkis menjadi model jaringan (*network*), di mana kolaborasi dan koordinasi antar pihak menjadi kunci utama keberhasilan pelayanan. Dalam konteks transportasi umum atau sektor pelayanan lainnya, *governance* mendorong kemitraan antara pemerintah dan operator swasta serta partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan. Kualitas pelayanan publik dalam paradigma ini diukur melalui transparansi proses, keterlibatan publik, serta keberlanjutan dan akuntabilitas hasil.

Dengan demikian, perubahan paradigma administrasi publik dari pendekatan birokrasi tradisional hingga ke paradigma tata kelola modern menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari sisi teknis atau efisiensi, tetapi juga dari sejauh mana nilai-nilai demokrasi, partisipasi, dan keadilan sosial terwujud dalam proses pelayanan. Dalam konteks penelitian mengenai kualitas pelayanan publik, penting untuk memahami bahwa setiap paradigma menawarkan perspektif yang berbeda tentang bagaimana pelayanan seharusnya diberikan dan dinilai.

1.5.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik sebagai bidang kajian dalam Ilmu Administrasi Publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan yang membutuhkan perhatian serius serta penyelesaian yang menyeluruh. Secara prinsip, setiap individu membutuhkan layanan, dan dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan bagian

yang tidak terpisahkan dari aktivitas manusia sehari-hari. Masyarakat pun terus menuntut agar birokrasi mampu menyediakan layanan yang berkualitas serta tanggap terhadap kebutuhan mereka.

Pemerintah, sebagai penyelenggara layanan, memberikan pelayanan dengan menempatkan masyarakat sebagai pusat perhatian dan pihak yang memerlukan layanan tersebut (Osborn & Gaebler, 1999). Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan, baik dalam bentuk penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif oleh instansi yang berwenang.

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Undang-Undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25/2009).

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama negara dalam memastikan terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat, khususnya terkait penyediaan layanan dan fasilitas yang bersifat umum. Sinambela (2011) menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelaksanaan layanan ini menjadi tanggung jawab instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan dan

keadilan bagi seluruh warga. Sejalan dengan pandangan tersebut, Moenir (2006) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dengan memanfaatkan berbagai sumber daya untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak yang mereka miliki.

Kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui berbagai pendekatan teoretis, salah satunya menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini memuat lima dimensi utama untuk menilai mutu layanan, yaitu *tangibles* (wujud fisik layanan), *reliability* (kemampuan memberikan layanan secara konsisten dan akurat), *responsiveness* (kesigapan dalam melayani), *assurance* (rasa aman dan kepercayaan yang diberikan), serta *empathy* (kepedulian dan perhatian terhadap pengguna). Kelima dimensi tersebut menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan yang mereka terima dan sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Apabila terdapat perbedaan antara harapan dan persepsi terhadap layanan, kualitas pelayanan dianggap rendah; sebaliknya, semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan.

Dalam konteks administrasi publik modern, teori *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2003) memberikan perspektif yang lebih partisipatif terhadap pelayanan publik. NPS menekankan bahwa tujuan utama pelayanan publik bukan hanya efisiensi dan efektivitas seperti dalam pendekatan manajerial, tetapi lebih kepada bagaimana pemerintah dapat melayani masyarakat

dengan mengedepankan nilai-nilai demokratis, partisipasi warga, serta transparansi dalam proses pengambilan keputusan. Dalam paradigma ini, warga negara dipandang bukan sebagai konsumen, melainkan sebagai warga yang memiliki hak untuk berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan layanan publik.

Pemerintah Indonesia juga telah menetapkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang dituangkan dalam berbagai regulasi, salah satunya adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam regulasi ini dijelaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi asas kepastian hukum, kejelasan, keterbukaan, efisiensi, dan keadilan. Asas-asas ini dimaksudkan agar setiap penyelenggara layanan dapat memberikan pelayanan yang akuntabel, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Untuk mendukung pengukuran kualitas pelayanan publik secara praktis, Kementerian PAN-RB juga mengeluarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Melalui regulasi ini, indikator-indikator seperti kejelasan prosedur, kecepatan layanan, kemampuan petugas, keterbukaan informasi, dan penanganan pengaduan digunakan sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah.

Berdasarkan teori-teori dan regulasi di atas, maka kerangka teori dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik dibangun dari tiga fondasi utama, yaitu: konsep dasar pelayanan publik dan definisinya menurut para ahli; pendekatan teoritis melalui model SERVQUAL sebagai alat ukur persepsi kualitas; serta teori

New Public Service yang menekankan pentingnya nilai-nilai demokratis dan partisipatif dalam penyelenggaraan pelayanan. Ketiga fondasi ini membentuk suatu kerangka pemikiran yang komprehensif untuk menilai dan menganalisis kualitas pelayanan publik di era modern.

1.5.5 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu konsep kunci dalam kajian pelayanan publik. Kotler (2000) menjelaskan bahwa kepuasan muncul sebagai respon emosional—baik rasa puas maupun kecewa—yang timbul setelah seseorang membandingkan persepsi atau pengalamannya terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan yang ia miliki sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat dapat dipahami sebagai tingkat perasaan yang dialami masyarakat setelah menerima pelayanan yang dibandingkan dengan ekspektasi mereka (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui sejumlah indikator yang menunjukkan kualitas pengalaman mereka dalam menggunakan layanan publik. Indikator tersebut antara lain kenyamanan, yang mencakup suasana pelayanan yang menyenangkan serta fasilitas yang mendukung; keamanan, yaitu adanya jaminan bebas dari gangguan atau risiko selama menggunakan layanan; ketepatan waktu, yakni kesesuaian antara waktu pelayanan dengan yang dijanjikan; keramahan petugas, yang terlihat dari sikap ramah, sopan, dan kesediaan membantu; serta kepuasan terhadap fasilitas penunjang seperti kebersihan, kelengkapan, dan

kemudahan akses. Indikator-indikator ini memberikan gambaran konkret mengenai aspek-aspek yang langsung dirasakan masyarakat ketika berinteraksi dengan layanan.

Selain indikator, kepuasan masyarakat juga memiliki ciri-ciri yang dapat dikenali. Masyarakat yang merasa puas cenderung akan menggunakan kembali layanan publik yang sama dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Mereka juga menunjukkan loyalitas, tingkat keluhan yang relatif rendah, serta adanya persepsi positif terhadap instansi pemberi layanan. Jika pun muncul keluhan, biasanya dapat diselesaikan dengan lebih mudah karena adanya rasa percaya terhadap penyedia layanan. Dengan demikian, ciri-ciri tersebut menjadi refleksi nyata dari kepuasan yang dirasakan masyarakat.

Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Faktor kualitas pelayanan memegang peran utama, yang mencakup kompetensi, kecepatan, dan keramahan petugas dalam memberikan layanan. Faktor fasilitas sarana dan prasarana juga berpengaruh karena ketersediaan, kebersihan, dan kelayakan fasilitas menjadi bagian dari pengalaman masyarakat. Prosedur pelayanan yang sederhana, jelas, dan pasti turut memperkuat kepuasan, sementara keterjangkauan biaya, bila terdapat pungutan resmi, juga menjadi pertimbangan masyarakat. Di samping itu, keadilan dan transparansi dalam pelayanan memastikan bahwa setiap pengguna memperoleh perlakuan yang merata dan tidak diskriminatif.

Dengan demikian, kepuasan masyarakat bukan hanya sekadar hasil dari terpenuhinya kebutuhan dasar, tetapi juga merupakan respon emosional yang dipengaruhi oleh indikator layanan, ciri-ciri perilaku masyarakat setelah menerima layanan, serta faktor-faktor eksternal yang membentuk persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik.

1.5.6 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan dua komponen utama dalam sistem transportasi. Sarana mencakup kendaraan dan alat yang digunakan untuk mobilitas, seperti bus, kereta, dan kapal. Sementara itu, prasarana meliputi seluruh infrastruktur pendukung seperti jalan, halte, terminal, jembatan, serta fasilitas pendukung lainnya yang memungkinkan kelancaran arus transportasi. Menurut (M Khusaini, 2012), sarana dan prasarana transportasi merupakan sistem terpadu yang saling melengkapi. (M Khusaini, 2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan transportasi tidak hanya bergantung pada kendaraan yang digunakan, tetapi juga pada kelengkapan prasarana pendukung yang menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna. Transportasi publik perkotaan seperti Transjakarta, prasarana mencakup halte, ruang tunggu, jalur Busway, papan informasi jadwal, dan fasilitas akses disabilitas.

Pentingnya sarana dan prasarana ditunjukkan pula oleh (Tamin, 2008) yang menyebut bahwa efisiensi sistem transportasi ditentukan oleh kelancaran transfer antar moda serta aksesibilitas titik awal dan tujuan perjalanan. Ketika halte tidak

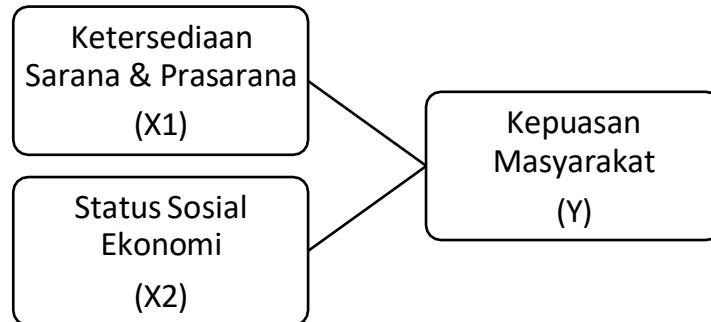
terdistribusi secara merata, tidak memiliki fasilitas memadai seperti tempat duduk, pencahayaan, informasi rute, atau akses untuk penyandang disabilitas, hal ini akan berdampak langsung pada penilaian negatif pengguna terhadap layanan tersebut (Saputro & Kusuma, 2023).

1.5.7 Status Sosial Ekonomi

Status sosial ekonomi (SES) menggambarkan posisi seseorang atau kelompok dalam struktur sosial yang umumnya dilihat dari kombinasi sumber daya ekonomi dan sosial, seperti tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan pendapatan (Horton & Hunt, 1984; Soekanto, 2006). Dalam konteks layanan publik, perbedaan SES dapat memengaruhi akses, ekspektasi, dan standar penilaian terhadap kualitas layanan. Kelompok dengan pekerjaan dan pendapatan lebih mapan cenderung memiliki ekspektasi lebih tinggi, sedangkan kelompok lainnya lebih menekankan keterjangkauan dan kemudahan akses.

Namun, dalam penelitian ini indikator pendidikan tidak digunakan untuk mengukur kemampuan memahami informasi layanan, karena pemahaman tersebut lebih ditentukan oleh pengalaman atau familiaritas menggunakan transportasi publik. Oleh karena itu, variabel Status Sosial Ekonomi (X2) dioperasionalkan melalui indikator pekerjaan dan pendapatan, sedangkan pendidikan terakhir dicatat sebagai karakteristik responden. Dengan operasionalisasi tersebut, penelitian ini menguji apakah perbedaan status sosial ekonomi (pekerjaan dan pendapatan) berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan fasilitas Halte Transjakarta Blok M.

1.5.8 Kerangka Teori



Gambar 1. 4 Bagan Kerangka Teori

Penjelasan:

Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1): Variabel Bebas (Independen)

Status Sosial Ekonomi (X2): Variabel Bebas (Independen)

Kepuasan Masyarakat (Y): Variabel Terikat (Dependen)

1.6 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2023), hipotesis merupakan dugaan sementara atas rumusan masalah penelitian yang sebelumnya telah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Disebut sementara karena kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui data empiris yang didukung teori. Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi publik dipengaruhi oleh pengalaman layanan yang diterima, termasuk ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana halte. Uraian kondisi Halte Transjakarta Blok M menunjukkan masih adanya kekurangan fasilitas (misalnya keterbatasan tempat duduk, ruang tunggu, akses disabilitas, serta informasi jadwal/rute) yang secara logis dapat menurunkan kenyamanan dan persepsi kualitas layanan, sehingga diduga memengaruhi kepuasan

pengguna. Selain itu, status sosial ekonomi pengguna membentuk ekspektasi dan standar penilaian terhadap layanan; pengguna dengan status sosial ekonomi lebih tinggi cenderung memiliki harapan lebih tinggi terhadap kenyamanan, keamanan, kebersihan, dan kelengkapan sarana prasarana, sedangkan kelompok dengan status sosial ekonomi lebih rendah lebih menekankan keterjangkauan dan aksesibilitas. Atas dasar hubungan teoritis dan temuan awal tersebut, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut.

H1: Diduga ketersediaan sarana dan prasarana di halte Transjakarta Blok M (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna transportasi publik (Y).

H2: Diduga status sosial ekonomi masyarakat pengguna Transjakarta di Halte Blok M (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna transportasi publik (Y).

H3: Diduga ketersediaan sarana dan prasarana di Halte Transjakarta Blok M (X1) dan status sosial ekonomi masyarakat pengguna Transjakarta di Halte Blok M (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat transportasi publik (Y).

1.7 Definisi Konsep

1.7.1 Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat dalam konteks layanan transportasi publik adalah respon emosional dan evaluatif pengguna terhadap kualitas layanan yang mereka terima, dibandingkan dengan harapan awal mereka. (Kotler & Keller, 2013) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Pada layanan

transportasi, aspek-aspek yang membentuk kepuasan meliputi kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, keramahan petugas, dan kepuasan terhadap fasilitas halte.

1.7.2 Sarana dan Prasarana (X1)

Ketidakmerataan sarana dan prasarana transportasi publik mengacu pada distribusi fasilitas fisik dan pendukung layanan transportasi yang tidak merata antar lokasi atau kelompok pengguna. Pada halte Transjakarta, ketidakmerataan ini mencakup perbedaan dalam ketersediaan fasilitas dasar (salah satunya tempat duduk sebagai fasilitas yang cukup penting bagi pengguna), papan informasi rute dan jadwal, fasilitas ramah disabilitas, keamanan dan pencahayaan, dan aksesibilitas pejalan kaki. Menurut (M Khusaini, 2012), sarana mencakup moda atau alat transportasi yang digunakan, sementara prasarana meliputi seluruh infrastruktur pendukung agar transportasi dapat berjalan lancar dan aman. Ketimpangan dalam kualitas atau kuantitas elemen-elemen ini menyebabkan hambatan akses, ketidakadilan layanan, dan potensi penurunan minat penggunaan.

1.7.3 Status Sosial Ekonomi (X2)

Status sosial ekonomi adalah kedudukan seseorang dalam masyarakat yang berkaitan dengan akses terhadap sumber daya dan peluang, yang umumnya dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan (Horton & Hunt, 1984; Soekanto, 2006). Pada penelitian ini, aspek pendidikan dilaporkan sebagai karakteristik responden, sedangkan skor variabel Status Sosial Ekonomi (X2) dibentuk melalui indikator pekerjaan dan pendapatan.

Dalam konteks penelitian ini, status sosial ekonomi dipahami sebagai faktor yang dapat memengaruhi persepsi dan penilaian pengguna terhadap layanan, khususnya melalui kondisi pekerjaan dan pendapatan yang membentuk ekspektasi serta kemampuan akses. Variabel ini digunakan untuk melihat apakah perbedaan pekerjaan dan pendapatan berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan Halte Transjakarta Blok M.

1.8 Definisi Operasional

Tabel 1.2 Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub indikator
Kepuasan (Y)	Ketepatan Waktu (<i>time accuration</i>)	Bus Transjakarta tiba dan berangkat sesuai jadwal yang telah ditentukan. (Zeithaml & Berry, 1998)); Firdaus et al. (2023)
	Kenyamanan Fasilitas	Saya merasa nyaman saat menunggu di halte dan merasa nyaman pada saat di dalam bus. (Zeithaml & Berry, 1998); Firdaus et al. (2023)
	Keamanan Pengguna	Saya merasa aman saat berada di dalam halte dan juga merasa aman selama perjalanan dengan bus. (Firdaus et al., 2023)
	Keramahan Petugas	Saya merasa puas karena petugas memberikan pelayanan ramah dan petugas juga membantu penumpang dengan baik.

Variabel	Indikator	Sub indikator
		Parasuraman et al. (1988); Firdaus et al. (2023)
	Kepuasan Keseluruhan (<i>overall satisfaction</i>)	Secara keseluruhan saya puas dengan layanan yang ada di halte Transjakarta Blok M karena kebersihan halte terjaga, kelengkapan fasilitas halte sesuai dengan kebutuhan (adanya toilet, adanya area tunggu). Zeithaml & Berry (1998); Firdaus et al. (2023)
Sarana dan Prasarana (X1)	Ketersediaan Tempat Duduk	Fasilitas dasar seperti tempat duduk di Halte Transjakarta Blok M tersedia dalam jumlah yang cukup bagi pengguna halte yang sedang menunggu bus serta kondisi kursi nyaman digunakan. M. Khusaini (2012); Firdaus et al. (2023)
	Fasilitas Ramah Disabilitas	Halte Transjakarta Blok M mudah diakses oleh penyandang disabilitas karena tersedianya jalur untuk kursi roda dan jalur tersebut berfungsi dengan baik. Saputro & Kusuma (2023)
	Keamanan dan Pencahayaan	Kondisi halte Blok M aman dan nyaman digunakan oleh masyarakat karena pencahayaan yang ada memadai, terutama pada malam hari dan lingkungan halte aman dari potensi gangguan. Firdaus et al. (2023)
	Aksesibilitas Pejalan Kaki	Jalur menuju halte mudah diakses oleh pejalan kaki serta halte terhubung dengan moda transportasi lain. Tamin (2008); Firdaus et al. (2023)
	Ketersediaan Papan Informasi Rute dan Jadwal	Halte Blok M menyediakan informasi rute dan jadwal bus yang jelas serta jadwal keberangkatan terpampang dengan baik. Tamin (2008); Firdaus et al. (2023)

Variabel	Indikator	Sub indikator
Status Sosial Ekonomi (X2)	Pendidikan (Karakteristik Responden)	Tingkat pendidikan terakhir responden (SD/SMP/SMA/SMK/D3/S1/S2/S3) disajikan sebagai data deskriptif/karakteristik responden, tidak digunakan dalam pembentukan skor Status Sosial Ekonomi (X2). Horton & Hunt (1984); Soekanto (2006)
	Pekerjaan	Melihat jenis pekerjaan mereka (formal/informal) serta stabilitas pekerjaan (tetap/kontrak/freelance). Soekanto (2006); Weber (1946)
	Pendapatan	Melihat apakah rata-rata tingkat pendapatan bulanan masyarakat pengguna halte Transjakarta Blok M memiliki kesesuaian dengan biaya transportasi. Weber (1946); Kraus, Piff & Keltner (2009)

Sumber : Diolah peneliti, 2025

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam menguji pengaruh ketidakmerataan sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat dan frekuensi

penggunaan. Penelitian kuantitatif adalah metode riset yang berfokus pada data numerikal dengan analisis statistik (Sugiyono, 2023).

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Populasi adalah akumulasi keseluruhan dari obyek maupun subyek penelitian yang akan dilakukan (Sugiyono, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan Transjakarta yang menggunakan Halte Blok M sebagai titik keberangkatan, transit, atau tujuan akhir. Halte Blok M dipilih karena merupakan salah satu simpul transportasi utama dalam jaringan Transjakarta, khususnya pada Koridor 1 (Blok M – Kota), dan terhubung dengan moda transportasi lain seperti MRT Jakarta dan angkutan kota.

1.9.2.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari karakteristik dari populasi yang dipunyai (Sugiyono, 2023). Pada penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah pengguna layanan Transjakarta di Halte Blok M. Mengingat jumlah populasi pengguna Transjakarta sangat besar dan tidak dapat dipastikan secara pasti jumlah harian pastinya di halte tersebut, maka peneliti menggunakan metode pendekatan estimasi dan teknik *non-probability sampling*. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling*, karena penelitian dapat menjangkau responden yang benar-benar memenuhi kriteria yang dibutuhkan sehingga data yang diperoleh lebih tepat sasaran, valid secara substansi, dan mampu menjawab rumusan masalah penelitian secara lebih efektif. Selain itu, metode

ini juga lebih efisien digunakan ketika akses terhadap seluruh populasi terbatas atau ketika penelitian membutuhkan responden dengan karakteristik khusus. Untuk menentukan ukuran sampel, digunakan rumus Lemeshow dikarenakan sesuai dengan kondisi dimana tidak diketahuinya jumlah populasi namun tetap mengutamakan tingkat kepercayaan dan presesi yang tinggi dalam penelitian (Lemeshow et al., 1990). Rumus penentuan sampel oleh Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1 - P)}{d^2}$$

dimana:

- n = jumlah sampel
- Z = skor kepercayaan (1,96 untuk 95%)
- P = proporsi (diasumsikan 0,5)
- d = tingkat error (0,10)

Berdasarkan rumus di atas maka perhitungan sampel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 97$$

Maka ditemukan sampel pada penelitian adalah sebanyak 97 responden.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini disesuaikan dengan karakteristik populasi yang luas dan heterogen, serta ketidakpastian jumlah pastinya (Sugiyono, 2023). Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik *non- probability sampling*.

Pertimbangan dalam penentuan sampel adalah berdasarkan syarat berikut:

1. Berusia minimal 17 tahun.
2. Menggunakan layanan Transjakarta melalui Halte Blok M .
3. Pernah menggunakan Transjakarta minimal dua atau tiga kali dalam 3 bulan terakhir.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Jenis data yang dipakai pada riset ini adalah jenis data kuantitatif yang mana data ataupun informasi yang telah didapatkan berupa angka yang tahapannya melalui proses statistik. Jenis data kuantitatif digunakan agar dapat menemukan data bahwasanya terdapat pengaruh ketidakmerataan sarana dan prasarana halte Transjakarta Blok M terhadap kepuasan masyarakat dan frekuensi penggunaan. Data kuantitatif tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan *Google*

Form.

1.9.4.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama, yaitu responden yang merupakan pengguna Transjakarta di Halte Blok M. Data ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan *Google Form* dengan menggunakan Skala Likert 1–5. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen, laporan resmi, maupun layanan data-data terkait halte Transjakarta, khususnya Halte Blok M.

1.9.5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah acuan yang dipakai peneliti dalam penentuan interval pada satuan alat ukur dengan dihasilkannya data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai alat ukur. Menurut Sugiyo (2023), Skala Likert berfungsi untuk menilai sikap, pandangan, serta persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Melalui skala ini, responden diminta menunjukkan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Setiap item dalam kuesioner dievaluasi menggunakan lima pilihan jawaban pada Skala Likert, dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 1.3 Skor Skala Likert

Skor	Kategori
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyo, 2023

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur penting dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dan valid guna menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan Kuesioner (Angket) melalui *Google Form*. Kuesioner dianggap sebagai salah satu teknik pengumpulan data yang cara kerjanya yaitu dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Selain itu, kuesioner dapat dikatakan merupakan alat pengukuran data yang efisien bila peneliti memahami jelas yang digunakan dalam penelitian dan mengerti apa yang diukur serta diharapkan dari responden (Sugiyo, 2023). Selain kuesioner, pengumpulan data juga dilakukan melalui dokumentasi data sekunder berupa laporan dan data terkait halte Transjakarta Blok M.

1.9.7 Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan beberapa tahap pengujian sebagai berikut:

1.9.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) benar-benar mengukur aspek yang memang ingin diteliti. Sementara itu, uji reliabilitas bertujuan menilai sejauh mana instrumen tersebut menghasilkan data yang stabil dan konsisten ketika dilakukan pengukuran ulang. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada instrumen variabel sarana dan prasarana (X1) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y).

1.9.7.2 Korelasi Rank Spearman

Korelasi Rank Spearman digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel status sosial ekonomi (X2) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y). Metode ini dipilih karena data berskala ordinal dan bertujuan melihat kekuatan serta arah pengaruh antar variabel.

1.9.7.3 Korelasi Berganda

Korelasi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh kedua variabel, yaitu sarana prasarana (X1) dan status sosial ekonomi (X2), secara bersamaan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Teknik analisis ini digunakan untuk melihat sejauh mana kedua variabel independen tersebut memberikan kontribusi ketika diuji secara simultan.

1.9.7.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (X1 dan X2) dalam menerangkan

pengaruhnya terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Nilai koefisien ini menggambarkan besarnya variasi kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh faktor ketersediaan sarana prasarana serta status sosial ekonomi.