



**ANALISIS *PUBLIC VALUE* DALAM PELAYANAN *TRANSJAKARTA*
CARES DI JAKARTA**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Departemen
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Penyusun :

NADIYAH KHANSA MARIESTA

14020122140207

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2026

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suroyo
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 7465407
Laman: www.fsisip.undip.ac.id
Pos-el: [fsisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fsisip[at]undip.ac.id)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Nadiyah Khansa Mariesta
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020122140207
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kota Tangerang Selatan, 28 Maret 2004
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jl. Aren 1 No.94

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Analisis Public Value dalam Pelayanan TransJakarta Cares di Jakarta

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 26 Agustus 2026

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Azaria Eda Pradana, S.A.P., M.A.P

Pembuat Pernyataan,

Nadiyah Khansa Mariesta

Ketua Program Studi

Retna Hanani, S.Sos., MPP.

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Public dalam Pelayanan TransJakarta Cares di Jakarta
Nama Penyusun : Nadiyah Khansa Mariesta
NIM : 14020122140207
Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang.

Semarang, 26 Agustus 2026

Dekan

Wakil Dekan I



Prof. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003



S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommST.,
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Azaria Eda Pradana, S.A.P., M.A.P.


(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

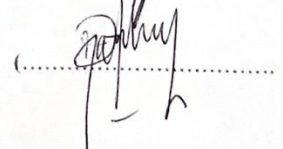
1. Dr. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.


(.....)

2. Azaria Eda Pradana, S.A.P., M.A.P


(.....)

3. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si.


(.....)

MOTTO

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah 94: 5-6)

“What’s important is that we never stop believing we can have new beginning. No matter how dark it gets, the sun gonna rise again.”

(Meredith Grey from Greys Anatomy)

“If it’s mean to be, then it will be”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Setiap langkah dan proses yang penulis lalui tidak pernah lepas dari doa, kasih sayang, dan dukungan orang-orang terkasih. Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada Mama dan Ayah selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa tiada henti. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tidak pernah berkurang, serta pengorbanan yang tak pernah terhitung nilainya. Terima kasih karena selalu percaya kepada penulis, bahkan ketika penulis meragukan diri sendiri. Setiap langkah yang berhasil penulis lalui tidak pernah lepas dari doa dan perjuangan Ayah dan Mama. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, serta membalas setiap ketulusan mama dan ayah.
2. Kepada kedua adik penulis Nata dan Nadhira. Terima kasih telah menjadi bagian dari kebahagiaan dalam hidup penulis. Kehadiran kalian selalu menghadirkan semangat, keceriaan, dan menjadi pengingat bagi penulis untuk terus menjadi pribadi yang lebih baik. Semoga kalian tumbuh menjadi pribadi yang baik, kuat, rendah hati, dan senantiasa diberi jalan untuk meraih segala cita-cita yang diimpikan.
3. Kepada Mbah Kung dan Mbah Putri. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang, perhatian, serta kehangatan yang selalu diberikan kepada penulis. Dukungan dan kehadiran Mbah Kung dan Mbah Putri menjadi sumber kekuatan dan kebahagiaan tersendiri bagi penulis dalam melewati setiap proses. Terima kasih karena selalu ada, menemani, dan memberikan semangat dengan cara yang begitu tulus. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur yang penuh berkah, serta membalas segala kebaikan yang telah diberikan.
4. Kepada Kaka Sarah terima kasih karena selalu hadir, menemani, dan kebersamaan penulis dalam setiap keadaan, baik suka maupun duka. Dukungan, perhatian, serta bantuan yang diberikan menjadi salah satu kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan setiap proses yang telah dilalui. Terima kasih karena selalu memberikan semangat, meluangkan waktu, dan tidak pernah ragu untuk membantu penulis ketika menghadapi berbagai tantangan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, kelancaran rezeki, serta kemudahan bagi Kak Sarah dalam mewujudkan

setiap cita-cita dan impian yang diharapkan. Semoga segala kebaikan, ketulusan, dan perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

5. Kepada seluruh keluarga besar Mbah Hj.Supardi yang selalu memberikan doa, kasih sayang, perhatian, dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan. Doa tulus, motivasi serta nasihat turut menjadi penyemangat selama penulis menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi berkah dengan kebahagiaan dan kesehatan dalam setiap langkahnya.
6. Kepada seluruh keluarga besar Mbah Karto Gudel yang selalu memberikan doa, kasih sayang, perhatian, dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan. Doa tulus, motivasi serta nasihat turut menjadi penyemangat selama penulis menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan menjadi berkah dengan kebahagiaan dan kesehatan dalam setiap langkahnya.
7. Kepada Nadhien, Meutia, dan Muthia, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis sejak masa sekolah hingga saat ini. Terima kasih karena selalu menjadi tempat berbagi cerita, serta menghadirkan warna dan kebahagiaan dalam perjalanan penulis.
8. Kepada teman-teman kuliah Najma, Reina, Diandra, Angel, Rosyita, Afiska, Jauza dan Salsa. Terima kasih atas setiap kebersamaan, tawa, cerita, doa, dan dukungan yang telah mengisi perjalanan perkuliahan penulis. Terima kasih karena telah menjadi tempat untuk saling menguatkan, saling mendengarkan, dan saling percaya bahwa setiap proses akan membawa kita pada tujuan yang baik. Semoga persahabatan ini tetap terjaga meskipun kelak kita melangkah pada jalan kehidupan masing-masing. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebahagiaan, kesehatan, dan keberkahan kepada kalian semua.
9. Terakhir, kepada diri penulis sendiri. Terima kasih telah bertahan dan terus berjuang hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena telah memilih untuk tidak menyerah meskipun proses yang dilalui tidak selalu mudah. Terima kasih karena telah berani menghadapi ketakutan, melewati keraguan. Semoga pencapaian ini menjadi bukti bahwa setiap usaha, doa, dan kesabaran akan menemukan hasilnya pada waktu yang tepat. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat untuk selalu percaya pada diri sendiri dan terus melangkah menggapai mimpi-mimpi berikutnya.

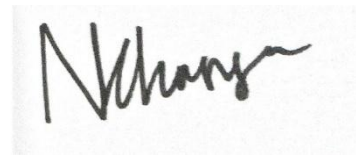
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Analisis *Public Value* Dalam Pelayanan *Transjakarta Cares* di Jakarta**" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Penyusunan skripsi ini merupakan proses yang memberikan banyak pembelajaran, pengalaman, serta tantangan bagi penulis. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, doa, bantuan, arahan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dr. AP. Tri Yuningsih, M.Si. selaku Kepala Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP. selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Bapak Amni Zarkasyi Rakhman, S.A.P., M.Si selaku dosen wali penulis. yang telah memberikan arahan, nasihat, serta motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi S1 Administrasi Publik.
6. Ms Azaria Eda Pradana, S.A.P., M.A.P selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, kritik, saran, motivasi, serta kesabaran dalam membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta pembelajaran yang sangat berharga selama masa perkuliahan.

8. Seluruh informan penelitian, baik dari pihak PT Transportasi Jakarta maupun para pengguna layanan *Transjakarta Cares* yang telah bersedia meluangkan waktu, berbagi pengalaman, serta memberikan informasi yang sangat berarti bagi penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman Program Studi S1 Administrasi Publik 2022 Universitas Diponegoro yang telah kebersamai penulis dan menjadi teman berbagi selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan, doa, serta dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semarang, 20 Juli 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'NKhansa', written on a light-colored, slightly textured background.

Nadiyah Khansa Mariesta

ABSTRAK

Transportasi publik yang ramah disabilitas menjadi bagian penting dalam menjamin hak mobilitas penyandang disabilitas. *Transjakarta Cares* hadir sebagai layanan transportasi khusus di Jakarta yang ditujukan untuk menyediakan akses mobilitas yang aman, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pembentukan *public value* tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan kerangka *Strategic Triangle* dari Mark H. Moore yang mencakup *legitimacy and support*, *operational capabilities*, dan *public value*. Sementara itu, faktor pendukung dan penghambat dianalisis melalui dimensi kualitas pelayanan Lovelock, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Transjakarta Cares* merupakan bentuk *public value* berupa layanan transportasi publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Nilai publik tersebut terbentuk melalui dukungan regulasi dan pembiayaan pemerintah, kemampuan operasional petugas, serta manfaat layanan berupa kemudahan mobilitas, rasa aman, layanan tanpa biaya, dan peningkatan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Namun, pembentukan *public value* tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan keterbatasan jumlah armada, belum meratanya fasilitas *ramp*, perbedaan kondisi kendaraan, serta ketidakpastian penerimaan pemesanan layanan.

Kata Kunci : *Public Value*, *Transjakarta Cares*, Transportasi Publik, Aksesibilitas, Penyandang Disabilitas, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Disability-inclusive public transportation plays an important role in ensuring the mobility rights of persons with disabilities. Transjakarta Cares is a specialized transportation service in Jakarta designed to provide safe, accessible, and needs-based mobility support for persons with disabilities. This study aims to analyze the creation of public value in Transjakarta Cares services and identify factors that support and hinder its implementation. This study employed a descriptive qualitative method with data collected through interviews, observations, and documentation. The analysis applied Mark H. Moore's Strategic Triangle framework, which consists of legitimacy and support, operational capabilities, and public value. Meanwhile, supporting and inhibiting factors were analyzed using Lovelock's service quality dimensions, including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that Transjakarta Cares has created public value through regulatory legitimacy, government funding support, operational capabilities of service personnel, and benefits experienced by users, including improved mobility, safety, free transportation services, and increased accessibility for persons with disabilities. However, the creation of public value has not been fully optimized due to several challenges, such as limited fleet availability, unequal distribution of accessibility facilities, differences in vehicle conditions, and uncertainty in service request acceptance..

Keywords: *Public Value, Transjakarta Cares, Public Transportation, Accessibility, Persons with Disabilities, Service Quality.*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	19
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Kegunaan Penelitian	20
1.5.1 Secara Teoritis	20
1.5.2 Secara Praktis.....	20
1.6 Kerangka Penelitian Teoritis.....	21
1.6.1 Penelitian Terdahulu	21
1.6.2 Administrasi Publik	28
1.6.3 Paradigma Administrasi Publik	30
1.6.4 Manajemen Publik	34
1.6.5 Pelayanan Publik.....	35
1.6.6 Public Value.....	37
1.6.7 Faktor Pendukung dan Penghambat Public Value.....	40
1.6.8 Transportasi Publik	43
1.6.9 Disabilitas	44
1.7 Kerangka Berpikir.....	47

1.7.1	Kerangka Pemikiran.....	47
1.7.2	Operasional Konsep.....	48
1.8	Argumentasi Penelitian.....	54
1.9	Metode Penelitian	56
1.9.1	Jenis Penelitian.....	56
1.9.2	Lokasi Penelitian.....	56
1.9.3	Subjek Penelitian	56
1.9.4	Sumber Data.....	56
1.9.5	Teknik Pengumpulan data.....	57
1.9.6	Analisis Data.....	59
1.9.7	Kualitas Data.....	61
BAB II	GAMBARAN UMUM.....	62
2.1	Daerah Khusus Jakarta.....	62
2.1.1	Kondisi Geografis Daerah Khusus Jakarta	63
2.1.2	Kondisi Demografi Daerah Khusus Jakarta.....	65
2.2	PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta).....	67
2.2.1	Visi, Misi, dan Nilai TransJakarta	69
2.2.2	Peran Tugas dan Fungsi PT. Transportasi Jakarta	70
2.2.3	Karakteristik Layanan Transjakarta.....	71
2.2.4	Layanan <i>Transjakarta Cares</i>	72
BAB III	HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....	75
3.1	Identitas Informan.....	75
3.2	Public Value dalam Layanan <i>Transjakarta Cares</i>	76
3.2.1	Legitimasi dan Dukungan.....	76
3.2.1.1	Penerapan Regulasi.....	77
3.2.1.2	Dukungan Pemerintah.....	80
3.2.1.3	Sosialisasi.....	86
3.2.2	Kapasitas Operasional.....	92
3.2.2.1	Kapasitas Sumber Daya Manusia	92
3.2.2.2	Kapasitas Sarana Prasarana.....	104
3.2.2.3	Sistem Operasi Layanan	116
3.2.3	Nilai Substansial	135

3.2.3.1	Pencapaian Misi dan Manfaat Mobilitas.....	136
3.2.3.2	Kemandirian dan Rasa Aman Pengguna.....	145
3.2.3.3	Pemerataan Akses dan Manfaat Layanan	156
3.3	Faktor Pembentuk dan Penghambat <i>Public value</i>	166
3.3.1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	167
3.3.2	Keandalan (<i>Realibility</i>)	176
3.3.3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	179
3.3.4	Jaminan (<i>Assurance</i>).....	183
3.3.5	Empati (<i>Empathy</i>)	187
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	199
4.1	Kesimpulan	199
4.2	Saran	204
DAFTAR PUSTAKA.....		206
LAMPIRAN.....		209

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang Moda Transportasi 2023-2025	3
Tabel 1. 2 Penelitian terdahulu.....	24
Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep	54
Tabel 1. 4 Tabel Informan	59
Tabel 2. 1 Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta, 2024	64
Tabel 2. 2 Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta 2020-2025.....	66
Tabel 3. 1 Tabel Identitas Informan	75
Tabel 3. 2 Jumlah Pelanggan Transjakarta Cares 2020-2025	107
Tabel 3. 3 Hasil Akhir Penelitian	198

DAFTAR GAMBAR

Gambar1. 1 Bukti Aksesibilitas di Jakarta Belum Memenuhi Standar.....	6
Gambar1. 2 Penyandang Disabilitas Menurut Jenis Kelamin per Kabupaten/Kota	7
Gambar1. 3 Persentase Penduduk Disabilitas Berstatus Komuter Menurut Provinsi di Indonesia, 2022.....	8
Gambar1. 4 Persentase Penduduk Disabilitas Berstatus Komuter Menurut Kegiatan Utama, 2022	9
Gambar1. 5 Contoh Halte yang Tidak Ramah Disabilitas.....	10
Gambar1. 6 Mobil Layanan Transjakarta Cares	13
Gambar1. 7 Respon Positif Masyarakat Terhadap Layanan Transjakarta Cares	15
Gambar1. 8 Review Pengguna Transjakarta Cares.....	16
Gambar 2. 1 Peta Daerah Khusus Jakarta.....	63
Gambar 2. 2 Logo PT. Transportasi Jakarta.....	68
Gambar 2. 3 Mobil Armada Transjakarta Cares	74
Gambar 3. 1 CSR Untuk <i>Transjakarta Cares</i>	84
Gambar 3. 2 Sosialisasi Transjakarta Cares Melalui Sosial Media dan Website	88
Gambar 3. 3 Acara Disabilitas TransJakarta	89
Gambar 3. 4 Pengemudi dan helper Transjakarta Cares sedang bertugas	94
Gambar 3. 5 Pelatihan Disabilitas Untuk Petugas Transjakarta Cares	98
Gambar 3. 6 Perbandingan Armada Transjakarta Cares Dengan dan Tanpa Ramp.....	109
Gambar 3. 7 CCTV Pada Transjakarta Cares	113
Gambar 3. 8 Form Pemesanan Transjakarta Cares	117
Gambar 3. 9 Pemberitahuan Status Pemesanan Transjakarta Cares	120
Gambar 3. 10 Spreadsheet Jadwal Penugasan Petugas.....	128
Gambar 3. 11 Kode QR CSAT Transjakarta Cares	133
Gambar 3. 12 Jarak Antara Pintu Bus dan Koridor Halte TransJakarta.....	149
Gambar 3. 13 Kondisi Tempat Duduk Transjakarta Cares yang Kendur.....	169
Gambar 3. 14 Proses Pendampingan Pengguna Kursi Roda pada Kendaraan Tanpa Ramp	171

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. 1Jumlah Penumpang Transjakarta September 2024-2025	12
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	209
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	211
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	212