

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakatnya. Hal ini menjadi kunci pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktivitas atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada umumnya bersifat tidak berwujud (*intangible*) serta tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu (Kotler, 1994 dalam Hidayatullah, 2024). Konsep pelayanan tersebut menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik sendiri diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Dwiyanto, 2015 dalam Laia dkk., 2022). Dalam konteks ini, pemerintah melalui lembaga dan aparatur penyelenggara negara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan serta menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, secara umum pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan hak dasar setiap warga negara.

Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari manusia, pelayanan publik sangat dibutuhkan diberbagai aspek kehidupan, seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, transportasi dan lain sebagainya. Hal ini sudah tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea keempat, bahwa salah satu tujuan dibentuknya pemerintahan adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh

tumpah darah Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia juga diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang memiliki tujuan dalam memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas, adil, dan transparan.

Pelayanan publik dapat dibedakan berdasarkan jenisnya yang didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan. Jenis pelayanan publik tersebut meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2002). Pelayanan jasa merupakan salah satu pelayanan publik yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak terlihat, namun dapat dirasakan manfaatnya oleh pengguna. Salah satu pelayanan sektor jasa yang sering digunakan masyarakat adalah transportasi umum.

Penyediaan alat transportasi umum merupakan bagian dari penyediaan jasa pelayanan publik yang harus tersedia di suatu daerah. sistem transportasi yang memadai menjadi faktor penting dalam menunjang kelancaran aktivitas sosial, ekonomi, dan mobilitas masyarakat. Hal ini menjadi semakin krusial di daerah dengan tingkat kepadatan dan mobilitas yang tinggi, seperti Jakarta. Sebagai pusat kegiatan ekonomi nasional, Jakarta terus mengalami peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya. Menurut data BPS Provinsi Jakarta pada tahun 2020 penduduk kota Jakarta sebanyak 10.562,1 jiwa dan meningkat pada tahun 2024 penduduk kota Jakarta meningkat sebanyak 10.684,1 jiwa. Jakarta sangat membutuhkan transportasi umum untuk mobilitas nya sehari-hari untuk konektivitas sehari-hari. Perkembangan pembangunan dan perekonomian yang pesat menjadikan Kota Jakarta sebagai tumpuan ekonomi masyarakat.

Jakarta yang menjadi pusat perekonomian Indonesia sangat memerlukan konektivitas antar wilayah dengan sistem transportasi yang baik. Perkembangan sistem transportasi dalam suatu wilayah didorong oleh kondisi demografi, geografi dan juga pertumbuhan ekonomi. Jakarta

memiliki berbagai pilihan moda transportasi yang saling terintegrasi, seperti Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line*, Bus Transjakarta, *Mass Rapid Transit* (MRT), dan *Light Trail Transit* (LRT).

Jenis Layanan Moda Transportasi	Jumlah Penumpang			Persentase Rata- Rata Kenaikan Penumpang
	Januari 2023	Januari 2024	Januari 2025	
Bus TransJakarta	20.001.303	30.934.491	32.227.028	29,42 %
<i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	2.540.315	3.133.700	3.534.665	18,08 %
<i>Light Trail Transit</i> (LRT)	72.424	93.631	99.328	17,68 %
Total	22.614.042	34.161.822	35.861.021	28,02 %

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang Moda Transportasi 2023-2025

Sumber : BPS Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan tabel 1.1 transportasi transjakarta menjadi moda transportasi dengan jumlah penumpang yang terbanyak. Pada Januari 2025 jumlah penumpang Transjakarta sebanyak 32.227.028 penumpang, kemudian disusul oleh MRT sebanyak 3.534.665 penumpang dan LRT sebanyak 99.328 penumpang. Selain memiliki jumlah penumpang terbesar, Transjakarta juga menunjukkan rata-rata peningkatan jumlah penumpang sebesar 29,42% dalam periode Januari 2023 hingga Januari 2025. Sementara itu, MRT mengalami rata-rata peningkatan sebesar 18,08%, dan LRT sebesar 17,68%. Peningkatan jumlah pengguna tersebut menunjukkan bahwa transportasi publik semakin menjadi pilihan masyarakat dalam menunjang mobilitas sehari-hari.

Transjakarta sebagai bagian dari sistem transportasi publik berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri merupakan upaya lembaga atau

sekelompok individu untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. Salah satu bentuk nyata dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah angkutan umum, seperti Transjakarta, yang disediakan untuk mendukung mobilitas masyarakat secara inklusif dan terjangkau. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabantari (2020), alasan utama masyarakat memilih menggunakan Transjakarta adalah karena moda ini disediakan secara khusus untuk memenuhi kebutuhan mobilitas warga Jakarta dengan tarif yang terjangkau.

Meskipun transportasi publik terus mengalami peningkatan dari segi cakupan dan pelayanan, aspek inklusivitas serta kesetaraan akses masih belum sepenuhnya terwujud, khususnya bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang memiliki hak yang setara dalam mengakses seluruh layanan publik, termasuk transportasi. Hak tersebut dijamin dalam Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Jaminan konstitusional tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang secara tegas mewajibkan negara, pemerintah daerah, dan masyarakat untuk menyediakan aksesibilitas serta akomodasi yang layak dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk sektor transportasi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016, penyandang disabilitas didefinisikan sebagai individu yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang, dalam berinteraksi dengan lingkungan, dapat mengalami hambatan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dalam masyarakat atas dasar kesetaraan. Dalam realitas sosial, keberadaan penyandang disabilitas kerap tidak terlihat secara kasatmata karena

jumlahnya yang relatif kecil dibandingkan kelompok masyarakat lainnya. Kondisi ini diperburuk oleh keterbatasan dalam menyuarkan hak-haknya sebagai warga negara, yang pada akhirnya menyebabkan mereka mengalami peminggiran (marginalisasi) dalam berbagai bidang kehidupan.

Keterbatasan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas masih menjadi permasalahan mendasar dalam memperoleh pendidikan, pekerjaan, layanan kesehatan, dan tentu saja mobilitas sehari-hari. Aksesibilitas merupakan hak asasi manusia yang harus dijamin oleh negara untuk mendukung kemandirian dan partisipasi penuh penyandang disabilitas dalam kehidupan bermasyarakat. Komitmen pemerintah terhadap pemenuhan hak tersebut tercermin dalam ratifikasi *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD) melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 serta pengesahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Jakarta menunjukkan komitmen dalam melindungi hak-hak penyandang disabilitas, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah (Perda) Nomor 10 Tahun 2011 tentang Perlindungan Penyandang Disabilitas. Namun demikian, meskipun regulasi tersebut telah diberlakukan, Jakarta masih menghadapi berbagai tantangan dalam mewujudkan dirinya sebagai kota inklusif. Berbagai fasilitas publik masih belum sepenuhnya memenuhi standar aksesibilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas. Permasalahan tersebut dapat dijumpai pada sistem transportasi umum, jembatan penyeberangan orang (JPO), pusat perbelanjaan, dan sejumlah infrastruktur publik lainnya yang belum mendukung kebutuhan mobilitas dan kemandirian penyandang disabilitas secara optimal.



Sisa sisa pembangunan transportasi umum yang tidak manusiawi di Jakarta

Buru buru lah dirubuhin ini JPO; udah gak ramah disabilitas, penumpang disuruh main limbo atau kepentok flyover jalan tol 😞



10.57 · 17/10/21

TEMPO

Langganan



Newsletter

Aksesibilitas Transportasi Publik di Jakarta untuk Penyandang Disabilitas Masih Membutuhkan Banyak Perbaikan

Sejumlah stasiun dan halte transportasi umum di Jakarta sudah cukup layak dan sebagian lagi belum ramah difabel.

6 Oktober 2024 | 10.00 WIB

Gambar1. 1 Bukti Aksesibilitas di Jakarta Belum Memenuhi Standar

Sumber : Sosial media X dan Tempo.Co

Dalam gambar 1.1 pengguna media sosial X mengeluhkan kondisi jembatan penyeberangan orang (JPO) di Jakarta yang dinilai tidak ramah disabilitas karena desain ruang yang sempit dan akses yang menyulitkan pengguna. Keluhan publik tersebut menunjukkan bahwa pembangunan transportasi belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan pengguna rentan. Sejalan dengan hal tersebut, artikel yang diterbitkan Majalah Tempo berjudul “Aksesibilitas Transportasi Publik di Jakarta untuk Penyandang Disabilitas Masih Membutuhkan Banyak Perbaikan” juga menegaskan bahwa sebagian fasilitas transportasi publik di Jakarta masih belum memenuhi standar aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Padahal secara normatif, dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas ditegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak mendapatkan pelayanan publik yang layak, wajar, dan bermartabat tanpa diskriminasi. Hak tersebut mencakup akomodasi yang layak, pendampingan, penyediaan juru bahasa isyarat atau

penerjemah, serta fasilitas yang mudah diakses pada tempat layanan publik tanpa dikenakan biaya tambahan.

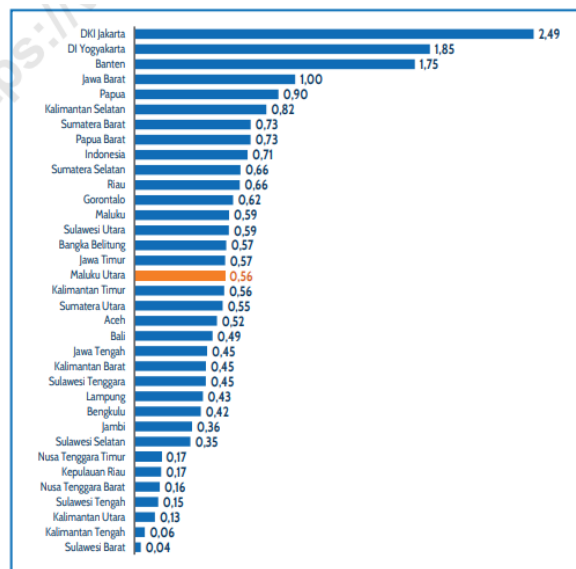
Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta yang disajikan pada Tabel 1.1, jumlah penumpang transportasi umum di Jakarta mengalami peningkatan signifikan setiap tahunnya. Bus Transjakarta mencatat 32,2 juta perjalanan pada Januari 2025, dan meningkat sekitar 4,18% dibandingkan Januari 2024. Peningkatan jumlah penumpang juga terjadi pada moda *Mass Rapid Transit* (MRT) dan *Light Rail Transit* (LRT), hal ini mengindikasikan meningkatnya preferensi masyarakat terhadap transportasi massal sebagai alternatif mobilitas perkotaan yang lebih efisien dan berkelanjutan. Masyarakat Jakarta sangat bergantung pada berbagai moda transportasi, baik kendaraan roda dua, roda empat, maupun moda transportasi massal seperti Transjakarta. Aksesibilitas dan kemudahan penggunaan menjadi aspek penting dalam penyediaan layanan transportasi publik yang ideal. Namun, pada kenyataannya, tidak semua layanan transportasi publik yang tersedia saat ini dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya oleh kelompok penyandang disabilitas. Desain sarana transportasi, mulai dari halte, armada, hingga sistem pelayanannya, sebagian besar belum sepenuhnya memenuhi prinsip aksesibilitas dan inklusivitas. Akibatnya, penyandang disabilitas masih mengalami berbagai kendala dalam mobilitas sehari-hari, baik untuk keperluan bekerja, pendidikan, maupun aktivitas sosial lainnya.

KABUPATEN/KOTA	Jenis kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU	124 (55,1%)	101 (44,9%)	225 (100%)
KOTA JAKARTA BARAT	6.439 (54,5%)	5.368 (45,5%)	11.807 (100%)
KOTA JAKARTA PUSAT	3.392 (53,7%)	2.924 (46,3%)	6.316 (100%)
KOTA JAKARTA SELATAN	6.265 (54,1%)	5.318 (45,9%)	11.583 (100%)
KOTA JAKARTA TIMUR	9.539 (55,3%)	7.701 (44,7%)	17.240 (100%)
KOTA JAKARTA UTARA	5.268 (55,6%)	4.210 (44,4%)	9.478 (100%)
PROVINSI DKI JAKARTA	31.027 (54,8%)	25.622 (45,2%)	56.649 (100%)

Gambar1. 2 Penyandang Disabilitas Menurut Jenis Kelamin per Kabupaten/Kota

Sumber : Profil Penduduk dengan Disabilitas di DKI Jakarta, PKSP 2024

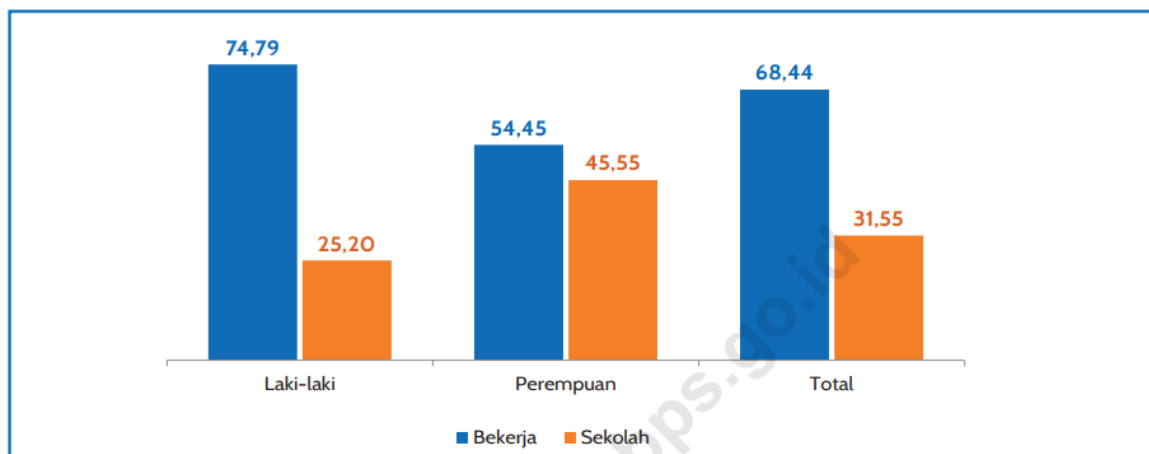
Berdasarkan data hasil Pendataan Keluarga Satu Pintu (PKSP) Tahun 2024, jumlah penyandang disabilitas di Provinsi DKI Jakarta tercatat sebanyak 56.649 jiwa, yang menunjukkan peningkatan sebesar 3.501 orang dibandingkan tahun 2023. Peningkatan jumlah tersebut menandakan semakin besarnya kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan publik yang inklusif dan aksesibel, khususnya dalam bidang transportasi perkotaan sebagai sarana utama mobilitas masyarakat urban. Berdasarkan Gambar 1.2, persebaran penyandang disabilitas di wilayah DKI Jakarta menunjukkan bahwa Kota Jakarta Timur menjadi daerah dengan jumlah tertinggi yaitu 17.240 orang, diikuti Kota Jakarta Barat sebanyak 11.807 orang, serta Kota Jakarta Selatan sebanyak 11.583 orang. Tingginya jumlah penyandang disabilitas di wilayah-wilayah dengan aktivitas sosial dan ekonomi yang tinggi tersebut menunjukkan adanya tuntutan peningkatan kualitas layanan transportasi publik yang ramah disabilitas, sehingga setiap individu dapat memperoleh akses mobilitas secara setara, aman, dan mandiri dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.



Gambar1. 3 Persentase Penduduk Disabilitas Berstatus Komuter Menurut Provinsi di Indonesia, 2022

Sumber : Badan Pusat Statistik diolah dari Long Form SP2020

Berdasarkan Gambar 1.3, data *Long Form* Sensus Penduduk 2020 (SP2020) menunjukkan bahwa Provinsi DKI Jakarta memiliki persentase tertinggi komuter penyandang disabilitas di Indonesia, yaitu sebesar 2,49 persen. Disabilitas berstatus komuter merujuk pada penyandang disabilitas yang melakukan mobilitas secara rutin dari tempat tinggal menuju lokasi aktivitas utama seperti tempat kerja, pendidikan, maupun kegiatan sosial lainnya tanpa berpindah domisili secara permanen. Aktivitas komuter tersebut umumnya dilakukan secara pulang-pergi dalam kurun waktu harian atau berkala dengan memanfaatkan berbagai moda transportasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa dari setiap 100 penyandang disabilitas yang tinggal di DKI Jakarta, sekitar 2 hingga 3 orang secara rutin melakukan perjalanan untuk menjalankan aktivitas produktif, seperti bekerja maupun menempuh pendidikan.



Gambar1. 4 Persentase Penduduk Disabilitas Berstatus Komuter Menurut Kegiatan Utama, 2022

Sumber : Badan Pusat Statistik diolah dari Long Form SP2020

Kegiatan utama yang dilakukan oleh para komuter disabilitas pada gambar 1.4 didominasi oleh aktivitas ekonomi. Sebanyak 74,79 persen komuter laki-laki tercatat bekerja, sementara 25,20 persen lainnya bersekolah. Di sisi lain, 54,45 persen komuter perempuan bekerja, dan 45,55 persen bersekolah. Secara keseluruhan, 68,44 persen komuter disabilitas di Jakarta bepergian untuk bekerja, dan 31,55 persen lainnya untuk keperluan pendidikan.

Data tersebut mengindikasikan bahwa penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang memiliki tingkat aktivitas dan mobilitas yang tinggi. Dengan mempertimbangkan jumlah penyandang disabilitas yang cukup besar dan aktif melakukan perjalanan komuter di wilayah DKI Jakarta, maka sudah sepatutnya tidak terdapat perlakuan yang diskriminatif dalam pemenuhan hak atas mobilitas fisik. Oleh karena itu, penyediaan sistem transportasi publik yang inklusif, aman, dan mudah diakses menjadi kebutuhan yang mendesak guna menjamin kesetaraan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok penyandang disabilitas.



Gambar1. 5 Contoh Halte yang Tidak Ramah Disabilitas

Sumber : Tempo.co

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa fasilitas transportasi publik yang tersedia saat ini belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan mobilitas penyandang disabilitas. Berbagai kendala masih dihadapi, seperti keterbatasan aksesibilitas, infrastruktur yang belum sepenuhnya ramah disabilitas, serta minimnya integrasi layanan pendukung. Kondisi tersebut menjadi hambatan utama bagi penyandang disabilitas dalam melakukan perjalanan secara mandiri, aman, dan nyaman. Salah satu indikator nyata dari rendahnya tingkat aksesibilitas tersebut dapat dilihat pada fasilitas halte Transjakarta. Dari total sekitar 260 halte yang tersebar

di wilayah Jakarta, hanya sekitar 75 halte yang dapat dikategorikan ramah bagi penyandang disabilitas (Arianto, 2022). Halte-halte lainnya masih belum dilengkapi dengan sarana pendukung seperti ramp, elevator, guiding block, maupun petunjuk visual dan audio yang memadai.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berkewajiban untuk menyediakan layanan transportasi publik yang tidak hanya memadai dari segi kapasitas dan jangkauan, tetapi juga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Tingginya tingkat mobilitas penduduk di Jakarta menjadikan keberadaan transportasi publik sebagai elemen krusial dalam menunjang aktivitas harian masyarakat. Beragam moda transportasi telah tersedia di Jakarta, seperti KRL *Commuter Line*, MRT, LRT, dan Transjakarta. Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 1.1, Transjakarta menempati posisi sebagai moda transportasi yang paling banyak diminati oleh warga Jakarta. Popularitas ini ditunjukkan melalui tren peningkatan jumlah pengguna, yang sekaligus mencerminkan adanya pergeseran perilaku masyarakat menuju preferensi terhadap penggunaan transportasi umum. Hal ini tercermin dari tren peningkatan jumlah penumpang Transjakarta yang konsisten dari waktu ke waktu yang ditampilkan pada diagram 1.1.

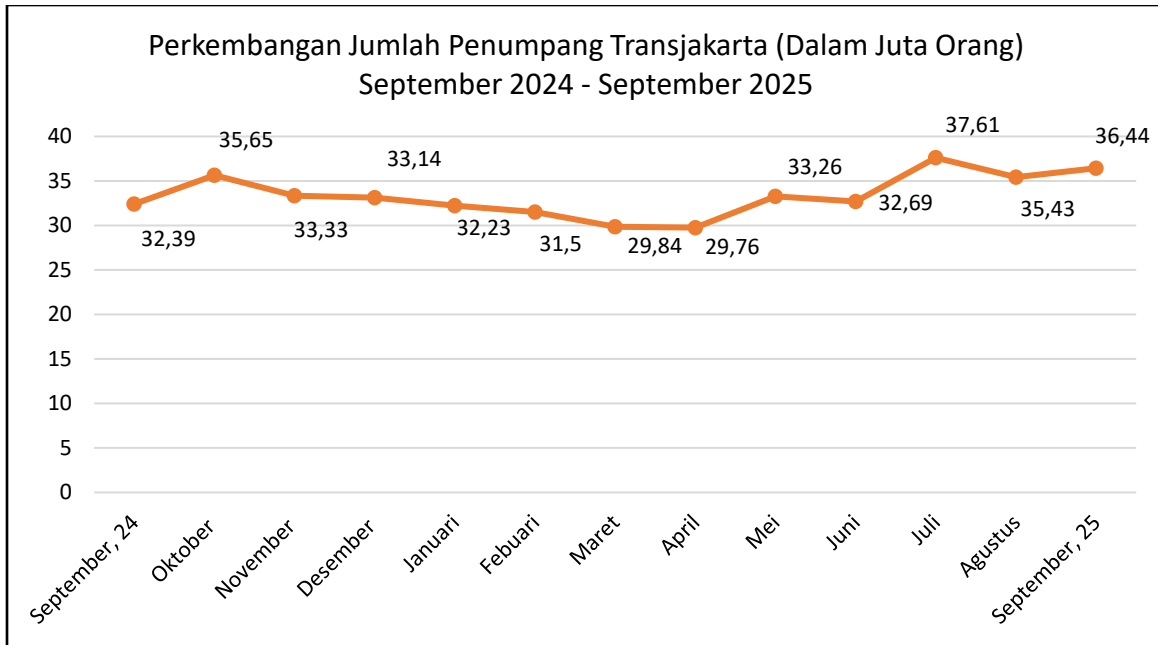


Diagram 1. 1Jumlah Penumpang Transjakarta September 2024-2025

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta

PT. Transportasi Jakarta sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) tanggung jawab untuk menjalankan fungsi pelayanan publik yang mengedepankan kepentingan masyarakat luas di atas orientasi profit semata. Sebagai entitas yang diberikan mandat untuk mengelola dan mengoperasikan layanan Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta, PT Transportasi Jakarta tidak hanya dituntut untuk menghadirkan moda transportasi yang efisien dan terjangkau, tetapi juga berkewajiban memastikan bahwa seluruh aspek pelayanannya memenuhi prinsip keadilan sosial, termasuk dalam hal aksesibilitas bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, PT Transportasi Jakarta menghadirkan layanan *Transjakarta Cares*, sebuah inovasi layanan khusus yang ditujukan bagi penyandang disabilitas agar dapat bepergian dengan lebih mudah, aman, dan nyaman di wilayah DKI Jakarta.

Program *Transjakarta Cares* secara resmi diluncurkan pada tahun 2016 oleh PT Transportasi Jakarta sebagai salah satu bentuk komitmen dalam mewujudkan sistem

transportasi publik yang inklusif bagi seluruh warga, khususnya penyandang disabilitas. Program ini menyediakan layanan transportasi khusus dalam bentuk mobil yang dirancang untuk mendukung kebutuhan mobilitas harian penyandang disabilitas secara gratis. Inisiatif ini merupakan langkah strategis dalam menjamin terpenuhinya hak atas aksesibilitas transportasi publik bagi kelompok masyarakat yang selama ini kerap mengalami hambatan dalam menjangkau moda transportasi konvensional.

Operasionalisasi *Transjakarta Cares* diatur secara legal dalam Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 160 Tahun 2016 tentang Pelayanan Transjakarta Gratis dan Bus Gratis bagi Masyarakat. Dalam Pasal 2 peraturan tersebut ditegaskan bahwa penyelenggaraan layanan ini bertujuan untuk memberikan dasar hukum sekaligus pedoman operasional bagi PT Transportasi Jakarta dalam menyelenggarakan pelayanan Transjakarta secara gratis kepada kelompok masyarakat rentan, termasuk penyandang disabilitas.



Gambar1. 6 Mobil Layanan *Transjakarta Cares*

Sumber : Antarnews.com

Layanan *Transjakarta Cares* menggunakan kendaraan khusus yang dikemudikan oleh satu orang sopir dan didampingi oleh dua petugas pendamping yang telah mendapatkan pelatihan khusus untuk melayani penyandang disabilitas secara profesional dan empati. Hingga tahun

2024, jumlah armada *Transjakarta Cares* yang dioperasikan tercatat sebanyak 26 unit, yang tersebar di wilayah DKI Jakarta. Layanan ini beroperasi setiap hari mulai pukul 08.00 hingga 17.00 WIB. Untuk dapat mengakses layanan ini, penyandang disabilitas diharuskan melakukan pemesanan minimal satu hari sebelumnya melalui *call center* 1500102. Setelah reservasi dikonfirmasi, petugas akan melakukan penjemputan langsung ke lokasi asal pengguna, seperti rumah, dan kemudian mengantarkan mereka ke tujuan, baik halte Transjakarta maupun tempat lain yang telah disepakati.

Sejak diluncurkan, layanan *Transjakarta Cares* telah menunjukkan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas transportasi bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta. Tingginya antusiasme dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan ini tercermin dari jumlah pengguna yang terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data resmi yang dirilis oleh PT Transportasi Jakarta, hingga bulan Juli tahun 2024, layanan *Transjakarta Cares* telah dimanfaatkan oleh sebanyak 32.371 pengguna. Respons yang diterima dari masyarakat, khususnya penyandang disabilitas juga sangat positif. Banyak pengguna mengungkapkan bahwa keberadaan layanan *Transjakarta Cares* telah membantu mereka dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.



Gambar1. 7 Respon Positif Masyarakat Terhadap Layanan *Transjakarta Cares*

Sumber : Sosial Media X

Meskipun memperoleh tanggapan positif dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan aksesibilitas transportasi bagi penyandang disabilitas, implementasi layanan *Transjakarta Cares* di lapangan masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat efektivitas program tersebut. Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan oleh Akbar et al. (2022), terdapat sejumlah permasalahan yang dialami oleh pengguna layanan,

antara lain hambatan operasional seperti ketidaksesuaian jam layanan dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga pengguna harus menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk memperoleh layanan. Selain itu, keterbatasan jumlah armada *Transjakarta Cares* juga menjadi hambatan signifikan. Hingga tahun 2024, jumlah unit kendaraan yang tersedia hanya sebanyak 26 unit, tanpa adanya penambahan sejak tahun 2017 hingga 2021. Di sisi lain, aspek pemahaman dan sosialisasi program dinilai belum optimal. Masih banyak penyandang disabilitas yang belum mengetahui secara menyeluruh mengenai keberadaan maupun prosedur akses layanan *Transjakarta Cares*.



Gambar1. 8 Review Pengguna *Transjakarta Cares*

Sumber : Sosial Media X

Berdasarkan Gambar 1.8, terlihat bahwa pengguna layanan *Transjakarta Cares* memberikan beragam tanggapan terkait pengalaman mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Salah satu pengguna, melalui unggahan di media sosial X (Twitter), menyampaikan bahwa layanan *Transjakarta Cares* memberikan kemudahan bagi pengguna kursi roda karena dirancang secara inklusif dengan armada berukuran lebih besar serta dilengkapi petugas yang

sigap membantu proses mobilitas pengguna. Layanan ini juga disediakan secara gratis, sehingga mampu meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas tanpa menambah beban finansial. Meskipun demikian, pengguna tersebut juga mengungkapkan beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan, seperti keterbatasan jumlah armada yang dapat mengakomodasi pengguna kursi roda, sehingga pemesanan layanan sering kali tidak dapat dilakukan secara langsung. Selain itu, tanggapan lain dari pengguna media sosial menyoroti aspek profesionalisme petugas pelayanan publik. Salah satu pengguna menyampaikan kritik terhadap sikap petugas *Transjakarta Cares* yang dinilai kurang tanggap dalam menerima keluhan masyarakat. Ia menekankan pentingnya peningkatan kompetensi komunikasi dan empati bagi petugas sebagai bagian dari standar pelayanan publik yang baik.

Sebagai salah satu BUMD yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan layanan transportasi, PT. Transportasi Jakarta, sudah seharusnya mampu memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung mobilitas masyarakat untuk semua kalangan. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi layanan *Transjakarta Cares* masih dihadapkan pada berbagai tantangan. Keterbatasan jumlah armada, rendahnya intensitas dan jangkauan sosialisasi kepada masyarakat, serta kendala teknis dan administratif dalam proses pemesanan layanan menjadi beberapa hambatan utama yang menghambat optimalisasi program ini. Kondisi tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dengan pelaksanaannya secara faktual. Bukti berupa banyaknya kritikan yang diberikan masyarakat terjadi karena ketidaksesuaian antara harapan kualitas pelayanan dengan realita yang ada. Situasi ini menggambarkan adanya permasalahan dalam penciptaan *public value* melalui implementasi layanan *Transjakarta Cares*.

Public value merupakan konsep yang merujuk pada manfaat atau nilai yang dihasilkan oleh kebijakan, program, atau layanan publik yang dirasakan secara luas oleh masyarakat. Konsep ini menekankan bahwa tujuan dari tindakan dan kebijakan pemerintah bukan hanya untuk mencapai tujuan ekonomi atau efisiensi, tetapi juga untuk menciptakan nilai yang bermanfaat bagi masyarakat. *Public value* berfungsi sebagai panduan bagi pemerintah dan organisasi publik dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan dan program mereka untuk memastikan bahwa mereka menciptakan nilai yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi bahwa permasalahan utama dalam layanan *Transjakarta Cares* terletak pada bagaimana proses penciptaan *public value* dalam mewujudkan aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Jakarta. Layanan *Transjakarta Cares* hadir sebagai bentuk pelayanan publik yang bertujuan memberikan kemudahan mobilitas bagi penyandang disabilitas. Namun, penciptaan *public value* tidak hanya dilihat dari keberadaan layanan, melainkan dari sejauh mana manfaat layanan tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima manfaat. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai tantangan seperti keterbatasan kapasitas layanan, mekanisme penggunaan layanan, serta pemenuhan kebutuhan pengguna disabilitas yang beragam. Maka dari itu, pertanyaan penelitian ini adalah ” Bagaimana penciptaan *public value* melalui layanan *Transjakarta Cares* dalam meningkatkan aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Jakarta?”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Layanan Transjakarta Cares belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan mobilitas seluruh penyandang disabilitas di Jakarta karena masih terdapat keterbatasan kapasitas pelayanan.
2. Mekanisme penggunaan layanan Transjakarta Cares belum sepenuhnya diketahui dan dipahami oleh seluruh kelompok penyandang disabilitas sebagai penerima manfaat layanan.
3. Kapasitas SDM dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya responsif dan komunikatif terhadap keluhan atau kebutuhan khusus pengguna disabilitas

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* dalam meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Jakarta?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pembentukan *public value* pada layanan *Transjakarta Cares* dalam meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Jakarta?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Jakarta
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk *public value* pada layanan *Transjakarta Cares* untuk meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Jakarta

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian pelayanan publik yang berorientasi pada *public value*. Penelitian ini juga memperkaya literatur mengenai penerapan konsep *public value* dalam transportasi publik inklusif serta memberikan pemahaman mengenai penciptaan nilai publik melalui layanan *Transjakarta Cares* bagi penyandang disabilitas.

1.5.2 Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini memberikan pengalaman dan pemahaman bagi peneliti dalam menganalisis penciptaan *public value* pada pelayanan publik, khususnya melalui aspek legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, serta nilai substansial dalam layanan *Transjakarta Cares*.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi mengenai manfaat dan akses layanan *Transjakarta Cares* serta meningkatkan pemahaman tentang pentingnya pelayanan transportasi publik yang inklusif dan aksesibel bagi penyandang disabilitas.

3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi PT Transportasi Jakarta dalam meningkatkan efektivitas layanan *Transjakarta Cares*. Temuan penelitian juga dapat menjadi pertimbangan bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam merumuskan kebijakan pelayanan transportasi publik yang inklusif, adaptif, dan berorientasi pada penciptaan *public value* bagi penyandang disabilitas.

1.6 Kerangka Penelitian Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Dalam upaya mengembangkan perspektif dan memperdalam pemahaman terhadap permasalahan yang dikaji, peneliti melakukan telaah terhadap sejumlah penelitian terdahulu yang relevan. Referensi berupa teori maupun temuan dari penelitian sebelumnya memiliki peran yang esensial sebagai landasan konseptual sekaligus data pendukung dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik dan fokus kajian ini perlu dihadirkan sebagai dasar untuk memperkuat argumentasi dan arah analisis dari penelitian ini.

No	Penelitian / Tahun / Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
1.	Tamimatul Hasanah dkk. (2024) – Penggunaan KTP Elektronik (KTP-EL) Dilihat dari Perspektif Public Value di Disdukcapil Kota Tangerang	Menganalisis penggunaan KTP-el berdasarkan perspektif Public Value	<i>Public Value</i> dari Mark H. Moore (1995) : public value, legitimacy and support, operational <i>Capabilities</i>	Deskriptif kualitatif	Pelayanan KTP-EL menciptakan nilai publik namun terkendala legitimasi, kapasitas operasional, transparansi informasi, antrean panjang, keterlambatan, dan isu keamanan data
2.	Indri E. Y. Napitupulu & R. Sally Marisa Sihombing (2024) – Public Value Kegiatan Keramba Jaring Apung (KJA) dalam Pengelolaan Air Danau Toba	Mendeskripsikan nilai publik kegiatan KJA dalam pengelolaan air Danau Toba	<i>Public Value</i> dari Mark H. Moore (1995) : legitimacy and support, operational <i>Capabilities</i> , substantively valuable	Deskriptif kualitatif	Kegiatan KJA memiliki nilai ekonomi, sosial, dan pendidikan, namun belum sepenuhnya diterima masyarakat serta masih membutuhkan peningkatan kapasitas kelembagaan dan keberlanjutan lingkungan

3.	Retno Sunu Astuti, Yuliana Kristanto, & Aden Nurul Nuha (2024) — <i>Public Value Pengguna Moda Transportasi BRT Kota Semarang</i>	Mengidentifikasi nilai publik pengguna BRT Trans Semarang	Public Value Moore (1995) & Public Value Scorecard Meynhardt (2015)	Deskriptif kualitatif	Nilai publik layanan belum optimal akibat waktu tunggu lama, fasilitas terbatas, minim akses disabilitas, kualitas SDM dan kebijakan transportasi yang belum efektif
4.	Afif Desnaba Ramadhan dkk. (2022) — <i>Nilai Publik dalam Perencanaan Revitalisasi Bantaran Sungai Berbasis Kearifan Lokal Kota Magelang</i>	Menganalisis peningkatan nilai publik melalui revitalisasi bantaran sungai berbasis kearifan loka	Public Value O'Flynn (2007): legitimacy, operational Capabilities, substantive valu	Kualitatif	Revitalisasi meningkatkan nilai ekonomi, sosial, politik, pendidikan, dan ekologi melalui partisipasi masyarakat dan dukungan pemerintah
5.	Arsid, Ida Widianingsih, Heru Nurasa, & Entang Adhy Muhtar (2019) — <i>Public Value in Clean Water Management at PDAM Tirta Kerta Raharja</i>	Menganalisis nilai publik layanan air bersih PDAM TKR	Public Value Moore (1995): service, outcomes, trust	Kualitatif	Nilai publik belum optimal akibat keterbatasan SDM, pelatihan, dan kualitas layanan; inovasi digital ada tetapi kepuasan pelanggan masih rendah
6.	Akbar, Miradhia, & Buchari (2022) — <i>Efektivitas Program Layanan Transjakarta Cares Bagi Penyandang Disabilitas</i>	Menilai efektivitas layanan Transjakarta Cares	Teori efektivitas program Edy Sutrisno	Deskriptif kualitatif	Program memberi manfaat namun belum efektif akibat kurang sosialisasi, armada terbatas, dan distribusi layanan belum merata

7.	Jane Kartika Propiona (2021) — <i>Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang Disabilitas</i>	Mengkaji implementasi Perda DKI Jakarta No.10 Tahun 201	Teori implementasi kebijakan George Edward III & pelayanan publik inklusif	Deskriptif kualitatif	Implementasi aksesibilitas belum merata; transportasi umum relatif maju tetapi fasilitas publik lain masih belum ramah disabilitas
8.	Ferdian Al Ghifari Ganda Hutama, Annur Muhammad Rizki, dan Fadjar Tri Sakti (2026) — <i>Evaluasi Kebijakan Pajak Pertambahan Nilai dengan Menggunakan Perspektif Publik Digital dalam Kerangka Public Value</i>	Menganalisis persepsi masyarakat terhadap kebijakan kenaikan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) serta menilai pembentukan nilai publik berdasarkan respons publik digital di media sosial.	Public Value, Anszog (2017) : nilai manfaat kebijakan, legitimasi publik, dan kapasitas operasional pemerintah dalam penyelenggaraan kebijakan publik.	Mixed Methods dengan pendekatan <i>Concurrent Triangulation</i>	Persepsi publik cenderung negatif terhadap kebijakan kenaikan PPN. Kebijakan dinilai belum optimal dalam menciptakan Public Value terutama pada dimensi <i>policy value, legitimacy and support</i> , serta <i>operational capabilities</i> .
9.	Jannesia Evelin (2025) — <i>Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim dengan Menggunakan Pendekatan Public Value</i>	Mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi Bus Trans Jatim serta menilai sejauh mana layanan tersebut mampu menciptakan nilai publik bagi masyarakat melalui aspek efisiensi, kenyamanan, dan keterjangkauan layanan.	Teori Public Value serta teori kualitas pelayanan SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) dari Parasuraman.	Kualitatif	Kualitas pelayanan Bus Trans Jatim telah memberikan dampak positif pada kenyamanan dan waktu tempuh perjalanan. Namun masih terdapat kekurangan pada frekuensi keberangkatan, fasilitas armada, dan aksesibilitas layanan. Peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan agar nilai publik yang optimal dapat tercapai.

10.	Aimar Habibi Nugraha, Andi Ariq Akhdan Ziyad, Achmad Kamalul Kafi, Michael Joseph Shernahto, dan Ivan Darmawan (2025) — <i>Analisis Tantangan dan Penguatan Layanan Digital Yes!Jitu dalam Perspektif Public Value pada Transformasi SPBE Kota Bandung</i>	Menganalisis tantangan serta penguatan layanan digital Yes!Jitu sebagai implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam menciptakan nilai publik pada pelayanan kesejahteraan sosial di Kota Bandung.	Public Value Mark H. Moore (1995) dengan pendekatan Strategic Triangle	Kualitatif	Layanan Yes!Jitu memiliki legitimasi regulatif dan dukungan kelembagaan yang kuat serta berpotensi menciptakan nilai publik melalui integrasi layanan, kejelasan prosedur, dan efisiensi waktu. Namun nilai publik belum sepenuhnya inklusif karena keterbatasan aksesibilitas, literasi digital masyarakat, serta tantangan koordinasi lintas perangkat daerah.
-----	--	---	--	------------	--

Tabel 1. 2 Penelitian terdahulu

Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai penelitian terdahulu yang telah disajikan dalam tabel, dapat diketahui bahwa kajian mengenai pelayanan publik, nilai publik (*public value*), serta aksesibilitas layanan transportasi bagi masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa penciptaan nilai publik dalam pelayanan pemerintah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga oleh legitimasi kebijakan, kapasitas operasional lembaga, serta tingkat penerimaan masyarakat terhadap kebijakan atau program yang dijalankan. Meskipun demikian, setiap penelitian menunjukkan konteks, temuan, serta permasalahan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik kebijakan dan wilayah penelitian masing-masing.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa upaya pemerintah dalam menciptakan nilai publik melalui pelayanan publik telah memberikan manfaat bagi masyarakat, namun masih dihadapkan pada berbagai tantangan dalam implementasinya. Penelitian yang dilakukan oleh Tamimatul Hasanah dkk. (2024) menunjukkan bahwa penggunaan KTP Elektronik (KTP-el) di Disdukcapil Kota Tangerang pada dasarnya telah mampu menciptakan nilai publik melalui pelayanan administrasi kependudukan yang lebih modern dan efisien. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti kurangnya transparansi informasi, antrean pelayanan yang panjang, serta kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data.

Sementara itu, penelitian Indri E. Y. Napitupulu dan R. Sally Marisa Sihombing (2024) menunjukkan bahwa kegiatan Keramba Jaring Apung (KJA) dalam pengelolaan air Danau Toba memiliki nilai publik dari aspek ekonomi, sosial, dan pendidikan bagi masyarakat sekitar, meskipun kegiatan tersebut masih menimbulkan kekhawatiran

terhadap dampak lingkungan sehingga belum sepenuhnya memperoleh dukungan dari seluruh masyarakat.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Retno Sunu Astuti, Yuliana Kristanto, dan Aden Nurul Nuha (2024) menunjukkan bahwa nilai publik dari layanan transportasi Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan fasilitas pendukung, serta masih minimnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Di sisi lain, penelitian Afif Desnaba Ramadhan dkk. (2022) menunjukkan hasil yang berbeda, di mana program revitalisasi bantaran sungai berbasis kearifan lokal di Kota Magelang mampu meningkatkan nilai publik bagi masyarakat, baik dari aspek ekonomi, sosial, politik, pendidikan, maupun ekologi. Keberhasilan tersebut didukung oleh partisipasi masyarakat serta dukungan pemerintah daerah dalam proses perencanaan dan pelaksanaan program.

Selanjutnya, penelitian Arsid, Ida Widianingsih, Heru Nurasa, dan Entang Adhy Muhtar (2019) menunjukkan bahwa nilai publik dalam pengelolaan layanan air bersih di PDAM Tirta Kerta Raharja masih belum optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan pegawai, serta kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Meskipun telah dilakukan inovasi melalui pemanfaatan teknologi digital, tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan air bersih masih relatif rendah.

Sementara itu, penelitian Akbar, Miradhia, dan Buchari (2022) mengenai efektivitas program layanan *Transjakarta Cares* bagi penyandang disabilitas menunjukkan bahwa program tersebut telah memberikan manfaat bagi kelompok disabilitas dalam mengakses transportasi publik, namun pelaksanaannya dinilai belum sepenuhnya efektif

karena masih terdapat kendala seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan jumlah armada, serta distribusi layanan yang belum merata.

Penelitian Jane Kartika Propiona (2021) juga menunjukkan bahwa implementasi kebijakan aksesibilitas fasilitas publik bagi penyandang disabilitas di DKI Jakarta masih belum berjalan secara optimal. Meskipun beberapa sektor seperti transportasi umum telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik, masih terdapat berbagai fasilitas publik yang belum sepenuhnya ramah terhadap penyandang disabilitas.

Selain itu, penelitian Ferdian Al Ghifari Ganda Hutama, Annur Muhammad Rizki, dan Fadjar Tri Sakti (2026) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kebijakan kenaikan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) cenderung negatif karena kebijakan tersebut dinilai belum mampu menciptakan nilai publik yang optimal dari aspek kebijakan, legitimasi, maupun kapasitas operasional pemerintah.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Jannesia Evelin (2025) menunjukkan bahwa layanan transportasi Bus Trans Jatim telah memberikan dampak positif terhadap kenyamanan perjalanan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan seperti frekuensi keberangkatan yang belum optimal dan keterbatasan fasilitas armada.

Terakhir, penelitian Aimar Habibi Nugraha dkk. (2025) menunjukkan bahwa layanan digital Yes!Jitu sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Bandung memiliki potensi dalam menciptakan nilai publik melalui integrasi layanan digital, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan aksesibilitas, rendahnya literasi digital masyarakat, serta tantangan koordinasi antar perangkat daerah.

Hasil-hasil penelitian terdahulu menjadi landasan penting dalam memperkuat analisis serta memperjelas posisi penelitian ini. Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah membahas isu aksesibilitas, pelayanan publik, dan implementasi kebijakan terkait penyandang disabilitas, kajian yang secara khusus menyoroti *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* masih sangat terbatas. Perbedaan mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada penggunaan perspektif *public value* dalam pelayanan *Transjakarta Cares* yang masih jarang dikaji. Penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek aksesibilitas, kualitas pelayanan, atau implementasi kebijakan tanpa menempatkan *public value* sebagai kerangka utama. Sementara itu, penelitian ini menggunakan *public value* untuk menilai sejauh mana layanan *Transjakarta Cares* meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Jakarta, sehingga mengisi kekosongan kajian yang ada. Oleh karena itu, adanya kekosongan kajian tersebut menjadi dasar ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis *Public Value* Dalam Pelayanan *Transjakarta Cares* di Jakarta.”**

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi merupakan salah satu cabang dari ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental mempelajari interaksi manusia dalam konteks pengelolaan sumber daya dan pengambilan keputusan, dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam perspektif ini, administrasi publik dipahami sebagai suatu sistem yang menelaah prinsip-prinsip umum yang berkaitan dengan struktur, fungsi, serta dinamika lembaga pemerintahan dalam menjalankan tugas-tugas publiknya. Studi mengenai administrasi publik tidak hanya terbatas pada aspek teknis manajerial, tetapi juga mencakup dimensi politik dan sosial yang lebih luas. Hal ini sejalan dengan pandangan

bahwa administrasi publik merupakan arena penting dalam pelaksanaan kekuasaan negara yang bersifat kolektif dan sistematis.

Administrasi publik dapat dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, khususnya lembaga eksekutif, dalam rangka menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat serta memberikan pelayanan yang bersifat publik. Aktor utama dalam proses administrasi ini adalah pejabat publik yang diberi mandat dan tanggung jawab untuk menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan serta memastikan pelayanan kepada masyarakat berjalan secara efektif dan efisien.

Nigro dan Nigro dalam Keban (2008) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan suatu bentuk kerja sama kelompok dalam konteks lingkungan publik yang mencakup ketiga cabang pemerintahan: legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Ketiganya memiliki peran signifikan dalam proses formulasi kebijakan publik. Konsep ini menekankan aspek institusional dari administrasi publik yang secara substantif berbeda dengan administrasi dalam sektor swasta. Di samping itu, administrasi publik juga memiliki keterkaitan erat dengan kelompok masyarakat sipil dan individu dalam penyelenggaraan layanan publik yang bersifat inklusif dan partisipatif.

Dalam kerangka *Trias Politica*, administrasi publik mencakup seluruh lembaga negara yang berperan dalam mengatur dan menjalankan kepentingan publik, baik dari sisi legislatif yang menyusun regulasi, eksekutif yang melaksanakan kebijakan, maupun yudikatif yang menegakkan hukum. Oleh karena itu, administrasi publik tidak hanya bertanggung jawab terhadap efektivitas layanan publik, tetapi juga terhadap prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti responsivitas, representasi, keadilan sosial, akuntabilitas, dan transparansi.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma dalam bidang administrasi publik secara konsisten mengalami pergeseran dari satu model ke model lainnya. Pergeseran ini umumnya dipicu oleh berbagai tantangan dalam sistem administrasi publik yang tidak lagi dapat diatasi dengan pendekatan sebelumnya, sehingga mendorong lahirnya paradigma baru yang dianggap lebih relevan dan efisien. Paradigma administrasi publik merupakan kerangka pemikiran yang mendasari bagaimana administrasi publik seharusnya dijalankan, termasuk prinsip, nilai, serta metode yang digunakan dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Perkembangan suatu ilmu, termasuk administrasi publik, dapat dilihat melalui evolusi paradigmanya. Seiring dengan perubahan zaman, paradigma administrasi publik terus berkembang untuk merespons tuntutan masyarakat dan dinamika lingkungan strategis yang semakin kompleks. Secara umum, terdapat enam fase perubahan paradigma dalam administrasi publik, yaitu:

Paradigma 1 : *Old Public Administration* (1900-1926). 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 old public administration terbatas pada isu organisasi, kepegawaian, dan penyusunan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan. Paradigma ini menekankan

pentingnya mempertimbangkan di mana administrasi publik seharusnya ditempatkan. Pada periode ini, perbedaan antara administrasi dan politik negara sangat jelas. Ini ditandai oleh buku berjudul "Politics and Administration" yang ditulis oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White, yang menyatakan bahwa ada dua fungsi pokok pemerintah yang berbeda satu sama lain, yaitu politik dan administrasi. Mereka juga menegaskan bahwa administrasi publik seharusnya berfokus pada birokrasi pemerintahan.

Paradigma 2 : Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937). Pada paradigma ini merupakan titik puncak administrasi publik. Fokus administrasi pada paradigma ini adalah keahlian esensial dalam bentuk prinsip administrasi lokus administrasi tidak menjadi persoalan karena prinsip administrasi berlaku di semua tingkatan organisasi yaitu organisasi public maupun privat tanpa ada batasan kultural. Paradigma ini 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 ini dikenal dengan konsep POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*). POSDCORB adalah suatu istilah yang mencakup tanggung-jawab eksekutif atas suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan staf, koordinasi, pelaporan, dan penganggaran. Administrasi publik 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 dipandang sebagai unsur penting bagi administrasi sebagai suatu ilmu.

Paradigma 3 : Administrasi Publik Sebagai Ilmu Politik (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 dalam decision making. Akibat mendapat kritikan administrasi public kembali ke disiplin induknya, yaitu ilmu politik. Fase Paradigma ini menerapkan suatu usaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi 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 hubungannya dengan focus keahliannya 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 untuk 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). Pada paradigma keempat ini bertujuan untuk menunjukkan isi dan fokus pada pembahasan mengenai teori organisasi dan ilmu manajemen. Pada fase ini ilmu administrasi hanya memberikan pada fokus, tetapi tidak pada lokusnya. Paradigma ini menawarkan teknik-teknik yang memerlukan keahlian dan spesialisasi. Paradigma ini mengakui pentingnya keterlibatan aktor non pemerintah seperti organisasi Masyarakat sipil dan sektor swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Paradigma ke empat ini mewakili evolusi penting dalam ilmu administrasi, dengan pemebrian fokus yang lebih kuat pada manajemen

publik dan hasil kinerja. Transparansi dan akuntabilitas menjadi prinsip-prinsip sentral dalam tindakan pemerintah.

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

Paradigma ini menghadirkan transformasi signifikan dalam pemahaman tentang administrasi publik. Pemerintah dan lembaga administratif mengalami pergeseran fokus yang kuat dari orientasi pada birokrasi internal menuju pelayanan masyarakat dan partisipasi Masyarakat. Pemerintah harus responsive terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat dengan menekankan evaluasi kinerja pengukuran hasil untuk menilai efisiensi dan efektivitas. Selain itu, etika dan akuntabilitas dalam tindakan pemerintah diangkat sebagai prinsip utama, sementara kolaborasi antarlembaga dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi langkah penting dalam meningkatkan penyelenggaraan layanan publik. Paradigma ini juga menekankan fleksibilitas dan adaptasi sebagai respon terhadap perubahan sosial, ekonomi, dan politik yang cepat dalam masyarakat. Paradigma administrasi publik kelima mencerminkan upaya untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada hasil, yang memprioritaskan kepentingan masyarakat dalam segala aspek tindakan pemerintah.

Paradigma 6 : Administrasi Publik Sebagai Governance (1990).

Paradigma ini merupakan tahap perkembangan terbaru dalam pemahaman tentang administrasi publik. Paradigma ini muncul sebagai respon terhadap tuntutan dan perubahan yang terus berlangsung dalam masyarakat global yang semakin kompleks dan terhubung. Istilah *from government to 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 sebuah paradigma (Henry, 2018). Pusat perhatian administrasi publik semata-mata pada sektor pemerintah saja dan mengabaikan peran dari sektor swasta serta masyarakat dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan. Konsekuensi dari paradigma tersebut adalah perubahan perhatian dari yang semata-mata bergantung pada government dalam penyelenggaraan urusan berbangsa dan bernegara menjadi pada keterlibatan berbagai aktor yang berkolaborasi dengan pemerintah untuk terlibat dalam penyelenggaraan urusan berbangsa dan bernegara (governance).

Penelitian ini termasuk pada paradigma keenam dalam studi administrasi publik, yaitu paradigma governance. Paradigma ini menekankan pentingnya kolaborasi dan partisipasi dari berbagai pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan layanan publik. Governance memandang bahwa pelayanan tidak lagi bersifat top-down atau hanya tanggung jawab birokrasi, melainkan hasil kerja sama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil guna menciptakan layanan yang inklusif, responsif, dan berkeadilan sosial. Penelitian ini mengkaji layanan *Transjakarta Cares* tidak hanya menjadi tanggung jawab PT Transportasi Jakarta, tetapi juga melibatkan penyandang disabilitas sebagai pengguna, serta dukungan regulasi dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Fokus penelitian pada aspek aksesibilitas, responsivitas, dan efektivitas program mencerminkan prinsip-prinsip paradigma governance, sehingga dapat dikategorikan dalam pendekatan administrasi publik modern yang berbasis tata kelola kolaboratif.

1.6.4 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan cabang ilmu yang mempelajari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap aktivitas organisasi sektor

publik dalam rangka mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Manajemen publik tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis administratif, tetapi juga menyangkut kemampuan mengelola sumber daya secara strategis demi tercapainya tujuan kebijakan publik. Menurut Shafritz dan Russell (dalam Keban, 2008), manajemen publik dapat diartikan sebagai suatu bentuk tanggung jawab individu dalam mengelola organisasi publik, serta dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sarana prasarana secara optimal guna mencapai sasaran organisasi.

Laurence Lynn (1996) dalam Wijaya dan Danar mengemukakan bahwa manajemen publik dapat dipahami sebagai seni (art), ilmu (science), dan profesi (profession). Sebagai seni, manajemen publik mencerminkan aktivitas yang bersifat kreatif dan kontekstual, yang tidak sepenuhnya dapat diukur secara rasional. Sebagai ilmu, manajemen publik memerlukan pendekatan sistematis melalui observasi, interpretasi, dan eksplanasi ilmiah. Sementara sebagai profesi, manajemen publik dijalankan oleh individu-individu yang memiliki kompetensi khusus, etika kerja, dan dedikasi terhadap pelayanan publik.

1.6.5 Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam konteks administrasi pemerintahan, definisi ini dipertegas dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana dimaksud

dalam undang-undang, mencakup berbagai entitas pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Instansi tersebut, meliputi Satuan kerja atau organisasi kementerian, Departemen, Lembaga pemerintahan non departemen, Kesekretariatan lembaga negara, Badan usaha milik negara, Badan hukum milik negara, Badan usaha milik daerah, Instansi pemerintah lainnya yang termasuk dinas dan badan yang berada di wilayah pemerintahan.

Menurut Philipus Ngorang dalam Raharjo (2022), pelayanan publik dipahami sebagai segala bentuk usaha yang dilakukan oleh individu atau badan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Meskipun pelaksanaan pelayanan publik dapat dilakukan oleh sektor swasta, peran utama tetap berada di tangan negara, khususnya melalui aparaturnya yang bertanggung jawab dalam menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat terhadap layanan dasar. Seiring berkembangnya pemahaman tentang pentingnya keadilan sosial dan penghormatan terhadap hak asasi manusia, pelayanan publik tidak cukup hanya dilihat dari aspek efisiensi dan efektivitas, tetapi juga harus mengedepankan prinsip inklusivitas. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik harus berlandaskan prinsip kesetaraan hak, perlakuan yang adil, serta pemberian fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok rentan. Pelayanan inklusif merujuk pada pendekatan yang memastikan bahwa semua kelompok masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, perempuan, dan kelompok marjinal lainnya, memperoleh akses yang setara terhadap pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik memiliki lima dimensi yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Christopher H. Lovelock (2007) dalam Hardiyansyah (2018), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi:

1. Tangible (bukti fisik), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan keberadaan fasilitas fisik, peralatan, personel, serta berbagai sarana pendukung yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan.
2. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan konsisten.
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan.
4. Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Empathy (empati), yaitu perhatian secara personal yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan, sehingga masyarakat merasa diperhatikan dan dipahami kebutuhannya.

Menurut Widodo (2013) dalam (Syahputra,2025), pelayanan inklusif dijelaskan sebagai sistem pelayanan yang mampu menghilangkan semua kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Pelayan publik harus memenuhi prinsip aksesibilitas, inklusif, dan keadilan sehingga dapat menjamin terpenuhny hak-hak seluruh warga negara tanpa diskriminasi.

1.6.6 Public Value

Menurut Bozeman (2007), nilai publik merupakan nilai yang dihasilkan untuk kepentingan publik, yakni hasil dari evaluasi terhadap sejauh mana kebutuhan dasar individu, kelompok, dan masyarakat secara keseluruhan terpenuhi melalui hubungan yang

melibatkan publik. Nilai publik mencerminkan harapan masyarakat terhadap bagaimana interaksi antara institusi publik dan warga negara berlangsung, termasuk sejauh mana institusi publik mampu menghasilkan layanan dan kebijakan yang menjawab kebutuhan masyarakat. Selanjutnya, Moore (2004) menjelaskan bahwa nilai publik bukan agregasi nilai individu, melainkan sesuatu yang disepakati bersama sebagai hal yang berharga bagi warga negara dan diperjuangkan melalui perwakilan politik yang mereka pilih. Ketika suatu nilai telah menjadi bagian kuat dalam kehidupan masyarakat, sektor publik memiliki peran penting dalam mendukung dan memeliharanya. Kontribusi ini juga melibatkan sektor swasta dan organisasi nirlaba (Meynhardt, 2009). Oleh karena itu, pemimpin publik dan pembuat kebijakan memiliki tanggung jawab untuk membangun legitimasi serta memperoleh dukungan publik guna memastikan keberlanjutan dan manfaat jangka panjang dari kebijakan maupun program publik yang dijalankan.

Moore (1995) mempertegas bahwa nilai publik diciptakan melalui tindakan nyata pemerintah, seperti penyusunan peraturan, pemberian layanan publik, penegakan hukum, serta kebijakan lainnya yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah sebagai *value creator* diharapkan mampu merancang kebijakan yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga memiliki legitimasi politik serta memberikan nilai tambah sosial bagi masyarakat. Sementara itu, De-Joung (2011) mengidentifikasi beberapa indikator terpenuhinya nilai publik (Herawati, 2021), yaitu:

1. Berkurangnya keluhan masyarakat
2. Meningkatnya kepuasan terhadap pelayanan publik
3. Muncul klien baru
4. Staf lebih senang dan lebih produktif

5. Misi yang diperbaharui
6. Operasi yang lebih efektif
7. Fokus pada pemecahan masalah

Konsep dan teori *public value* menekankan bahwa inti dari administrasi publik adalah aspek kepublikan, yakni bagaimana lembaga publik menciptakan nilai yang bermakna bagi masyarakat luas (Bryson, 2015). Dalam pandangan Bryson, konsep *public value* mencakup tiga komponen utama, yaitu: (1) nilai publik yang merefleksikan aspirasi, kebutuhan, dan kepentingan masyarakat; (2) proses penciptaan nilai publik yang menghasilkan manfaat nyata bagi publik melalui kebijakan maupun layanan publik; serta (3) ruang publik sebagai arena di mana nilai-nilai tersebut dirumuskan, dinegosiasikan, dan diimplementasikan melalui interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya.

Sementara itu, Moore (1995) menjelaskan bahwa *public value* dapat dipahami melalui kerangka *strategic triangle* atau segitiga strategis, yang terdiri dari tiga elemen utama, yaitu (Sujarwoto, 2023) :

1. Legitimasi

Legitimasi merupakan dasar hukum dan kewenangan yang menjadikan suatu kebijakan dianggap sah serta diterima oleh masyarakat. Legitimasi mencerminkan pengesahan atas keputusan pemerintah berdasarkan peraturan dan norma hukum yang berlaku, serta dukungan publik terhadap otoritas yang menjalankannya. Dalam penelitian ini, aspek legitimasi menilai sejauh mana kebijakan *Transjakarta Cares* memiliki dasar hukum yang jelas dan mendapat

dukungan dari pemangku kepentingan dalam mewujudkan layanan transportasi yang inklusif bagi penyandang disabilitas.

2. Kemampuan Operasional

Kemampuan operasional adalah kapasitas lembaga publik dalam mengelola sumber daya manusia, teknologi, dan keuangan secara efektif untuk mencapai tujuan pelayanan. Aspek ini menunjukkan sejauh mana organisasi mampu memberikan layanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada penelitian ini, kemampuan operasional digunakan untuk menilai efektivitas Transjakarta dalam menyediakan layanan *Transjakarta Cares* yang ramah disabilitas, baik dari segi armada, petugas, maupun sistem pelayanan yang diterapkan.

3. Nilai Substansial

Nilai substansial berkaitan dengan manfaat nyata yang dirasakan masyarakat dari kebijakan atau program publik. Suatu layanan dikatakan memiliki nilai publik jika memberikan dampak positif dan memenuhi kebutuhan penerima manfaat secara langsung. Dalam penelitian ini, nilai substansial dilihat dari sejauh mana layanan *Transjakarta Cares* memberikan manfaat nyata bagi penyandang disabilitas, seperti peningkatan aksesibilitas, kenyamanan, dan keadilan dalam penggunaan transportasi publik di Jakarta.

1.6.7 Faktor Pendukung dan Penghambat Public Value

Penciptaan *public value* dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan kebijakan dan kemampuan organisasi dalam menghasilkan keluaran pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas proses pelayanan yang diterima

masyarakat. Pelayanan publik dapat dikatakan menghasilkan nilai apabila mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan manfaat, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi pengguna. Sebaliknya, keterbatasan dalam proses pelayanan dapat mengurangi manfaat yang dirasakan masyarakat dan menghambat terciptanya nilai publik.

Benington (2009) dalam Sujarwoto dan Sahputri (2023) menjelaskan bahwa konsep nilai publik menekankan pada penambahan nilai yang diberikan kepada warga secara kualitatif dengan memperhatikan proses dan hasil pelayanan. Nilai publik tidak hanya dinilai berdasarkan perbandingan antara *input*, *output*, dan tingkat produktivitas organisasi, tetapi juga berdasarkan kualitas pelayanan serta perubahan yang dihasilkan bagi masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dapat menjadi salah satu gambaran mengenai sejauh mana suatu pelayanan mampu memberikan nilai kepada publik.

Kualitas pelayanan menunjukkan kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan penerimaan masyarakat terhadap organisasi publik. Kondisi tersebut dapat mendukung penciptaan *public value*. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat menimbulkan keluhan, ketidakpuasan, serta mengurangi kepercayaan publik sehingga menjadi penghambat dalam penciptaan nilai publik.

Menurut Christopher H. Lovelock (2007) dalam Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk memahami

berbagai kondisi pelayanan yang dapat mendukung maupun menghambat terciptanya nilai publik.

1. Tangible (bukti fisik), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan keberadaan fasilitas fisik, peralatan, personel, serta berbagai sarana pendukung yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan.
2. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan konsisten.
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan.
4. Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Empathy (empati), yaitu perhatian secara personal yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna layanan, sehingga masyarakat merasa diperhatikan dan dipahami kebutuhannya.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut, faktor pendukung *public value* dapat dipahami sebagai berbagai kondisi pelayanan yang mampu memberikan kemudahan, kepastian, keamanan, kenyamanan, dan perhatian kepada masyarakat. Sementara itu, faktor penghambat merupakan kondisi yang menyebabkan pelayanan belum dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan penciptaan nilai publik karena proses pelayanan

yang berkualitas dapat memperkuat manfaat, kepuasan, kepercayaan, aksesibilitas, dan keadilan yang dirasakan oleh masyarakat.

1.6.8 Transportasi Publik

Transportasi memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari dalam mendukung mobilitas dan aktivitas ekonomi. Menurut Sani (2010) dalam Karim,dkk (2023) transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya atau dari tempat asal ketempat tujuan dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakan oleh manusia, hewan atau mesin. Dalam penyelenggaraan transportasi umum, terdapat tiga pihak utama yang memiliki peranan strategis. Pertama, operator yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan transportasi kepada masyarakat. Kedua, masyarakat itu sendiri yang berperan sebagai pengguna atau konsumen dari layanan tersebut. Ketiga, pemerintah yang memiliki fungsi sebagai pengatur, pembuat kebijakan, sekaligus mediator antara operator dan masyarakat. Keberadaan pemerintah dalam sistem ini sangat penting untuk memastikan ketersediaan layanan transportasi yang aman, nyaman, terjangkau, dan dapat diakses oleh seluruh kelompok masyarakat tanpa terkecuali.

Transportasi merupakan salah satu fasilitas pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah di suatu daerah untuk mendorong kemajuan dan pemerataan pembangunan wilayah. Aksesibilitas terhadap layanan transportasi yang memadai dapat memperlancar konektivitas antarwilayah dan meningkatkan efisiensi aktivitas ekonomi dan mobilitas sehari-hari. Menurut Nasution (2008) dalam Karim,dkk (2023) terdapat unsur transportasi, yaitu ada muatan yang diangkut, tersedia kendaraan sebagai alat angkutnya, jalur yang dilalui, terdapat terminal asal dan tujuan dan tersedianya sumber

daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.

Jakarta sebagai ibu kota negara sekaligus pusat perekonomian Indonesia merupakan kota metropolitan yang memiliki tingkat mobilitas penduduk sangat tinggi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, berbagai moda transportasi publik telah tersedia, antara lain Kereta Rel Listrik (KRL), *Mass Rapid Transit* (MRT), *Light Rail Transit* (LRT), dan Bus Rapid Transit (BRT) yang dikenal dengan nama Transjakarta. Kehadiran beragam moda ini mencerminkan upaya pemerintah dalam menyediakan layanan transportasi massal yang terintegrasi, modern, dan berkelanjutan guna mengatasi berbagai permasalahan perkotaan seperti kemacetan, polusi udara, dan ketimpangan aksesibilitas.

1.6.9 Disabilitas

World Health Organization (WHO) mendefinisikan disabilitas sebagai kondisi yang terjadi pada individu yang mengalami pembatasan dalam melakukan aktivitas sehari-hari karena adanya hambatan fisik, mental atau sensorik. Disabilitas tidak semata-mata merupakan persoalan kesehatan, melainkan merupakan isu multidimensional yang mencerminkan interaksi kompleks antara kondisi individu dan berbagai faktor lingkungan serta sosial di masyarakat tempat individu tersebut tinggal.

Di Indonesia, pengakuan terhadap hak-hak penyandang disabilitas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang menyatakan bahwa penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan jangka panjang dalam hal fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik yang dapat menghambat partisipasi penuh dan efektif mereka dalam masyarakat secara setara dengan orang lain.

Terdapat berbagai jenis penyandang disabilitas, yang masing-masing memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbeda (Nanda dan Herawati, 2021).

1. Disabilitas Fisik

Keadaan dimana seseorang mengalami gangguan dalam fungsi gerak tubuh yang berdampak pada keterbatasan dalam melakukan aktivitas, terutama aktivitas yang berkaitan dengan mobilitas. Kondisi ini dapat disebabkan oleh amputasi, kelumpuhan (layuh atau kaku), paraplegi, cerebral palsy (CP), stroke, kusta, atau kondisi orang bertubuh kecil. Jenis disabilitas meliputi:

- a) Tunadaksa, gangguan gerak akibat kelainan neuro-muskular atau kecelakaan
- b) Tunanetra, hambatan penglihatan berupa buta total atau penglihatan rendah
- c) Tunarungu, hambatan pendengaran yang bisa permanen atau sementara, sering disertai kesulitan bicara (tunawicara)
- d) Tunawicara, kesulitan mengungkapkan pikiran secara verbal akibat masalah organ bicara atau gangguan motorik terkait.

2. Disabilitas Intelektual

Ditandai dengan keterbatasan fungsi intelektual yang menyebabkan individu memiliki tingkat kecerdasan di bawah rata-rata. Kondisi ini mencakup lambat belajar, disabilitas grahita, dan sindrom Down. Penyandang disabilitas intelektual umumnya mengalami kesulitan dalam keterampilan hidup sehari-hari, komunikasi, interaksi sosial, serta perawatan diri.

3. Disabilitas Mental

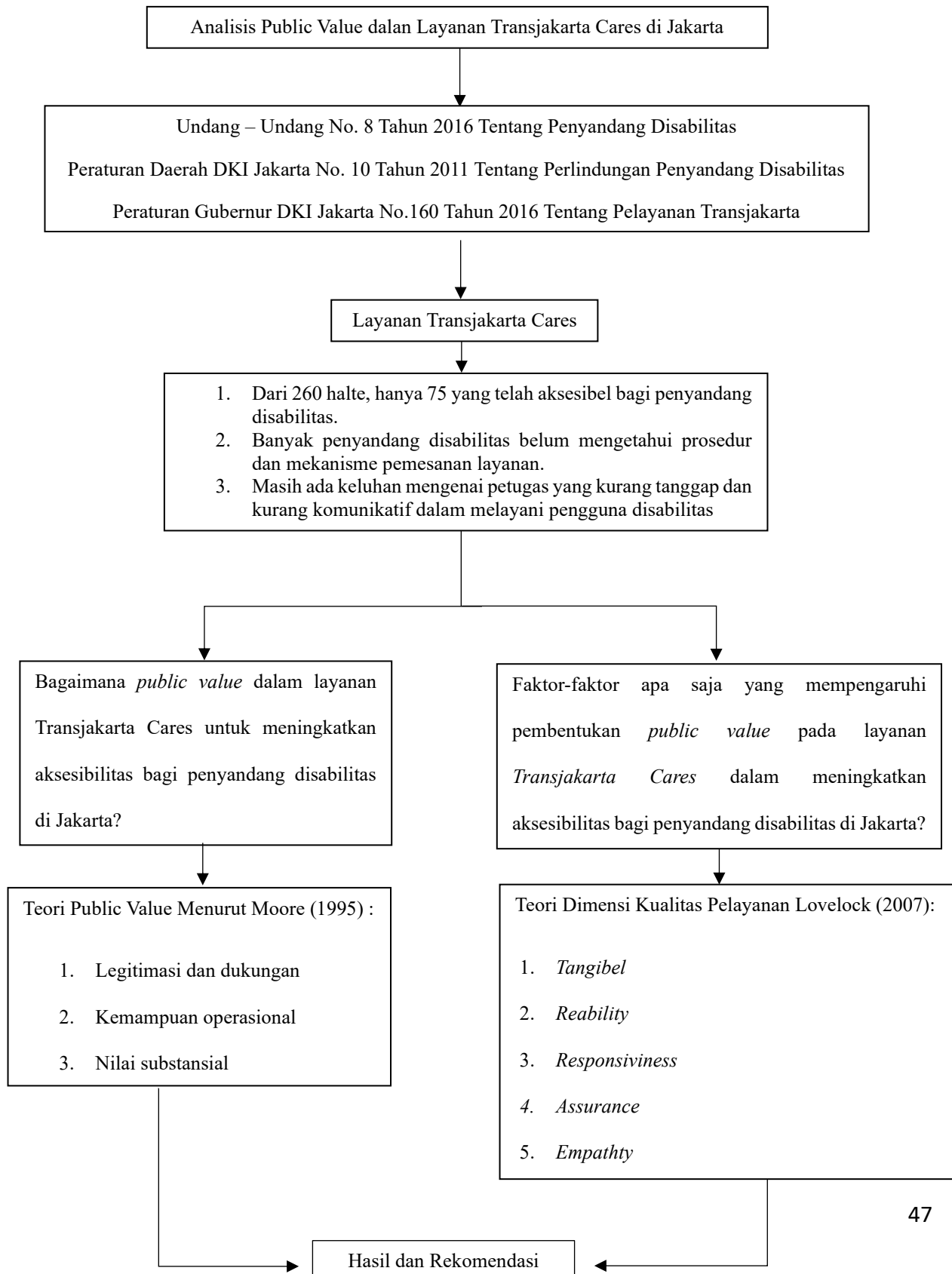
Gangguan yang memengaruhi fungsi kognitif, emosional, dan perilaku individu. Contohnya termasuk skizofrenia, gangguan bipolar, depresi, serta berbagai bentuk gangguan kepribadian. Disabilitas mental dapat memengaruhi kemampuan individu dalam berpikir jernih, mengendalikan emosi, dan menjalin hubungan sosial

4. Disabilitas Sensorik

Terganggunya salah satu fungsi sensorik dari panca indera. Jenis disabilitas ini meliputi hambatan pada indera penglihatan (disabilitas netra), pendengaran (disabilitas rungu), dan/atau kemampuan berbicara (disabilitas wicara)

1.7 Kerangka Berpikir

1.7.1 Kerangka Pemikiran



1.7.2 Operasional Konsep

Dalam penelitian “*Public Value* dalam Layanan *Transjakarta Cares* untuk Meningkatkan Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Jakarta”, menggunakan teori *public value* karena fokus utama penelitian ini tidak hanya melihat bagaimana kebijakan diimplementasikan, tetapi juga menilai manfaat nyata yang dihasilkan bagi masyarakat, khususnya kelompok penyandang disabilitas. Pendekatan ini menekankan bahwa nilai sebuah layanan publik tidak hanya terletak pada kepatuhan prosedural, tetapi juga pada sejauh mana layanan tersebut mampu menciptakan nilai sosial, memperluas akses, serta meningkatkan kualitas hidup pengguna.

Layanan *Transjakarta Cares* sebagai bagian dari transportasi publik inklusif bertujuan menyediakan aksesibilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi seluruh penumpang, terutama bagi penyandang disabilitas yang membutuhkan dukungan mobilitas tambahan. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk memaparkan indikator-indikator yang menggambarkan permasalahan, tantangan, serta capaian layanan berdasarkan perspektif *public value*, yang kemudian dituangkan dalam bentuk operasional konsep untuk memandu analisis penelitian secara sistematis.

A. Bagaimana penerapan dimensi-dimensi <i>public value</i> dalam layanan Transjakarta				
No.	Fenomena	Subfenomena	Operasionalisasi	Sumber Data
1.	Legitimasi dan Dukungan	Dasar Hukum kebijakan	Kejelasan regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan layanan <i>Transjakarta Cares</i>	Studi literasi, dokumentasi

			seperti Pergub, Perda, dan kebijakan PT Transportasi Jakarta	
		Dukungan Pemerintah	Bentuk komitmen dan dukungan pemerintah dalam menyediakan layanan transportasi bagi penyandang disabilitas	Wawancara, dokumentasi
		Dukungan Masyarakat	Tingkat penerimaan dan dukungan masyarakat khususnya penyandang disabilitas terhadap layanan <i>Transjakarta Cares</i>	Wawancara
		Sosialisasi Program	Upaya penyebaran informasi terkait prosedur penggunaan layanan	Wawancara, observasi

			<i>Transjakarta Cares</i> kepada masyarakat	
2.	Kemampuan Operasional	Ketersediaan Armada	Jumlah kendaraan <i>Transjakarta Cares</i> yang tersedia untuk melayani penyandang disabilitas	Observasi, dokumentasi
		Kompetensi Petugas	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, empatik, dan profesional	Wawancara, observasi
		Sistem Pelayanan	Mekanisme pemesanan layanan <i>Transjakarta Cares</i> dan kemudahan prosedurnya	Wawancara
		Responsivitas Petugas	Ketanggapan petugas dalam membantu dan merespon	Wawancara, observasi

			kebutuhan pengguna disabilitas	
3.	Nilai Substansial	Kemudahan Mobilitas	Kemudahan penyandang disabilitas dalam melakukan perjalanan menggunakan layanan <i>Transjakarta Cares</i>	Wawancara
		Manfaat Layanan	Dampak positif layanan dalam menunjang aktivitas penyandang disabilitas	Wawancara
		Kepuasan Pengguna	Tingkat kepuasan penyandang disabilitas terhadap layanan <i>Transjakarta Cares</i>	Wawancara
		Peningkatan Aksesibilitas	Kontribusi layanan dalam meningkatkan akses	Observasi, wawancara

			transportasi yang inklusif bagi penyandang disabilitas	
B. Bagaimana penerapan dimensi-dimensi <i>public value</i> dalam layanan Transjakarta				
1.	Tangible	Fadilitas Kendaraan	Kondisi fisik kendaraan layanan <i>Transjakarta Cares</i>	Observasi
		Fasilitas Pendukung Disabilitas	Ketersediaan fasilitas seperti kursi roda, ramp, dan alat bantu lainnya	Observasi
		Penampilan Petugas	Kerapihan dan profesionalitas petugas	Observasi dan wawancara
2.	Reliability	Ketepatan Layanan	Kesesuaian layanan dengan jadwal dan prosedur	Wawancara
		Konsistensi Pelayanan	Konsistensi pelayanan kepada pengguna disabilitas	Wawancara

3.	Responsiveness	Kecepatan Pelayanan	Kecepatan petugas dalam merespon permintaan layanan	Wawancara
		Penanganan Keluhan	Kemampuan petugas dalam menangani keluhan pengguna	Wawancara
4.	Assurance	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Penerapan prosedur, kemampuan petugas, dan ketersediaan fasilitas keamanan dalam menjamin keselamatan pengguna sejak penjemputan, selama perjalanan, hingga tiba di tujuan	Wawancara, dan Observasi,
		Kepercayaan Pengguna	Rasa percaya pengguna terhadap kompetensi, kesopanan, dan profesionalitas	Wawancara

			petugas dalam memberikan pelayanan	
5.	Empathy	Perhatian petugas	Kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna disabilitas	Wawancara
		Sikap ramah	Keramahan dan kesopanan petugas	Wawancara

Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep

1.8 Argumentasi Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, terlihat adanya kesenjangan yang jelas antara kondisi ideal yang diharapkan dengan kondisi empiris yang terjadi di lapangan. Secara normatif, transportasi publik di DKI Jakarta seharusnya mampu menjamin aksesibilitas yang inklusif, setara, dan berkeadilan bagi seluruh warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana fisik, tetapi juga menyangkut pemenuhan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Transportasi publik idealnya mampu memberikan kemudahan mobilitas secara mandiri, aman, dan nyaman, serta didukung oleh sistem pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna disabilitas

Namun demikian, kondisi aktual menunjukkan bahwa aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas masih belum optimal. Meskipun layanan *Transjakarta Cares* telah diluncurkan sebagai inovasi pelayanan sejak tahun 2016, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan armada, belum meratanya halte yang aksesibel,

rendahnya responsivitas petugas, serta minimnya sosialisasi layanan kepada kelompok sasaran. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kapasitas operasional layanan belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan riil penyandang disabilitas yang memiliki tingkat mobilitas tinggi dalam aktivitas sehari-hari. Akibatnya, kemudahan akses yang diharapkan belum sepenuhnya terwujud, sehingga penyandang disabilitas masih menghadapi hambatan dalam menggunakan transportasi publik secara mandiri dan berkelanjutan.

Kesenjangan ini semakin mempertegas adanya perbedaan antara tujuan normatif kebijakan dengan realitas implementasi di lapangan. Dalam perspektif teori Public Value dari Moore (1995), keberhasilan suatu layanan publik tidak hanya diukur dari legitimasi dan dukungan kebijakan, tetapi juga dari kapasitas operasional serta nilai substansial yang dihasilkan bagi masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan ini, meskipun *Transjakarta Cares* telah memiliki legitimasi yang kuat secara regulatif, nilai publik yang dihasilkan masih belum optimal karena manfaat yang dirasakan oleh pengguna, khususnya penyandang disabilitas, belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, research gap dalam penelitian ini terletak pada belum optimalnya pembentukan public value dalam implementasi layanan *Transjakarta Cares*, khususnya dalam menjembatani kesenjangan antara kondisi ideal berupa layanan transportasi yang inklusif dan aksesibel dengan kondisi aktual yang masih menghadapi berbagai keterbatasan. Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana public value terbentuk dalam layanan tersebut serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kegagalannya dalam meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian, yang meliputi perilaku penelitian, persepsi, tindakan, dan lainnya secara menyeluruh. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang meneliti pada kondisi obyek alamiah (Sugiyono, 2013). Peneliti mengumpulkan informasi melalui berbagai instrumen dan observasi mendalam di lapangan.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor PT Transportasi Jakarta yang terletak di Jalan Mayjen Soetoyo No.1, RT.1/RW.11, Kelurahan Cawang, Kecamatan Makasar, Jakarta Timur, 13650. Selain itu, lokasi penelitian juga mencakup area domisili para informan yang merupakan penyandang disabilitas di wilayah DKI Jakarta, serta sejumlah komunitas disabilitas yang berada di Jakarta.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah penyandang disabilitas pengguna layanan *Transjakarta Cares*, kepala seksi layanan PT. Transjakarta dan koordinator lapangan operasional *Transjakarta Cares*. Pemilihan subjek ini bertujuan untuk mendapatkan sudut pandang yang menyeluruh dari sisi penyedia layanan dan pengguna layanan.

1.9.4 Sumber Data

a) Data primer

Data primer merupakan data yang bersumber langsung dari informan di lapangan, yang mencerminkan pengalaman serta pandangan para pihak terkait implementasi

layanan *Transjakarta Cares*. Pada penelitian ini informan yang terlibat meliputi penyandang disabilitas pengguna layanan Transjakarta Cares, kepala seksi layanan PT. Transjakarta dan koordinator lapangan *Transjakarta Cares*.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung yang dapat diperoleh melalui hasil observasi dengan menelaah berbagai referensi termasuk buku, catatan, artikel atau jurnal serta laporan relevan dengan permasalahan yang akan diselesaikan untuk mendukung jalannya penelitian. Pada penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah jurnal, laporan dari sosial media dan berita, dan dokumen Badan Pusat Statistik.

1.9.5 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. Peneliti melakukan observasi tentang pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta dengan pengamatan langsung dan pencatatan yang sistematis terkait gejala pada objek penelitian.

b) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data bersama informan untuk bertukar informasi melalui sesi tanya jawab. Melalui wawancara peneliti dapat menggali informasi, data, dan kerangka penjelasan dari subjek penelitian. Proses wawancara mendalam akan disertai dengan pedoman wawancara yang diadopsi melalui indikator-indikator yang tertera pada daftar pertanyaan. Wawancara dalam penelitian ini

dilakukan kepada informan yang terlibat langsung dalam implementasi layanan *Transjakarta Cares*.

No	Informan	Kriteria informan	Informasi yang ingin diperoleh
1	Kepala Seksi Layanan Inklusif	Pegawai yang memahami kebijakan dan pelaksanaan layanan <i>Transjakarta Cares</i>	Informasi mengenai dasar hukum, tujuan program, dukungan pemerintah, strategi operasional, ketersediaan armada, sistem pelayanan, serta kendala dalam implementasi layanan <i>Transjakarta Cares</i>
2	Petugas Lapangan <i>Transjakarta Cares</i>	Petugas yang terlibat langsung dalam pelayanan kepada penyandang disabilitas	Informasi mengenai prosedur pelayanan, mekanisme pemesanan, pelaksanaan layanan di lapangan, responsivitas petugas, penanganan keluhan, serta sikap empati dalam melayani pengguna disabilitas

3	Pengguna Layanan <i>Transjakarta Cares</i>	Individu penyandang disabilitas yang pernah menggunakan layanan <i>Transjakarta Cares</i>	Informasi mengenai pengalaman penggunaan layanan, kemudahan akses, manfaat layanan, tingkat kepuasan, serta penilaian terhadap kualitas pelayanan seperti kecepatan, ketepatan, dan keramahan petugas
---	---	---	---

Tabel 1. 4 Tabel Informan

c) Dokumen

Dokumentasi merupakan sumber data yang berisi catatan mengenai peristiwa atau informasi lalu yang relevan dengan objek penelitian. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini berupa gambaran dan informasi terkait pelayanan inklusif pada *Transjakarta Cares* di Daerah Khusus Jakarta.

1.9.6 Analisis Data

Proses analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan, dimulai sejak sebelum penelitian dilaksanakan, ketika pengumpulan data di lapangan, hingga tahap setelah seluruh data terkumpul. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus. Adapun tahapan-tahapannya adalah sebagai berikut:

a) Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan sebelum, selama, dan setelah pelaksanaan penelitian. Tahapan ini sudah dimulai sejak tahap perumusan konsep atau rancangan penelitian. Dalam pendekatan kualitatif, pengumpulan data tidak terbatas pada waktu tertentu, melainkan berlangsung secara berkelanjutan selama keseluruhan proses penelitian.

b) Reduksi Data

Reduksi data adalah tahap awal dalam analisis data kualitatif yang mencakup proses memilah, memfokuskan, menghilangkan informasi yang tidak relevan, serta menyusun data secara sistematis agar dapat disimpulkan secara efektif. Tahapan ini membutuhkan kemampuan berpikir yang tajam dan mendalam agar data yang diperoleh menjadi lebih bermakna.

c) Penyajian Data

Langkah berikutnya adalah menyajikannya dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti tabel, grafik, narasi, matriks, jaringan, atau diagram. Penyajian ini bertujuan untuk menampilkan informasi utama yang relevan, sehingga mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan serta menentukan langkah selanjutnya.

d) Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir melibatkan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil temuan dan jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Proses ini berlangsung secara terus-menerus sepanjang penelitian, dimulai sejak awal pengumpulan data. Peneliti mencari pola makna dan hubungan sebab-akibat dari data yang

diperoleh. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan mampu menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sejak awal penelitian.

1.9.7 Kualitas Data

Kualitas data dalam penelitian kualitatif sangat dipengaruhi oleh peneliti sebagai instrumen utama. Dalam penelitian ini, validitas data diuji melalui metode triangulasi. Triangulasi adalah pendekatan yang digunakan untuk memperoleh data dengan menggabungkan berbagai metode pengumpulan data serta memanfaatkan beragam sumber informasi yang tersedia (Sugiyono,2013). Terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan mengidentifikasi karakteristik unik dari tiap sumber untuk menilai tingkat kepercayaannya.

2. Triangulasi Teknik

Dengan memperoleh data dari sumber yang sama namun melalui metode pengumpulan data yang berbeda, guna menguji keabsahan informasi.

3. Triangulasi Waktu

Dengan menerapkan berbagai teknik seperti wawancara, observasi, atau metode lain pada waktu yang berbeda, untuk memastikan konsistensi dan ketepatan data yang diperoleh.