

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan upaya sistematis dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat melalui pemanfaatan sumber daya yang efektif dan efisien. Menurut Winardi (1996), optimalisasi adalah suatu ukuran yang menunjukkan tercapainya tujuan dalam konteks tertentu, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Dalam konteks ini, optimalisasi pelayanan publik memiliki tujuan utama untuk memenuhi bahkan melebihi harapan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan, tetapi juga mencakup aspek kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan layanan. Evan (2000) mengartikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Lima dimensi utama yang dijadikan indikator dalam menilai kualitas pelayanan menurut konsep SERVQUAL adalah bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

Pelayanan publik, termasuk transportasi umum, menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JIS, Vol. 6 No. 2, 2017), disebutkan bahwa aparaturnya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik terbaik sebagai bentuk kewajiban terhadap masyarakat yang telah membayar pajak, retribusi, dan

kontribusi lainnya. Oleh karena itu, masyarakat berhak memperoleh layanan transportasi umum yang aman, nyaman, dan terjangkau sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tingginya kebutuhan masyarakat urban terhadap mobilitas menjadikan sektor transportasi publik, seperti TransJakarta, sebagai tulang punggung dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Dalam hal ini, kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai kualitas dan keberhasilan pelayanan transportasi. Kualitas pelayanan transportasi Transjakarta non BRT di Koridor 1P Senen – Blok M perlu ditinjau berdasarkan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Regulasi ini menegaskan bahwa penyelenggaraan angkutan umum perkotaan harus memenuhi prinsip keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan pelayanan.

TransJakarta sebagai penyelenggara transportasi publik di DKI Jakarta terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu rute yang menjadi fokus perhatian adalah Koridor 1P yang menghubungkan Terminal Senen dengan Blok M, dengan total 34 titik pemberhentian dan durasi perjalanan sekitar 69 menit. Koridor ini tidak hanya melayani area strategis yang padat penduduk dan kegiatan ekonomi, tetapi juga menjadi bagian dari sistem integrasi moda transportasi di ibu kota. Berdasarkan data operasional, Koridor 1 – termasuk jalur Blok M – Kota – merupakan salah satu jalur dengan jumlah penumpang tertinggi. Hal ini menunjukkan pentingnya peran rute tersebut dalam mendukung mobilitas harian masyarakat. Namun demikian, meskipun berbagai upaya peningkatan telah

dilakukan, hasil survei menunjukkan bahwa masih terdapat sekitar 11,5% pengguna yang merasa tidak puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan, khususnya pada layanan TransJakarta Non BRT yang belum dilengkapi dengan fasilitas halte khusus maupun jalur prioritas.

Layanan TransJakarta Non BRT di Koridor 1P menghadapi tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas pelayanannya. Tidak adanya jalur khusus menyebabkan bus Non BRT harus berbagi jalan dengan kendaraan pribadi, yang berpotensi menimbulkan keterlambatan dan penurunan keandalan waktu tempuh. Fasilitas di sejumlah titik pemberhentian juga masih kurang memadai dari segi kenyamanan, keamanan, dan informasi layanan. Selain itu, responsivitas petugas lapangan dan ketersediaan informasi digital mengenai jadwal maupun rute bus masih belum optimal di mata pengguna. Oleh karena itu, optimalisasi kualitas pelayanan pada layanan Non BRT perlu menjadi prioritas, melalui peningkatan fasilitas fisik, kejelasan informasi digital, profesionalisme petugas, serta perbaikan sistem manajemen operasional. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh dan mendorong peralihan masyarakat dari kendaraan pribadi ke transportasi publik.



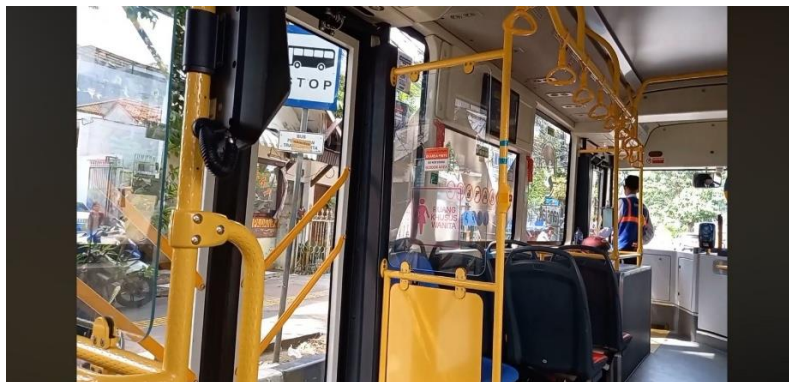
Gambar 1. 1 Halte Kelurahan Senen
Sumber: Youtube Sightseeing ID, 2022.8

Berdasarkan foto yang diambil dari dalam bus TransJakarta Non BRT di Koridor 1P (Senen – Blok M), terlihat kondisi halte Kelurahan Senen yang menunjukkan beberapa indikasi ketidaksesuaian dengan standar pelayanan publik yang ideal. Halte tersebut tampak tidak memiliki atap pelindung, tempat duduk, ataupun fasilitas penunjang lain seperti papan informasi rute, jadwal kedatangan, atau marka jalur yang jelas. Pengguna layanan harus menunggu di trotoar terbuka tanpa perlindungan dari panas dan hujan, yang tentu sangat mengurangi kenyamanan serta bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang ramah pengguna.

Ketidakhadiran elemen-elemen dasar seperti papan penunjuk arah, petunjuk rute TransJakarta, serta perlindungan terhadap cuaca ekstrem mencerminkan minimnya perhatian terhadap standar pelayanan minimum. Dalam konteks koridor 1P, yang melayani wilayah dengan kepadatan aktivitas cukup tinggi seperti Senen dan Blok M, kondisi halte seperti ini dapat menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Hal ini bertolak belakang dengan tujuan utama TransJakarta sebagai layanan transportasi massal yang inklusif dan efisien dalam mendukung mobilitas warga kota Jakarta.

Kondisi halte yang tidak representatif ini juga berdampak pada persepsi keselamatan dan profesionalisme layanan. Ketiadaan pagar pembatas, rambu lalu

lintas pendukung, serta minimnya keberadaan petugas di sekitar halte dapat menimbulkan rasa tidak aman, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan anak-anak. Dalam konteks penelitian mengenai kualitas pelayanan TransJakarta Non BRT, halte Kelurahan Senen menjadi contoh nyata perlunya evaluasi menyeluruh terhadap sarana prasarana penunjang sebagai bagian integral dari sistem transportasi publik yang layak dan manusiawi.

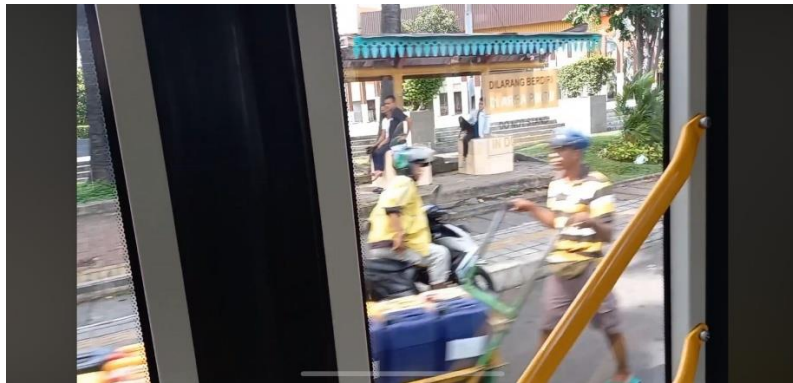


Gambar 1. 2 Halte Bangau VI

Sumber: Youtube Sightseeing ID, 2022.

Berdasarkan foto yang diambil dari dalam bus TransJakarta Non BRT koridor 1P (Senen – Blok M), terlihat bahwa Halte Bangau VI hanya ditandai dengan papan kecil bertuliskan “Bus Stop” tanpa adanya fasilitas pendukung seperti tempat duduk, atap pelindung, maupun area tunggu yang memadai bagi penumpang. Kondisi halte yang berada di sisi trotoar tanpa perlindungan dari cuaca serta minimnya informasi visual mengenai rute atau jadwal kedatangan bus menunjukkan bahwa halte ini tidak memenuhi standar pelayanan publik yang layak. Hal ini tentu dapat mengurangi kenyamanan dan rasa aman pengguna layanan, khususnya bagi penumpang lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas, serta

menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur agar transportasi publik menjadi pilihan utama masyarakat.



Gambar 1. 3 Halte Ps. Senen Jaya

Sumber: Youtube Sightseeing ID, 2022.

Berdasarkan foto yang menunjukkan kondisi halte Ps. Senen Jaya pada layanan TransJakarta Non BRT koridor 1P (Senen – Blok M), tampak bahwa halte ini meskipun memiliki bangunan tempat duduk dan atap, namun tidak memenuhi standar pelayanan publik yang ideal. Lokasinya berdekatan langsung dengan jalur kendaraan tanpa adanya pembatas atau pelindung yang memadai, sehingga membahayakan keselamatan penumpang saat naik dan turun dari bus. Tidak terlihat adanya fasilitas pendukung seperti papan informasi rute, jadwal, pencahayaan yang baik, atau aksesibilitas untuk penyandang disabilitas. Selain itu, keberadaan pedagang dan kendaraan yang parkir sembarangan di sekitar halte turut mengganggu kenyamanan serta kelancaran akses penumpang. Hal ini

mencerminkan rendahnya kualitas infrastruktur yang seharusnya menunjang pelayanan transportasi publik yang aman, nyaman, dan layak.



Gambar 1. 4 Transportasi Jakarta

Sumber: X @PT_TransJakarta

Gambar tersebut merupakan tangkapan layar dari aplikasi X (Twitter) yang menampilkan beberapa unggahan terkait kondisi layanan dan informasi publik di Jakarta. Menunjukkan bahwa pengguna sedang melihat konten teratas terkait suatu topik atau akun tertentu. Di bagian atas juga tampak sebuah unggahan berupa video atau foto bus Transjakarta di jalan raya.

Pada unggahan utama yang ditampilkan, terdapat informasi resmi dari akun Transportasi Jakarta (@PT_Transjakarta) yang dipublikasikan pada tanggal 25 Oktober 2025. Isi unggahan tersebut menyatakan bahwa sejumlah rute Transjakarta termasuk Koridor 1P mengalami keterlambatan kedatangan bus akibat kepadatan lalu lintas di sekitar kawasan CSW hingga Melawai. Unggahan tersebut juga memuat permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh para pengguna layanan.

Di bagian bawah unggahan, terlihat pula cuplikan video yang menunjukkan kondisi lalu lintas yang padat pada malam hari di sekitar Jalan Panglima Polim III, Melawai, Jakarta Selatan. Dalam gambar itu terlihat banyak kendaraan mengantre dan suasana jalan yang cukup ramai, menegaskan adanya gangguan lalu lintas yang disebutkan dalam pesan Transjakarta.



Gambar 1. 5 Kondisi Lalu Lintas Koridor 1P di Sekitar Terminal Blok M

Sumber: X @PT_Transjakarta

Berdasarkan unggahan resmi dari PT Transjakarta pada platform X, terlihat bahwa layanan bus pada Koridor 1P mengalami keterlambatan akibat kepadatan lalu lintas di sekitar pintu masuk Terminal Blok M. Gambar tersebut menunjukkan situasi kemacetan yang cukup berat, di mana sepeda motor dan mobil pribadi memenuhi badan jalan hingga menghambat ruang gerak bus Transjakarta. Kondisi ini menyebabkan waktu tempuh bus menjadi tidak stabil serta berdampak pada akurasi jadwal kedatangan armada.

Terlihat pula dalam foto bahwa jalur yang seharusnya diakses bus turut terblokir oleh kendaraan lain sehingga bus harus bergerak sangat perlahan. Keadaan ini memperlihatkan kurangnya pengendalian lalu lintas dan disiplin penggunaan ruang jalan di area sekitar terminal, terutama pada jam sibuk. Akibatnya, efisiensi perjalanan koridor 1P terganggu dan menimbulkan penumpukan penumpang di halte-halte berikutnya.

Kondisi kemacetan seperti ini tentu memengaruhi pengalaman pengguna layanan Transjakarta. Penumpang berpotensi mengalami keterlambatan yang cukup signifikan, terutama bagi mereka yang bergantung pada ketepatan waktu untuk bekerja atau beraktivitas. Selain itu, kemacetan yang menahan bus dalam waktu lama juga dapat menurunkan kenyamanan penumpang di dalam bus karena kepadatan dan durasi perjalanan yang lebih panjang.

Situasi ini menunjukkan perlunya peningkatan manajemen lalu lintas di sekitar Terminal Blok M, termasuk penertiban kendaraan pribadi yang memasuki area yang sensitif terhadap hambatan arus. Upaya perbaikan seperti penguatan rekayasa lalu lintas, peningkatan pengawasan, serta edukasi pengguna jalan menjadi penting agar mobilitas layanan Transjakarta dapat berjalan lebih lancar sebagai bagian dari transportasi publik yang handal di Jakarta.

Berdasarkan berbagai kondisi yang ditemukan di lapangan, masih terdapat sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Transjakarta Non-BRT di Koridor 1P Senen – Blok M. Permasalahan tersebut terlihat dari beberapa aspek pelayanan seperti kondisi fasilitas halte yang belum memadai, ketidakpastian waktu kedatangan bus, serta keterbatasan informasi layanan bagi

pengguna transportasi. Beberapa halte pada koridor ini masih belum dilengkapi dengan fasilitas dasar seperti tempat duduk, atap pelindung, maupun papan informasi rute dan jadwal bus. Kondisi ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu bus di ruang terbuka tanpa perlindungan dari cuaca serta tanpa informasi yang jelas mengenai waktu kedatangan armada.

Selain itu, aspek keandalan pelayanan juga menjadi perhatian dalam layanan Transjakarta Non-BRT. Karena tidak menggunakan jalur khusus seperti layanan Bus Rapid Transit (BRT), armada Non-BRT harus berbagi jalur dengan kendaraan pribadi sehingga sering mengalami keterlambatan akibat kemacetan lalu lintas. Hal ini berdampak pada ketidakpastian waktu tempuh perjalanan serta meningkatnya waktu tunggu penumpang di halte atau titik pemberhentian. Ketidaksesuaian antara jadwal yang tersedia dengan kondisi kedatangan bus di lapangan juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan transportasi publik.

Permasalahan lainnya berkaitan dengan aspek responsivitas dan empati dalam pelayanan. Dalam beberapa kondisi, pengguna layanan masih merasakan kurangnya kecepatan petugas dalam memberikan informasi maupun menanggapi keluhan penumpang. Selain itu, fasilitas yang tersedia di beberapa titik pemberhentian juga belum sepenuhnya ramah bagi kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan transportasi publik masih memerlukan peningkatan agar dapat memberikan layanan yang lebih inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Permasalahan kualitas pelayanan tersebut dapat dianalisis menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan

Berry melalui model SERVQUAL, yang meliputi dimensi tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Melalui kelima dimensi tersebut, kualitas pelayanan transportasi publik dapat dianalisis secara lebih komprehensif berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna layanan.

Pemilihan layanan Transjakarta Non-BRT sebagai objek penelitian didasarkan pada karakteristik operasionalnya yang berbeda dengan layanan BRT. Jika layanan BRT memiliki jalur khusus dan halte permanen yang relatif lebih terstandarisasi, layanan Non-BRT masih menghadapi berbagai keterbatasan dalam hal fasilitas, operasional, dan pengelolaan lalu lintas. Kondisi tersebut menjadikan layanan Non-BRT memiliki tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan Transjakarta Non-BRT, khususnya pada Koridor 1P Senen – Blok M, guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat serta mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Di era digital saat ini, implementasi teknologi informasi menjadi elemen penting dalam menunjang kualitas pelayanan transportasi publik. Pemanfaatan aplikasi mobile untuk melihat jadwal bus secara real-time, sistem pembayaran elektronik, serta integrasi rute dan moda transportasi lainnya dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna TransJakarta. Selain itu, transparansi informasi, feedback dari pengguna, dan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala juga penting untuk menciptakan layanan yang adaptif dan responsif

terhadap kebutuhan masyarakat urban yang dinamis. Dengan demikian, pelayanan transportasi publik tidak hanya dilihat sebagai kewajiban pemerintah, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan sosial yang inklusif dan berkelanjutan.

Lebih jauh, pentingnya optimalisasi kualitas pelayanan TransJakarta Non BRT juga erat kaitannya dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Pelayanan publik yang prima merupakan wujud dari akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah DKI Jakarta bersama pengelola TransJakarta perlu menyusun strategi peningkatan kualitas layanan yang berbasis pada data dan partisipasi publik. Evaluasi terhadap layanan Non BRT di Koridor 1P harus dilakukan secara berkala, mencakup aspek teknis seperti jadwal operasional dan kapasitas bus, maupun aspek non-teknis seperti kepuasan pengguna dan keamanan di lapangan. Melalui pendekatan ini, diharapkan tercipta pelayanan transportasi publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga memenuhi nilai-nilai keadilan sosial dan keberlanjutan.

Kolaborasi antara pemerintah daerah, operator TransJakarta, dan masyarakat menjadi kunci keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang optimal. Masyarakat sebagai pengguna layanan harus dilibatkan secara aktif dalam proses perencanaan dan evaluasi pelayanan. Feedback yang diberikan dapat menjadi bahan evaluasi penting untuk menentukan kebijakan yang lebih tepat sasaran. Di sisi lain, operator layanan harus lebih terbuka dan responsif terhadap aspirasi serta kebutuhan masyarakat. Dengan sinergi yang kuat, pelayanan TransJakarta Non BRT di Koridor 1P dapat ditingkatkan secara signifikan dan

menjadi model percontohan dalam pengembangan sistem transportasi publik yang berkualitas di wilayah perkotaan.

Kondisi Jakarta sebagai kota metropolitan dengan tingkat kepadatan penduduk dan aktivitas ekonomi yang tinggi menuntut tersedianya transportasi publik yang handal dan terjangkau. Namun, pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi yang pesat telah menyebabkan kemacetan kronis yang merugikan berbagai sektor, termasuk waktu produktif masyarakat dan pencemaran lingkungan. TransJakarta sebagai solusi transportasi massal diharapkan mampu mengatasi permasalahan tersebut dengan menyediakan layanan yang tidak hanya cepat dan tepat waktu, tetapi juga nyaman dan aman bagi pengguna. Layanan Non BRT, seperti yang diterapkan di Koridor 1P, memiliki peran penting dalam menjangkau wilayah-wilayah yang tidak dilalui oleh jalur BRT (Bus Rapid Transit), sehingga memperluas jangkauan pelayanan dan mendukung konektivitas antar wilayah kota.

Namun demikian, tantangan pelayanan Non BRT cukup kompleks. Karena tidak menggunakan jalur khusus, layanan Non BRT sangat rentan terhadap kemacetan lalu lintas, yang berdampak langsung pada ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus. Selain itu, minimnya fasilitas pendukung seperti tempat duduk di halte, penerangan jalan, dan papan informasi rute yang memadai sering kali menurunkan kenyamanan pengguna. Perbedaan standar pelayanan antara koridor BRT dan Non BRT juga menjadi sorotan publik. Ketidakkonsistenan kualitas pelayanan ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem transportasi publik secara keseluruhan, padahal kepercayaan merupakan

modal penting dalam mendorong peralihan dari penggunaan kendaraan pribadi ke moda transportasi umum.

Faktor keselamatan juga menjadi perhatian dalam pelayanan TransJakarta Non BRT. Kurangnya fasilitas keselamatan di beberapa titik pemberhentian, seperti trotoar yang rusak, jalur penyeberangan yang tidak jelas, serta ketiadaan petugas pengatur lalu lintas, menambah kerentanan terhadap risiko kecelakaan, terutama bagi pengguna lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas. Hal ini bertentangan dengan prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik, yang menekankan bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mengakses layanan dasar secara aman dan bermartabat. Oleh karena itu, peningkatan aspek keselamatan harus menjadi bagian integral dari strategi optimalisasi pelayanan, bukan hanya sekadar pelengkap.

Selain aspek teknis dan operasional, persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan TransJakarta Non BRT juga dipengaruhi oleh dimensi sosial dan budaya. Dalam masyarakat urban yang semakin sadar akan hak-haknya sebagai warga, keterlambatan, ketidakteraturan, serta kurangnya empati petugas dalam memberikan informasi dan bantuan akan memunculkan rasa kecewa dan ketidakpercayaan. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan bukan hanya berasal dari pengalaman personal, tetapi juga dari opini kolektif yang dibentuk melalui media sosial, komunitas pengguna, dan interaksi sehari-hari. Oleh karena itu, pengelola layanan perlu memperhatikan persepsi publik sebagai cerminan keberhasilan pelayanan yang sesungguhnya. Studi ini hadir untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan TransJakarta Non BRT di Koridor 1P Senen – Blok

M telah memenuhi standar pelayanan publik yang ideal, sekaligus mengevaluasi potensi perbaikannya di masa mendatang.

Pemilihan layanan TransJakarta Non-BRT sebagai objek penelitian didasarkan pada pertimbangan akademik dan empiris. Selama ini, kajian mengenai TransJakarta lebih banyak berfokus pada layanan BRT yang memiliki jalur khusus dan fasilitas halte permanen, sementara layanan Non-BRT cenderung kurang mendapat perhatian, padahal perannya sangat penting dalam menjangkau wilayah yang tidak dilalui koridor utama. Layanan Non-BRT berfungsi sebagai penghubung kawasan permukiman, pusat aktivitas ekonomi, dan simpul transportasi lain, sehingga memiliki kontribusi strategis dalam sistem transportasi perkotaan Jakarta

Selain itu, karakteristik operasional layanan Non-BRT yang tidak menggunakan jalur khusus menyebabkan bus harus berbagi ruang jalan dengan kendaraan pribadi. Kondisi ini membuat layanan Non-BRT lebih rentan terhadap kemacetan lalu lintas, keterlambatan jadwal, serta ketidakpastian waktu tempuh. Dampak tersebut secara langsung memengaruhi dimensi *reliability* dan *responsiveness* dalam kualitas pelayanan, yang sering kali menjadi keluhan utama pengguna. Oleh karena itu, Non-BRT menjadi objek yang relevan untuk diteliti guna melihat sejauh mana kualitas pelayanan dapat tetap terjaga dalam kondisi operasional yang penuh keterbatasan.

Pemilihan Koridor 1P (Senen – Blok M) sebagai objek penelitian didasarkan pada data operasional PT Transportasi Jakarta yang mencatat bahwa koridor ini merupakan salah satu rute Non-BRT (*feeder*) terpadat di wilayah DKI Jakarta, dengan rata-rata jumlah penumpang harian mencapai 14.250 hingga 18.000

penumpang. Koridor ini memiliki peran strategis perkotaan dan ekonomi yang sangat strategis karena melintasi 34 titik pemberhentian yang menghubungkan kawasan pusat pemerintahan, kawasan komersial Cikini-Raden Saleh, kawasan pendidikan, hingga simpul transit intermodal Terminal Blok M dan Stasiun/Terminal Senen. Berdasarkan laporan hasil survei kepuasan pelanggan internal, meskipun angka keterangkutan (*ridership*) tinggi, rute Non-BRT Koridor 1P menyumbang tingkat keluhan pengguna sebesar 11,5% hingga 12,4% (PT Transportasi Jakarta, 2026) terkait ketidakpastian waktu tunggu dan ketiadaan peneduh di titik perhentian. Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan langsung antara tingginya volume kebutuhan mobilitas warga dengan belum optimalnya standar pelayanan minimal yang disediakan.

Dengan meneliti layanan TransJakarta Non-BRT, khususnya di Koridor 1P, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan transportasi publik yang berada di luar sistem BRT. Hasil penelitian tidak hanya berkontribusi pada pengembangan kajian administrasi publik dan manajemen transportasi, tetapi juga dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi praktis bagi penyelenggara layanan dalam meningkatkan mutu pelayanan Non-BRT agar setara, inklusif, dan berkelanjutan.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Keterbatasan fasilitas fisik pada titik pemberhentian halte di koridor 1P Senen – Blok M.
2. Ketidakpastian waktu kedatangan armada bus akibat penggunaan jalur reguler (mixed traffic).
3. Tingginya kepadatan penumpang di dalam armada bus pada saat jam sibuk.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan transportasi Transjakarta Non BRT di Koridor 1P Senen-Blok M?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan transportasi Transjakarta Non BRT di Koridor 1P Senen-Blok M?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis kualitas pelayanan transportasi TransJakarta Non BRT di Koridor 1P Senen-Blok M.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan transportasi Transjakarta Non BRT di Koridor 1P Senen-Blok M.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini mampu memperluas pengetahuan dan wawasan di bidang transportasi publik, khususnya mengenai layanan Transjakarta non-BRT di koridor 1P (Senen–Blok M). Dengan mengkaji kualitas pelayanan secara langsung melalui observasi dan analisis kondisi di lapangan, penelitian ini menyumbangkan data empiris yang relevan terhadap bagaimana layanan non-BRT dijalankan dan diterima oleh masyarakat. Data ini menjadi penting untuk memperkaya pemahaman ilmiah tentang perbedaan karakteristik antara layanan BRT dan non-BRT, serta implikasinya terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar pengembangan teori tentang kualitas pelayanan transportasi publik berbasis kebutuhan pengguna dan kondisi lingkungan sekitar.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti
 - a. Penelitian ini memberikan pemahaman langsung kepada peneliti mengenai kondisi riil pelayanan Transjakarta Non-BRT, khususnya di koridor 1P (Senen – Blok M). Wawasan ini penting dalam memperkuat landasan teoritis dan aplikatif terkait pelayanan transportasi di wilayah perkotaan.
 - b. Melalui pengumpulan dan analisis data di lapangan, peneliti terlatih untuk mengidentifikasi permasalahan serta merumuskan solusi berbasis bukti. Hal ini sangat penting untuk membentuk pola pikir

kritis dan solutif dalam menyusun rekomendasi kebijakan atau perbaikan layanan publik.

- c. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi pijakan awal bagi studi-studi berikutnya yang ingin mengevaluasi atau mengembangkan sistem transportasi non-BRT, baik dalam lingkup yang sama maupun yang lebih luas, seperti aspek keselamatan, efisiensi, atau inklusivitas transportasi.

2. Bagi Pemangku Kepentingan

- a. Penelitian ini memberikan data yang berguna bagi pemangku kepentingan, seperti PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan, untuk mengevaluasi kekurangan dalam pelayanan Transjakarta Koridor 1P. Dengan demikian, mereka dapat mengambil langkah-langkah perbaikan, baik dalam aspek fasilitas halte, pengaturan lalu lintas, atau penambahan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan penumpang.
- b. Hasil penelitian dapat menjadi acuan dalam merumuskan kebijakan transportasi publik yang lebih efisien, ramah pengguna, dan aman, khususnya dalam hal perbaikan infrastruktur halte dan pengelolaan rute non-BRT. Kebijakan ini juga dapat lebih fokus pada peningkatan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan masyarakat berpendapatan rendah.

- c. Penelitian ini memberikan informasi yang dapat membantu pemangku kepentingan dalam merencanakan alokasi anggaran untuk pembangunan atau renovasi halte di koridor 1P. Dengan data empiris yang jelas, mereka dapat memprioritaskan perbaikan infrastruktur dan peningkatan fasilitas sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan.

3. Pengguna Layanan

- a. Penelitian ini berguna untuk mendorong revitalisasi halte Koridor 1P—dengan penambahan kanopi, tempat duduk, penerangan, dan pagar pembatas—sehingga trotoar di sekitarnya menjadi lebih tertata, nyaman, dan bebas dari parkir liar maupun pedagang asongan yang mengganggu.
- b. Penelitian ini berguna untuk menunjukkan bagaimana perbaikan fasilitas halte dapat meningkatkan jumlah penumpang yang menunggu di kawasan Senen–Blok M, sehingga membuka peluang bagi pedagang kaki lima atau warung sekitar untuk berjualan dan menggerakkan ekonomi mikro setempat.
- c. Penelitian ini berguna untuk mengidentifikasi hambatan pada layanan non-BRT yang masih mengandalkan kendaraan pribadi, sehingga rekomendasinya dapat mendorong lebih banyak masyarakat beralih ke Transjakarta mengurangi volume kendaraan, polusi udara, dan kebisingan di sepanjang rute Koridor 1P.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Pengarang, Judul, Nama Jurnal, Tahun	Tujuan	Metode Penelitian	Teori	Hasil Temuan
1.	Faiz Aryaputra ¹ , Vannez Cong ² , Shabiya Zahra Alifa K3, Alya Rahmawati ⁴ , Arta Nanda Kamila ⁵ , Qayla Khansa Qiana ⁶ , Selma Dwi Anaya Pebriyanti ⁷ , Syakira Nazla Rifat Junaedi ⁸ , Thalia Salma Putri Kamilah ⁹ , Ahmad Hidayatullah ¹⁰ , Yuliana Yuli ¹¹ , Mulyadi ¹² , Suprima ¹³ , Ronald Manalu ¹⁴ . Perspektif Pengguna Transportasi	Penelitian akan menempatkan objek penelitian, yakni transportasi publik pemerintah di DKI Jakarta salah satunya adalah bus TransJakarta rute Blok M, Jakarta Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perspektif	Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Sugiyono (2016:13) mengatakan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menentukan nilai faktor mandiri, baik secara mandiri (otonom) atau menghubungkan dengan faktor lain.	Kepuasan merupakan sensasi kesenangan dengan kata lain ketidakpuasan individu yang timbul setelah memadankan presentasi (konsekuensi) dari suatu barang yang dipikirkan terhadap pameran normal Kotler dan Keller	Hasil penelitian ini mencoba memaparkan perspektif pengguna transportasi publik terhadap fasilitas TransJakarta rute Blok M Jakarta Selatan yang dikumpulkan berdasarkan kuesioner yang hanya fokus pada beberapa indikator kepada para pengguna mengenai fasilitas dan kepuasan pengguna transportasi publik terutama TransJakarta rute Blok M Jakarta Selatan dalam bentuk jawaban ya dan tidak. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui media google form kepada mahasiswa UPNVJ dan masyarakat umum dengan total 100 responden dengan kriteria yang menggunakan TransJakarta rute Blok M untuk aktivitas sehari-hari atau bagi yang pernah menggunakan fasilitas TransJakarta rute Blok M.

	Publik Terhadap Fasilitas TransJakarta Blok M Jakarta Selatan. Juni 2024, 10 (11), 149-161	pengguna fasilitas transportasi publik TransJakarta rute Blok M yang telah disediakan oleh pemerintah.	Sementara itu, menurut Ali Maksum (2012: 68), yaitu penelitian yang diarahkan untuk menggambarkan efek sampling, keanehan, atau kejadian tertentu. Penggalan informasi dilakukan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan keanehan kondisi, atau faktor tertentu dan tidak direncanakan untuk pengujian spekulasi secara langsung.	(2007:177). Seperti yang ditunjukkan oleh Tjiptono (2012:301), loyalitas konsumen dicirikan sebagai suatu keadaan yang ditunjukkan oleh pelanggan saat para konsumen memahami apabila kebutuhan dan keinginannya benar-benar terpenuhi dan sangat terpenuhi.	
2.	Renna Rachmadyaningrum, Dyah Hariani, Augustin Rina Herawati. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA	Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa Transjakarta	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian	menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Prayoga dkk.,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dapat dikatakan belum baik. Hal ini disebabkan karena ada tiga dimensi yang masih belum maksimal,

	TRANSJAKARTA PADA MASA PANDEMI.2022	pada masa pandemi dilihat dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty.	menggunakan metode deskriptif kualitatif, yakni meneliti keadaan objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen dan dilakukan secara triangulasi serta hasilnya lebih menekankan sebuah makna (Sugiyono, 2016, hal. 9).	(2015, hal. 192), yakni lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan	
3.	Mulia Indah Cahyani1; Mas Halimah2; Bonti3. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 7 (KP. RAMBUTAN – KP. MELAYU). Agustus 2022 Volume	Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi dan mengukur berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta Pada Koridor 7	Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan angket, observasi, wawancara, studi dokumentasi serta sudi literature.	Penulis dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta Koridor 7 (KP. Rambutan-KP. Melayu) menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dengan arah pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan Bus Transjakarta Pada Koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu) sebesar 75,4%. Hal ini berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta pada Koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu).

	14 Number 1 Hal. 71 - 79	(KP. Rambutan – KP. Melayu).		metode penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif.	
4.	Meliana Dwi Ayuningtias, Rizky Ramadhani Putri, Siti Sahara. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum Transjakarta. Vol.2, No.2 Mei 2023	Penelitian ini memiliki tujuan dalam mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak dan petugas Busway Transjakarta, serta untuk mengenal lebih dalam tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan dan dengan menerapkan transportasi darat sebagai bahan penelitian yang	Penelitian ini menerapkan metode pengumpulan data berupa wawancara terstruktur dengan kuesioner secara personal untuk mengumpulkan data dari pengguna Bus Transjakarta.	Dari beberapa teori, pengertian Kualitas Pelayanan mengacu pada upaya untuk memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan dengan ketepatan waktu yang diharapkan. Konsep ini berlaku untuk semua pengguna layanan yang diberikan oleh perusahaan yang memiliki kualitas layanan pada tempat	. Berdasarkan hasil penelitian dari tanggapan oleh para pengguna transportasi Bus Transjakarta yang bermaksud untuk menelusuri lebih lanjut dalam dimensi kualitas pada pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh petugas yang bekerja baik di halte bus ataupun di dalam bus.

		mengangkat salah satu jenis transportasi darat yaitu Transjakarta yang terdapat pada wilayah yang berfokus pada DKI Jakarta		yang disediakan oleh perusahaan tersebut (Agus Dharmanto, 2022).	
5.	Tyara Nur Chomala Sudrajat ¹ , Ryan Puspo Suprpto ² , Hilmi Achmad Faiz ³ , Ziddan Fahreri Rabbani ⁴ , Sabiani Nanda Ariyanti ⁵ , Hilma Farhani ⁶ . ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA. Vol. 7 No. 02 (Desember 2024) Hal. 122 – Hal. 130	Analisis ini dibuat dengan tujuan untuk memahami tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, fasilitas yang telah disediakan, maupun faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap Transjakarta sehingga analisis ini dapat	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan mulai Mei hingga Juli 2024 kepada 30 konsumen yang menggunakan pelayanan dari Bus Transjakarta.	Menurut Nasution (2004:15) dalam (Elfian & Ariwibowo, 2018), transportasi atau angkutan umum dapat diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia, dari tempat asal ke tempat tujuan. Pengangkutan memberikan jasanya kepada masyarakat yang	Hasil dari wawancara ini memiliki hasil yang sangat positif, hingga saat ini mereka merupakan konsumen loyal yang selalu melibatkan perjalanannya dengan transjakarta ataupun transportasi umum lainnya.

		dijadikan sebagai pedoman untuk meningkatkan loyalitas transjakarta kepada konsumen.		jasa angkutan. Nasution (2004:119) juga mengemukakan juga menjelaskan hal yang sama mengenai angkutan umum, dengan mendefinisikan angkutan umum adalah transportasi yang menggunakan kendaraan bermotor sebagai fasilitas operasinya yang bergerak di jalan raya	
6.	Anindita Widiyanti, Dewi Rostyaningsih, Dyah Lituhayu. "Public Value Penggunaan Transportasi Umum	Mendesripsikan dan mengidentifikasi public value (nilai publik) pada penggunaan	Pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi,	Teori Public Value dari Moore (1995) yang mencakup: legitimasi, kemampuan	Secara umum public value sudah cukup baik, terutama pada dimensi legitimasi dan nilai substansial (manfaat dirasakan pengguna). Namun, pada kemampuan operasional masih perlu peningkatan di aspek jaminan (assurance) dan daya tanggap

	KAI Commuter Line Jabodetabek di Stasiun Manggarai". Departemen Administrasi Publik UNDIP.	transportasi KRL di Stasiun Manggarai.	dengan penentuan informan menggunakan purposive sampling.	operasional, dan nilai substansial. Didukung pula teori 5 Dimensi Kualitas Pelayanan (Tjiptono).	(responsiveness). Permasalahan utamanya adalah kepadatan di jam sibuk, sehingga butuh aturan batas maksimal penumpang.
7.	Henri Setyawan. "Kualitas Layanan Transportasi (Studi Kasus TransJakarta Busway Di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta)". Tesis Universitas Indonesia, 2012.	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa TransJakarta Busway.	Penelitian deskriptif dengan kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif (survei/kuesioner).	Model Service Quality (Servqual) 5 dimensi dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.	Kualitas pelayanan secara keseluruhan belum memenuhi harapan pelanggan dengan Skor Servqual bernilai negatif (-0,5396). Dimensi Tangible menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki.
8.	Olivia Priskila Polem, Ari Subowo, Augustin Rina H. "Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi". Universitas Diponegoro, 2023.	Menganalisis kualitas pelayanan dan mengetahui faktor-faktor yang terkait dengan kualitas layanan BRT Trans Patriot Kota Bekasi.	Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif (observasi, wawancara, dan dokumen).	Dimensi Kualitas Pelayanan 5 dimensi (Parasuraman, dkk) dan Faktor Pelayanan Publik (A.S. Moenir).	Kualitas pelayanan BRT secara keseluruhan dikatakan belum baik. Empat dimensi belum maksimal, dan hanya dimensi Empathy (Perhatian individu) yang sudah baik/maksimal.

9.	Rana Fakhira ¹ , Mutiar Julia ² , Doneriani ² , Ninis Mu'Tadilah ³ , Sheila Puspita Kusumawati ⁴ . Implementasi Kualitas Pelayanan Transjakarta Cares Untuk Mewujudkan Kota Inklusif Di DKI Jakarta. Vol 4 No. 2 Juli 2023	Transjakarta cares yang merupakan salah satu program layanan yang diberikan oleh Transjakarta yang bertujuan untuk mempermudah penyandang disabilitas di DKI Jakarta dalam menggunakan transportasi umum.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif	. Menurut Rusli (2004) dalam Holle (2011) mengungkapkan bahwa secara konseptual, konsep dasar dari e-government sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (e-service), seperti misalnya melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia	Dalam pelaksanaannya ada hal-hal atau faktor-faktor yang mendukung serta menghambat implementasi suatu program untuk dapat berjalan. seperti halnya dengan implementasi transjakarta cares dalam mewujudkan kota inklusif di DKI Jakarta. Dalam melaksanakan program layanan tersebut di dukung oleh koordinasi yang baik, komitmen para petugas Transjakarta cares serta dukungan dari masyarakat.
10.	Florentine Wening Pramesti, Ida Hayu Dwimawanti, Titik Djumiarti. KUALITAS	Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan Transjakarta	Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan Transjakarta khususnya pada	Dalam meninjau kualitas pelayanan Transjakarta pada Koridor 13	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Transjakarta masih belum optimal pada dimensi tangible, realibility, responsiveness, dan assurance.

	PELAYANAN TRANSJAKARTA MELALUI PERATURAN GUBERNUR PROVINSI DKI JAKARTA NO. 13 TAHUN 2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 13 (CILEDUG-TENDEAN). Journal of Public Policy ..., 2023 - ejournal3.undip.ac.id	khususnya pada Koridor 13 ini menggunakan kesimpulan dari teori-teori kualitas pelayanan yang berasal dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang kemudian ditinjau melalui Peraturan Gubernur No. 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal angkutan Transjakarta	Koridor 13 ini menggunakan kesimpulan dari teori-teori kualitas pelayanan yang berasal dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang kemudian ditinjau melalui Peraturan Gubernur No. 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal angkutan Transjakarta	menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2011, 11) yakni meninjau kualitas pelayanan dengan dimensi Tangible, Realibility, Responsibility, Assurance, dan Empathy.	
11.	Gabriela Beirão & J.A. Sarsfield Cabral (2007) Judul: Understanding Attitudes Towards Public Transport and	Penelitian ini bertujuan untuk memahami sikap masyarakat terhadap transportasi umum dan mobil	Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan in-depth interview. Data dikumpulkan melalui 24	Mengacu pada teori perilaku perjalanan, persepsi kualitas layanan, dan faktor psikologis dalam pemilihan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pilihan moda transportasi dipengaruhi oleh karakteristik individu, gaya hidup, jenis perjalanan, persepsi kualitas layanan, dan faktor situasional jurnal inter2.

	Private Car: A Qualitative Study Nama Jurnal: Transport Policy Tahun: 2007	pribadi serta mengeksplorasi persepsi kualitas layanan transportasi publik.	wawancara mendalam kepada pengguna transportasi umum dan mobil pribadi di Porto, Portugal jurnal inter2. Analisis data menggunakan pendekatan grounded theory	moda transportasi (Ajzen, Steg, dll.) yang menekankan bahwa sikap, persepsi, dan kebiasaan memengaruhi pilihan moda.	Untuk meningkatkan penggunaan transportasi publik, layanan harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta meningkatkan kualitas layanan dan citra transportasi umum
12.	Sunardi Manampiar Sinaga, Muchlis Hamdi, Sadu Wasistiono, Sampara Lukman (2019) Judul: Model of Implementing Bus Rapid Transit (BRT) Mass Public Transport Policy in DKI Jakarta Province, Indonesia Nama Jurnal: International Journal of Science and Society (IJSOC) Tahun: 2019	Penelitian ini bertujuan untuk menemukan model implementasi kebijakan pengembangan transportasi massal berbasis Bus Rapid Transit (BRT) di Provinsi DKI Jakarta	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentas	Mengacu pada teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975) yang menekankan faktor ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial-ekonomi-politik, sikap pelaksana,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa model ideal implementasi kebijakan adalah model transportasi massal berbasis BRT yang terintegrasi, berkelanjutan, dan berkeadilan jurnal inter 3. Model tersebut mencakup: Sistem operator tunggal (single bus operator) Restrukturisasi rute Pembatasan lalu lintas (traffic restriction) Penegakan hukum yang konsisten jurnal inter 3 Diagram model dapat dilihat pada Gambar 1 halaman 269 yang menunjukkan integrasi antara operator tunggal, restrukturisasi jalur, pembatasan lalu lintas, dan penegakan hukum menuju kebijakan transportasi berkelanjutan dan berkeadilan

				dan komunikasi antar organisasi	
13.	Hendy Yusmas Firdaus, Heru Andraiko, Muhammad Isradi, Kukuh Mahi Sudrajat. Enhancing Transjakarta Bus Service Quality: An Educational Perspective on Urban Development and Traffic Mitigation Using QFD Method. Journal of Educational Management Research, 2025.	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi cara dalam meningkatkan kualitas layanan, dengan harapan dapat memberikan solusi penanganan yang efektif bagi pihak terkait dalam konteks pembangunan perkotaan berkelanjutan, khususnya pada layanan Transjakarta. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan penumpang dan	Penelitian ini menggunakan kombinasi kuesioner dan observasi lapangan secara langsung. Sebanyak 100 kuesioner disebarkan kepada penumpang yang menggunakan layanan Transjakarta rute BKN-Depok. Data yang terkumpul kemudian diproses dan dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD).	Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi faktor kepuasan yang harus diprioritaskan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) melalui alat House of Quality (HOQ) yang menyajikan	Berdasarkan hasil analisis metode IPA dan QFD, terdapat hubungan positif antara pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan peningkatan kinerja bus. Temuan menyimpulkan bahwa penguatan Standar Operasional Prosedur (SOP) pemeliharaan dan perbaikan layanan, serta pemantauan dan evaluasi sistem secara berkala merupakan perhatian utama yang harus ditingkatkan oleh manajemen. Untuk menjaga atau meningkatkan kepuasan penumpang, Transjakarta perlu melakukan survei secara berkelanjutan dan berkala.

		memprioritaskan perbaikan layanan guna mengoptimalkan kinerja Transjakarta.		matriks perencanaan untuk menghubungkan keinginan pelanggan dengan respons teknis perusahaan. Penelitian ini juga mengonfirmasi hubungan antara kepuasan pelanggan dan variabel kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL.	
--	--	--	--	---	--

Sumber: Diolah oleh peneliti dari berbagai sumber jurnal (2025)

Penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan transportasi umum Transjakarta Non-BRT di Koridor 1P (Senen–Blok M). Berbeda dengan mayoritas penelitian terdahulu yang mengkaji kualitas pelayanan Transjakarta pada layanan BRT dengan jalur khusus (busway) menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, penelitian ini mengoperasionalkan konsep kualitas pelayanan pada konteks Non-BRT yang beroperasi di lajur lalu lintas umum, sehingga memunculkan indikator-indikator yang bersifat khas dan belum banyak diungkap dalam studi sebelumnya. Konsep kualitas pelayanan dioperasionalkan melalui lima dimensi model SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang masing-masing diterjemahkan menjadi indikator yang mencerminkan tantangan spesifik layanan Non-BRT — seperti minimnya infrastruktur pelindung di titik perhentian (bukan halte tertutup seperti pada BRT), ketidakpastian waktu tempuh akibat bercampur dengan kemacetan lalu lintas umum, serta keterbatasan koordinasi petugas dalam mengurai penumpukan armada (bunching) yang jarang ditemukan pada jalur khusus BRT. Dengan demikian, operasionalisasi konsep dalam penelitian ini tidak sekadar mengadaptasi dimensi SERVQUAL secara umum, melainkan menyesuaikannya dengan karakteristik unik layanan feeder Non-BRT yang menjadi celah (gap) dari penelitian-penelitian terdahulu. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan pengguna layanan, serta dokumentasi kondisi fasilitas pelayanan Transjakarta Non-BRT, guna menghasilkan gambaran mendalam mengenai persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

1.6.2 Administrasi Publik

1.6.2.1 Definisi Administrasi Publik

Administrasi dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang berkaitan dengan pemberian layanan secara fokus dan intensif. Sementara itu, istilah publik merujuk pada unsur yang bersifat umum, mencakup negara, masyarakat, atau khalayak luas. Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses pengorganisasian dan pengoordinasian sumber daya, terutama personel publik, untuk merumuskan, melaksanakan, serta mengelola keputusan dalam kebijakan publik. Sementara itu, Mc Curdy (dalam Keban, 2014) memandang administrasi publik sebagai suatu bentuk aktivitas politik, yakni sebagai metode dalam menjalankan pemerintahan dan sebagai sarana pelaksanaan berbagai fungsi kenegaraan. Di sisi lain, Nicholas Henry menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan suatu perpaduan yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan meningkatkan pemahaman terhadap peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang dipimpinnya. Selain itu, administrasi publik juga bertujuan mendorong terciptanya kebijakan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan sosial (Keban, 2014).

Dengan demikian, administrasi publik dapat dimaknai secara lebih menyeluruh sebagai bentuk kerja sama antara pihak-pihak yang tergabung dalam lembaga publik dengan tujuan utama melayani kepentingan umum, yaitu menyediakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sebagai penerima manfaat. Berdasarkan berbagai definisi yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik pada hakikatnya merupakan kolaborasi yang dilakukan

oleh aparatur publik untuk mencapai tujuan organisasi publik, yakni memberikan pelayanan yang bermutu. Fokus utama administrasi publik terletak pada masyarakat, baik dalam hal kebutuhan maupun keinginannya. Oleh karena itu, administrasi publik berupaya mengelola seluruh sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

1.6.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai sebuah disiplin telah mengalami perkembangan yang rumit. Literatur menggambarkan perkembangan ini melalui perubahan paradigma. Nicholas Henry (2004) mengidentifikasi lima paradigma dalam administrasi publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Paradigma 1: Dikotomi politik-administrasi (1900-1926). Periode ini ditandai dengan terbitnya karya-karya penting seperti buku Frank J. Goodnow (1900) dan Leonard D. White (1926). Dalam bukunya *Politics and Administration*, Goodnow menekankan bahwa negara memiliki dua fungsi dan organ yang terpisah, yaitu politik yang berhubungan dengan kebijakan negara, dan administrasi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan tersebut. Sebelumnya, Woodrow Wilson juga menulis tentang hal serupa dalam karyanya *The Study of Administration* (1887), yang menyatakan bahwa administrasi hanya dapat dijalankan secara efektif jika dipisahkan dari politik. Menurut Wilson, administrasi adalah suatu ranah bisnis, terpisah dari politik, dan masalah administrasi tidak boleh dianggap sebagai masalah politik. Pemisahan ini memungkinkan administrasi publik untuk bertindak tanpa

dipengaruhi nilai-nilai tertentu. Fokus utama dalam Paradigma 1 adalah pada lokasi atau tempat administrasi publik seharusnya berada, di mana menurut Goodnow dan para pengikutnya, administrasi publik harus terpusat pada birokrasi pemerintah, meskipun belum dibahas lebih lanjut mengenai apa fokus utama dalam administrasi tersebut.

- b. Paradigma 2: Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937) ditandai dengan terbitnya buku teks kedua dalam bidang administrasi publik, *Principles of Public Administration* karya Willoughby pada tahun 1927. Buku ini menekankan bahwa terdapat prinsip-prinsip ilmiah tertentu dalam administrasi yang dapat ditemukan, dan bahwa para administrator akan menjadi ahli jika mereka mempelajari cara mengaplikasikan prinsip-prinsip tersebut. Pada periode ini, penelitian administrasi publik berkembang pesat, dengan banyak universitas dan akademi membuka program studi administrasi publik, serta pembentukan asosiasi profesional di berbagai tempat, yang banyak didorong oleh dukungan dari The Rockefeller Philanthropies. Ini merupakan puncak perkembangan administrasi publik, di mana para teoretisi administrasi publik mendapatkan pengakuan tidak hanya di pemerintahan, tetapi juga di industri pada rentang waktu 1930 hingga awal 1940. Paradigma ini lebih berfokus pada "keahlian" dalam administrasi publik, yaitu penerapan prinsip-prinsip administrasi yang dianggap berlaku di semua setting, baik di sektor publik maupun privat, tanpa adanya batasan budaya. Gulick & Urwick, yang merupakan penasihat Presiden Franklin Delano Roosevelt,

mengemukakan tujuh prinsip administrasi yang dikenal dengan akronim POSDCoRB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting), yang menurut mereka merupakan kunci keberhasilan organisasi. Selain itu, prinsip birokrasi menurut Max Weber juga turut mempengaruhi, dengan menekankan standardisasi, pembagian kerja, hierarki otoritas, profesionalisme, dan dokumentasi tertulis. Pada tahun 1947, Herbert Simon menerbitkan buku *Administrative Behavior* yang mengkaji proses pengambilan keputusan dalam organisasi administratif. Simon berpendapat bahwa individu tidak selalu memilih alternatif terbaik, tetapi alternatif yang memadai, sebuah proses yang ia sebut “pemuasan,” yang mencerminkan rasionalitas terbatas. Simon juga menekankan bahwa politik dan administrasi tidak bisa dipisahkan. Pada tahun 1948, Dwight Waldo menerbitkan *The Administrative State: A Study of Political Theory of American Public Administration*, yang secara tegas menentang pandangan ortodoks. Waldo berargumen bahwa administrasi publik adalah produk dari kondisi material dan ideologis, dan perubahan hukum konstitusi akan menyebabkan perubahan dalam administrasi publik. Pada periode ini, terdapat ketegangan antara pandangan tentang administrasi yang bebas nilai (value-free) dan yang sarat nilai (value-laden politics), dengan praktik yang lebih dominan pada politik yang sarat nilai. John M. Gaus menyatakan bahwa teori administrasi publik pada dasarnya juga merupakan teori politik.

c. Paradigma 3: Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970).

Sebagai respons terhadap berbagai kritikan, administrasi publik kembali ke disiplin induknya, yaitu ilmu politik. Pengaruh dari pergeseran ini tercermin dalam perubahan definisi mengenai lokus administrasi yang tetap di birokrasi pemerintah, namun tanpa fokus yang jelas. Periode ini dianggap sebagai upaya untuk mengevaluasi kembali hubungan antara administrasi publik dan politik. Studi administrasi publik pada masa ini ditandai dengan ketiadaan kerangka intelektual yang jelas, bahkan administrasi publik dianggap mengalami penurunan signifikan. Antara tahun 1960 hingga 1970, hanya 4% dari total artikel di lima jurnal ilmu politik utama yang membahas administrasi publik. Keadaan ini semakin memprihatinkan karena pada tahun 1962, administrasi publik tidak dimasukkan sebagai subbidang ilmu politik dalam Laporan American Political Science Association. Pada dekade 1960-an, kelompok Comparative Administration Group (CAG) berusaha keras untuk memperbaiki dasar epistemologi administrasi publik. Kelompok ini mendapatkan dukungan finansial dari Ford Foundation, dengan Fred W. Riggs sebagai salah satu tokoh terkemuka. Pendekatan administrasi publik lintas budaya sebagai pendekatan komparatif mencerminkan arah baru dalam studi administrasi publik pada periode tersebut. Namun, CAG menghadapi dilema intelektual, karena di Amerika, administrasi publik lebih bersifat praktis, sementara administrasi publik komparatif lebih berorientasi pada pengembangan teori untuk tujuan pengetahuan. Pada

tahun 1971, Ford Foundation menghentikan dukungan finansialnya kepada CAG.

d. Paradigma 4: Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970).

Paradigma ini berkembang hampir bersamaan dengan paradigma ketiga. Mengingat posisinya yang dianggap sebagai "warga kelas dua" dalam ilmu politik, para tokoh administrasi publik mulai mencari alternatif untuk menjadikan administrasi sebagai disiplin ilmu yang berdiri sendiri. Salah satu alternatif yang dipilih adalah manajemen, yang kadang disebut sebagai ilmu administrasi atau manajemen umum. Manajemen menawarkan pendekatan yang lebih sehat bagi banyak sarjana administrasi publik. Sebagai suatu paradigma, manajemen lebih menekankan pada fokus daripada lokus. Manajemen memberikan teknik-teknik yang memerlukan keahlian dan spesialisasi, namun tidak mengidentifikasi dengan jelas di lembaga mana keahlian tersebut harus diterapkan. Seperti pada Paradigma 2, administrasi dianggap sebagai administrasi, tanpa memandang di mana ia diterapkan. Dalam paradigma ini, administrasi publik kehilangan identitas dan keunikannya, karena terintegrasi dalam konteks manajemen yang lebih luas. Pada tahun 1956, jurnal penting *Administrative Science Quarterly* diterbitkan dengan premis bahwa membedakan administrasi publik, privat, dan nonprofit adalah hal yang keliru, karena pada dasarnya administrasi adalah administrasi. Tokoh-tokoh dominan pada periode ini antara lain Edward Litchfield dan John D. Millet.

- e. Paradigma 5: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang). Pada akhir 1960-an, baik komunitas akademik maupun praktisi administrasi publik mulai menunjukkan peningkatan kepercayaan diri terhadap bidang ini. Pada tahun 1970, administrasi publik dipisahkan dari manajemen dan ilmu politik. Luther Gulick menulis artikel berjudul *Public Administration as Neither Management Nor Political Science*. Pada tahun yang sama, didirikan *The National Association of Schools of Public Affairs and Administration (NASPAA)*, yang anggotanya terdiri dari perguruan tinggi dan universitas dengan program utama di bidang administrasi publik. Pembentukan NASPAA tidak hanya mencerminkan perkembangan administrasi publik, tetapi juga menunjukkan kepercayaan diri yang lebih besar terhadap bidang ini. Dengan adanya NASPAA, administrasi publik diakui sebagai disiplin ilmu yang mandiri dan memberikan akreditasi kepada ratusan universitas dan perguruan tinggi. Sejak tahun 1970, administrasi publik diakui sebagai bidang ilmu tersendiri, dengan lokus yang terfokus pada masalah dan kepentingan publik, sementara fokusnya mencakup teori organisasi, ilmu manajemen, kebijakan publik, dan ekonomi politik.

1.6.2.3 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan komponen penting dalam administrasi publik. Jika diumpamakan, kebijakan publik berfungsi sebagai sistem otak dan saraf, sedangkan manajemen publik berperan seperti jantung dan sistem peredaran darah dalam tubuh manusia. Keduanya saling berkaitan dan saling melengkapi satu sama lain (Ott, Hyde, dan Shafritz dalam Keban, 2014). Berdasarkan analogi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik adalah proses pengelolaan dan penggerakan berbagai sumber daya, baik sumber daya manusia maupun non-manusia, yang dijalankan sesuai dengan arah kebijakan publik.

Manajemen publik sering kali diidentikkan dengan pengelolaan lembaga pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa ruang lingkup manajemen publik mencakup kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan urusan pemerintahan. Menurut Overman dalam Keban (2014), manajemen publik merupakan kajian interdisipliner yang membahas aspek-aspek umum dalam organisasi dan merupakan perpaduan dari fungsi-fungsi manajerial, seperti perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling), yang diterapkan pada berbagai jenis sumber daya, termasuk sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik. Di sisi lain, Sahya Anggara dalam Prastiyanto et al. (2021) mendefinisikan manajemen publik sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam menangani persoalan publik dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

1.6.2.4 Kualitas Pelayanan

1. Teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

Teori SERVQUAL digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap hasil (output) kualitas pelayanan publik. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu:

a). Tangibles (Bukti Fisik): Dimensi ini didefinisikan sebagai wujud nyata dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna jasa. Dalam konteks layanan Transjakarta Non-BRT, penampilan fisik ini meliputi kebersihan dan kelayakan interior armada bus (seperti kondisi kursi dan handgrip), serta ketersediaan fasilitas infrastruktur di titik pemberhentian (bus stop) seperti atap pelindung (kanopi), tempat duduk, dan kejelasan papan informasi rute

b). Reliability (Keandalan): Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan terpercaya. Pada layanan rute 1P ini, wujud keandalan mencakup ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus sesuai jadwal, stabilitas waktu tempuh perjalanan di tengah arus lalu lintas campuran (mixed traffic), serta sinkronisasi antara posisi bus di aplikasi digital dengan kondisi kedatangan riil di lapangan.

c). Responsiveness (Daya Tanggap): Daya tanggap merupakan kemauan dan kesiapan para petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Hal ini diwujudkan melalui kesigapan pramudi di lapangan dalam

menangani kendala teknis (seperti me restart mesin Tap on Bus), kecepatan petugas halte dalam memberikan informasi, serta ketanggapan layanan pelanggan pusat (Customer Service) dalam memberikan solusi atas keluhan administratif penumpang.

d). Assurance (Jaminan): Jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan, serta jaminan keamanan dari bahaya fisik maupun non-fisik. Pada layanan ini, bentuk jaminannya adalah kemampuan pramudi mengemudi dengan mengutamakan keselamatan, keberadaan fasilitas keamanan seperti CCTV dan area khusus wanita di dalam bus, serta tingkat keamanan fasilitas di luar armada seperti penerangan di area tunggu halte pada malam hari.

e). Empathy (Empati):Empati berarti memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan khusus mereka. Dalam praktiknya di lapangan, empati ditunjukkan melalui sikap humanis dan ramah dari petugas, kepedulian pramudi dalam memastikan hak kursi prioritas, serta inisiatif memanfaatkan fitur bus lantai rendah (kneeling system) guna mempermudah akses bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil.

2. Teori Faktor Pendorong dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik (A.S. Moenir, 2010)

Menurut A.S. Moenir (2010:88), keberhasilan dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor-faktor utama yang saling mendukung. Dalam konteks pelayanan transportasi publik, faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan dikategorikan sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran dan Sikap Petugas (*Responsiveness & Empathy*):

- Pendorong: Adanya kesadaran, keramahan, dan kepedulian dari para petugas penyedia layanan (pramudi dan petugas lapangan) untuk memberikan pelayanan terbaik dan membantu pengguna jasa secara proaktif.
- Penghambat: Sikap apatis, kurang komunikatif, atau kelalaian petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan penumpang di lapangan.

2. Faktor Kemampuan dan Keterampilan Teknis SDM (*Competence*):

- Pendorong: Tingkat keterampilan, kecakapan mengemudi, kesiapan penguasaan fitur armada (seperti *kneeling system*), serta pemahaman petugas terhadap standar keselamatan operasional.
- Penghambat: Kurangnya pelatihan berkala atau keterbatasan pemahaman petugas terhadap SOP pelayanan inklusif.

3. Faktor Sarana dan Teknologi Layanan (*Tangibles & Reliability*):

- Pendorong: Ketersediaan armada yang laik jalan, bersih, nyaman, ber-AC, serta didukung oleh keandalan teknologi pembayaran (*Tap-On-Bus*) dan sistem pelacakan berbasis aplikasi.
- Penghambat: Kerusakan teknis armada, keterbatasan kapasitas muat interior pada jam puncak, serta tidak akuratnya integrasi data navigasi/GPS pada sistem informasi layanan.

4. Faktor Aturan dan Standar Operasional (*Assurance*):

- Pendorong: Kejelasan petunjuk teknis, Standar Pelayanan Minimal (SPM) internal yang terukur, dan kepatuhan terhadap aturan keselamatan berkendara.
- Penghambat: Belum optimalnya penegakan aturan manajemen interval keberangkatan armada (*dispatching system*) saat terjadi gangguan lalu lintas.

3. Teori Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Eboli & Mazzulla, 2007)

Sebagai pelengkap dalam konteks spesifik transportasi perkotaan, Eboli dan Mazzulla mengemukakan bahwa kualitas pelayanan transportasi massal juga harus dievaluasi melalui kriteria teknis operasional. Dimensi pengukurannya mencakup integrasi jaringan, ketersediaan armada transportasi pada jam krusial, keandalan waktu tunggu di tengah arus lalu lintas campuran (*mixed traffic*), perlindungan keamanan, serta dampak lingkungan operasional terhadap kelancaran mobilitas.

Ketiga teori di atas menawarkan pendekatan yang sangat komprehensif untuk menganalisis objek penelitian. Teori SERVQUAL memotret kepuasan dari sudut pandang penumpang, Teori A.S. Moenir membedah faktor manajerial internal dari sisi Transjakarta, dan Teori Eboli & Mazzulla memberikan konteks spesifik mengenai tantangan transportasi massal perkotaan di lapangan.

1.6.2.5 Transportasi Perkotaan

Transportasi perkotaan merupakan sistem yang berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat di kawasan urban. Menurut Morlok (1995), sistem transportasi perkotaan terdiri dari prasarana, sarana, pengguna jasa, serta manajemen dan kebijakan transportasi. Keberhasilan transportasi perkotaan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan moda transportasi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu aspek utama transportasi perkotaan adalah aksesibilitas, yaitu kemudahan masyarakat dalam menjangkau layanan transportasi umum. Hansen (1959) menyatakan bahwa aksesibilitas dipengaruhi oleh jarak, waktu tempuh, serta ketersediaan dan keterjangkauan moda transportasi. Selain itu, efisiensi waktu perjalanan juga menjadi faktor penting, yang ditunjukkan melalui ketepatan waktu, frekuensi layanan, dan kelancaran operasional transportasi publik (Vuchic, 2005).

Transportasi perkotaan juga menekankan pentingnya integrasi jaringan antar moda guna memudahkan perpindahan penumpang dan meningkatkan kenyamanan perjalanan (Cervero, 1998). Di samping itu, Litman (2020) menjelaskan bahwa transportasi perkotaan harus memperhatikan dampak sosial dan lingkungan, serta menjamin keadilan akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

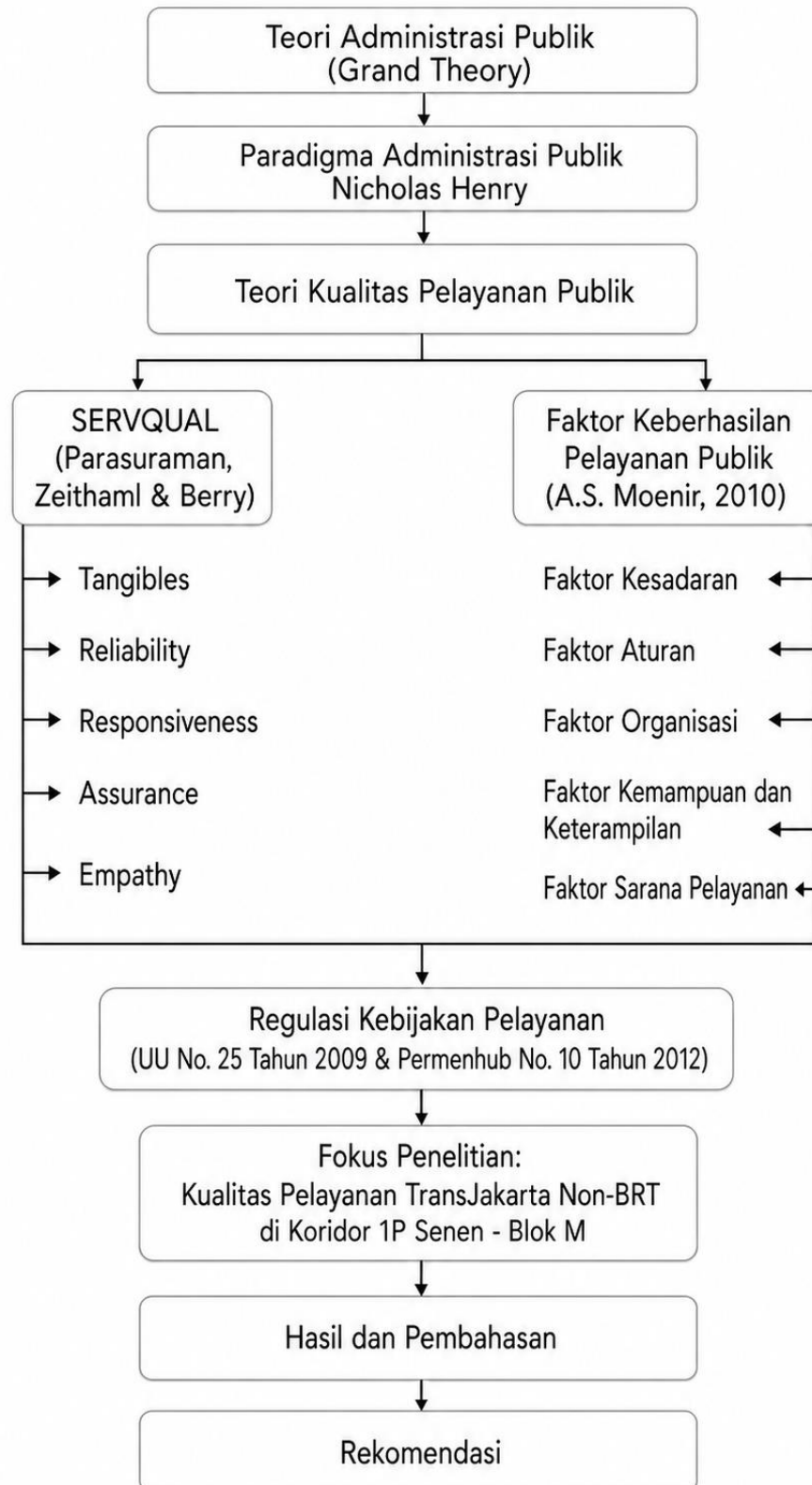
Berdasarkan hal tersebut, teori transportasi perkotaan digunakan sebagai landasan untuk menganalisis kualitas pelayanan Transjakarta Non BRT di Koridor 1P Senen–Blok M sebagai bagian dari sistem transportasi perkotaan di DKI Jakarta.

Teori ini membahas aspek-aspek sistem transportasi di kawasan urban, termasuk:

1. Ketersediaan dan keterjangkauan moda transportasi umum,
2. Efisiensi waktu perjalanan dan integrasi jaringan,
3. Dampak sosial dan lingkungan dari layanan transportasi.

Menurut Litman (2020), kualitas transportasi publik di kota besar harus menekankan pada aksesibilitas, frekuensi, keterpaduan jaringan, dan keadilan sosial. Transjakarta Non-BRT di koridor 1P dapat dianalisis apakah sudah memberi akses layak ke kelompok berpenghasilan rendah atau wilayah padat penduduk.

1.7 Kerangka Pikir Teoritis



1.8 Operasional Konsep

Tabel 1. 2 Operasionalisasi Konsep

No.	Fokus	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala
1.	Kualitas Pelayanan Transjakarta Non BRT Koridor 1P (SERVQUAL)	a. Tangibles (Bukti Fisik)	a. Fasilitas armada bus	- Kondisi kebersihan dan kenyamanan interior bus - Kelayakan fasilitas pendukung (AC, kursi, handgrip)
			b. Fasilitas infrastruktur perhentian (bus stop) c. Ketersediaan informasi fisik	- Ketersediaan kanopi pelindung panas/hujan dan kursi tunggu - Aksesibilitas dan kelayakan trotoar penunjang - Kejelasan dan keterbacaan plang bus stop - Keterkinian papan informasi rute di titik perhentian
		b. Reliability (Keandalan)	a. Ketepatan waktu jadwal operasional b. Keandalan waktu tempuh perjalanan	- Konsistensi waktu tunggu antar-bus (headway) - Kepastian jadwal kedatangan pada jam sibuk (peak hours) - Kelancaran laju armada di jalur lalu lintas campuran (mixed traffic)

			b. Sikap humanis pramudi/petugas	- Keramahan dan kesabaran petugas saat berinteraksi -Inisiatif memberikan bantuan fisik bagi penumpang yang membutuhkan
2.	Faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan (A.S. Moenir, 2010)	a. Faktor Kesadaran	a. Tingkat kepedulian petugas terhadap kenyamanan penumpang b. Responsivitas petugas pusat dalam menyelesaikan masalah	- Keikhlasan dan inisiatif petugas membantu penumpang di lapangan - Kesadaran unit layanan pusat dalam menyelesaikan komplain pengguna
		b. Faktor Aturan	a. Kejelasan SOP terkait operasional dan transaksi b. Penerapan aturan batas maksimal kapasitas penumpang.	- Kepatuhan aturan pembayaran nontunai (cashless) - Ketersediaan regulasi kapasitas maksimal muatan di jam sibuk
		b. Faktor Organisasi	a. Manajemen pengaturan jarak kedatangan bus (headway) b. Koordinasi antar petugas dalam mengurai antrean armada	- Sistem koordinasi penguraian penumpukan bus (bunching) - Keteraturan pembagian alur penumpang saat lonjakan antrean
		b. Faktor Kemampuan dan Keterampilan	a. Kecakapan petugas mengoperasikan fitur armada b. Kemampuan manajemen kerumunan (crowd control)	- Keterampilan pramudi mengoperasikan mesin TOB dan kneeling system - Kemampuan petugas halte mengelola ketertiban penumpang saat padat.

		c. Faktor Sarana Pelayanan	a. Ketersediaan infrastruktur fisik bus stop (kanopi, kursi) b. Kuantitas armada bus yang beroperasi di jam krusia	- Ketersediaan kanopi, tempat duduk, dan penerangan halte - Kecukupan jumlah bus operasional saat jam sibuk
--	--	----------------------------	---	--

Penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan transportasi umum Transjakarta Non-BRT di koridor 1P (Senen – Blok M), yang merupakan salah satu jalur penting penghubung kawasan pusat pemerintahan, bisnis, dan perbelanjaan di Jakarta. Konsep kualitas pelayanan dalam penelitian ini dioperasionalkan melalui lima dimensi utama berdasarkan model SERVQUAL, yaitu: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Masing-masing dimensi diuraikan dalam indikator terukur, seperti kondisi fisik armada bus, ketepatan waktu keberangkatan, perilaku petugas, keamanan perjalanan, serta perhatian terhadap kebutuhan khusus penumpang. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan pengguna layanan Transjakarta Non-BRT, serta dokumentasi kondisi fasilitas pelayanan Transjakarta. Hasil pengukuran dari masing-masing dimensi akan menunjukkan tingkat persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

1.9 Argumen Penelitian

Pelayanan transportasi publik yang berkualitas merupakan elemen penting dalam mendorong masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum. Namun, meskipun Transjakarta telah dikenal luas sebagai sistem Bus Rapid Transit (BRT) yang relatif sukses, layanan Non-BRT yang melayani rute-rute pengumpan (feeder) seperti koridor 1P masih sering dianggap memiliki kualitas pelayanan yang belum optimal. Argumen utama penelitian ini adalah bahwa meskipun koridor 1P menghubungkan kawasan strategis seperti Senen, Cikini, dan Blok M, pengguna menghadapi berbagai kendala pelayanan, seperti keterlambatan bus, armada yang tidak layak jalan, tidak adanya halte tetap di beberapa titik, serta kurangnya kenyamanan dan keamanan. Ketidakterpaduan informasi jadwal dan keterbatasan fasilitas fisik juga menjadi hambatan dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini ingin menguji secara sistematis bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas layanan tersebut, serta apa saja aspek yang perlu dibenahi oleh penyedia layanan (PT Transjakarta) untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, khususnya di segmen Non-BRT yang cenderung kurang diperhatikan.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme (*constructivism paradigm*) yang berfokus pada ranah studi Kualitas Pelayanan Publik (*Public Service Quality*) dalam lingkup manajemen transportasi public perkotaan. Melalui paradigma konstruktivisme, peneliti memandang bahwa kualitas pelayanan tidak sekadar diukur secara kuantitatif berdasarkan kriteria mekanis, melainkan dipahami

sebagai konstruksi makna sosial dari interaksi antara penyedia layanan (pramudi/petugas PT Transportasi Jakarta) dan penerima layanan (penumpang Koridor 1P). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) dirasakan, dialami, dan dinilai secara nyata oleh pengguna dalam aktivitas mobilitas harian mereka.

Sumber data utama berasal dari wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan beberapa pengguna aktif Transjakarta Non-BRT di koridor tersebut, Informan dalam penelitian ini terdiri dari pengguna layanan Transjakarta Non-BRT Koridor 1P sebagai informan utama serta petugas operasional atau petugas halte sebagai informan pendukung serta informan kunci seperti petugas lapangan Transjakarta dan perwakilan dari Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lapangan, dokumentasi kondisi fisik layanan, dan wawancara semi-terstruktur yang memungkinkan peneliti menggali jawaban yang lebih terbuka dan reflektif dari responden.

Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan kriteria tertentu, seperti intensitas penggunaan layanan (minimal tiga kali dalam seminggu), lokasi aktivitas di sekitar rute 1P, dan keragaman usia serta latar belakang sosial. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (*thematic analysis*), yang melibatkan proses pengkodean data, identifikasi pola-pola tematik, serta interpretasi makna dari berbagai pengalaman yang diceritakan oleh informan.

Validitas data dalam penelitian ini dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, yakni dengan membandingkan hasil wawancara dengan data hasil observasi serta dokumen atau laporan resmi dari PT Transjakarta dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai kualitas pelayanan transportasi Non-BRT Transjakarta, khususnya di koridor 1P, serta menawarkan masukan yang relevan bagi peningkatan mutu layanan transportasi perkotaan di Jakarta.

1.10.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada layanan Transjakarta non BRT yang beroperasi di Koridor 1P dengan rute Senen – Blok M. Pemilihan situs ini didasarkan pada karakteristik wilayah yang dilewati oleh rute 1P, yaitu kawasan padat aktivitas seperti pusat perbelanjaan, perkantoran, dan kawasan pendidikan yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi

1.10.3 Fenomena Penelitian

Tabel 1. 3 Fenomena Penelitian

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala	Interview Guide
1.	Kualitas Pelayanan	a. Tangibles (Bukti Fisik)	- Ketersediaan kelengkapan fasilitas penunjang (atap pelindung, tempat duduk) pada titik pemberhentian (bus stop) reguler. - Proses pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas infrastruktur oleh pihak terkait - Variasi kelayakan fasilitas fisik bus stop di berbagai lokasi halte sepanjang Koridor 1P. - Jadwal dan rutinitas pemeliharaan sarana armada maupun halte. - Pengaruh kondisi fisik fasilitas terhadap tingkat kenyamanan penumpang di lapangan. - Standar kebersihan dan kenyamanan interior armada bus yang beroperasi.	1. Apa fasilitas yang disediakan Transjakarta pada layanan Non-BRT Koridor 1P untuk menunjang kenyamanan penumpang? 2. Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas tersebut? 3. Dimana lokasi halte atau titik pelayanan yang masih memerlukan peningkatan fasilitas? 4. Kapan pemeliharaan fasilitas halte dan armada biasanya dilakukan? 5. Kenapa fasilitas fisik penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan? 6. Apa upaya Transjakarta dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan? 7. Apa fasilitas yang Anda rasakan saat menggunakan layanan Transjakarta Non-BRT Koridor 1P?

				8. Siapa petugas yang membantu Anda saat mengalami kendala terkait fasilitas pelayanan? 9. Dimana halte atau lokasi yang menurut Anda fasilitasnya masih kurang memadai? 10. Kapan Anda paling sering merasakan kondisi fasilitas yang kurang nyaman? 11. Kenapa fasilitas fisik memengaruhi kenyamanan Anda sebagai pengguna layanan? 12. Apa kondisi kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang Anda gunakan selama perjalanan?
		b. Reliability (Keandalan)	- Tingkat kesesuaian jadwal kedatangan bus dengan waktu tunggu operasional. - Sistem pengawasan dari pihak Transjakarta terhadap konsistensi jadwal pelayanan. - Kondisi lalu lintas di lajur reguler (mixed traffic) yang berdampak pada keterlambatan bus. - Situasi operasional pada jam krusial (jam sibuk/cuaca hujan) terhadap jadwal kedatangan armada.	1. Apa standar ketepatan waktu pelayanan yang diterapkan pada Koridor 1P? 2. Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam pengawasan jadwal operasional bus? 3. Dimana lokasi yang paling sering mengalami keterlambatan operasional? 4. Kapan kondisi keterlambatan layanan paling sering terjadi?

			- Prioritas pemenuhan kepastian jadwal sebagai salah satu bentuk keandalan pelayanan. - Tingkat sinkronisasi (kesesuaian) antara estimasi waktu di aplikasi digital dengan kedatangan aktual di lapangan.	5. Kenapa keandalan pelayanan menjadi prioritas dalam operasional Transjakarta? 6. Apa upaya Transjakarta dalam menjaga konsistensi jadwal pelayanan? 7. Apa pengalaman Anda terkait ketepatan waktu bus pada Koridor 1P? 8. Siapa pihak yang biasanya Anda hubungi saat terjadi keterlambatan layanan? 9. Dimana lokasi yang paling sering mengalami keterlambatan perjalanan? 10. Kapan Anda paling sering mengalami keterlambatan bus? 11. Kenapa ketepatan waktu penting bagi Anda dalam menggunakan layanan Transjakarta? 12. Apa konsistensi jadwal pelayanan yang Anda rasakan selama menggunakan layanan ini?
--	--	--	--	---

		c. Responsiveness (Daya Tanggap)	- Implementasi prosedur penanganan keluhan dan masalah penumpang di Koridor 1P. - Ketersediaan akses bagi pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan terkait layanan. - Bentuk koordinasi dan kecepatan respons petugas saat menangani keluhan (baik di lapangan maupun di pusat/CS). - Kesigapan petugas lapangan dalam memberikan bantuan saat terjadi kendala teknis (misal: mesin tap error). - Kecepatan pemberian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. - Perbedaan waktu penyelesaian keluhan antara masalah teknis langsung di lapangan dengan masalah administratif.	1. Apa prosedur penanganan keluhan pelanggan pada layanan Non-BRT Koridor 1P? 2. Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam menangani keluhan pengguna layanan? 3. Dimana pengguna dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan pelayanan? 4. Kapan petugas biasanya merespon keluhan yang disampaikan pengguna? 5. Kenapa daya tanggap penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik? 6. Apa petugas memberikan respon terhadap kebutuhan dan kendala penumpang? 7. Apa bantuan yang Anda terima dari petugas saat mengalami kendala pelayanan? 8. Siapa petugas yang biasanya membantu Anda saat membutuhkan informasi? 9. Dimana Anda biasanya menyampaikan keluhan atau meminta bantuan?
--	--	---	--	--

				10. Kapan Anda pernah mengalami respon petugas yang lambat atau cepat? 11. Kenapa respon cepat penting bagi Anda sebagai pengguna layanan? 12. Apa respon petugas terhadap pertanyaan atau keluhan yang Anda sampaikan?
		d. Assurance (Jaminan)	- Ketersediaan fasilitas pendukung keamanan (CCTV, penerangan jalan) bagi pengguna layanan. - Mekanisme pengawasan keamanan di titik-titik perhentian bus reguler oleh pihak terkait. - Situasi keamanan di halte atau titik tunggu pinggir jalan, terutama pada operasional malam hari. - Penerapan zonasi penumpang (seperti area khusus perempuan) untuk mencegah tindak pelecehan. - Standar keselamatan berkendara yang diterapkan oleh pramudi di tengah kepadatan lalu lintas. - Tingkat profesionalisme petugas dalam memberikan rasa aman kepada para pengguna jasa	1. Apa bentuk jaminan keamanan dan keselamatan yang diberikan kepada penumpang? 2. Siapa pihak yang bertanggung jawab terhadap keamanan operasional layanan? 3. Dimana titik pelayanan yang memerlukan pengawasan keamanan lebih lanjut? 4. Kapan pemeriksaan keamanan dan keselamatan operasional dilakukan? 5. Kenapa keamanan dan keselamatan menjadi prioritas dalam pelayanan transportasi publik? 6. Apa standar profesionalitas petugas diterapkan dalam pelayanan kepada penumpang?

				7. Apa hal yang membuat Anda merasa aman atau tidak aman saat menggunakan layanan ini? 8. Siapa pihak atau petugas yang memberikan rasa aman selama perjalanan? 9. Dimana lokasi yang menurut Anda masih kurang aman saat menggunakan layanan? 10. Kapam Anda pernah merasa tidak nyaman atau tidak aman saat menggunakan layanan? 11. Kenapa rasa aman penting bagi Anda dalam menggunakan transportasi publik? 12. Apa sikap dan pelayanan petugas menurut Anda dalam memberikan rasa aman?
		e. Empathy (Empati)	- Ketersediaan standar pelayanan khusus bagi kelompok penumpang rentan (lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas). - Bentuk pengawasan dan prioritas pemenuhan hak bagi pengguna berkebutuhan khusus. - Interaksi humanis pramudi/petugas dalam membantu penumpang (misal: memandu menaiki armada).	1. Apa bentuk pelayanan khusus yang diberikan kepada penumpang berkebutuhan khusus? 2. Siapa kelompok pengguna yang menjadi prioritas pelayanan? 3. Dimana pelayanan khusus biasanya diberikan kepada penumpang?

			- Tingkat inisiatif petugas dalam memberikan atau mencari kursi prioritas yang tersedia. - Penggunaan fitur teknis pada bus (seperti kneeling system) untuk mempermudah akses penumpang difabel/lansia. - Sikap tanggap dan kepedulian sosial petugas di lapangan secara menyeluruh.	4. Kapan petugas memberikan bantuan khusus kepada penumpang? 5. Kenapa empati penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik? 6. Apa petugas memberikan pelayanan yang ramah dan peduli kepada penumpang? 7. Apa bentuk perhatian petugas yang Anda rasakan selama menggunakan layanan? 8. Siapa menurut Anda yang paling membutuhkan perhatian khusus dalam pelayanan? 9. Dimana Anda pernah melihat pelayanan khusus diberikan kepada penumpang? 10. Kapan Anda merasa petugas menunjukkan sikap peduli kepada penumpang? 11. Kenapa sikap empati penting dalam pelayanan transportasi publik? 12. Apa pelayanan petugas terhadap penumpang lansia disabilitas atau ibu hamil menurut Anda?
--	--	--	--	--

2.	Faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan	a. Faktor Kesadaran	- Bentuk inisiatif dan kepedulian (empati) petugas saat melayani pengguna di lapangan. - Tingkat responsivitas petugas Customer Service (pusat) dalam menyelesaikan masalah aduan administratif. - Konsistensi sikap ramah dari petugas dalam membantu kendala penumpang. - Upaya proaktif petugas tanpa harus diminta (seperti penggunaan kneeling system). - Tingkat kepedulian petugas terhadap kenyamanan penumpang secara keseluruhan. - Sikap ikhlas dan kesabaran petugas dalam menghadapi keluhan pengguna di lapangan.	1. Apa bentuk kepedulian atau kesadaran petugas saat melayani Anda? 2. Siapa petugas yang menurut Anda paling menunjukkan kesadaran tinggi dalam melayani? 3. Di mana Anda biasanya merasakan kepedulian petugas? 4. Kapan petugas menunjukkan kesadaran maksimal terhadap penumpang yang butuh bantuan? 5. Mengapa kesadaran dan keikhlasan petugas penting bagi kenyamanan Anda? 6. Bagaimana respons petugas saat Anda menyampaikan keluhan? 7. Apa bentuk kepedulian atau kesadaran petugas saat melayani Anda? 8. Siapa petugas yang menurut Anda paling menunjukkan kesadaran tinggi dalam melayani? 9. Di mana Anda biasanya merasakan kepedulian petugas (di halte atau di dalam bus)?
----	---	---------------------	--	--

				10. Kapan petugas menunjukkan kesadaran maksimal terhadap penumpang yang butuh bantuan? 11. Mengapa kesadaran dan keikhlasan petugas penting bagi kenyamanan Anda? 12. Bagaimana respons petugas saat Anda menyampaikan keluhan?
		b. Faktor Aturan	- Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai transaksi nontunai dan tata cara naik-turun. - Aturan mengenai batas maksimal kapasitas muatan penumpang di dalam kabin bus. - Penerapan disiplin dan pengawasan operasional armada oleh pihak berwenang. - Implementasi standar keselamatan berkendara di lapangan. - Kejelasan pedoman antrean di titik pemberhentian (bus stop) reguler. - Ketegasan sanksi atau teguran bagi pelanggaran aturan di lapangan.	1. Apa aturan atau standar pelayanan yang Anda rasakan selama menggunakan Koridor 1P? 2. Siapa pihak yang mengatur dan mengawasi jalannya aturan di lapangan 3. Di mana aturan pelayanan paling ketat diterapkan? 4. Kapan aturan jadwal kedatangan bus terasa tidak berjalan dengan semestinya? 5. Mengapa kejelasan aturan sangat dibutuhkan penumpang? 6. Bagaimana penerapan aturan terkait kepadatan penumpang di dalam bus saat jam sibuk? 7. Apa aturan atau standar pelayanan yang Anda rasakan selama menggunakan Koridor 1P?

				8. Siapa pihak yang mengatur dan mengawasi jalannya aturan di lapangan? 9. Di mana aturan pelayanan (seperti antrean atau batas penumpang) paling ketat diterapkan? 10. Kapan aturan jadwal kedatangan bus terasa tidak berjalan dengan semestinya? 11. Mengapa kejelasan aturan (seperti jadwal dan kapasitas bus) sangat dibutuhkan penumpang? 12. Bagaimana penerapan aturan terkait kepadatan penumpang di dalam bus saat jam sibuk?
		c. Faktor Organisasi	- Sistem manajemen pengaturan jarak waktu antar-kedatangan bus (headway). - Mekanisme koordinasi antar-petugas (via HT/sistem) saat terjadi kendala operasional. - Strategi penanganan masalah penumpukan armada (bunching) di jalur rawan macet.	1. Apa bentuk koordinasi petugas yang terlihat saat terjadi penumpukan penumpang? 2. Siapa yang bertugas mengatur alur bus dan antrean agar tetap teratur? 3. Di mana penumpukan bus atau penumpang paling sering tidak terkelola dengan baik? 4. Kapan manajemen pengaturan armada terasa paling diuji?

			- Manajemen alur antrean dan pengendalian penumpang (crowd control) di halte. - Pembagian tugas harian antar-petugas di lapangan. - Sinkronisasi jadwal antara pusat kendali (command center) dengan armada operasional.	5. Mengapa organisasi manajemen rute yang baik sangat krusial di jalur reguler ini? 6. Bagaimana pihak Transjakarta mengelola armada agar bus tidak menumpuk di satu titik? 7. Apa bentuk koordinasi petugas yang terlihat saat terjadi penumpukan penumpang? 8. Siapa yang bertugas mengatur alur bus dan antrean agar tetap teratur? 9. Di mana penumpukan bus atau penumpang paling sering tidak terkelola dengan baik? 10. Kapan manajemen pengaturan armada terasa paling kacau atau tidak terorganisir? 11. Mengapa organisasi manajemen rute yang baik sangat krusial di jalur reguler ini? 12. Bagaimana pihak Transjakarta mengelola armada agar bus tidak menumpuk di satu titik?
--	--	--	--	---

		d. Faktor Kemampuan dan Keterampilan - Kecakapan teknis pramudi dalam mengoperasikan armada (mesin TOB, kelistrikan). - Kemampuan petugas dalam memberikan solusi cepat saat fasilitas mengalami gangguan. - Keterampilan manajemen massa oleh petugas halte saat terjadi lonjakan penumpang. - Kompetensi komunikasi petugas dalam menyampaikan informasi kepada penumpang. - Keahlian pramudi dalam mengoperasikan fitur armada modern (kneeling system). - Kecakapan pramudi dalam bermanuver dan menjaga keselamatan di lalu lintas padat	1. Apa keterampilan teknis petugas yang paling membantu kelancaran perjalanan Anda? 2. Siapa petugas yang menurut Anda paling terampil dalam memberikan solusi lapangan? 3. Di mana Anda biasanya membutuhkan bantuan teknis dari petugas? 4. Kapan keterampilan petugas sangat diandalkan oleh penumpang? 5. Mengapa kemampuan teknis pramudi sangat memengaruhi keselamatan dan kenyamanan Anda? 6. Bagaimana cara Transjakarta memastikan keterampilan pramudi untuk melayani penumpang? 7. Apa keterampilan teknis petugas yang paling membantu kelancaran perjalanan Anda? 8. Siapa petugas yang menurut Anda paling terampil dalam memberikan solusi lapangan? 9. Di mana Anda biasanya membutuhkan bantuan teknis dari petugas?
--	--	---	--

				10. Kapan keterampilan petugas sangat diandalkan oleh penumpang? 11. Mengapa kemampuan teknis pramudi sangat memengaruhi keselamatan dan kenyamanan Anda? 12. Bagaimana cara pramudi mengoperasikan fasilitas bus (seperti kneeling system) untuk penumpang?
		e. Faktor Sarana Pelayanan	- Kuantitas armada bus yang beroperasi dibandingkan jumlah permintaan pada jam sibuk. - Kondisi ketersediaan sarana fisik prasarana pemberhentian (kanopi, bangku tunggu). - Kelayakan fasilitas di dalam bus (kenyamanan kursi, fungsi pendingin udara/AC). - Integrasi tata ruang halte reguler dengan fungsi trotoar pejalan kaki. - Ketersediaan dan kejelasan papan informasi rute cetak di titik bus stop.	1. Apa saja sarana dan fasilitas fisik yang mendukung atau mengganggu perjalanan Anda? 2. Siapa yang seharusnya bertanggung jawab atas ketersediaan fasilitas halte (kanopi/kursi)? 3. Di mana lokasi halte yang sarana fisiknya dirasa masih sangat kurang memadai? 4. Kapan Anda merasa keterbatasan sarana (jumlah bus) sangat mengganggu aktivitas Anda? 5. Mengapa kelengkapan sarana di halte penting bagi pengguna layanan Non-BRT?

			- Fasilitas penerangan jalan umum (PJU) yang memadai di sekitar area tunggu	6. Bagaimana kondisi dan kelayakan mesin pembayaran serta bus yang beroperasi saat ini? 7. Apa saja sarana dan fasilitas fisik yang mendukung atau mengganggu perjalanan Anda? 8. Siapa yang seharusnya bertanggung jawab atas ketersediaan fasilitas halte (kanopi/kursi)? 9. Di mana lokasi halte yang sarana fisiknya dirasa masih sangat kurang memadai? 10. Kapan Anda merasa keterbatasan sarana (jumlah bus) sangat mengganggu aktivitas Anda? 11. Mengapa kelengkapan sarana di halte penting bagi pengguna layanan Non-BRT? 12. Bagaimana kondisi dan kelayakan mesin pembayaran serta bus yang beroperasi saat ini?
--	--	--	--	--

1.10.4 Subjek Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni memilih subjek yang memiliki kriteria, pengetahuan, dan keterlibatan langsung dengan objek penelitian. Daftar informan dikelompokkan ke dalam tiga kategori:

1. Informan Kunci (*Key Informant*): Pejabat / Staf Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Transportasi Jakarta, selaku pihak otoritas manajemen yang berwenang memberikan data resmi, kebijakan internal, Standar Pelayanan Minimal (SPM), rekapitulasi aduan pelanggan, serta evaluasi operasional armada Non-BRT Koridor 1P.
2. Informan Utama (Penerima Layanan): Penumpang aktif Transjakarta Non-BRT Koridor 1P dengan frekuensi perjalanan minimal 3 hari dalam seminggu, yang mewakili variasi latar belakang (pekerja komuter, mahasiswa, serta penumpang kelompok prioritas/lansia).
3. Informan Pendukung (Penyedia Layanan Lapangan): Pramudi (*driver*) bus Transjakarta Non-BRT Koridor 1P dan Petugas Layanan Bus (PLB) / Petugas Lapangan PT Transportasi Jakarta.

1.10.5 Jenis Data

Penelitian ini memakai data kualitatif. Dengan demikian, maka data dikumpulkan dalam rupa kalimat atau kata yang didefinisikan atau dijabarkan secara tertulis. Selain itu, ada pula data pendukung lainnya, seperti gambar, dokumen, dan lain sebagainya.

1.10.6 Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dan observasi lapangan. Informan utama dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Transjakarta non BRT pada Koridor 1P (Senen – Blok M), yang dipilih secara purposive dengan kriteria telah menggunakan layanan tersebut secara rutin minimal dua kali dalam seminggu. Selain itu, data primer juga diperoleh dari wawancara dengan petugas lapangan Transjakarta serta perwakilan dari manajemen Transjakarta yang terlibat dalam operasional rute 1P.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung seperti laporan kinerja Transjakarta, data jumlah penumpang, kebijakan pelayanan transportasi dari Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, serta literatur atau penelitian terdahulu yang relevan. Data sekunder ini digunakan untuk mendukung dan memperkuat analisis terhadap data primer yang diperoleh di lapangan.

1.10.7 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada pengguna layanan Transjakarta non BRT di Koridor 1P, petugas lapangan, dan pihak manajemen Transjakarta. Teknik ini digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga memungkinkan fleksibilitas dalam mengeksplorasi informasi yang muncul selama proses wawancara berlangsung.

2. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lapangan pada beberapa titik perhentian dan di dalam armada Transjakarta non BRT. Peneliti mencatat berbagai aspek pelayanan, seperti ketepatan waktu, kenyamanan kendaraan, interaksi petugas dengan penumpang, serta kondisi fasilitas pendukung. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data faktual yang dapat memperkuat temuan dari wawancara.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan, seperti laporan kinerja layanan, kebijakan perusahaan, data statistik jumlah penumpang, serta foto atau video kondisi pelayanan di lapangan. Dokumentasi ini menjadi pelengkap untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai konteks pelayanan Transjakarta non BRT.

1.10.8 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara simultan sejak proses pengumpulan data hingga tahap penarikan kesimpulan. Teknik analisis yang digunakan mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (conclusion drawing/verification).

a. Kondensasi Data. Kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang muncul dari catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, serta dokumentasi, sehingga data mentah yang diperoleh menjadi lebih terarah dan mudah dianalisis. Pada tahap ini, peneliti memilah dan memfokuskan informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu aspek-aspek kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, kenyamanan, dan aksesibilitas layanan Transjakarta Non BRT. Data yang tidak sesuai dengan tujuan penelitian dieliminasi untuk menjaga fokus dan kedalaman analisis.

b. Penyajian Data. Setelah data dikondensasi, data kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, kutipan wawancara, serta tabel kategorisasi tematik. Penyajian ini memudahkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola, hubungan antar kategori, dan perbedaan pendapat di antara informan. Penyajian data juga mempermudah dalam membandingkan antara hasil observasi dan pernyataan responden, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan diperoleh secara induktif, yaitu dari data lapangan menuju pemaknaan teoritis. Proses verifikasi dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung, baik melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari berbagai informan), maupun triangulasi teknik (membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi). Hal ini dilakukan untuk memastikan validitas dan kredibilitas temuan penelitian.

1.10.9 Kualitas Data

Untuk menjamin validitas dan kredibilitas data, peneliti menerapkannya secara eksplisit melalui Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik:

1. Triangulasi Sumber: Peneliti membandingkan dan mengecek balik data hasil wawancara dari tiga sudut pandang berbeda:
 - Perspektif Pengguna: Keluhan penumpang terkait ketidakpastian waktu kedatangan bus diuji silang dengan data hasil observasi lapangan mengenai durasi waktu tunggu (*headway*) di titik perhentian (*bus stop*) serta hasil konfirmasi laporan operasional dari PPID PT Transportasi Jakarta.
 - Perspektif Petugas Lapangan: Keterangan Pramudi Koridor 1P mengenai kendala operasional harian di jalan raya lalu dikonfirmasi dan divalidasi dengan catatan kondisi lalu lintas lajur reguler (*mixed traffic*) pada saat observasi serta penjelasan resmi pihak manajemen PPID PT Transportasi Jakarta terkait evaluasi pengawasan rute.

- Perspektif Otoritas Manajemen: Data resmi laporan kinerja operasional, jumlah armada, dan rekapitulasi aduan pelanggan dari PPID PT Transportasi Jakarta digunakan sebagai pembanding utama (*ground truth*) untuk memverifikasi kesesuaian antara regulasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan kenyataan yang dirasakan pengguna dan petugas di lapangan.
2. Triangulasi Teknik: Peneliti mengecek kebenaran informasi melalui penggabungan tiga teknik pengumpulan data:
- Wawancara Mendalam: Pernyataan penumpang mengenai kondisi interior bus dan keandalan estimasi waktu aplikasi diuji dengan hasil wawancara bersama Pramudi serta konfirmasi data resmi dan rekapitulasi aduan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Transportasi Jakarta.
 - Observasi Partisipatif Lapangan: Peneliti ikut serta naik bus Koridor 1P secara berulang pada jam sibuk dan jam sepi, mencatat durasi *headway*, kondisi fasilitas interior, serta perilaku pelayanan petugas secara langsung di dalam matriks observasi, kemudian dicocokkan dengan temuan hasil wawancara penumpang serta data capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) operasional dari PPID PT Transportasi Jakarta.
 - Studi Dokumentasi: Berkas foto fisik interior/eksterior armada, log riwayat pelacakan aplikasi TJ, dokumen Peraturan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 2012, serta Keputusan Direksi PT

Transportasi Jakarta mengenai SPM digunakan sebagai landasan yuridis dan pembanding obyektif untuk menguji kesesuaian antara regulasi tertulis dengan praktik pelayanan riil di lapangan.