

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpindahan dalam rutinitas manusia merupakan tujuan utama dari keberadaan transportasi. Menurut Miro (dalam Alfonsius, 2018:9) mendefinisikan transportasi sebagai bentuk upaya dalam pemindahan, penggerakan, pendistribusian, atau pengalihan sebuah objek ke lokasi yang berbeda yang di mana objek tersebut lebih memiliki nilai manfaat dan nilai guna dengan berbagai tujuan tertentu. Andriansyah (2015:1) mendefinisikan transportasi sebagai sebuah sarana untuk memindahkan objek yang dapat digerakkan oleh manusia atau mesin. Kegunaan dari transportasi sendiri adalah mempermudah rutinitas manusia. Transportasi yang bernilai efektif apabila sistem transportasi tersebut sesuai dengan kriteria transportasi efektif yaitu terpenuhi kapasitas angkutnya, terintegrasi sistematis dan mekanisme antar jenis transportasi lainnya, berjalan dengan tertib teratur, lancar, cepat dan tepat, serta mengutamakan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan, terdapat pula nilai tambah berupa terjangkau biaya yang dibebankan para pengguna transportasi sehingga dapat menghemat dari segi finansial.

Adisasmita (2015: 18) mendefinisikan pelayanan transportasi lebih mengutamakan akan jasa yang memfasilitasi ketersediaan transportasi guna memobilisasi pada pengguna transportasi. Pelayanan transportasi dapat disediakan oleh pemerintah ataupun pihak swasta. Sulistyowati (2018: 155) mengungkapkan bahwa tujuan utama dari tersedianya transportasi umum ialah

memfasilitasi masyarakat dengan pelayanan akan transportasi umum yang baik dan berkategori layak. Pemanfaatan transportasi umum juga akan mengurangi volume kepadatan lalu lintas yang diakibatkan dari penggunaan kendaraan pribadi. Hal tersebut lebih mengarah pada kemampuan transportasi umum yang dapat mengangkut banyak penumpang apabila dibandingkan dengan transportasi pribadi.

Penggunaan alat transportasi bagi manusia menjadi kebutuhan dasar yang tidak bisa dihilangkan dari aktivitas rutin manusia setiap hari, terutama dalam masyarakat perkotaan yang cenderung beraktivitas dengan tingkat mobilitas yang tinggi. Hal ini menjadikan masyarakat perkotaan membutuhkan sistem transportasi publik yang aman, nyaman, dan dapat diandalkan agar tidak menggantungkan pilihan hanya pada transportasi pribadi. Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menciptakan transportasi publik yang baik tidak terkecuali bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai organisasi publik yang seharusnya mampu memenuhi kesejahteraan masyarakatnya dengan melindungi, memberikan rasa aman pada sistematis dan mekanisme transportasi publiknya. Penyediaan transportasi publik yang baik termasuk memberikan infrastruktur transportasi umum yang efektif, efisien, nyaman, dan terjangkau.

Upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam perbaikan moda transportasi publik di Jakarta yaitu dengan mengeluarkan program OK-Otrip pada Desember 2017, lalu OK-Otrip mengalami transformasi pada tahun 2018 dengan berganti nama menjadi Jak Lingko. Program ini bertujuan untuk menata kembali kebijakan tentang tata ruang untuk sistem transportasi secara makro di Provinsi DKI Jakarta. Penamaan Jak Lingko berasal dari makna kata “jak” yang identik dengan Jakarta,

lalu kata “lingko”, menurut Anies Baswedan menamaan jak lingi ini diserap dari kosakata baru yang berada di dalam Bahasa Indonesia,

“Lingko merupakan serapan dari kosakata baru yang berarti integrasi yang proses pelaksanaannya terjaring yang pada awalnya diterapkan pada pembangunan distribusi air di Nusa Tenggara Timur, pada saat ini Pemerintah DKI Jakarta pun menyerap kata tersebut menjadi sistem transportasi yang berintegrasi. Layaknya sarang laba-laba yang membentuk jaring yang saling terhubung, transportasi di DKI Jakarta ini turut terhubung dari satu titik ke titik lainnya yang berada di jalur operasi Jak Lingko ini,” (<https://megapolitan.kompas.com/read/2018/10/08/10085101/nama-ok-otrip-diubah-jadi-jak-lingko> diakses pada 22 Mei 2020 pukul 17.46 WIB)

Hal tersebut yang menjadi inspirasi nama Jak Lingko terbentuk. Jak Lingko memiliki filosofi “Jaringan Terintegrasi Aman dan Nyaman”. Filosofi tersebut yang kemudian menjadi dasar dalam perwujudan kemudahan dalam bertransportasi umum oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sehingga masyarakat dapat menggunakan sistem transportasi secara ramah dan berorientasi terus maju.

Pemerintah provinsi DKI Jakarta melalui program Jak Lingko memiliki tujuan lain selain integrasi transportasi publik di DKI Jakarta yaitu menangani permasalahan bus kecil atau angkutan kota melalui *mikrotrans* Jak Lingko. Adanya program *mikrotrans* Jak Lingko para operator bus kecil atau angkot diajak bekerja sama oleh Pemprov DKI Jakarta mengikuti program ini untuk memperbaiki sistem perangkutanan di Jakarta. Menurut data PT Transportasi Jakarta, armada *mikrotrans* Jak Lingko yang beroperasi hingga 2020 berjumlah 2.005 unit yang tersebar ke dalam 69 rute perjalanan diseluruh DKI Jakarta. Operator *mikrotrans* yang tergabung dalam Jak Lingko hingga 2019 berjumlah 10 operator armada. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui *mikrotrans* Jak Lingko bertujuan untuk menunjang transportasi di DKI Jakarta khususnya untuk menjangkau wilayah-

wilayah permukiman warga yang tidak berada di jalan utama. *Mikrotrans* Jak Lingko merupakan bentuk transportasi lama yang sudah ada lalu diperbaiki untuk memaksimalkan pelayanan transportasi publik di DKI Jakarta.

Menurut Survei Evaluasi Layanan Transportasi Terintegrasi Jak Lingko pada 2019 pelaksanaan *mikrotrans* Jak Lingko diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat khususnya dalam bidang transportasi publik di Jakarta. Artikel jurnal berjudul “Pengelolaan Angkutan Kota di Indonesia” pada tahun 2019 juga menyatakan perbaikan dalam angkutan kota agar tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat namun juga memberikan kepuasan layanan. Kepuasan (Tjiptono, 2016:301) ialah sebuah kondisi yang diperlihatkan berdasarkan kesadaran konsumen dalam pemenuhan ekspektasi dari keperluan dan minatnya secara baik. Beranjak dari hal tersebut, tingkat kepuasan pengguna akan digambarkan sebagai kesesuaian antara harapan dan hasil yang didapatkan terhadap keberadaan sebuah sistem yang dinilai baru ataupun hal lain yang mengalami pembaruan. Kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko berkaitan dengan kesesuaian harapan diterima pengguna dengan melihat kinerja dan kualitas pelayanan, selain itu kepuasan akan membawa para pengguna untuk merekomendasi pelayanan kepada orang lain, dan kepuasan pengguna juga akan mendorong para pengguna menggunakan kembali pelayanan yang sudah pernah digunakan.

Pergantian istilah angkot membawa beberapa perbedaan *mikrotrans* Jak Lingko dengan angkot yang dulu, terutama dalam sistem pelayanan. Pelayanan terkait kebutuhan individu ataupun kelompok yang digolongkan sebagai publik

secara keseluruhan. Menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2013: 128) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pelimpahan upaya dalam menjalankan sebuah sistem pelayanan yang dibutuhkan orang lain berdasarkan standarisasi yang telah ditetapkan. Terpenuhinya tujuan utama dari pelayanan publik didasari oleh tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan publik tersebut. Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk semakin berlomba menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik, tidak terkecuali pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kualitas pelayanan diperlukan dalam menjalankan suatu pelayanan, sebagai bentuk upaya pemerintah dalam keberhasilan suatu program dalam menangani suatu permasalahan yang ada.

Menurut Zeithmal, dkk (dalam Hardiansyah. 2018: 63) mengemukakan ukuran kualitas pelayanan seperti berikut :

1. *Tangible* atau berwujud berkenaan dengan memperlihatkan bentuk fisik dari sebuah infrastruktur yang dimiliki oleh providers dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan.
2. *Reability* atau kehandalan, kemampuan dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan standarisasi secara akurat. *Reability* tersusun atas dua aspek yang penting, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, kesediaan, kesiapan dan kerelaan para petugas guna menolong pelanggan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian/jaminan, kemampuan petugas/aparatur dalam memberikan sebuah rasa percaya dan yakin dari diri seorang pelanggan

melalui pengetahuan dan kesopanan serta menghargai, dan jaminan lainnya yaitu adanya rasa tanggung jawab, kepastian biaya, keamanan, dan kenyamanan, sehingga terhindar dari resiko lainnya.

5. *Empathy*, bentuk dari perhatian penyedia layanan kepada para *customers*.

Pelaksanaan *mikrotrans* Jak Lingko bertujuan meningkatkan kepuasan pengguna angkutan kota atau transportasi publik di DKI Jakarta. Kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta masih tergolong rendah. Kepuasan pengguna yang rendah atau masih belum memuaskan dapat dilihat melalui berbagai permasalahan yang ada dalam kualitas pelayanan serta para permasalahan dalam kinerja pengemudi *mikrotrans* Jak Lingko. Permasalahan-permasalahan dalam kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi *mikrotrans* Jak Lingko diduga masih menjadi masalah dalam memenuhi kepuasan para pengguna *mikrotrans* Jak Lingko yang masih rendah.

Permasalahan Jak Lingko menurut artikel jurnal yang berjudul “Penentuan Prioritas Permasalahan Program Jak Lingko DKI Jakarta Menggunakan Pendekatan Multi Criteria Decision Making (MCDM)” yang dilakukan pada tahun 2019. Hasil penelitian tersebut terkait dengan permasalahan pelayanan yang terdapat dalam program Jak Lingko di DKI Jakarta adalah sistem tiket elektronik yang ada kurang baik. Selain itu angkot Jak Lingko masih mengalami pelayanan dan keselamatan kerja kurang baik. Pembuatan terminal pemberhentian Jak Lingko belum dirasakan layak, terlebih saat hujan turun. Permasalahan lain mengenai waktu tunggu dan waktu tempuh angkutan yang lama. Artikel jurnal lain yang membahas tentang Jak Lingko berjudul “Kebijakan Aplikasi Program ONE KARCIS ONE TRIP di

Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta”. Hasil penelitian ini menyatakan tentang kualitas dari angkot OK Trip belum memenuhi standar spesifikasi pelayanan, seperti jaminan keamanan saat perjalanan di beberapa angkot belum ada dan juga permasalahan partisipasi masyarakat yang belum banyak mengetahui tentang penggunaan kartu khusus untuk menggunakan angkot Jak Lingko.

Pelayanan dalam *mikrotrans* Jak Lingko menemui beberapa permasalahan dalam pelayanannya. Pertimbangan masyarakat untuk menggunakan transportasi publik adalah kecepatan, tetapi dalam kenyataannya pelayanan *mikrotrans* masih mengalami beberapa permasalahan di dalamnya. Jumlah armada dalam pelayanan *mikrotrans* Jak Lingko diharapkan dapat memenuhi kebutuhan para penumpang di setiap rute Jak Lingko termasuk menjangkau lebih banyak penumpang di jalan sempit dan permukiman penduduk, tetapi dalam kenyataannya jumlah armada *mikrotrans* Jak Lingko masih terbatas di beberapa rute Jak Lingko. Menurut kutipan keluhan yang masuk ke akun twitter Transportasi Jakarta (@PT_Transjakarta) pada 3 Maret 2020 dari Nawa (@nawabukhori).

“Kenapa kalo pagi Jak Lingko 44 lama banget datangnya. Dah nungguin setengah jam eh pas datang penuh. Nunggu lagi setengah jam, kalo bisa waktu pagi jarak angkot dan angkot yang lainnya janganlah membutuhkan waktu yang sedikit lama”

Hal ini karena tidak semua angkot yang dulu beroperasi memenuhi persyaratan untuk menjadi *mikrotrans* Jak Lingko. Kekurangan jumlah armada juga akan membawa permasalahan rentang waktu tunggu kedatangan *mikrotrans* Jak Lingko memiliki durasi yang lama pada jam sibuk masyarakat seperti pagi dan sore hari, apalagi seringkali angkot sudah penuh saat datang ke halte pemberhentian, dan waktu perjalanan para pengguna akan lebih lama lagi.

Pelayanan transportasi Jak Lingko diharapkan dapat dijalankan tanpa terjadinya berbagai kendala, sehingga perjalanan dapat ditempuh dengan waktu yang cepat dan singkat. Jaminan kecepatan pelayanan transportasi harus dipenuhi untuk melihat kualitas pelayanan *mikrotrans* Jak Lingko di Jakarta. *Mikrotrans* Jak Lingko dalam hal kecepatan masih terdapat permasalahan karena *mikrotrans* Jak Lingko tidak memiliki jalur tersendiri seperti transjakarta. Hal ini akan menghambat waktu untuk sampai tujuan karena keadaan jalanan masih macet karena dipenuhi kendaraan pribadi. Adanya transportasi *mikrotrans* Jak Lingko diharapkan memenuhi kebutuhan akan transportasi yang cepat untuk mencapai tujuan oleh penduduk DKI Jakarta dan meningkatkan penggunaan transportasi publik untuk mengurangi kepadatan kendaraan di jalan.

Mikrotrans Jak Lingko memiliki aturan sendiri dalam pelaksanaannya, diharapkan para penumpang dan pengemudi dapat memenuhi aturan yang sudah diterapkan, seperti pembayaran *mikrotrans* Jak Lingko harus menggunakan kartu Jak Lingko. Kenyataan yang sebenarnya, masih ada pengemudi yang membiarkan penumpang tersebut naik, lalu bayar dengan uang *cash* ke pengemudi yang seharusnya melakukan *tap* atau menempelkan kartu Jak Lingko dimesin pembayaran. Masalah juga terjadi dalam mesin pembayaran Jak Lingko yang seringkali mengalami kerusakan atau *error*. Hal ini menyebabkan waktu *tapping* masih cenderung lama. Waktu *tapping* berdurasi sekitar lima detik pada saat

kondisi normal, tetapi saat terjadi sebuah kendala, memakan waktu hingga satu menit atau bahkan lebih agar tap dapat diselesaikan secara baik¹.

Permasalahan juga terjadi mengenai waktu perjalanan *mikrotrans* Jak Lingko. Hal yang menjadi permasalahan yaitu *mikrotrans* Jak Lingko belum memiliki jadwal keberangkatan pasti dalam setiap halte pemberhentian. Hal ini menjadi masalah karena setiap penumpang tidak memiliki jaminan kepastian waktu untuk menunggu datangnya *mikrotrans* Jak Lingko. *Mikrotrans* Jak Lingko juga menerapkan sistem halte pemberhentian untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, dalam kenyataannya masih ada penumpang yang memaksa untuk turun tidak pada halte pemberhentian dengan alasan lebih dekat ke tujuan mereka. Selain itu halte pemberhentian *mikrotrans* hanya menggunakan rambu.

“Pemberhentian kebanyakan hanya pakai rambu. Kadang sopir pun masih suka terlewat. Padahal ada penumpang yang menunggu. Belum lagi kalau khawatir ada hujan bagaimana.”
(<https://m.mediaindonesia.com/read/detail/268328-murah-dan-nyaman-naik-jak-lingko> diakses pada 22 Mei 2020 pukul 15.34 WIB)

Hal ini akan membuat para pengguna merasa tidak nyaman saat menunggu, apalagi waktu kedatangan *mikrotrans* Jak Lingko belum memiliki kepastian waktu kedatangan disetiap rute.

Mikrotrans Jak Lingko tidak hanya mengubah wajah angkot di DKI Jakarta. Program ini sekaligus membantu para pengemudi angkot yang semakin lama sepi karena kalah oleh keberadaan transportasi online di DKI Jakarta. Para pengemudi lalu dipekerjakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengendarai

¹ Handayani, S. (2018). “Pengemudi Jak Lingko Tuntut Kesejahteraan” Republika diakses melalui <https://www.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/18/10/11/pge9fs330-pengemudi-jaklingko-tuntut-kesejahteraan-pada-17> Mei 2020 pukul 20.50 WIB

mikrotrans Jak Lingko. Ketentuan kinerja untuk para pengemudi ditentukan sedemikian rupa agar terciptanya kinerja yang baik oleh para pengemudi yang akan meningkatkan kepuasan para pengguna Jak Lingko.

Menurut Nawawi (dalam Widodo, 2015: 131) menyatakan kinerja merupakan sebuah perolehan dari aktivitas bekerja yang telah dijalani berupa fisik atau material. Simanjutak (dalam Widodo, 2015:131) berpendapat bahwa kinerja ialah bentuk akan tercapainya sebuah hasil atas penjalanan sebuah tugas. Simanjutak turut mendefinisikan kinerja individu menjadi taraf dalam perolehan atas hasil kerja seseorang terhadap tujuan kerja dalam periode tertentu. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (dalam Sinambela, 2018:527) indikator penilaian kinerja yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, inisiatif

Penggerak utama keberlangsungan *mikrotrans* Jak Lingko adalah para pengemudi armada. Mereka sebagai orang terdepan dalam pelaksanaan program *mikrotrans* Jak Lingko. Para pengemudi *mikrotrans* Jak Lingko tetap memiliki target pekerjaan dalam satu hari yaitu memenuhi target kilometer perhari yang ditetapkan oleh masing-masing operator. Hal ini berguna untuk memudahkan melakukan pengawasan terhadap para pengemudi untuk membuktikan bahwa mereka bekerja sesuai dengan rute atau hanya santai-santai karena tidak terbebani dengan biaya setoran.

Permasalahan Jak Lingko saat ini tidak hanya berada dalam sistem pelayanan tetapi juga berada dalam sisi kinerja pengemudi Jak Lingko. Sejak diresmikan pertama kali oleh Gubernur DKI Jakarta pada Desember 2017, berarti sudah kurang lebih 3 tahun keberjalanan *mikrotrans* Jak Lingko hingga saat ini.

Sejalan dengan keberjalanan program *mikrotrans* Jak Lingko tetap masih ada supir yang nakal. Para pengemudi seringkali meminta ongkos ke penumpang kepada para penumpang, padahal tarif *mikrotrans* Jak Lingko saat ini gratis. Uangnya masuk ke kantong mereka sendiri. Hal ini banyak terjadi kepada pengguna yang tidak mengetahui aturan *mikrotrans* Jak Lingko. Selain itu beberapa kali para pengemudi juga kadang masih ada yang suka ngetem²

Menurut Kepala Suku Dinas Perhubungan Jakarta Selatan menyatakan banyak pengajuan keluhan akibat dari ulah pengemudi Jak Lingko yang tidak sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan. Mayoritas keluhan melaporkan mengenai pengemudi Jak Lingko yang *ugal-ugalan* dan *ngebut* ketika sedang mengantarkan penumpang.³ Selain laporan tersebut, masyarakat juga mengeluhkan kinerja para pengemudi. Laporan tersebut diperoleh dari akun twitter Transportasi Jakarta (@PT_Transjakarta) pada 11 Maret 2020 dari Aris toothless (@SupriyadiAgus10)

“Maaf mau kasih info aja, masyarakat di daerah jl. Timbul JakSel meresahkan pengemudi Jak Lingko *Mikrotrans*, terkadang terlihat ugal-ugalan dan ngebut padahal jalur jalan 2 arah berlawanan mohon dikompromikan kepada pengemudi. Kalau tidak salah Jak48, mohon dibantu jika saya salah.”

Selanjutnya terdapat keluhan dari pemilik akun twitter Irma Damayantie (@damayantie_i)

² Rizky R. (2018). “11 Bulan OK Otrip dan Masalah yang Tak Kunjung Selesai” tirtoid diakses https://amp-tirto-id.cdn.ampproject.org/v/s/amp.tirto.id/11-bulan-ok-otrip-dan-masalah-yang-tak-kunjung-selesai-c96H?usqp=mq331AQFKAGwASA%3D&_js_v=0.1#aoh=15904178095668&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=From%20%251%24s&share=https%3A%2F%2Ftirto.id%2F11-bulan-ok-otrip-dan-masalah-yang-tak-kunjung-selesai-c96H pada 17 Mei 2020 pukul 19.54 WIB

³ Aldi G. (2020). “Terima Banyak Pengaduan, Sudinhub Jakes Sosialisasi Tertib Lalin ke Sopir Jak Lingko” diakses <https://m.ayojakarta.com/read/2020/01/14/10885/terima-banyak-pengaduan-sudinhub-jakesel-sosialisasi-tertib-lalin-ke-sopir-jak-lingko> pada 17 Mei 2020 pukul 20.58 WIB

“Komplain Jak30 #1305 kejadian pukul 07.09 WIB di depan plang bus stop Jl. Delima Raya. Saya sudah memberhentikan *mikrotrans* tersebut dan saya cuma dilewati sama sopir yang kebut-kebutan sambil diteriaki: mau naik ga? Bagaimana mau naik kalau mobil tidak berhenti?”

Keluhan yang masuk terkait pengemudi *mikrotrans* Jak Lingko selain masih suka ngetem dan ugal-ugalan di jalan. Para pengemudi juga sering mendapat kritik karena melewati penumpang yang sudah berdiri di halte pemberhentian padahal kondisi armada kosong, apalagi saat mendekati waktu operasional *mikrotrans* akan habis.

Atas uraian situasi dan kondisi *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta, dimana masih menunjukkan beberapa permasalahan yang telah diuraikan merupakan identifikasi permasalahan dalam pelayanan dan kinerja *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta yang kaitannya dengan kepuasan pengguna. Pemaparan tersebut yang melatarbelakangi penulis dalam melangsungkan penelitian dengan judul **“Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi dengan Kepuasan Pengguna *Mikrotrans* Jak Lingko di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana hasil dari kepuasan pengguna (Y), kualitas pelayanan (X1), dan kinerja pengemudi (X2) *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta?
2. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan (X1) dengan kepuasan pengguna (Y) *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta?
3. Apakah terdapat hubungan antara kinerja pengemudi (X2) dengan kepuasan pengguna (Y) *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta?

4. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pengemudi (X2) dengan kepuasan pengguna (Y) *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis hasil dari kepuasan pengguna, kualitas pelayanan, dan kinerja pengemudi *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta.
2. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta.
3. Menganalisis hubungan antara kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta.
4. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini digunakan untuk berkontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik terkait pemikiran akademis dalam menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta.
2. Penelitian dapat dijadikan bahan dalam peningkatan dan perbaikan transportasi *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian berdasarkan hasil dari proses pembelajaran selama perkuliahan sehingga materi yang dipaparkan di dalam penelitian ini didasari oleh materi yang diajarkan di dalam perkuliahan serta menambah wawasan dan pengalaman untuk melakukan penelitian.

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini mampu mengupayakan peningkatan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta dengan berkontribusi dalam hal saran atau masukan yang positif.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan beberapa penelitian yang pernah diteliti oleh beberapa orang sebelumnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini. Penelitian ini untuk memberikan penjelasan bahwa penelitian ini tidak memplagiasi penelitian sebelumnya. Berikut adalah penelitian terdahulu berupa beberapa artikel yang termuat dalam jurnal-jurnal.

Tabel 1. 1

Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Judul	Konsep (Variabel dan Indikator)	Metode Penelitian	Hasil
1	Nafisa Choirul Mar'ati. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan (Mardikawati dan Farida, 2013) 1. Kesesuaian Harapan 2. Kesiediaan Merekomendasikan 3. Minat Menggunakan Kembali	Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan harga juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas layanan

No	Penulis dan Judul	Konsep (Variabel dan Indikator)	Metode Penelitian	Hasil
	Transportasi Ojek Online (Studi Konsumen Gojek di Surabaya)”	Kualitas Layanan Menurut Parasuman, dkk dalam utami, 2019: 295-296) 1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 3. <i>Daya Tanggap</i> (<i>Responsiveness</i>) 4. <i>Jaminan</i> (<i>Assurance</i>) 5. <i>Empati</i> (<i>Empaty</i>)		dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan dan simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.
2	Wiwit Dian K, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efisiensi, dan Harga Transportasi Berbasis <i>Online Gojek</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Masyarakat Malang Raya)”	Kepuasan Masyarakat 1. Kesesuaian harapan 2. Kesiediaan merekomendasikan 3. Minat pemesanan jasa Kembali Kualitas Pelayanan (dalam Mindarti, 2016: 14-15) 1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 3. <i>Daya Tanggap</i> (<i>Responsiveness</i>) 4. <i>Jaminan</i> (<i>Assurance</i>) 5. <i>Empati</i> (<i>Empaty</i>)	Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan efisiensi diketahui berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, harga diketahui berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Efisiensi dan harga memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.
3	Arif Wibowo. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Trans Jogja Terhadap	Kualitas Pelayanan (Menurut Parasuraman dkk) 1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 3. <i>Daya Tanggap</i> (<i>Responsiveness</i>)	Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kelima dimensinya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan bukti empiris kualitas pelayanan dari

No	Penulis dan Judul	Konsep (Variabel dan Indikator)	Metode Penelitian	Hasil
	Kepuasan Konsumen”	4. <i>Jaminan (Assurance)</i> 5. <i>Perhatian (Empaty)</i>		penyedia jasa pelayanan akan memberikan peningkatan pada kepuasan konsumen.
4	Irda Jumini dan Realize. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian pada Jasa Transportasi Bis Trans Batam”	Kualitas Pelayanan (dalam Wibowo dan Priansa, 2017: 164) 1. <i>Tangible</i> (fasilitas fisik) 2. <i>Kredibilitas</i> 3. <i>Acces</i> (Akses) 4. <i>Courtsy</i> (Kesopanan) 5. <i>Communication</i> (Komunikasi) 6. <i>Security</i> (Keamanan)	Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian pengujian variabel kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian. Variabel fasilitas secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian. Kualitas layanan dan fasilitas bersama-sama secara bersamaan mempengaruhi keputusan pembelian.
5	Oktariansyah, dkk. “Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmisi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang”	Kinerja (Dessler, 2006) 1. <i>Kuantitas</i> 2. <i>Kualitas</i> 3. <i>Kreativitas</i> 4. <i>Kehadiran di tempat kerja</i> 5. <i>Jangka Waktu</i>	Penelitian Kuantitatif	Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja, untuk variabel kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh langsung yang terhadap variabel kepuasan masyarakat, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh tidak langsung, hasil pengujian persamaan substruktur menunjukkan maka pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung adalah pengaruh total, sehingga diperoleh hasil dapat disimpulkan

No	Penulis dan Judul	Konsep (Variabel dan Indikator)	Metode Penelitian	Hasil
				bahwa kinerja merupakan variabel
6	Sri Sutarwati dan Lusiana Aprilia Dewi. "Pengaruh Kinerja Petugas Check-In Counter PT Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya"	<p>Kepuasan Penumpang (dalam Kinandana, 2014)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Kesiediaan merekomendasikan kembali 3. Minat pemesanan jasa kembali <p>Kinerja (dalam Veriska, 2014)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kuantitas kerja 2. Kualitas kerja 3. Pengetahuan tentang kerja 4. Kemampuan 5. Pengambilan keputusan 6. Perencanaan kerja 7. Daerah organisasi kerja 	Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja memiliki signifikan $\alpha < 0,05$ terhadap variabel kepuasan, yang berarti ada pengaruh signifikan variabel kinerja terhadap kepuasan penumpang. Hasil dari analisis regresi linier sederhana menunjukkan besarnya pengaruh kinerja terhadap kepuasan yang ditunjukkan dengan nilai R Square sebesar 0,953 atau 95,3% dan sisanya 4,7% merupakan sumbangan variabel-variabel lain
7	Muhammad Affan, dkk. "Pengaruh Kinerja Pegawai dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara	<p>Kinerja Pegawai (Sudarto, 2012)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Daya Tanggap 2. Kerja Sama 3. Tanggung Jawab 	Penelitian Kuantitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan sistem pelayanan memiliki arah yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kinerja pegawai dan sistem pelayanan secara parsial mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan diketahui bahwa sistem pelayanan merupakan faktor yang

No	Penulis dan Judul	Konsep (Variabel dan Indikator)	Metode Penelitian	Hasil
	(Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)”			memiliki pengaruh lebih besar daripada kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.
8	Erisa Deliyani dan Bono Prambudi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Mrt Jakarta”	Kualitas Pelayanan (Menurut Zeithmal,dkk dalam Nasution 2014: 114) 1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 3. <i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i> 4. <i>Jaminan (Assurance)</i> 5. Perhatian (<i>Empaty</i>)	Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinieritas. Hasil yang didapat dari pengolahan data SPSS, bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan MRT Jakarta. Hasil ini menunjukkan bukti empiris bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan MRT akan meningkat.
9	Elfian dan Prasetyo Ariwibowo. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu”	Kualitas Pelayanan (Menurut Zeithmal,dkk) 1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 3. <i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i> 4. <i>Jaminan (Assurance)</i> 5. Perhatian (<i>Empaty</i>)	Penelitian Kuantitatif	Hasil penelitian bahwa kepuasan setiap kenaikan per satu satuan pada kualitas pelayanan maka akan naik kepuasan konsumen. Ada hubungan yang sedang atau cukup signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan konsumen). Pengujian hipotesis yang dilakukan dapat memperkuat penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-Tabel menyatakan bahwa terdapat

No	Penulis dan Judul	Konsep (Variabel dan Indikator)	Metode Penelitian	Hasil
				hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
10	Sam, Enoch M, dkk. “ <i>SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives</i> ”	Instrumen SERVQUAL (Menurut Lissitz dan Green). Lima dimensi kualitas layanan sebagai berikut: 1. <i>Reliability</i> (Keandalan) 2. <i>Assurance</i> (Jaminan) 3. <i>Tangible</i> (Berwujud) 4. <i>Empathy</i> (Empati) 5. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Penelitian Kuantitatif	Temuan dalam penelitian mengungkapkan perbedaan besar antara ekspektasi kualitas layanan angkutan bus umum dan persepsi dan ketidakpuasan umum dengan layanan bus dalam kota. Keandalan dan daya tanggap layanan bus adalah kunci untuk menjelaskan kualitas pelayanan bus di kota, dua yang paling utama aspek pelayanan berpengaruh terhadap pelayanan angkutan bus umum peserta evaluasi kualitas.
11	Ali Ameen, dkk. “ <i>Examining relationship between service quality, user satisfaction and performance impact in the context of smart government in UAE</i> ”	Kinerja 1. Efisiensi 2. Perolehan Pengetahuan 3. Komunikasi dengan klien 4. Kualitas keputusan 5. Pemberian Layanan Kualitas Layanan 1. Kesiapan membantu 2. Perhatian Pribadi 3. Ketepatan Waktu 4. Pengetahuan yang cukup Kepuasan 1. Efisiensi 2. Efektivitas 3. Kepuasan Umum	Penelitian Kuantitatif	Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dimilikinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas layanan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja staf, dalam jangka panjang, kepuasan pengguna diketahui memengaruhi dampak kinerja secara positif.

No	Penulis dan Judul	Konsep (Variabel dan Indikator)	Metode Penelitian	Hasil
		4. Pemenuhan Kebutuhan		

No	Penulis dan Judul	Konsep (Variabel dan Indikator)	Metode Penelitian	Hasil
12	Juan de One. <i>“The Role of Involvement with Public Transport in The Relationship Between Service Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions”</i>	Kualitas Pelayanan 1. Jam Layanan (<i>Service hours</i>) 2. Kedekatan (<i>Proximity</i>) 3. Frekuensi (<i>Frequency</i>) 4. Ketepatan Waktu (<i>Punctuality</i>) 5. Kecepatan (<i>Speed</i>) 6. Biaya (<i>Cost</i>) 7. Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>) 8. Antar Moda (<i>Intermodality</i>) 9. Ruang Individu (<i>Individual space</i>) 10. Suhu (<i>Temperature</i>) 11. Kebersihan (<i>Cleanliness</i>) 12. Keselamatan (<i>Safety</i>) 13. Keamanan (<i>Security</i>) 14. Informasi (<i>Information</i>) Kepuasan 1. Kepuasan Umum (<i>General Satisfaction</i>) 2. Harapan (<i>Expectation</i>) 3. Kebutuhan (<i>Needs</i>) 4. Pengalaman Global (<i>Global Experience</i>)	Penelitian Kuantitatif	Pendekatan metodologis yang komprehensif memberikan sejumlah temuan penting, termasuk verifikasi empiris bahwa kepuasan adalah mediator penuh antara kualitas layanan dan keterlibatan, dan keterlibatan adalah mediator penuh antara kepuasan dan niat berperilaku. Hasil lebih lanjut menunjukkan bahwa keterlibatan adalah faktor yang berkontribusi paling besar terhadap perilaku niat atau loyalitas, diikuti dengan persepsi kualitas layanan dan kepuasan.

Sumber: jurnal yang telah diolah, 2020

Peneliti dalam penelitian ini memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti mengenai kualitas pelayanan

dan kinerja dengan kepuasan dalam pelayanan publik. Uraian penelitian terdahulu dalam Tabel 1.1 dijelaskan kembali sebagai berikut.

Penelitian pertama dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Nafisa Choirul Mar'ati dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online (Studi Konsumen Gojek di Surabaya)”. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan dimensi SERVQUAL sesuai yang dipaparkan oleh Parasuraman, penelitian ini menghasilkan bahwa kualitas layanan memberikan imbas terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan. Adapun pengaruh yang ditimbulkan diakibatkan keterkaitan antara harga dan kepuasan pelanggan menggambarkan hubungan yang signifikan. Variabel kualitas layanan dan harga memiliki imbas yang signifikan dan simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilangsungkan oleh penulis adalah lokus serta tidak menggunakan variabel harga dalam melakukan penelitian.

Penelitian kedua dari penelitian terdahulu ditulis oleh Wiwit Dian Kurniawati, dkk dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efisiensi, dan Harga Transportasi Berbasis *Online Go-jek* Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Masyarakat Malang Raya)”. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan dimensi-dimensi pada kualitas pelayanan (dalam Mindarti, 2016: 14-15) yang tersusun atas bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Penelitian ini memperoleh signifikansi pengaruh terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun pengaruh dari efisiensi dan tingkat

kepuasan masyarakat merujuk pada hasil yang signifikan. Harga-pun memiliki imbas yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil lain juga menunjukkan adanya imbas yang simultan antara Efisiensi dan Harga terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis terkait dengan lokus dan tidak menggunakan variabel harga dan efisiensi dalam melakukan penelitian.

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Arif Wibowo dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan beberapa indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dan Zeithmal, yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian/empati (*empaty*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kelima dimensinya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan bukti empiris kualitas pelayanan dari penyedia jasa pelayanan akan memberikan peningkatan pada kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini tidak menjabarkan indikator-indikator terkait kepuasan konsumen.

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Irda Jumini dan Realize dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian pada Jasa Transportasi Bus Trans Batam”. Metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif. Indikator variabel kualitas pelayanan yang digunakan adalah kualitas pelayanan (dalam Wibowo dan Priansa, 2017: 164) yaitu *tangible* (fasilitas fisik), kredibilitas, *access* (akses), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *security* (keamanan). Hasil uji dalam penelitian ini

bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian. Variabel fasilitas secara signifikan mempengaruhi keputusan pembelian. Kualitas layanan dan fasilitas bersama-sama secara bersamaan mempengaruhi keputusan pembelian. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis terkait dengan variabel kualitas pelayanan, indikator yang digunakan kebanyakan berbeda tetapi ada satu indikator yang sama yaitu *tangible* (fasilitas fisik) untuk mengukur kualitas pelayanan transportasi.

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Oktariansyah, dkk dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmisi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang”. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan indikator kinerja (dalam Dessler, 2016) seperti berikut, kuantitas, kualitas, kreativitas, kehadiran di tempat kerja, jangka waktu. Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja, untuk variabel kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh langsung yang terhadap variabel kepuasan masyarakat, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh tidak langsung, hasil pengujian persamaan substruktur menunjukkan maka pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung adalah pengaruh total, sehingga diperoleh hasil dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan variabel. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis terkait dengan variabel kinerja, indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian penulis hanya kuantitas dan kualitas kerja, sisanya berbeda dengan penelitian ini.

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Sri Sutarwati dan Lusiana Aprilia Dewi dengan judul “Pengaruh Kinerja Petugas Check-In Counter PT Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengukuran kepuasan penumpang menggunakan indikator kesesuaian harapan, kesediaan merekomendasikan kembali, dan minat menggunakan kembali (dalam Kinandanan, 2014). Pengukuran kinerja yang sesuai dengan berbagai indikator yang meliputi, kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang kerja, kemampuan, pengambilan keputusan, perencanaan kerja, dan daerah organisasi kerja (dalam Veriska, 2014). Penelitian tersebut mendapatkan perolehan berupa nilai signifikansi sebesar $\alpha < 0,05$ antara variabel kinerja dengan variabel kepuasan yang menunjukkan adanya signifikansi antara variabel kinerja dengan kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Hasil dari analisis regresi linier sederhana menunjukkan besarnya pengaruh kinerja terhadap kepuasan yang ditunjukkan dengan nilai R Square sebesar 0,953 atau 95,3% dan sisanya 4,7% merupakan sumbangan variabel-variabel lain. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis terkait dengan variabel kinerja, indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian penulis hanya kuantitas dan kualitas kerja, sisanya berbeda dengan penelitian ini.

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Muhammad Affan, dkk dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)”. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Indikator kinerja pegawai yang diaplikasikan di dalam penelitian ini

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan sistem pelayanan memiliki arah yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kinerja pegawai dan sistem pelayanan secara parsial mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan diketahui bahwa sistem pelayanan merupakan faktor yang memiliki pengaruh lebih besar daripada kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis terkait dengan variabel kinerja, indikator kinerja tidak menggunakan indikator daya tanggap.

Penelitian ke-delapan ditulis oleh Erisa Deliyani dan Bono Prambudi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang MRT Jakarta”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif. Indikator yang digunakan Kualitas Pelayanan Menurut Zeithmal,dkk (dalam Nasution 2014: 114) yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empaty*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Berdasarkan uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinieritas. Berdasarkan perolehan tersebut, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan MRT Jakarta. Hasil ini menunjukkan bukti empiris bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan MRT akan meningkat. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis terkait dalam penelitian adalah lokusnya dan juga rumus yang digunakan dalam pengolahan data serta penelitian tersebut tidak meneliti kinerja pegawai untuk mempengaruhi kepuasan.

Penelitian kesembilan ditulis oleh Elfian dan Prasetyo Ariwibowo dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu”. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki variabel berupa kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen . Hasil penelitian membahas bahwa kepuasan setiap kenaikan per satu satuan pada kualitas pelayanan maka akan naik kepuasan konsumen. Ada hubungan yang sedang atau cukup signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan konsumen). Pengujian hipotesis yang dilakukan dapat memperkuat penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis terkait dalam penelitian adalah lokusnya serta penelitian tersebut tidak meneliti kinerja pegawai untuk mempengaruhi kepuasan.

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Sam Enoch M, dkk dengan judul “*SERVQUAL Analysis of Public Bus Transport Services in Kumasi Metropolis, Ghana: Core User Perspectives*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif. Instrumen SERVQUAL digunakan untuk menilai bus peserta harapan dan persepsi kualitas layanan (dalam Lissitz dan Green). Lima dimensi kualitas layanan didefinisikan sebagai berikut, reliabilitas yaitu kemampuan operator angkutan bus umum untuk bekerja layanan mereka secara akurat , jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan dari operator transportasi pegawai, serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, berwujud yaitu penampilan fisik kendaraan operator, staf dan infrastruktur lainnya, empati

yaitu memerlukan pemberian perhatian dan perhatian yang dipersonalisasi penumpang, dan daya tanggap yaitu ketepatan waktu dalam menyediakan layanan. Temuan dalam penelitian mengungkapkan perbedaan besar antara ekspektasi kualitas layanan angkutan bus umum dan persepsi dan ketidakpuasan umum dengan layanan bus dalam kota. Keandalan dan daya tanggap layanan bus adalah kunci untuk menjelaskan kualitas pelayanan bus di kota, dua yang paling utama aspek pelayanan berpengaruh terhadap pelayanan angkutan bus umum peserta evaluasi kualitas. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis terkait dalam penelitian adalah lokusnya dan juga rumus yang digunakan dalam pengolahan data serta penelitian tersebut tidak meneliti kinerja pegawai untuk mempengaruhi kepuasan, hanya menganalisis dari variabel kualitas pelayanan.

Penelitian ditulis oleh Ali Ameen, dkk dengan judul “*Examining relationship between service quality, user satisfaction and performance impact in the context of smart government in UAE*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan kinerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dimilikinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas layanan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja staf, dalam jangka panjang menunjukkan kepuasan pengguna diketahui memengaruhi dampak kinerja secara positif. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis terkait dengan lokus dan objek penelitian, karena lokus penelitian ini luar negeri dan objek penelitiannya tentang *smart government* bukan tentang

transportasi publik. Selain itu, walaupun variabel yang digunakan sama, tetapi item indikator penelitiannya cukup berbeda.

Penelitian terakhir ditulis oleh Juan de One dengan judul “ *“The Role of Involvement with Public Transport in The Relationship Between Service Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions”*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan niat perilaku. Hasil penelitian ini adalah pendekatan metodologis yang komprehensif memberikan sejumlah temuan penting, termasuk verifikasi empiris bahwa kepuasan adalah mediator penuh antara kualitas layanan dan keterlibatan, dan keterlibatan adalah mediator penuh antara kepuasan dan niat berperilaku. Hasil lebih lanjut menunjukkan bahwa keterlibatan adalah faktor yang berkontribusi paling besar terhadap perilaku niat atau loyalitas, diikuti dengan persepsi kualitas layanan dan kepuasan. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis terkait dengan lokus dan tidak menggunakan variabel niat perilaku ataupun keterlibatan dalam melakukan penelitian.

Penelitian terdahulu yang sudah diuraikan berguna menjelaskan bahwa penelitian ini tidak memplagiasi penelitian terdahulu. Peneliti tidak menemukan judul penelitian yang sama, serta lokus penelitian terdahulu dengan penelitian ini semuanya berbeda. Selain itu, penelitian terdahulu berguna sebagai sumber referensi peneliti untuk melakukan penelitian. Penelitian terdahulu digunakan juga menjadi salah satu acuan penulis untuk memperkaya teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian yang dilakukan.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang dapat didefinisikan sebagai melayani atau memenuhi (dalam Anggara, 2016:13). Administrasi merupakan suatu upaya secara menyeluruh terhadap segala aktivitas yang berjalan di dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan organisasi tersebut (*goals and objectives*). Publik merupakan beberapa orang yang sama dalam hal berpikir, menyalurkan persaannya, harapan, sikap, dan tindakan sesuai dengan norma yang berlaku (dalam Pasolong, 2014 :6).

Menurut Nigro dan Nigro (dalam Anggara, 2016:46), administrasi publik merupakan bentuk dari upaya yang dilakukan secara bersama-sama dalam lingkungan kerja publik yang tersusun atas tiga cabang, yaitu yudikatif, legislatif dan eksekutif. Menurut Yeremias T Keban (2014:4), menjelaskan awal mula dari istilah administrasi publik merujuk pada peranan pemerintah yang merupakan yang diberikan sebuah kekuasaan dan harus memunculkan berbagai jenis terobosan langkah guna kepentingan masyarakat bersama. Masyarakat yang merupakan sekelompok orang yang harus tunduk dan patuh serta menjalankan segala bentuk kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah (Keban, 2014: 4). Menurut Dimock, Dimock, & Fox (dalam Keban, 2014: 5) mengartikan administrasi publik merupakan sebuah kegiatan pemroduksian barang atau jasa guna mencukupi segala kebutuhan konsumen. Menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014: 3), administrasi publik merupakan upaya dalam pengelolaan sumber daya yang terstruktur dan berdasarkan koordinasi yang sesuai dengan kebijakan yang telah

ditetapkan. Bentuk dari koordinasinya sendiri tersusun atas formulasi, implementasi, dan pengelolaan (*manage*) atas segala kebijakan yang ditujukan untuk publik. Penulis tersebut sama-sama memaparkan administrasi publik yang menjadi sebuah seni dan ilmu (*art and science*) yang berguna dalam hal pengaturan segala jenis kebijakan publik dan menjalankan tugas yang telah diembankan. Administrasi publik memiliki tujuan untuk mencari solusi atas sebuah permasalahan guna menyempurnakan organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Menurut Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2014:8), administrasi publik merupakan perpaduan yang kompleks antara teori dan praktik yang tujuannya adalah untuk mengiklankan suatu pengertian terhadap pemerintah yang memiliki keterkaitan dengan masyarakat yang melaksanakan perintah. Administrasi publik juga meningkatkan respon kebijakan publik dengan tujuan pemenuhan kebutuhan sosial. Pemaparan inilah yang kemudian menjadikan administrasi merupakan upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan menjunjung tinggi nilai efektifitas dan efisiensi di dalamnya. Perihal inilah yang dijalankan guna menerapkan praktik manajemen kebutuhan publik yang lebih optimal lagi. Menurut Rosenbloom (Pasolong, 2014:8), pemanfaatan akan teori dan upaya dalam manajemen, publik, dan hukum, guna melaksanakan segala tuntutan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif dengan tujuan menjalankan fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian merupakan definisi dari administrasi publik. Penjelasan ini berfokus pada perpaduan antara legislatif, yudikatif, dan eksekutif guna melakukan fungsi pengaturan dan

pelayanan. Administrasi Publik melihat dari aspek legal di mana dibatasi oleh instrument hukum. Perihal inilah yang kemudian terdefinisi sebagai sebuah implementasi dari perwujudan eksekusi hukum. Menurut Pasolong (2014:8) memaparkan administrasi publik merupakan bentuk akan kolaborasi positif antara suatu golongan atau lembaga dalam menjalankan tugas yang diamanatkan oleh pemerintah sehingga segala kebutuhan publik dapat terpenuhi secara efektif dan efisien.

Penjelasan beberapa pengertian administrasi publik menurut ahli dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerja sama sekelompok orang dalam organisasi publik secara bersama-sama dalam proses untuk menangani permasalahan-permasalahan publik dengan mengeluarkan kebijakan publik dan terdapat proses pengelolaan dalam manajemen publik yang baik untuk mencapai tujuan negara.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma menjabarkan konsep yang diterapkan para ahli dalam memaparkan suatu kondisi akan perkembangan suatu ilmu pengetahuan atau sudut pandang ilmu pengetahuan dengan tujuan melakukan penganalisisan suatu peristiwa sosial yang tengah berkembang di masyarakat. Enam pradigma administrasi publik dipaparkan seperti berikut.

Paradigma 1 (1900-1926) atau yang lebih dikenal dengan paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Tokoh-tokoh yang terlibat di dalam pradigma ini ialah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow, melalui karya yang mereka tulis dengan judul "*politics and participation*" (1900). Melalui karya

tersebut, Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow memaparkan sesuatu politik harus berfokus pada kebijakan yang sesuai dengan keinginan rakyat dan administrasi akan mengamati pengimplementasian kebijakan tersebut. adanya penggolongan antara politik dan administrasi menjadikan penggolongan juga di dalam pemerintah menjadi badan legislatif yang bertujuan menyalurkan kehendak rakyat, badan eksekutif yang merupakan badan yang akan menjalankan kehendak tersebut, dan badan yudikatif akan menyokong badan legislatif dalam pembentukan sebuah kebijakan sehingga selaras dengan tujuan akan rancangan kebijakan. Paradigma tersebut mengimplementasikan sisi pandang administrasi publik yang merupakan nilai yang bebas dan terarah pada tujuan akan efisiensi dan ekonomi dari *government bureaucracy*. Kendalanya adalah paradigma ini berfokus pada aspek “locus” saja yaitu *government bureaucracy*, sehingga metode pengembangannya tidak dipaparkan secara terperinci.

Paradigma 2 (1927-1937) lebih dikenal sebagai paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi. Willoughby, Gullick & Urwick merupakan tokoh yang memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut dituangkan dalam POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgeting*) yang bersifat universal. Perbedaan paradigma ini dengan paradigma I adalah fokus dan lokus dari administrasi publik. Pada paradigma ini terpaparkan fokus administrasi publik yang merupakan fungsi serta prinsip manajemen, sedangkan pemaparan lokus tidak terpapar secara rinci sehingga paradigma ini seakan menyatakan ke-universal-an

fokus. Penerapan paradigma ini menjadi menekankan nilai fokus dibandingkan dengan nilai lokus.

Paradigma 3 (1950-1970) adalah paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Morstein-Marx seorang editor buku "*Elements of Public Administration*" di tahun 1946 mengajukan pertanyaannya akan kemustahilan pemisahan politik dan administrasi. Herbert Simon melayangkan sebuah kritikan mengenai berubahnya prinsip dari administrasi sehingga prinsip tersebut tidak dapat dikatakan sebagai sebuah prinsip universal. Adanya perdebatan antara argumen dalam hal *value-free administration* di satu pihak dengan argumen *value-laden politics* di lain pihak. Pada faktanya, kedua argumen tersebut sama-sama berlaku. Perihal inilah yang kemudian mencetuskan teori administrasi publik yang merupakan teori dari politik oleh John Gaus. Melalui paradigma inilah yang kemudian menjadikan administrasi publik sebagai suatu ilmu politik yang memiliki lokus pada birokrasi pemerintahan dan sifat fokus yang abstrak karena prinsip dari administrasi publik memiliki banyak kekurangan. Hilangnya identitas pada prinsip administrasi publik yang kemudian menjadikan ketidakdisiplinan kedua belah pihak atau saling mendominasi sehingga menjadi suatu kelemahan di dalam lingkup administrasi publik. Paradigma ini menyatakan kaitan erat antara administrasi publik dengan politik, terlihat pada fokus administrasi publik yang abstrak karena imbas dari dominannya disiplin politik dengan prinsip administrasi. Birokrasi pemerintah-lah yang kemudian menjadi lokus di dalam paradigma ini.

Paradigma 4 (1956-1970) ialah Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi. Paradigma ini hanya mengembangkan prinsip yang pernah populer

sebelumnya. Fokus di dalam paradigma ini mengarah pada perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, riset operasi dan sebagainya. Perkembangan paradigma ini memiliki dua arah yaitu perkembangan di dalam ilmu administrasi secara murni yang diperkuat dengan disiplin psikologi sosial serta orientasi di dalam kebijakan publik. Fokus yang dikembangkannya dinyatakan fleksibel karena dapat diorientasikan ke lingkup administrasi publik yang menyebabkan lokusnya menjadi abstrak.

Paradigma 5 (1970-sekarang) merupakan paradigma Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara yang titik fokus dan lokusnya telah tergambar dengan jelas. Fokus paradigma ini ialah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik, sedangkan lokusnya ialah masalah-masalah dan kepentingan-kepentingan publik. Perbedaan paradigma ini dengan beberapa paradigma sebelumnya terletak pada kejelasan fokus dan lokusnya.

Paradigma 6 (1990-sekarang) merupakan paradigma *Governance*. Paradigma keenam menjadi suatu paradigma yang terbaru berdasarkan proses perkembangan ilmu administrasi publik yang tersusun atas serangkaian paradigma yang telah dikemukakan sebelumnya. Pandji Santosa dalam bukunya *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance* memaparkan pilar di dalam paradigma ini yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Hal inilah yang kemudian membedakan antara paradigma ini dengan paradigma yang lain yaitu pemaparan akan *government* yang merupakan penyelenggara pemerintahan. Dengan adanya pergantian dari *government* ke arah *governance* yang merincikan perihal perpaduan di dalam stabilitas pemerintahan, sektor swasta, dan masyarakat

madani (*civil society*), sehingga arah perkembangan paradigma ini menuju pada pemerintahan yang baik (*good governance*).

Penelitian ini termasuk dalam paradigma 6 yaitu paradigma *Governance*. Paradigma *governance* membahas tentang bagaimana negara memiliki tugas memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat untuk mencapai tujuan kepuasan masyarakat kepada pemerintah. Paradigma ini membahas tentang perkembangan pemerintahan ke arah pemerintah yang baik (*good governance*) dengan memberikan pelayanan publik yang baik dan meningkatkan kinerja para pegawai untuk mencapai kepuasan masyarakat selaku pengguna pelayanan publik.

1.5.4 Manajemen Publik

Secara etimologi manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Dengan manajemen, sebuah pekerjaan akan jauh lebih mudah karena manajemen akan mengatur pembagian pekerjaan berdasarkan spesialisasi seseorang. Menurut Chester I Barnard (dalam Firmasnyah, 2018: 2) mendeklarasikan manajemen merupakan sebuah seni dan juga ilmu. Seni yang terkandung di dalam manajemen memiliki fungsi untuk mengupayakan tercapainya suatu tujuan sehingga memperoleh hasil yang bermanfaat. Ilmu di dalam manajemen memiliki fungsi dalam memaparkan peristiwa, gejala, dan segala hal dalam bentuk pendeskripsian.

Menurut Manullang (dalam Suprihanto, 2018: 4), definisi dari manajemen lebih mengarah pada seni dan ilmu dalam menyusun rencana, mengorganisasi pekerjaan, penggolongan, membuat sebuah perintah kerja, serta melakukan pengawasan di dalam sumber daya alam dan sumber daya manusia guna

tercapainya tujuan dari suatu kerja. Menurut Encyclopedia of the Social Sciences (dalam Firmansyah, 2018:1), memaparkan di dalam sebuah manajemen terdapat upaya dalam memperoleh hasil dan mewujudkan tujuan secara terstruktur dan terorganisir. Menurut Mary Parker Follet (dalam Hariani, 2013:6), manajemen dapat dikatakan sebuah seni dalam menjalankan suatu pekerjaan. Berdasarkan pendefinisi inilah, manajemen bertujuan untuk mengadakan pengaturan perihal mencapai suatu tujuan kerja, sehingga terlihat di dalam manajemen suatu pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara individual.

Menurut Haiman (dalam Firmansyah, 2018: 1-2) memaparkan fungsi dari sebuah manajemen ialah mencapai tujuan kerja dan pengawasan akan pekerjaan seorang individu di dalam suatu kelompok yang memiliki tujuan yang sama. Menurut George R Terry (dalam Suprihanto, 2018: 2), manajemen ialah sebuah rancangan kerja yang dipengaruhi berbagai arahan dari sebuah kelompok berdasarkan satu tujuan organisasi. Terry mentitikberatkan manajemen perihal upaya pencapaian hasil dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan penggunaan setiap ilmu dan seni bersama-sama dan selanjutnya menyelesaikan tugas untuk mencapai tujuan. Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2014:85) manajemen merujuk pada bentuk pertanggungjawaban sebuah organisasi dalam mengelola sumber daya yang ada guna mencapai sebuah tujuan yang ditetapkan di dalam organisasi.

Overman (dalam Keban, 2014: 92-93) memaparkan manajemen publik merupakan suatu cabang ilmu yang memiliki aspek general di dalam suatu organisasi dan dipadukan dengan fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*,

dan *controlling* di satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain. Sehingga manajemen publik ialah upaya mengelola sumber daya yang ada berdasarkan perintah yang dipaparkan di dalam kebijakan publik. Overman menitikberatkan manajemen ke dalam upaya mengelola sumber daya berdasarkan kebijakan yang telah ditentukan. Berdasarkan pemaparan tersebut, manajemen lebih menekankan kaitan manajemen publik dengan sifatnya sebagai sebuah cabang studi. Menurut Sangkala (2012:11) memaparkan adanya perpaduan orientasi normatif yang bersumber dari administrasi publik secara lebih tradisional dengan berorientasi pada instrumen yang terkandung di dalam manajemen secara general.

J. Steve Ott, Albert C. Hyde dan Jay M. Shafritz (Pasolong, 2013: 83) berpendapat bahwa dalam tahun 1990-an, manajemen publik mengalami masa transisi dengan beberapa isu terpenting yang akan sangat menantang, yaitu:

- 1) Privatisasi sebagai suatu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.
- 2) Rasionalitas dan akuntabilitas.
- 3) Perencanaan dan kontrol
- 4) Keuangan dan penganggaran, dan
- 5) Produktifitas sumber daya manusia

Menurut Wilson (dalam Pasolong, 2013: 96) terdapat empat prinsip dasar bagi studi administrasi publik yang mewarnai manajemen publik yaitu : (1) pemerintah sebagai setting utama organisasi, (2) fungsi eksekutif sebagai fokus utama, (3) pencarian prinsip – prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif

sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi, (4) metode perbandingan sebagai suatu metode studi pengembangan bidang administrasi publik.

Pemaparan manajemen publik tersebut mampu disimpulkan sebagai upaya dalam mencapai tujuan suatu organisasi dengan mengelola sumber daya yang terkandung di dalamnya. Kandungan di dalam manajemen publik adalah pelayanan masyarakat sehingga manajemen publik dituntut mampu melayani masyarakat secara optimal.

1.5.5 Pelayanan Publik

Menurut Gronroos (dalam Pasolong, 2013: 199) mengutarakan definisi dari pelayanan yang merupakan sebuah aktivitas yang tidak dapat dilihat dengan kasat mata dan dapat berlangsung dengan adanya interaksi antara konsumen dengan perugas yang bertugas dalam melayani konsumen. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto & Atik, 2010: 2), pelayanan merupakan sebuah bentuk upaya dalam melayani konsumen tanpa dapat dilihat secara kasat mata produk pelayanannya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memaparkan kegiatan yang ditujukan dalam pemenuhan segala kebutuhan publik dapat disebut sebagai pelayanan publik. Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2014: 5), definisi dari pelayanan publik mencakup segala hal yang berhubungan dengan kegiatan memenuhi kebutuhan publik berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan. Menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2013: 128), pelayanan publik lebih menitikberatkan pelayanan dalam memenuhi segala kebutuhan publik dengan sistematika yang terstruktur. Pelayanan publik (dalam

Hardiansyah, 2018:43) ialah memberikan sebuah pelayanan guna terpenuhinya segala kebutuhan publik sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Sistem di dalam birokrasi publik, pelayanan haruslah profesional, efektif, tidak berbelit, transparan, *on-time*, responsif, dan adaptif serta mampu menjalankan pembangunan mutu manusia sehingga masyarakat dapat secara aktif merancang segala kebutuhan dan keinginannya di masa yang akan mendatang. Menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam Hardiansyah, 2018:44) pelayanan umum didefinisikan menjadi sebuah upaya dalam melakukan pelayanan secara umum yang dijalankan oleh lembaga atau instansi pemerintahan dengan tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan kebijakan yang telah berlaku.

Menurut Mahmudi (dalam Hardiansyah, 2018: 23) memaparkan pelayanan publik merupakan tugas dari instansi pemerintahan sehingga di dalam sebuah struktur pemerintahan digolongkan ke dalam tiga golongan seperti berikut.

1. Pelayanan Administratif ialah pelayanan dalam hal pembentukan dokumen secara legal, seperti status kewarganegaraan dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang ialah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan akan pemasokan barang yang dibutuhkan masyarakat.
3. Pelayanan Jasa ialah pelayanan yang mampu memasok jasa yang dibutuhkan masyarakat.

1.5.6 Transportasi

Transportasi menurut Ratnasari dan Mastuti (dalam Sarafina, 2019:4) berawal dari serapan dari bahasa latin yaitu *transportare*, yang di mana kata *trans* bermakna seberang atau sebelah lain dan *portare* bermakna pengangkutan,

sehingga transportasi dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem yang mengangkut akan membawa suatu hal dari titik satu ke titik yang lainnya. Menurut Nasution (dalam Sarafina, 2019:4) merasakan pentingnya perkembangan transportasi di daerah atau negara yang tengah berkembang guna memberikan akses berupa sarana sehingga perkembangan akan jauh lebih pesat lagi. Dalam melakukan perkembangan, terdapat beberapa aspek penting seperti lancarnya akses terhadap informasi, pasar dan jasa masyarakat, lokasi tertentu, serta peluang-peluang baru. Menurut Marpiani (dalam Sarafina, 2019:4), transportasi merupakan jenis aktivitas yang berhubungan dengan meningkatnya kebutuhan manusia dengan melakukan perubahan akan geografis orang maupun barang. Dengan memanfaatkan transportasi, distribusi akan bahan baku dapat dilakukan dengan mudah sesuai dengan tuntutan konsumen. Menurut Andriansyah (2015:1), transportasi merupakan sarana untuk memindahkan manusia atau barang dengan akses berupa mesin atau manusia. Transportasi dirancang guna mempermudah rutinitas manusia.

Transportasi (dalam Husen, 2019: 68) merupakan sarana dalam memindahkan orang atau barang dari titik satu ke titik lainnya dengan menggunakan mesin, manusia, atau hewan sebagai unsur penggerakannya. Unsur pokok di dalam transportasi terdiri atas manusia, barang, kendaraan, jalan, dan organisasi. Penggolongan fungsi transportasi yakni penggerak pembangunan dan pelayanan publik. Fungsi lain yakni mengembangkan rutinitas di dalam sebuah sektor serta menunjang distribusi di daerah yang terpelosok sehingga memungkinkan terjalinnya sebuah interaksi positif di daerah satu dengan daerah lainnya. Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) ialah acuan dalam mewujudkan

keefisienan, keefektivitasan, distribusi, dan pengembangan di dalam infrastruktur transportasi.

Transportasi menurut Miro (dalam Alfonsius, 2018:74) mendefinisikan transportasi sebagai upaya dalam melakukan perpindahan suatu objek di suatu titik menuju titik yang lain yang dimana objek tersebut memiliki nilai guna atau nilai fungsi. Transportasi dikatakan baik jika dari segi keselamatan, aksesibilitas yang tinggi, kapasitas mencukupi, teratur, lancar, tepat waktu, nyaman, ekonomis, aman, tertib, rendah polusi, dan beban masyarakat rendah. Sebuah aktivitas produksi, transportasi tentu tidak akan terlepas. Hal tersebut didasari kebutuhan manusia dalam menjalankan ragam rutinitasnya yang tentunya membutuhkan transportasi. Keberadaan transportasi akan mengikis jarak antara sumber daya manusia dengan sumber daya alam atau barang produksi yang merupakan kebutuhan manusia berdasarkan domisilinya. Karena pentingnya keberadaan transportasi, diperlukan suatu kegiatan dalam mengelola atau manajemen transportasi guna kebutuhan akan optimalisasi transportasi.

Menurut Warpani (dalam Sulistyowati, 2018: 155), transportasi publik ialah sebuah aktivitas yang bertujuan untuk memindahkan orang atau barang dari satu titik ke titik yang lain dengan imbalan berupa pembayaran. Perangkutan umum ada beberapa pihak yang memiliki andil, seperti penyedia layanan (operator), konsumen (masyarakat), dan pemerintah (regulator) sekaligus menegahi apabila ada permasalahan antara operator dengan konsumen. Tujuan utama dari transportasi publik adalah menyediakan jasa untuk mengangkut orang atau barang yang layak dan baik untuk masyarakat (Sulistyowati, 2018: 155). Kelayakan pelayanan diukur

berdasarkan keamanan, ketepatan, nilai ekonomis, dan mengutamakan kenyamanan. Sisi lain dari manfaat transportasi publik adalah terbukanya suatu lapangan kerja yang baru. Adanya transportasi publik penumpang maka kepadatan lalu lintas akan mulai berkurang karena sudah tersedianya alternatif yang mampu mengangkut penumpang secara massal. Biaya yang perlu dikeluarkan apabila menggunakan alternatif ini pun lebih bernilai ekonomis karena beban biaya akan ditanggung bersama sama.

Menurut Adisasmita (2015: 18), penyedia jasa transportasi akan mencukupi segala kebutuhan konsumen. Penyedia jasa juga tidak terbatas, baik pihak pemerintah ataupun pihak swasta berhak menyediakan jasanya. Transportasi publik juga harus sesuai dengan kriteria yaitu kenyamanan, keamanan, dan kecepatan (Dagun et. al : 2006).

1.5.7 Kepuasan Pengguna (Y)

Menurut Tjiptono (2014:353) asal muasal kata kepuasan *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Sederhananya, kepuasan didefinisikan sebagai usaha dalam memenuhi segala hasrat atau kebutuhan manusia. segala upaya pemuasan ini dilakukan oleh perusahaan atau organisasi guna menunjukkan kualitasnya ke hadapan konsumen. Sehingga terlihat bahwa kepuasan tersebut dinilai oleh konsumen. Menurut Oliver (dalam Supranto, 2006: 233), tingkatan kepuasan dapat dinyatakan berdasarkan hasil perbandingan dengan kinerja ataupun hasil terhadap ekspektasi konsumen. Perusahaan atau organisasi akan terus meningkatkan

kinerjanya guna memenuhi kepuasan konsumen karena tingkat kepuasan akan selalu berubah tidak tergantung pada waktu dan kondisi.

Menurut Engel (dalam Tjiptono, 2016:161) memaparkan tingkat kepuasan merupakan bentuk akan evaluasi kepada kinerja perusahaan atau organisasi yang setidaknya mampu menyamai ekspektasi konsumen bahkan menandingi ekspektasi konsumen, sebaliknya ketidakpuasan dapat dinilai berdasarkan hasil yang di bawah dari ekspektasi konsumen. Adanya nilai kepuasan dan ketidakpuasan, pengguna ikut melakukan pengevaluasian kinerja sehingga perusahaan atau organisasi mampu membenahi dirinya menjadi lebih baik lagi sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kepuasan (Tjiptono, 2016:301) ialah kondisi yang memperlihatkan bentuk kesadaran pengguna perihal kebutuhan dan harapannya terhadap keoptimalan kinerja. Kepuasan akan menunjukkan hasil dan harapan sehingga memperlihatkan standarisasi kinerja atau hasil tersebut, apakah di bawah standar, sejajar, atau melampaui.

Menurut Lupiyodi (2013:158) dalam penilaian kepuasan berdasarkan lima faktor utama yaitu:

1. Kualitas Produk, semakin berkualitas sebuah produk maka tingkat kepuasan pelanggan juga semakin tinggi.
2. Kualitas Pelayanan, pelayanan yang baik dan sesuai dengan ekspektasi akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan.
3. Emosional, citra atau merek akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Terkadang tingkat kepuasan bisa diciptakan berdasarkan nilai sosial dari

sebuah produk yang mampu konsumen beli, bukan berdasarkan kualitas produknya.

4. Harga, nilai ekonomis atau setidaknya sebanding dengan kualitas produk akan meninggikan nilai kepuasan konsumen.
5. Biaya, adanya biaya tambahan akan menurunkan tingkat kepuasan konsumen.

Menurut Hawkins dan Lonney (dalam Tjptiono, 2016: 101), indikator kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa inikator yaitu:

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja dan pelayanan produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pengguna. Kesesuaian pelayanan dan juga kinerja karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang apa yang diharapkan.
2. Minat menggunakan kembali, merupakan kesediaan pengguna untuk menggunakan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diperoleh, nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk, dan kinerja karyawan yang disediakan.
3. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pengguna untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, serta orang lainnya. Kesediaan untuk merekondasikan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan, kinerja yang disediakan memadai, dan nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan sebuah produk.

Irawan (dalam Suhaji 2012:4) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Hal ini menyebabkan setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain.

Menurut Tjiptono (2016:225) mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri – ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

1.5.8 Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas dijelaskan oleh Daviddow & Uttal (dalam Sinambela 2014 :5) bahwa kualitas merupakan usaha yang ditempuh dengan berbagai cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan. Hal ini menyebabkan salah satu pemahaman yang digunakan dalam menilai dan menentukan persyaratan yang ada dengan penyesuaian yang dilakukan. Bila persyaratan yang ada terpenuhi maka dapat dikatakan bahwa kualitas tersebut baik dan hal itu dapat dilakukan buruk apabila kualitas pelayanan tidak dapat memenuhi persyaratan.

Menurut Sampara (dalam Hardiyansyah, 2018:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Sedangkan menurut Goetsch dan David (dalam Hardiyansyah, 2018:36), kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Diartikan juga sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah. 2018: 63) mengemukakan ukuran kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu: *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

1. *Tangible* atau berwujud

Berkenaan dengan penampakan fisik dari gedung, peralatan, perlengkapan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan. Indikator dari dimensi ini terdiri atas: penampilan

petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. *Reability* atau kehandalan

Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. *Reability* meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Indikator dari dimensi ini, terdiri atas: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan

Kesediaan, kesiapan dan kerelaan para petugas untuk membantu dan menolong pelanggan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan ikhlas. Indikator dari dimensi *Responsiveness*, terdiri atas: merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

4. *Assurance* atau kepastian/jaminan

Kemampuan petugas/aparatur dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan dan kesopanan serta menghargai, dan jaminan lainnya yaitu adanya rasa tanggung jawab, kepastian biaya, keamanan, dan kenyamanan, sehingga terhindar dari resiko lainnya. Indikator dari dimensi

Assurance, terdiri atas: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya dalam perjalanan.

5. *Empathy*

Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*. Indikator dari dimensi *Empathy*, terdiri atas: mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, sikap sopan santun, tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas melayani serta menghargai setiap pelanggan.

Menurut Gaspersz dalam Hardiansyah (2018:70), menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, penerimaan saran, maupun dalam penerimaan dan penanganan suatu keluhan.
5. Kelengkapan yang berkaitan dengan ketersediaan sarana penunjang pelayanan
6. Kemudahan di dalam memperoleh pelayanan
7. Variasi model pelayanan berkaitan dengan adanya inovasi atau tidak.

8. Pelayanan pribadi berkaitan dengan fleksibilitas atau penanganan dalam permintaan khusus.
9. Kenyamanan saat mendapatkan pelayanan, bisa juga berkaitan dengan kondisi ruang, lokasi, kemudahan, dan informasi yang jelas.
10. Atribut yaitu suatu penunjang dalam pelayanan, seperti lingkungan yang ,adanya *Air Conditioner*, ruang tunggu yang nyaman, fasilitas musik TV atau musik, dan sebagainya.

Customer Gap adalah kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Menurut Perasuraman dkk (dalam Tjiptono, F. 2016: 217-219), meliputi analisis terhadap lima gap (kesenjangan) yang berpengaruh terhadap kualitas jasa yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*).
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standart gap*). Manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja tertentu yang jelas.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*). Ada beberapa penyebab terjadinya GAP ini, misalnya pegawai kurang terlatih beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*). Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan

pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan tidak dapat dipenuhi.

5. Kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*). GAP ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja / prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut

Menurut Salim & Woodward (Hardiansyah, 2018:72), dimensi kualitas publik seperti berikut:

1. *Economy* atau ekonomis adalah sumber daya sebisa mungkin digunakan sekecil mungkin dalam pelaksanaan proses pelayanan publik.
2. *Efficiency* atau efisiensi adalah keadaan di mana berhasilnya komparasi terbaik diantara masukan dan keluaran pelaksanaan suatu pelayanan publik
3. *Efectiveness* atau efektivitas adalah berhasil mencapai tujuan yang sudah diberlakukan dalam berbagai bentuk seperti misi organisasi, target kerja, hingga sasaran jangka panjang.
4. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang dalam pelaksanaan pelayanan publik menunjukkan aspek-aspek keadilan di dalamnya

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang

berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan. Standar Pelayanan Minimal sebagaimana dimaksud meliputi:

1. Keamanan
2. Keselamatan
3. Kenyamanan
4. Keterjangkauan
5. Kestaraan
6. Keteraturan.

1.5.9 Kinerja Pengemudi (X2)

Menurut Mangkunegara (2016: 67) istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performace* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Benardin dan Russel (dalam Priansa 2014: 270) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Menurut Nawawi (dalam Widodo, 2015: 131) menyatakan kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang telah dilakukan, baik berupa fisik atau material maupun non fisik atau non material. Menurut Simanjutak (dalam Widodo, 2015:131) kinerja merupakan tingkatan pencapaian hasil atas tugas tertentu yang dilaksanakan. Simanjutak juga mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Menurut Foster dan Seeker

(dalam Widodo, 2015: 131), kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang pada pekerjaan yang bersangkutan sesuai dengan ukuran yang berlaku.

Menurut Rivai dan Basri (dalam Sinambela, 2018: 478) mengatakan bahwa kinerja merupakan salah satu faktor keberhasilan penentuan pencapaian tugas terhadap individu yang dapat mengarahkan pada penetapan kinerja organisasi. Lijan Poltak Sinambela, dkk (2018: 480) menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Menurut Griffin (dalam Sinambela 2018: 481), kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja. Menurut Casio (dalam Sinambela, 2018: 481) kinerja merujuk pada pencapaian tujuan pegawai atas tugas yang diberikan kepadanya.

Menurut Milner (dalam Irawan, 2016:127), kinerja adalah bagaimana seseorang di harapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi. Menurut Sutrisno (dalam Irawan 2016: 127), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Nawawi (dalam Widodo, 2015: 131) menyatakan kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang telah dilakukan, baik berupa fisik atau material maupun non fisik atau non material. Menurut Prawirosentono (2014:87), kinerja

adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Menurut Amir dalam Lestari (2016:36) mengatakan kinerja adalah suatu yang ditampilkan oleh seorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan. Kinerja bukan ujung terakhir dari serangkaian proses kerja tetapi tampilan keseluruhan yang dimulai dari unsur kegiatan input proses, output dan bahan outcome.

Bernardin dan Russel dalam Irawan (2016:127) mengajukan beberapa indikator penilaian kinerja yaitu:

1. *Quality* (kualitas kerja) adalah tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan
2. *Quantity* (kuantitas kerja) merupakan jumlah yang dihasilkan misalnya siklus kegiatan yang dilakukan
3. *Timeliness* (ketepatan waktu); merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang tepat yang dikehendaki
4. *Cost effectiveness* (efektivitas biaya) merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya
5. *Need for supervisor* (perlu untuk pengawasan) merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang tidak diinginkan

6. *Interpersonal impact* (dampak hubungan individu) merupakan tingkatan sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama di antara rekan kerja dan bawahan

Menurut Prawirosentono (2014: 87), kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa indikator yaitu

1. Jumlah pekerjaan merupakan hal yang berkaitan dengan kuantitas (jumlah) hasil pekerjaan yang mampu diselesaikan
2. Kualitas pekerjaan merupakan pengecekan atas hasil pekerjaan adalah bagian dari ketelitian yang dimiliki oleh pegawai bersangkutan
3. Pengetahuan atas tugas seorang pegawai tentang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya
4. Kerja sama merupakan ketergantungan kepada orang lain dari seorang pegawai perlu dinilai karena berkaitan dengan kemandirian (*self confidence*) seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.
5. Tanggung jawab merupakan kemampuan pegawai membuat perencanaan dan jadwal pekerjaannya, hal ini dinilai penting sebab akan mempengaruhi ketepatan waktu hasil pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seorang pegawai.
6. Sikap kerja merupakan kebijakan yang bersifat naluriah yang dimiliki seorang pegawai dapat mempengaruhi kinerja, karena dia mempunyai kemampuan menyesuaikan dan menilai tugasnya dalam menunjang tujuan organisasi.
7. Inisiatif merupakan kehadiran dalam rapat disertai dengan kemampuan menyampaikan gagasan-gagasannya kepada orang lain mempunyai nilai tersendiri dalam menilai kinerja seorang pegawai.

8. Keterampilan teknis merupakan pengetahuan teknis atas pekerjaan yang menjadi tugas seorang pegawai harus dinilai, karena hal ini berkaitan dengan mutu pekerjaan dan kecepatan seorang pegawai menyelesaikan suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
9. Kemampuan mengambil keputusan merupakan kepemimpinan menjadi faktor yang harus dinilai dalam menilai kinerja seorang pegawai.
10. Kepemimpinan merupakan kemampuan berkomunikasi dari seorang pegawai, baik dengan sesama pegawai maupun dengan atasannya dapat mempengaruhi kinerjanya.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (dalam Sinambela, 2018:527) indikator penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja menunjukkan kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan instansi. Indikatornya yaitu kerapian, kemampuan, dan keberhasilan.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan instansi. Indikatornya yaitu kecepatan dan kepuasan.

3. Tanggung jawab

Tanggung jawab menunjukkan seberapa besar pegawai dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerja serta sarana

dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari. Indikatornya yaitu hasil kerja, pengambilan keputusan, sarana, dan prasarana.

4. Kerjasama

Kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dengan pegawai yang lain secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik. Indikatornya yaitu kekompakan dan hubungan baik dengan rekan kerja dan atasan.

5. Inisiatif

Inisiatif dari dalam diri pegawai untuk melakukan pekerjaan serta alam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai. Indikatornya yaitu kemandirian.

1.5.10 Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Kualitas layanan menurut Tjiptono (2016: 121) adalah pengukuran tentang bagaimana layanan memenuhi konsumen harapan. Sejalan dengan definisi, kualitas dapat dicapai melalui pemuasan kebutuhan dan tuntutan pelanggan dan akurasi dalam menyampaikan pesan untuk memenuhi harapan pelanggan. Karena itu, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan: layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Jika layanan yang dirasakan sama dengan layanan yang diharapkan, kualitas, kemudian, dirasakan baik atau positif. Jika layanan yang dirasakan lebih daripada layanan yang diharapkan, kualitas layanan dianggap sebagai kualitas ideal. Apabila yang dirasakan layanan lebih buruk daripada layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap buruk atau buruk. Tercapainya kualitas layanan yang sempurna akan mendorong terciptanya

kepuasan masyarakat karena kualitas layanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan masyarakat.

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat adalah dimana kepuasan dapat terbentuk dengan adanya keinginan dan kemampuan dari pemberi jasa yang melayani para konsumennya dengan sebaik mungkin yang tercermin dari kualitas layanan yang diberikan. Salah satu faktor dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan oleh perusahaan atau instansi adalah kualitas pelayanan (Lupiyoadi, 2013). Apabila jasa atau produk yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik (ideal), dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan jelek (kurang ideal), sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen merasa belum terpenuhi. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperbaiki variabel-variabel yang menjadi dimensi pelayanan yang nantinya akan membuat masyarakat merasa sangat puas.

1.5.11 Hubungan Kinerja Pengemudi (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Menurut (Tjiptono, 2016:3), mengungkapkan kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Pelanggan yang merasakan puas cenderung akan memberitahukan kepada orang lain akan pengalamannya tersebut begitu pula sebaliknya apabila merasakan ketidakpuasan maka akan cenderung berpindah ke lain produk atau jasa. Kepuasan dapat berkaitan dengan perasaan senang atau

kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya, lalu untuk meningkatkan kepuasan perlu menambahkan nilai pada apa yang ditawarkan. Semakin bernilai suatu produk semakin bertambahlah kebutuhan pengguna yang dapat dipenuhi oleh produk tersebut. Menambahkan nilai akan membuat pengguna merasa mendapatkan lebih dari apa yang diharapkan.

Indikator kepuasan dapat dilihat dari masyarakat akan merasa nyaman berinteraksi, serta dapat memahami minat dan kebutuhan masyarakat dari membandingkan persepsi masyarakat mengenai suatu pengalaman dengan harapan mereka. Pegawai dalam pelayanan publik yang memiliki kinerja yang baik atau tidak akan menentukan kepuasan masyarakat setelah memperoleh pelayanan. Pegawai dalam penelitian ini adalah para pengemudi. Jadi, apabila kinerja pengemudi yang diberikan berada di bawah harapan, maka para pengguna akan merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja pengemudi tersebut dapat memenuhi dan sesuai dengan harapan, maka para pengguna akan merasa puas.

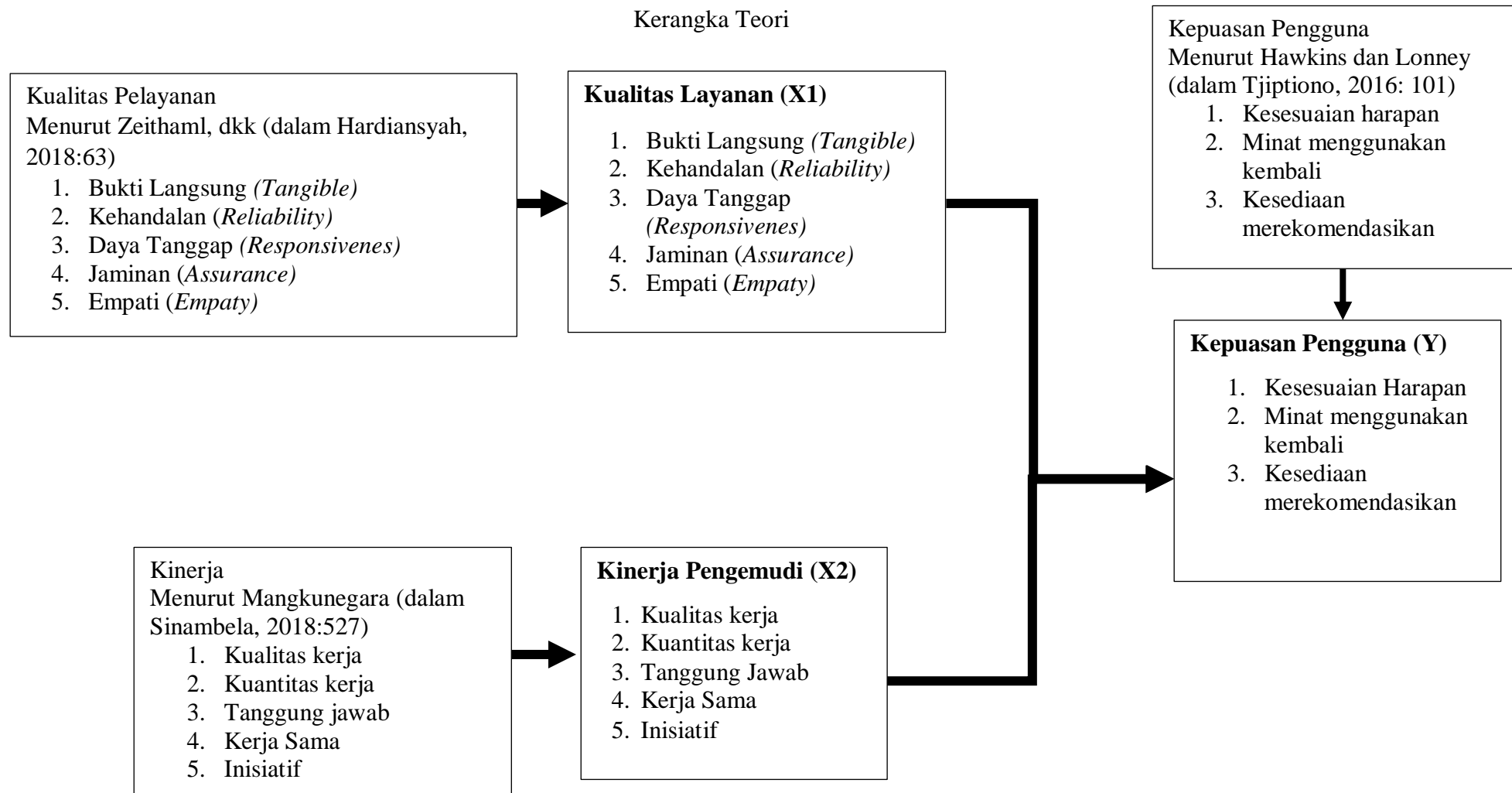
1.5.12 Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pengemudi (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y)

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat pengguna. Kualitas pelayanan yang diberikan berhubungan dengan sikap masyarakat pengguna yang dilayaninya. Sikap masyarakat tercipta dalam wujud puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diperolehnya. Jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk, maka masyarakat akan mengalami ketidakpuasan, sedangkan jika kualitas pelayanan yang diperoleh

sangat baik, maka masyarakat akan mengalami kepuasan. Variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat pengguna adalah kinerja pegawai. Pegawai dalam pelayanan publik yang memiliki kinerja yang baik akan menentukan kepuasan masyarakat setelah memperoleh pelayanan. Jadi, apabila kinerja yang diberikan berada di bawah harapan, maka para pengguna akan merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja pegawai tersebut dapat memenuhi dan sesuai dengan harapan, maka para pengguna akan merasa puas. Berdasarkan situasi tersebut dapat dimengerti bahwa kepuasan masyarakat dapat berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kinerja yang diberikan.

1.6 Kerangka Teoritis

Gambar 1. 1
Kerangka Teori



1.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan (Sugiyono, 2014). Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dalam penelitian ini adalah

1. H_{01} : Kualitas Pelayanan tidak memiliki hubungan dengan Kepuasan Pengguna

mikrotrans Jak Lingko

H_{a1} : Kualitas Pelayanan memiliki hubungan dengan Kepuasan Masyarakat

pengguna *mikrotrans* Jak Lingko

2. H_{02} : Kinerja Pengemudi tidak memiliki hubungan dengan Kepuasan Pengguna

mikrotrans Jak Lingko

H_{a2} : Kinerja Pengemudi memiliki hubungan dengan Kepuasan Pengguna

mikrotrans Jak Lingko

3. H_{03} : Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi tidak memiliki hubungan

dengan Kepuasan Pengguna *mikrotrans* Jak Lingko

H_{a3} : Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi memiliki hubungan dengan

Kepuasan Pengguna *mikrotrans* Jak Lingko

1.8 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1.8.1 Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah menggunakan pelayanan jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkan dan digunakan sebagai penilaian yang menyangkut apakah kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi relatif bagus atau tidak yang dapat dinilai dari

kesesuai harapan pengguna, lalu kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, dan minat menggunakan jasa kembali diwaktu yang lain.

1.8.2 Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan adalah suatu upaya yang memiliki keterkaitan dengan usaha pemenuhan pelayanan dalam jasa agar dapat sesuai dengan kebutuhan dan harapan para pengguna yang diukur melalui bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1.8.3 Kinerja Pengemudi (X2)

Kinerja pengemudi adalah perolehan dari terlaksanakannya kegiatan dalam mencapai tujuan dari pekerjaan yang ada di dalam sebuah organisasi terlihat dari kualitas kerja pengemudi untuk merealisasikan kemampuan kerja pengemudi sesuai dengan kuantitas kerja dari pekerjaan yang diembannya sebagai bentuk tanggung jawab pengemudi, serta adanya kerja sama para pengemudi satu sama lain untuk menjalankan tugas, dan inisiatif para pengemudi dalam pelaksanaan tugas untuk menciptakan kemandirian.

Tabel 1. 2

Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Operasional
Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah menggunakan pelayanan jasa terhadap kebutuhan,	1. Kesesuaian harapan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan para pengguna ➤ Kinerja sesuai dengan harapan para pengguna

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Operasional
	keinginan, dan harapan yang diinginkan dan digunakan sebagai penilaian yang menyangkut apakah kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi relatif bagus atau tidak yang dapat dinilai dari kesesuaian harapan pengguna, lalu kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, dan minat menggunakan jasa kembali diwaktu yang lain.	2. Minat menggunakan kembali	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengguna berminat menggunakan kembali layanan dilain waktu atas pelayanan yang diterima ➤ Pengguna berminat menggunakan kembali layanan setelah merasakan manfaat dan nilai lebih yang diterimanya ➤ Pengguna berminat menggunakan kembali layanan dilain waktu atas kinerja yang diberikan
		3. Kesediaan merekomendasikan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengguna bersedia merekomendasikan orang lain setelah merasa puas dengan pelayanan yang diterima ➤ Pengguna bersedia merekomendasikan kepada orang lain atas kinerja pengemudi yang disediakan ➤ Pengguna bersedia merekomendasikan kepada orang lain setelah merasa memiliki manfaat dan nilai lebih yang diterimanya
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah suatu upaya yang memiliki keterkaitan dengan usaha pemenuhan pelayanan dalam jasa agar dapat sesuai dengan kebutuhan dan harapan para pengguna yang diukur melalui bukti langsung (<i>tangible</i>),	1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fasilitas ruang bus ➤ Fasilitas halte pemberhentian ➤ Penampilan pengemudi ➤ Kebersihan armada
		2.Kehandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kecepatan pelayanan ➤ Rentang waktu tunggu pelayanan ➤ Pemahaman tentang rute
		3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kesediaan membantu pengguna

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Operasional
	kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan/keyakinan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>).		➤ Merespon keluhan dan aspirasi pengguna
		4. Jaminan/Keyakinan (<i>Assurance</i>)	➤ Keamanan dalam perjalanan ➤ Etika dalam memberikan pelayanan
		5. Empati (<i>Empathy</i>)	➤ Kepedulian dengan pengguna ➤ Kesungguhan untuk membantu pengguna
Kinerja Pengemudi (X2)	Kinerja pengemudi adalah perolehan dari terlaksanakannya kegiatan dalam mencapai tujuan dari pekerjaan yang ada di dalam sebuah organisasi terlihat dari kualitas kerja pengemudi untuk merealisasikan kemampuan kerja pengemudi sesuai dengan kuantitas kerja dari pekerjaan yang diembannya sebagai bentuk tanggung jawab pengemudi, serta adanya kerja	1. Kualitas kerja	➤ Kemampuan dalam bekerja ➤ Ketepatan waktu operasional
		2. Kuantitas kerja	➤ Kesesuaian pencapaian jumlah target yang sudah ditentukan ➤ Kecepatan dalam mengantarkan pengguna
		3. Tanggung jawab	➤ Mengetahui dan menjalankan tugas sesuai aturan ➤ Membantu dan memberikan informasi dengan tepat
		4. Kerja sama	➤ Hubungan baik dengan rekan kerja ➤ Saling membantu antar rekan kerja

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Operasional
	sama para pengemudi satu sama lain untuk menjalankan tugas, dan inisiatif para pengemudi dalam pelaksanaan tugas untuk menciptakan kemandirian.	5. Inisiatif	➤ Kemandirian pelayanan oleh pegawai dalam bekerja

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:7), metode penelitian kuantitatif adalah sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme yang diaplikasikan guna melangsungkan penelitian terhadap sampel atau populasi, dan secara umum dalam menghimpun sampel penelitian dilangsungkan secara acak, instrumen penelitian digunakan dalam pengumpulan data, dan penganalisisan data kuantitatif ditujukan untuk melaksanakan serangkaian pengujian akan hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian kuantitatif sendiri memiliki beberapa jenis penelitian diantaranya (Pasolong, 2016: 75)

1. Penelitian eksploratif adalah jenis penelitian yang terbuka dan terus menelusuri segala kemungkinan hasil yang masih belum mempunyai hipotesis, kurangnya pengetahuan akan gejala yang hendak diteliti sehingga penelitian menjelaskan

dengan deskriptif. Melalui penelitian eksploratif ini, masalah penelitian dapat dirumuskan dengan lebih jelas dan lebih terinci.

2. Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan segala hal menyangkut penelitian. Penelitian ini terdapat di dalamnya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.
3. Penelitian eksplanatori yaitu penelitian yang memperhatikan hubungan antara variabel-variabel penelitian dan melakukan pengujian hipotesa yang telah dirumuskan. Penelitian eksplanatori juga dinamakan penelitian pengujian hipotesa yang telah dirumuskan atau *testing research*.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif eksplanatori (penjelasan), penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan, karena penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk mencari jawaban hubungan kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Nawawi (dalam Taniredja, 2014: 33) mendefinisikan populasi sebagai total subjek yang berasal dari segala hal yang ada di dalam sumber penelitian. Singarimbun dan Effendi (dalam Sinambela, 2014: 94) ikut menambahkan definisi populasi sebagai total dari sub-bagian yang hendak dianalisis dan terstandarisasi. Sedangkan Sugiyono (2018: 130) menjelaskan populasi ialah bagian yang secara

umum tersusun atas objek ataupun subjek yang memiliki mutu atau ciri khas yang telah melampaui standarisasi yang telah ditetapkan oleh peneliti yang kemudian diteliti dan ditarik simpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata penumpang perhari *mikrotrans* Jak Lingko hingga januari 2020 adalah 245.000 orang/hari.

1.9.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018: 81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Rumus yang digunakan untuk menentukan besaran sampel yaitu Rumus Isaac dan Michael (Sugiyono, 2018:144) Berdasarkan rumus tersebut dapat dihitung jumlah sampel dari populasi mulai 10 sampai dengan 1.000.000, makin besar taraf kesalahan, maka akan semakin kecil ukuran sampel. Perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

S = jumlah sampel

λ^2 = Chi Kuadrat yang harganya tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan. Untuk derajat kebebasan (dk) 1 dan kesalahan 10% harga Chi Kuadrat = 2,706. Dalam perhitungan 2,706 tidak dikuadratkan

d = perbedaan antara rata-rata populasi dengan rata-rata sampel (sampling error) sama dengan 10% atau 0,1

N = Jumlah Populasi

P = Peluang Benar (0,5)

Q = Peluang Salah (0,5)

Tingkat kesalahan yang biasa digunakan dalam penentuan sampel yaitu antara 1%, 5%, 10%. Penelitian ini memilih untuk menggunakan kelonggaran atau taraf kesalahan sebesar 10%. Berdasarkan data dari PT Transportasi Jakarta, rata-rata per-hari jumlah penumpang *mikrotrans* Jak Lingko hingga januari 2020 dalah 245.000 orang/hari, sehingga perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$S = \frac{\lambda \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$S = \frac{2,706 \cdot 245.000 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,10^2 \cdot (245.000 - 1) + 2,706 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$S = 270$$

Selain perhitungan sampel di atas, ukuran sampel menurut Isaac dan Michael sudah tersedia tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf

kesalahan 10%. Berikut adalah beberapa jumlah sampel dari beberapa jumlah populasi.

Tabel 1. 3

Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu dengan

Taraf Kesalahan 10%

N	S
	10%
...
100	73
250	130
75000	270
100000	270
200000	270
250000	270
750000	270
1000000	271
...

Sumber: Sugiyono (2018:146)

Sesuai dengan Tabel 1.3 menunjukkan jumlah populasi 75.000 sampai dengan 750.000 dengan taraf kesalahan 10%, jumlah sampel yang digunakan adalah 270. Jadi, jumlah sampel yang diambil oleh peneliti untuk menjadi responden penelitian ini adalah 270 orang.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menurut Pasolong (2016:102) untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam suatu penelitian. Sugiyono (2016:52) menjelaskan pemilihan informan atas dasar teknik *non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini

adalah *incidental sampling*. *Incidental sampling* adalah teknik penentuan informan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai informan, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok atau sesuai kriteria sebagai sumber data.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2016: 13) jenis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi tiga hal, antara lain:

- 1) Data Kualitatif, yaitu merupakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.
- 2) Data Kuantitatif, ialah data yang berwujud angka atau data yang kemudian diangkakan. Penelitian yang mengadopsikan jenis data ini berpotensi memiliki hasil yang kuat karena adanya pernyataan akan statistik data.

1.9.4.2 Sumber Data

Sugiyono (2016: 156) mengemukakan bahwa pengumpulan data dapat menggunakan 2 (dua) sumber data, yaitu :

- a. Sumber Data Primer, ialah sumber data yang didapatkan secara langsung. Data ini didapatkan berdasarkan kegiatan survei dan observasi. Data diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner dan menjalankan wawancara kepada para narasumber.
- b. Sumber Data Sekunder, ialah data yang didapatkan secara tidak langsung seperti berdasarkan hasil pengolahan dokumen.

1.9.5 Skala Pengukuran

Sinambela (2014: 139) menyebutkan pengukuran antara lain sebagai berikut:

a. Ukuran Nominal

Ukuran nominal ialah tingkat pengukuran yang paling sederhana karena hanya mengelompokkan berbagai data sehingga data di dalam pengukuran ini bersiat murni tanpa adanya penambahan asumsi seperti urutan yang diberikan.

b. Ukuran Ordinal

Pengukuran ordinal, ialah pengukuran yang memiliki klasifikasi. Sehingga di dalam pengukuran ini dimungkinkan adanya ranking, dimungkinkan mengurutkan hasil pengukurannya dari peringkat “paling rendah” ke peringkat “paling tinggi”.

c. Ukuran Interval

Pengukuran interval ialah pengukuran yang mengadopsikan jarak data dengan data yang lain akan tetapi tidak memiliki nilai nol absolut.

d. Ukuran Ratio

Data ukuran ratio ialah data yang didapatkan yang tidak bernilai nol absolut karena dengan adanya titik nol maka rasio akan mudah diprediksi.

Penelitian ini menggunakan pengukuran ordinal yaitu dengan membedakan kelompok data menurut nilai atau tingkatannya dengan Skala Likert. Penulis dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan menggunakan skor 1 sampai dengan 4, sebagai berikut:

Tabel 1. 4

Skala Likert

Skala	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Jawaban akan disebutkan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pilihan jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1
2. Pilihan jawaban tidak setuju diberi skor 2
3. Pilihan jawaban setuju diberi skor 3
4. Pilihan jawaban sangat setuju diberi skor 4

Penilaian yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap variabel, lalu dilakukan pengukuran interval agar dapat lebih mudah untuk dikelompokkan. Peneliti mengklasifikasikan rata-rata masing-masing variabel dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Interval masing-masing variabel dari perhitungan nilai tertinggi dikurangi nilai terendah dibagi dengan banyaknya kelas. Lembar interval yang diperoleh sebagai berikut.

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan

I= Interval

R= Rentang, yaitu skor rata-rata (*mean*) tertinggi dikurangi skor *mean* terendah item pertanyaan

K=Jumlah kelas interval

Berdasarkan rata-rata dari jawaban responden dapat dicari interval kelas untuk variabel kepuasan pengguna (Y) sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

$$I = \frac{3,44 - 3,08}{4}$$

$$I = 0,09$$

Kategorisasi antar dalam kepuasan pengguna sebagai berikut:

1. Skor antara 3,05-3,14 termasuk dalam kategori Sangat Tidak Puas
2. Skor antara 3,15-3,24 termasuk dalam kategori Tidak Puas
3. Skor antara 3,25-3,34 termasuk dalam kategori Puas
4. Skor antar 3,35-3,44 termasuk dalam kategori Sangat Puas

Berdasarkan rata-rata dari jawaban responden dapat dicari interval kelas untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

$$I = \frac{3,27 - 2,63}{4}$$

$$I = 0,16$$

Kategorisasi antar kelas dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Skor antara 2,60-2,76 termasuk dalam kategori Sangat Tidak Baik
2. Skor antara 2,77-2,93 termasuk dalam kategori Tidak Baik
3. Skor antara 2,94-3,10 termasuk dalam kategori Baik
4. Skor antar 3,11-3,27 termasuk dalam kategori Sangat Baik

Berdasarkan rata-rata dari jawaban responden dapat dicari interval kelas untuk variabel kinerja pengemudi (X2) sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

$$I = \frac{3,34 - 2,89}{4}$$

$$I = 0,1125 \text{ dibulatkan menjadi } I = 0,12$$

Kategorisasi antar kelas dalam kinerja pengemudi sebagai berikut

1. Skor antara 2,86-2,98 termasuk dalam kategori Sangat Tidak Baik
2. Skor antara 2,99-3,11 termasuk dalam kategori Tidak Baik
3. Skor antara 3,12-3,24 termasuk dalam kategori Baik
4. Skor antar 3,25-3,37 termasuk dalam kategori Sangat Baik

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Observasi atau pengamatan langsung ke lokasi yang dituju yaitu *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta untuk mengetahui bagaimana keadaan terkini mengenai kondisi kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta.

2. Wawancara

Wawancara ialah serangkaian aktivitas untuk menelusuri data berdasarkan kegiatan wawancara. Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pengguna *mikrotrans*

Jak Lingko di DKI Jakarta untuk mengetahui lebih dalam kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan wawancara terbuka guna memperkuat perolehan kuisioner yang telah diolah.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:142) kuisioner merupakan suatu teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan yang disusun secara sistematis atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ialah seperangkat pengumpulan data berdasarkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada narasumber yang kemudian diserahkan kembali kepada peneliti. Peneliti melakukan pembagian kuisioner secara langsung kepada masyarakat yang pernah menjadi pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta. Selain itu, peneliti juga menggunakan *Google Form* untuk membantu peneliti menyebarkan kuisioner untuk mendapatkan responden yang dibutuhkan.

1.9.7 Instrumen Penelitian

Sugiyono (2014: 222) mengklasifikasikan instrumen penelitian kuantitatif ke dalam beberapa hal seperti test, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan kuisioner. Instrumen penelitian ialah sebuah sarana untuk melangsungkan pengukuran atas kejadian yang tengah dikenai pengamatan. Penelitian ini menggunakan instrumen kuisioner tertutup di mana jawaban atas pertanyaan kuisioner telah diberikan beberapa pilihan.

Kuesioner penelitian kemudian disebarkan kepada 270 orang responden untuk dijawab dan dibuat dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa

kuesioner dengan skala likert untuk mengukur skala ordinal, dengan memberikan skor yang paling tinggi (4) hingga paling rendah (1). Sebelum kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dari setiap pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan alat bantu program IBM Statistics SPSS 26 *For Windows*.

1.9.8 Teknik Analisis

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2016: 244), pengolahan data ialah upaya penelusuran dan penyusunan data secara sistematis berdasarkan data yang berhasil dihimpun dengan tujuan mempermudah pemahaman dan penginformasian data kepada banyak orang. Pengolahan data menurut meliputi kegiatan:

1. *Editing* ialah langkah dalam melakukan pemeriksaan kembali atas data yang telah terhimpun guna menghindarkan segala kesalahan dalam menghimpun data.
2. *Coding* (pengkodean) adalah langkah dalam memberikan kode kepada seluruh data yang didapatkan dengan tujuan merepresentasikan jawaban responden kuisisioner yang hendak dianalisis.
3. Tabulasi adalah langkah dalam membentuk tabel yang berisi data berdasarkan kode yang telah ditentukan, dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kekeliruan.

Menurut Sugiyono (2014: 285) teknik analisis data adalah cara analisis data dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan penyajian hipotesis yang diajukan. Bentuk hipotesis mana yang diajukan, akan menentukan teknik

statistik mana yang digunakan. Sejak membuat rancangan, maka teknik analisis data ini telah ditentukan. Teknik analisis dalam penelitian kuantitatif dengan menggunakan angka-angka dan dikelompokkan dalam kategori tertentu atau dalam bentuk statistik. Analisa data yang berjumlah besar dan sudah diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori guna mengetahui kecenderungan antara variabel yang sudah diteliti itu untuk menyatakan hipotesis diterima atau ditolak. Penerapan taraf kepercayaan 95% (taraf signifikan 5%) menjelaskan sebuah hipotesis dapat diterima apabila melampaui atau sebanding dengan hasil yang signifikan 5% dan apabila hasil menunjukkan sebaliknya maka hipotesis ditolak. Peneliti menggunakan analisis data dalam penelitian ini melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian kuantitatif kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliabel, dan obyektif, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel, dilakukan pada sampel yang mendekati jumlah populasi dan pengumpulan serta analisis data dilakukan dengan cara yang benar (Sugiyono, 2016: 117-119). Validitas dan reliabilitas dilangsungkan dengan mendekati populasi dan penganalisisan data secara benar.

a. Uji Validitas

Uji validitas ialah data yang dapat dipercaya akan kebenarannya. Menurut Sugiyono (2016:172) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas akan memperlihatkan kesesuaian data terhadap objek dihipotesiskan untuk dilangsungkan penelitian Uji validitas berguna

untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujian ini ditujukan untuk mengetahui relevansi data, dengan menerapkan rumus *Product Moment Pearson* sebagai berikut

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 (\sum x^2)\} \{N \sum y^2 (\sum y^2)\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien validitas

N = banyaknya sampel

X = nilai pembanding

Y = nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya

Kriteria dalam pengujian sebagai berikut

1. Jika nilai koefisien korelasi rhitung positif dan $r_{hitung} > r_{Tabel}$, maka item dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{Tabel}$, maka item dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tertentu (Sugiyono 2016:172). Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi data. Penggunaan pengujian reliabilitas oleh peneliti adalah untuk menilai konsistensi pada objek dan data, apakah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data

yang sama. Peneliti menggunakan metode koefisien *Cronbach's Alpha*, yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{(k - 1)} \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = jumlah pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian

Hasil dalam analisis reliabilitas instrumen akan diperoleh melalui nilai *Alpha Cronbach*, suatu instrumen dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

2. Tabel Distribusi Frekuensi

Tabel distribusi frekuensi berisi data-data yang diperoleh dari kuesioner ke dalam kerangka tabel yang telah disiapkan sebelumnya, lalu dianalisis sesuai dengan jawaban-jawaban yang ada. Tabel frekuensi tersebut disusun berdasarkan kategori-kategori tertentu yang sesuai dengan pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner.

3. Koefisien *Kendall Tau*

Uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan Uji Korelasi *Kendall Tau* karena data dalam penelitian ini menggunakan data ordinal. Uji korelasi (dalam Sujarweni, 2014: 127) bertujuan untuk menguji hubungan antara dua variabel dapat dilihat dengan tingkat signifikan, jika ada hubungannya maka akan dicari seberapa kuat hubungan tersebut. Keeratan hubungan ini dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.

a) Koefisien Relasi Rank Kendall Tau

$$\tau = \frac{S}{\frac{1}{2}N(N-1)}$$

Keterangan:

N = Jumlah individu atau responden

S = Skor

τ = Koefisien Korelasi Kendall tau

Tabel 1. 5

Tabel Tingkat Hubungan antar Variabel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Korelasi Sempurna

Sumber: Sugiyono (2015:183)

Uji signifikan koefisien Kendall tersebut maka diuji dengan rumus

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Keterangan:

Z= Uji Signifikansi

τ = Korelasi Kendall Tau

N= Banyaknya individu atau responden yang diurutkan pada x dan y

Hasil perhitungan tersebut dikonsultasikan dengan kriteria berikut

- a. Apabila $Z_{hitung} > Z_{Tabel}$ pada taraf signifikansi 1% berarti sangat signifikan, hipotesis diterima
- b. Apabila $Z_{hitung} > Z_{Tabel}$ pada taraf signifikansi 5% berarti signifikan, hipotesis diterima
- c. Apabila $Z_{hitung} < Z_{Tabel}$ pada taraf signifikansi 5% berarti tidak signifikan, hipotesis ditolak

b) Koefisien Konkordansi Kendall

Koefisien konkordansi digunakan untuk melangsungkan pengukuran derajat asosiasi atau tingkat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1), variabel Kinerja Pegawai (X2), dan variabel Kepuasan Pengguna (Y) secara secara simultan dengan menggunakan penilaian akan himpunan dari urutan di setiap variabel yang saling berasosiasi.

$$W = \frac{S}{\frac{1}{12}k^2(N^3 - N)}$$

$$S = \sum (R_j - \frac{\sum R_j}{N})^2$$

Keterangan:

W = Koefisien Konkordansi Rank Kendall

S = Jumlah kuadrat deviasi

k = Banyaknya Variabel

N = Jumlah Responden

R_j = Jumlah rangking variable (pengamat) per obyek

Pengujian taraf signifikan dilakukan dengan cara memasukkan harga W kedalam rumus *chi square*, yaitu:

$$X^2 = k(N - 1)W$$

Keterangan:

X^2 = Test Chi Square

W = Koefisien konkordansi Kendall

k = Banyaknya Variabel

N = Jumlah responden

Kemudian hasil perhitungan tersebut dikonsultasikan dengan Tabel distribusi X^2 , adapun ketentuannya sebagai berikut:

1. Apabila $X^2_{hitung} \geq X^2_{Tabel}$ pada taraf signifikansi 1% berarti sangat signifikan, hipotesis diterima
2. Apabila $X^2_{hitung} \geq X^2_{Tabel}$ pada taraf signifikansi 5% berarti signifikan, hipotesis diterima
3. Apabila $X^2_{hitung} < X^2_{Tabel}$ pada taraf signifikansi 1% berarti tidak signifikan, hipotesis ditolak
4. Koefisien Determinasi (KD)

Koefisien determinasi ini memaparkan bahwa besarnya kontribusi nilai suatu variabel (X) terhadap naik ataupun turunnya nilai dari variabel lainnya (Y).

Koefisien determinasi, dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$R = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R = koefisien determinasi

r^2 = kuadrat korelasi

Koefisien determinasi dihitung untuk mengetahui besarnya kontribusi persentase hubungan yang diberikan kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pengemudi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y).