

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik menjalankan tugasnya menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas serta dapat memenuhi kebutuhan warga negara. Pelayanan publik merupakan salah satu isu strategis karena keterlibatan sebuah pelayanan publik berkaitan dengan aspek ekonomi, sosial, politik, budaya, dan lain-lain (Mahsyar, 2011, hal. 82). Pelayanan publik yang dianggap kaku dan statis harus mampu mencair dan berubah menjadi dinamis demi terwujudnya sebuah pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Pemerintah sebagai abdi masyarakat mengeluarkan peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan para penyelenggara pelayanan untuk menciptakan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Pemerintah juga berkewajiban melayani setiap rakyat untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasar rakyatnya pada hal pelayanan publik.

Era globalisasi yang penuh tantangan membuat pemerintah untuk lebih berupaya dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas serta berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Hal ini tentunya bisa memajukan daya saing pada pemberian pelayanan salah satunya dibidang jasa. Pelayanan jasa merupakan salah satu pelayanan publik dibidang jasa yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak dapat dilihat, tetapi dapat dirasakan manfaatnya oleh pengguna. Pelayanan pada sektor jasa dari tahun

ke tahun selalu mengalami perkembangan dan peningkatan hingga menjadi salah satu perhatian besar bagi pemerintah untuk membangun pelayanan yang baik serta berkualitas. Melihat perkembangan dan peningkatan sektor jasa tersebut akan membuat perusahaan jasa menentukan skala prioritas utamanya, yaitu memberikan pelayanan yang terbaik (Pawestriningtyas, Suharyono, & Suyadi, 2016, hal. 40). Selain itu gaya hidup masyarakat tentu membuat perusahaan jasa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Salah satu pelayanan jasa yang saat ini banyak digunakan oleh masyarakat adalah dalam bidang transportasi. Perkembangan transportasi di Indonesia berjalan dengan sangat cepat karena berkat kehadiran para ilmuwan yang menciptakan sebuah teknologi alat transportasi dengan menggunakan mesin dan tidak perlu menggunakan makhluk hidup lain seperti hewan. “Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan” (Aminah, 2018, hal. 1142). Keberadaan transportasi saat ini terbagi atas tiga golongan (darat, laut, udara) yang sangat dibutuhkan untuk menjamin terselenggaranya mobilitas atau perpindahan seseorang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain.

Transportasi darat menjadi salah satu transportasi yang dimiliki dan diminati oleh publik. Mayoritas masyarakat memiliki transportasi darat yang bersifat pribadi, seperti mobil dan motor pribadi yang bertujuan untuk memudahkan mobilitas masyarakat. Kepemilikan kendaraan pribadi ternyata dapat menimbulkan sebuah masalah, yaitu adanya kepadatan volume kendaraan yang melebihi kapasitas di jalan raya atau sering disebut dengan kemacetan. Adanya hal tersebut

menyebabkan penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) bisa melaksanakan pembenahan dalam pelayanan publik yang baik dan berkualitas salah satunya dalam bidang transportasi umum.

DKI Jakarta, pusat ibukota yang dimana juga pusat segala aktivitas kehidupan dan membutuhkan transportasi memadai dalam menunjang aktivitas perekonomian. Transportasi darat, udara, dan laut yang ada di DKI Jakarta memiliki peran penting untuk menunjang aktivitas masyarakat karena keberadaan transportasi tersebut saling mendukung satu sama lain untuk melayani kebutuhan penduduk. Transportasi penting keberadaannya karena salah satu tolak ukur dari pertahanan ekonomi dalam suatu wilayah (Hikmah & Cahyoko, 2012, hal. 140). DKI Jakarta sebagai kota metropolitan memiliki beberapa ciri khas, diantaranya ramainya lalu lintas kendaraan, banyaknya penduduk, dan banyaknya aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat sehingga dapat menciptakan kemacetan.

Banyaknya aktivitas masyarakat terutama menggunakan kendaraan pribadi dapat menimbulkan kemacetan di DKI Jakarta. Kemacetan di DKI Jakarta juga dapat disebabkan karena jumlah kendaraan yang digunakan tidak sebanding dengan kapasitas jalan. Tingkat kemacetan di DKI Jakarta sekarang ini dapat digambarkan:

Gambar 1.1

Tingkat Kemacetan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017-2020



Sumber: https://www.tomtom.com/en_gb/traffic-index/ranking/ (diakses pada 22 Juni 2021)

Gambar 1.1 menerangkan tentang tingkat kemacetan Provinsi DKI Jakarta tahun 2017-2020 yang dimana sejak tahun 2017 peringkat kemacetan DKI Jakarta di dunia dinilai sudah membaik. Dalam hal ini, DKI Jakarta tercatat sebagai kota yang memiliki presentase sebanyak 61% yakni dalam posisi keempat kota termacet di dunia pada tahun 2017. Presentase kemacetan tersebut menunjukkan penurunan menjadi 53% sehingga Jakarta berada peringkat ke-7 kota termacet di dunia tahun 2018. Selanjutnya, peningkatan angka kemacetan menunjukkan nilai yang cukup baik yaitu sebesar 53% sehingga Jakarta berada pada posisi ke-10 kota termacet di dunia tahun 2019. Kemudian, tahun 2020 DKI Jakarta semakin membaik yang menduduki peringkat ke-31 kota termacet di dunia dengan tingkat kemacetan 36%. Data tersebut menunjukkan bahwa saat ini dapat dikatakan DKI Jakarta lepas dari stigma kota termacet di dunia.

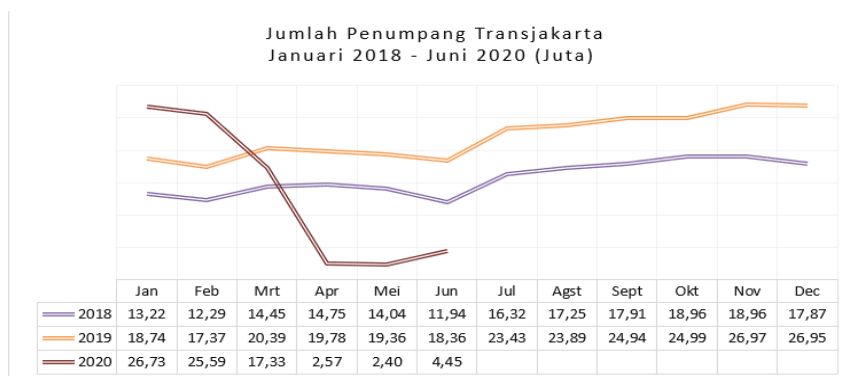
Hal tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa kemacetan di DKI Jakarta masih terus terjadi, sehingga membutuhkan solusi salah satunya dengan menciptakan transportasi umum yang handal untuk memenuhi kebutuhan mobilitas

penduduknya. Salah satu transportasi umum tersebut adalah *Bus Rapid Transit* (BRT) atau dikenal dengan sebutan Transjakarta. Kehadiran Transjakarta adalah sebagai alternatif transportasi massal bagi warga DKI Jakarta yang diharapkan berupaya memberikan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, dan efisien.

Transjakarta salah satu transportasi umum yang memiliki jalur khusus dengan dibatasi oleh blok yang bertujuan agar kendaraan lainnya tidak bisa menggunakan jalur tersebut. Prabantari (2020, hal. 26) berpendapat bahwa transjakarta atau sering disebut dengan *busway* adalah moda transportasi umum Jakarta dan disediakan bagi masyarakat kota Jakarta dengan tarif yang ramah dan bertujuan mampu mengurangi kemacetan di DKI Jakarta. Jumlah penumpang Transjakarta setiap tahunnya mengalami peningkatan, dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1.2

Jumlah Penumpang Transjakarta Januari 2018 - Juni 2020 (Juta)



Sumber : statistik.jakarta.go.id, 2020

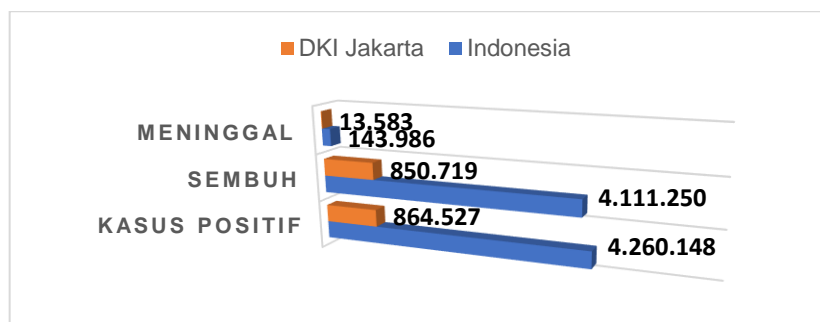
Gambar 1.2 menerangkan tentang jumlah penumpang Transjakarta Januari 2018 hingga Juni 2020 yang dimana pada tahun 2018 total penumpang mencapai 187,96 juta dan di tahun 2019 naik menjadi 265,16 juta atau naik sebesar 41%. Kenaikan jumlah penumpang Transjakarta juga dialami pada awal tahun 2020

(bulan Januari dan Februari) sebesar 45%, akan tetapi pada bulan Maret sampai Juni 2020 mengalami penurunan jumlah penumpang yang sangat signifikan setiap bulannya. Bulan April 2020, penumpang Transjakarta mengalami jumlah penurunan penumpang sebanyak 85%. Hal itu karena munculnya wabah virus COVID-19 yang masuk ke Indonesia khususnya di DKI Jakarta terhitung sejak Maret 2020.

Virus COVID-19 merupakan salah satu penyakit virus yang bisa menginfeksi sistem pernafasan dengan ditandai gejala seperti batuk, demam, kelelahan, dan kehilangan rasa atau bau. Wabah virus COVID-19 ini sudah menyebar hampir keseluruhan negara dan berdampak bagi masyarakat hingga menyebabkan kematian. Sejak virus COVID-19 masuk ke Indonesia bulan Maret tahun 2020, DKI Jakarta menjadi salah satu kota yang pertama kali ditemukannya kasus positif COVID-19. Hal tersebut membuat pemerintah bergegas mengeluarkan peraturan-peraturan untuk memutus penyebaran virus COVID-19. Kasus terkonfirmasi COVID-19 di Indonesia dan DKI Jakarta dapat digambarkan pada data dibawah ini, yaitu:

Gambar 1.3

Kasus Terkonfirmasi COVID-19 di Indonesia dan DKI Jakarta
(Per 17 Desember 2021)



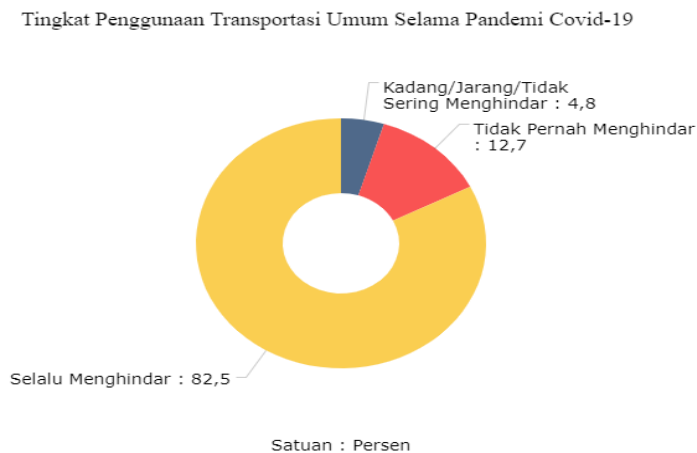
Sumber: <https://corona.jakarta.go.id/id/data-pemantauan> (diakses 17 Desember 2021)

Gambar 1.3 menjelaskan tentang data kasus terkonfirmasi COVID-19 di Indonesia dan DKI Jakarta sejak pertama kali ditemukannya kasus positif sampai 17 Desember 2021. Kasus positif di Indonesia secara akumulatif sudah mencapai jumlah 4.260.148 kasus, jumlah tersebut termasuk kasus positif yang terjadi di DKI Jakarta sebanyak 864.527 kasus. Per 17 Desember 2021, DKI Jakarta menduduki posisi ketiga se-Indonesia dalam sebaran kasus terkonfirmasi COVID-19 dengan penambahan 38 kasus. Kebijakan yang saat ini dilakukan oleh pemerintah adalah Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level 1-4. Peraturan tersebut diberlakukan berdasarkan kondisi kasus terkonfirmasi COVID-19 di setiap masing-masing daerah, yang dimana peraturan ini terdapat beberapa tingkatan (level).

Masyarakat berupaya untuk melindungi dirinya dari wabah virus COVID-19 dengan mengurangi segala kegiatan aktivitas di luar rumah (*work from home*). Hal tersebut termasuk bentuk dukungan terhadap peraturan pemerintah dalam menekan kasus positif COVID-19. Masyarakat mengurangi penggunaan transportasi umum, karena transportasi yang bersifat umum secara tidak langsung akan memberikan peluang tertularnya virus COVID-19. Sehingga masyarakat harus mampu beradaptasi dengan situasi yang berbeda dari sebelum pandemi. Masa pandemi saat ini, membuat perubahan pada budaya masyarakat dalam bertransportasi publik. Berikut disajikan data mengenai tingkat penggunaan transportasi umum pada masa pandemi COVID-19 yang dapat dilihat pada gambar dibawah:

Gambar 1.4

Tingkat Penggunaan Transportasi Umum Selama Pandemi



 katadata

 databoks

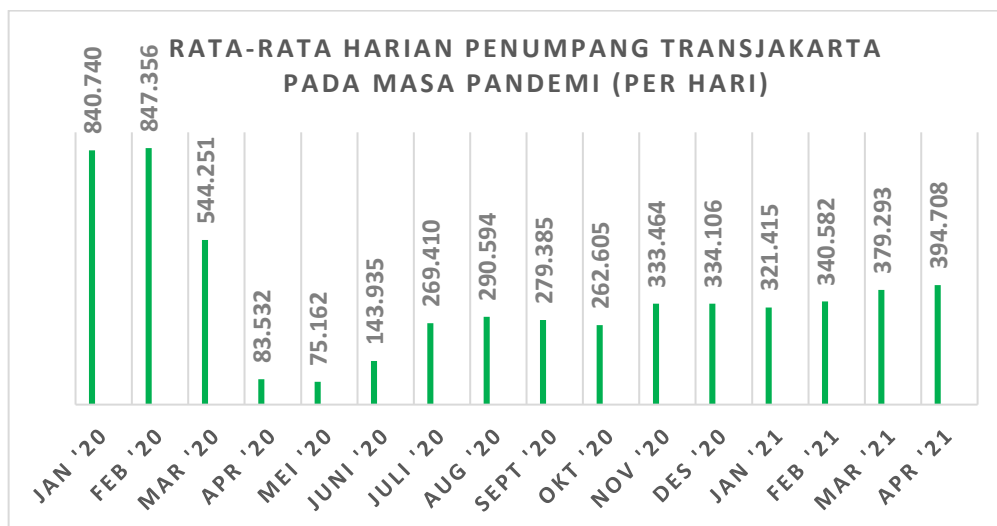
Sumber : Badan Pusat Statistik via databoks, 2020

Gambar 1.4 menerangkan tentang tingkat penggunaan transportasi umum selama pandemi yang dimana masyarakat cenderung menghindari penggunaan transportasi umum (termasuk transportasi yang bersifat *online*). Survei Badan Pusat Statistik (BPS) menandakan 82,5% masyarakat selalu menghindari untuk menggunakan transportasi umum, akan tetapi masyarakat lain sebanyak 4,8% terkadang masih menggunakan transportasi umum walaupun bersifat jarang. Sementara masyarakat sebanyak 12,7% masih tergolong aktif dalam menggunakan transportasi umum. Masyarakat yang masih aktif menggunakan transportasi umum tentu tetap menerapkan protokol kesehatan dengan menjaga jarak satu sama lain (*social distancing*) paling tidak dua meter dari orang lain. Selain itu juga memperhatikan protokol kesehatan lain, seperti menggunakan masker dan mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer* agar tidak mudah tertular virus COVID-19 saat berada di transportasi umum.

Penggunaan transportasi umum pada masa pandemi saat ini mengalami penurunan penumpang karena banyak masyarakat yang berusaha untuk membatasi kegiatannya di luar rumah dan dirubah menjadi bekerja dari rumah (*work form home*). Selain itu masyarakat mengurangi penggunaan transportasi umum yang dianggap dapat berpotensi terjadinya penularan virus COVID-19, transportasi umum tersebut salah satunya adalah Transjakarta. Transportasi ini dianggap menjadi salah satu transportasi darat yang dapat membantu masyarakat untuk melakukan mobilitas dari tempat yang satu ke tempat yang lainnya. Pada masa pandemi, Transjakarta mengalami naik turunnya jumlah penumpang karena adanya kebijakan-kebijakan yang diatur untuk menekan penyebaran kasus COVID-19. Berikut disajikan data rata-rata harian penumpang Transjakarta pada masa pandemi, yaitu:

Gambar 1.5

Rata-Rata Harian Penumpang Transjakarta Pada Masa Pandemi



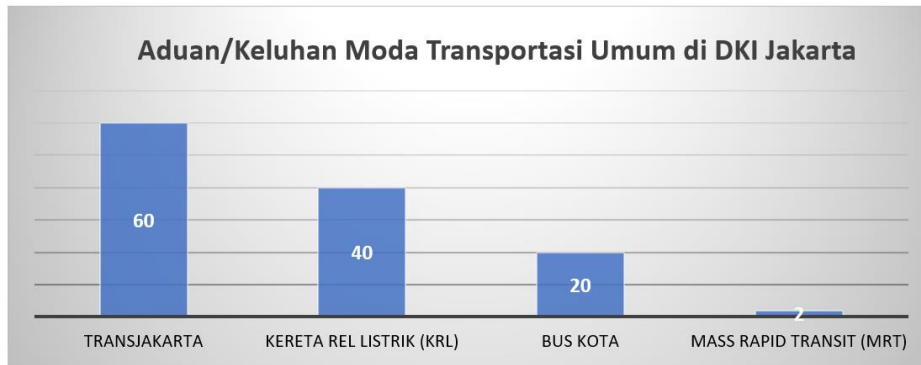
Sumber: PT Transjakarta, 2021

Gambar 1.5 menerangkan tentang rata-rata harian penumpang Transjakarta dari bulan Januari 2020 - April 2021 yang dapat dilihat bahwa terjadi naik turun rata-rata penumpang per hari di setiap bulannya. Pada awal tahun 2020 bulan Januari-Februari rata-rata penumpang Transjakarta mencapai \pm 800.000 penumpang per harinya. Sejak virus COVID-19 masuk ke Indonesia, membuat tingkat penggunaan transportasi umum di DKI Jakarta menurun, termasuk Transjakarta. Berdasarkan data tersebut pada bulan April 2020 rata-rata penumpang Transjakarta mengalami penurunan drastis hingga mencapai 460.719 penumpang/hari. Selama pandemi rata-rata penumpang Transjakarta tertinggi terjadi pada bulan April 2021, yaitu sebanyak 394.708 penumpang/hari dan rata-rata penumpang Transjakarta terendah pada masa pandemi ada pada bulan Mei 2020, yaitu sebanyak 75.162 penumpang/hari.

Pemerintah membatasi segala bentuk operasional pada Transjakarta yang beroperasi di masa pandemi, hal ini salah satu upaya yang dilakukan untuk mencegah munculnya klaster baru virus COVID-19. Kebijakan-kebijakan dalam pembatasan operasional Transjakarta yang dibuat oleh pemerintah maupun PT. Transportasi Jakarta menimbulkan adanya bentuk pengaduan atau keluhan dari masyarakat sebagai pengguna terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta. Berikut disajikan data terkait aduan atau keluhan beberapa moda transportasi umum di DKI Jakarta pada masa pandemi, yaitu sebagai berikut:

Gambar 1.6

Aduan/Keluhan Moda Transportasi Umum di DKI Jakarta Pada Masa Pandemi



Sumber: <https://news.detik.com/berita/d-5314060/dtkj-terima-175-aduan-pelayanan-terbanyak-untuk-transj-paling-sedikit-mrt>. (diakses pada 11 Mei 2021)

Gambar 1.6 menerangkan tentang aduan/keluhan terkait masalah moda transportasi umum DKI Jakarta pada masa pandemi yang diterima oleh Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ) sejak April hingga Desember 2020. Pengaduan yang diterima dari masyarakat dapat dilihat bahwa Transjakarta menduduki peringkat paling tinggi yang mencapai 60 aduan, kemudian disusul oleh peringkat kedua yaitu transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) yang dikelola oleh PT. Commuter Line Indonesia dengan 40 aduan. Selain itu pengaduan lain juga terjadi pada transportasi bus kota sebanyak 20 aduan, dan aduan terendah jatuh kepada transportasi *Mass Rapid Transit* (MRT) yang hanya berjumlah 2 aduan.

Transjakarta sebagai transportasi umum yang menduduki peringkat pertama terkait aduan atau keluhan terbanyak dibandingkan dengan moda transportasi umum lainnya. Wadah pengaduan yang disediakan oleh PT Transjakarta bisa melalui media sosial seperti *instagram*, *facebook*, *twitter*, selain itu juga bisa melalui website resmi PT. Transportasi Jakarta ataupun *call center* yang tersedia. Banyaknya aduan atau keluhan dari masyarakat menunjukkan adanya

permasalahan terkait pelayanan yang diberikan. Adapun jenis aduan/keluhan pengguna Transjakarta pada masa pandemi dapat dilihat dari salah satu media sosial Transjakarta, yaitu melalui *twitter* (@PT_Transjakarta) bahwa banyak pengguna yang mengadukan keluhannya. Rata-rata keluhan yang diberikan seperti antrian panjang di halte, tidak adanya *social distancing* dan *physical distancing* (jaga jarak) antar penumpang di dalam bus, lamanya armada bus yang datang, serta ketidakpastian informasi terkait rute perjalanan dan jam operasional bus, sehingga dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jenis Aduan/Keluhan Pengguna Transjakarta Pada Masa Pandemi

No	Jenis Aduan/Keluhan Pengguna Transjakarta Pada Masa Pandemi
1	Beberapa rute Transjakarta tidak beroperasi.
2	Tidak adanya <i>social distancing</i> atau <i>physical distancing</i> di dalam bus.
3	Antrian panjang di halte bus.
4	Jadwal kedatangan bus yang tidak pasti.

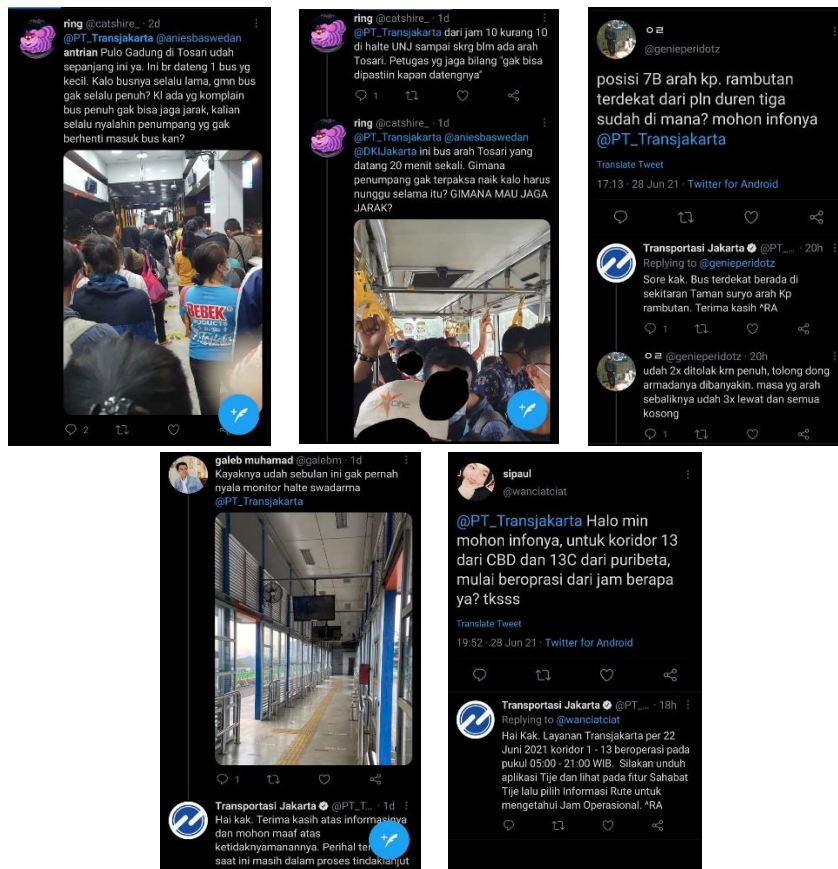
Sumber: media sosial PT Transjakarta, 2020

Tabel 1.1 menjelaskan tentang jenis aduan/keluhan dari pengguna Transjakarta pada masa pandemi terkait pelayanan yang diberikan. Jenis aduan/keluhan yang diterima oleh pihak Transjakarta bermacam-macam. Secara garis besar jenis aduan/keluhan tersebut meliputi, rute Transjakarta tidak beroperasi, tidak adanya *social distancing* atau *physical distancing* di dalam bus, antrian panjang di halte bus, serta jadwal kedatangan bus yang tidak pasti. Jenis aduan/keluhan tersebut dapat diklasifikasikan kedalam salah satu teori lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry, yaitu dimensi *reliability* (kehandalan).

Salah satu aduan/keluhan pengguna adalah terkait adanya rute bus yang tidak beroperasi selama pandemi, sehingga dapat diindikasikan bahwa terdapat salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry yang belum bekerja secara maksimal. Hal tersebut disebabkan karena adanya kebijakan operasional dimasa pandemi yang ditetapkan oleh pihak PT. Transportasi Jakarta sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan pemerintah dalam menekan kasus positif COVID-19. Permasalahan yang ditemukan tersebut dapat dibuktikan pada gambar berikut:

Gambar 1.7

Screenshot Bukti Keluhan Pengguna Transjakarta Pada Masa Pandemi



Sumber: twitter (@PT_Transjakarta), 2021

Berdasarkan permasalahan penelitian yang dijelaskan sebelumnya, pentingnya penelitian ini dilakukan guna menciptakan pelayanan transportasi umum yang aman, nyaman, dan berkualitas di DKI Jakarta, khususnya moda transportasi Transjakarta pada masa pandemi. Selain itu, guna memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya dibidang jasa transportasi. Maka, peneliti tertarik mengambil sebuah judul penelitian “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi**”.

1.2 Perumusan Masalah

Masalah merupakan ketidaksesuaian antara keadaan yang seharusnya dengan kenyataan yang sebenarnya. Berdasarkan latar belakang penelitian, dapat dirumuskan sebuah perumusan masalah, yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dilihat dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian individu) ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sering dikenal sebagai suatu hasil yang dirancang dari adanya rumusan penelitian hingga penelitian tersebut selesai. Berdasarkan perumusan masalah yang dijelaskan sebelumnya, tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dilihat dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian individu).

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian merupakan dampak pencapaian dari sebuah tujuan penelitian yang telah ditentukan. Melalui uraian serta pembahasan yang ada, diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi seluruh pihak, diantaranya:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Administrasi Publik terutama mengenai pelayanan publik pada masa pandemi serta dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya terkait topik penelitian ini.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti sendiri. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan rujukan untuk membandingkan antara penelitian sebelumnya dan penelitian selanjutnya dari sisi ilmu metode penelitian.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi.

c. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PT. Transportasi

Jakarta, serta sebagai tolak ukur untuk mengetahui kinerja yang dilakukan pada masa pandemi.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Dalam upaya mengembangkan penelitian yang peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan memiliki beberapa teori yang beragam. Beberapa penelitian terdahulu yang ditemukan peneliti tidak memiliki kesamaan dari segi judul seperti judul penelitian ini. Selain sebagai perbandingan, peneliti menganalisis penelitian terdahulu dengan tujuan agar referensi dalam mengkaji topik penelitian ini dapat lebih berkembang. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai rujukan oleh peneliti:

Tabel 1.2

Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Nama Jurnal	Hasil Temuan
1	Lisa Mandasari	Analisis Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir.	Jurnal <i>Syntac Transformation</i> (2020) Vol 1(3): 24-29	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode deskriptif kuantitatif. - Terdapat lima teori yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, di antaranya <i>emphaty</i> (empati),

				<p><i>assurance</i> (jaminan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>tangible</i> (bukti langsung), dan <i>reliability</i> (kehandalan).</p> <p>- Pelayanan di Puskesmas Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir memiliki kualitas yang baik. Berdasarkan lima dimensi tersebut, nilai yang paling tinggi terdapat pada dimensi empati (<i>emphaty</i>) dengan indikator pemberian perhatian secara khusus dan tanpa adanya diskriminasi. Kemudian nilai yang paling rendah terdapat pada dimensi jaminan (<i>assurance</i>) dengan indikator keterampilan petugas, kejelasan tanggungjawab petugas, kedisiplinan petugas, kejelasan keberadaan petugas, dan kesopanan petugas.</p>
2	Niken Paramitasari	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan	Jurnal Manajemen Magister	- Menggunakan metode kuantitatif.

		<p>Metode Servqual di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.</p>	<p>(2016) Vol 2(1): 83-94.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Teori yang digunakan adalah model <i>servqual</i> lima dimensi kualitas jasa menurut Valarie Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yaitu <i>tangible</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>emphaty</i>. - Dapat disimpulkan kinerja pelayanan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya terkait dimensi <i>tangible</i> dan <i>responsiveness</i> berbeda dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Kualitas jasa dengan cara penyampaian informasi dalam dimensi <i>reliability</i> menunjukkan hasil kerja pegawai yang tidak memenuhi standar kerja dan belum dapat memberikan kepuasan pelayanan secara maksimal. Sedangkan untuk dimensi <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> perlu dipertahankan karena memiliki kesenjangan terkecil.
--	--	--	--------------------------------	---

3	Grace Olivia Simangunsong dan Nina Widowati	Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Sekolah Inklusi di Kota Semarang (Studi Kasus di SMP Negeri 5 Semarang).	<i>Journal of Public Policy and Management Review</i> (2016) Vol 5(2): 236-249.	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode deskriptif kualitatif. - Teori yang digunakan mengenai kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk: <ul style="list-style-type: none"> 1) <i>Tangible</i> (belum tersedianya tenaga pendidik khusus, tenaga medis, dan psikolog). 2) <i>Reliability</i> (belum mempunyai keahlian khusus untuk mendidik peserta didik berkebutuhan khusus). 3) <i>Assurance</i> (sudah memberikan jaminan rasa aman belajar di sekolah, namun masih adanya ketidakpastian biaya bagi peserta didik inklusi). 4) <i>Responsiveness</i> (bertindak cepat terhadap perubahan yang terjadi pada peserta didik inklusi). 5) <i>Emphaty</i> (melalui sikap yang mengutamakan peserta didik daripada sikap pribadi sudah menunjukkan empati yang cukup baik).
---	---	---	---	---

4	Etika Novitasari dan B. S. Eko Prakoso	Kualitas Pelayanan Bus Tingkat Wisata <i>City Tour</i> Jakarta Sebagai Transportasi Khusus Pariwisata di Kota Jakarta.	Jurnal Bumi Indonesia (2016) Vol 5(3).	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode gabungan kualitatif dan kuantitatif (<i>mix methods</i>). - Terdapat lima teori dimensi yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, di antaranya: <ol style="list-style-type: none"> 1) <i>Tangible</i> (atribut pelayanan bus belum memuaskan penumpang). 2) <i>Reliability</i> (tidak adanya informasi kedatangan bus serta waktu tunggu yang lama karena adanya jumlah armada yang tidak sepadan dengan banyaknya penumpang). 3) <i>Responsiveness</i> (penumpang yang turun maupun ingin naik langsung dibantu oleh petugas dan cukup sigap dalam mencarikan tempat duduk yang kosong). 4) <i>Assurance</i> (fasilitas halte yang kurang lengkap sehingga membuat halte tidak memiliki kualitas yang baik dari segi keamanan).
---	--	--	--	--

				5) <i>Emphaty</i> (pelayanan yang cenderung sopan dan ramah kepada penumpang karena petugas rata-rata didominasi oleh perempuan).
5	Thoriq Adi Prayoga, Ari Subowo, dan Dyah Lituhayu	Kualitas Pelayanan Dalam Jasa Transportasi Publik <i>Bus Rapid Transit</i> (BRT) Kota Semarang.	<i>Journal of Public Policy and Management Review</i> (2015) Vol 4(4): 190-200.	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode deskriptif kualitatif. - Teori yang digunakan adalah pengukuran pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman & Berry dan Salim & Woodward, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> 1) <i>Tangible</i> (sarana prasarana cukup baik dan nyaman, namun untuk kondisi <i>shelter</i> masih ditemukan dengan kondisi yang memprihatinkan). 2) <i>Reliability</i> (ketepatan jadwal BRT kurang dan masyarakat mengadukan terkait kedatangan bus yang terlambat). 3) <i>Responsiveness</i> (petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik yang ditunjukkan dengan saat merespon keluhan dari pengguna). 4) <i>Assurance</i> (jaminan pelayanan yang diberikan sangat baik, salah satunya

				<p>dengan memasang CCTV didalam bus dan semua pengguna diasuransikan oleh pihak Badan Layanan Umum).</p> <p>5) <i>Equity</i> (sudah berjalan dengan baik, salah satunya dengan tidak adanya diskriminasi dalam memberikan pelayanan).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faktor penghambat kualitas pelayanan BRT Kota Semarang, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1) Faktor internal, dari segi kuantitas kebutuhan yang diinginkan masih belum dapat dipenuhi oleh pegawai BLU dan mesin <i>ticketing smart-card</i> belum bisa dipasang. 2) Faktor eksternal, yaitu pengoperasian BRT kurang maksimal karena banyaknya pengguna kendaraan pribadi yang menyebabkan kemacetan di Kota Semarang, sehingga memakan waktu perjalanan yang cukup banyak. Selain itu pengguna kurang nyaman terkait fasilitas karena adanya perusakan dan pencurian.
--	--	--	--	---

6	Aditya Rachman dan Titik Djumiarti	Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-KTP di TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang.	<i>Journal of Public Policy and Management Review</i> (2019) Vol 8(4): 380-391.	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode deskriptif kualitatif. - Terdapat lima teori yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, <ul style="list-style-type: none"> 1) <i>Tangible</i> (pegawai berpenampilan baik, akses informasi mudah dan ketersediaan alat bantu juga baik, namun kedisiplinan pegawai perlu ditingkatkan). 2) <i>Reliability</i> (kecermatan pegawai sudah baik, ada SOP, namun kemampuan dan keahlian pegawai belum baik karena masih menggunakan alat bantu). 3) <i>Responsiveness</i> (respon pegawai sudah baik, namun kecepatan dan ketepatan pegawai masih perlu dibenahi karena ketersediaan jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat). 4) <i>Assurance</i> (jaminan pelayanan sudah baik yang
---	------------------------------------	---	---	--

				<p>mencakup jaminan tepat waktu dan jaminan biaya).</p> <p>5) <i>Emphaty</i> (pegawai ramah dan sopan, namun masih belum sepenuhnya mendahulukan kepentingan masyarakat).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teori faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir, yaitu: <p>1) Faktor Organisasi (sistem, prosedur, dan metode sebagai tata kerja penyelenggara pelayanan).</p> <p>2) Faktor Kemampuan-Keterampilan (harus memiliki keterampilan dan kemampuan yang memadai oleh para pegawai).</p> <p>3) Faktor Sarana Pelayanan (sarana sebagai pendukung pelayanan dalam melaksanakan tugas layanan).</p>
7	Johanes J. W. Purukan, Johnny Hanny Posumah, dan Jericho Pombengi	Kualitas Pelayanan Transportasi DAMRI di Sulawesi Utara.	Jurnal Administrasi Publik (2015) Vol 2(29).	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode deskriptif kualitatif. - Teori yang digunakan adalah lima determinan kualitas pelayanan menurut Kotler, yaitu:

				<p>1) <i>Reliability</i> (pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat).</p> <p>2) <i>Responsiveness</i> (petugas kurang menanggapi terkait adanya kritik, saran, dan keinginan).</p> <p>3) <i>Assurance</i> (sikap yang ditunjukkan oleh kondektur dan sopir sangat sopan dan bersahaja. Hal ini ditunjukkan melalui kemudi yang dikendalikan tidak ugal-ugalan dalam perjalanan. Selain itu, pelayanan yang diberikan kepada penumpang juga sopan saat turun maupun naik).</p> <p>4) <i>Emphaty</i> (petugas mampu memberikan informasi yang mudah dimengerti dan mau mendengarkan inspirasi masyarakat).</p> <p>5) <i>Tangible</i> (sarana pelayanan yang dinilai masih belum memenuhi standar dan pemenuhan kewajiban yang juga kurang dilakukan).</p>
8	Niveen M. El Saghier	<i>Managing Service Quality:</i>	<i>International Journal of</i>	- Menggunakan metode kuantitatif.

		<i>Dimensions of Service Quality: a Study in Egypt.</i>	<i>African and Asian Studies</i> (2015) Vol 9: 56-63.	<ul style="list-style-type: none"> - Teori yang digunakan adalah lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yaitu <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, <i>emphaty</i>, dan <i>tangible</i>. - Lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan sebagai pengukuran di industri hotel Mesir mempengaruhi kepuasan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa aspek <i>responsiveness</i>, <i>reliability</i>, dan <i>tangible</i> berkontribusi untuk meningkatkan kepuasan pengguna lebih kuat dibandingkan dengan aspek <i>emphaty</i> dan <i>assurance</i>.
9	Anantha Raj A. Arokiasamy dan Abdul Ghani Kanesanbin Abdullah	<i>Service Quality and Customer Satisfaction in The Cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia.</i>	<i>Journal of Arts, Science & Commerce</i> (2013) Vol 4(2): 1-9.	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode kuantitatif. - Teori yang digunakan adalah model <i>servqual</i> menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry untuk menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, yang meliputi

				<p><i>reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dapat disimpulkan bahwa dimensi <i>reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna pada industri seluler di Malaysia. Dimensi <i>responsiveness</i> perlu difokuskan untuk keberlanjutan memperkuat loyalitas pengguna.
10	Azman Ismal, Mohd Helmi Ali, Ahmad Azan Ridzuan, dan Herwina Rosnan	<i>Service Quality and Customer Loyalty in Peacekeeping Missions.</i>	<i>Journal Management and Entrepreneur</i> (2016) Vol 18(1): 71-82.	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode kuantitatif. - Teori yang digunakan adalah lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i> untuk mengukur hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pengguna. - Dapat disimpulkan, analisis model SmartPLS ditunjukkan bahwa sebuah

				<p>organisasi dengan menerapkan lima dimensi kualitas layanan berhubungan signifikan dengan loyalitas pengguna. Hasil temuan memiliki implikasi, suatu organisasi yang berkompeten dalam menerapkan komponen kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan pengguna, niat perilaku, dan nilai-nilai yang dirasakan. Dampak positif akan mengarah pada pemeliharaan dan pencapaian misi keamanan dan pertahanan strategis suatu organisasi.</p>
11	<p>Maya Dewi Hanggraningrum, Tita Hariyanti, dan Achmad Rudijanto</p>	<p><i>The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan.</i></p>	<p><i>Journal of Applied Management (JAM)</i> (2017) Vol 15(4): 643-650.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode kuantitatif. - Teori yang digunakan adalah lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu <i>tangible, responsiveness, reliability, assurance</i>, dan <i>emphaty</i> sebagai variabel bebas sedangkan kepuasan sebagai variabel terikatnya.

				<ul style="list-style-type: none"> - Dapat disimpulkan bahwa <i>tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy</i> berkontribusi sebesar 72,4% yang dimana memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Soegiri Lamongan dengan dimensi yang paling dominan adalah <i>reliability</i>.
--	--	--	--	---

Sumber: Diolah oleh peneliti dari berbagai sumber jurnal

Tabel 1.2 menjelaskan tentang penelitian terdahulu sebagai jurnal pendukung dalam melakukan penelitian ini. Beberapa jurnal yang dijadikan sebagai pendukung dalam penelitian ini telah diolah oleh peneliti dan dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan, perbedaan, serta kebaruan (*novelty*) antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian individu).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya ialah berada pada objek penelitiannya. Objek penelitian ini akan meneliti pelayanan publik di bidang jasa transportasi di DKI Jakarta, yaitu Transportasi Jakarta (Transjakarta). Sedangkan untuk kebaruan (*novelty*) pada penelitian ini, yaitu pada

masa pandemi COVID-19 yang dimana terciptanya perubahan-perubahan dan kebaruan dari sebuah kegiatan.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi menurut Herbert A. Simon dalam Marume (2016, hal. 15) ialah kerjasama suatu kelompok dalam mencapai sebuah tujuan. Sedangkan menurut The Liang Gie dalam Nasution (2016) mendefinisikan administrasi sebagai rangkaian aktivitas kerjasama oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan. Sehingga pada prinsipnya administrasi memiliki pengertian yang mengandung tiga unsur yang sama, antara lain kerjasama, sekelompok orang, dan mencapai tujuan.

Pada dasarnya, konsep administrasi publik merupakan konsep yang cukup lama dikenal hingga sekarang konsep tersebut dikenalkan kembali oleh para pakar dengan sebutan administrasi negara. Menurut Nigro & Nigro (2012, hal. 14) kerjasama dalam lingkungan pemerintahan termasuk definisi dari administrasi publik. Publik dapat diartikan sebagai negara yang dimana akan terasa serba kekuasaan yang menzalimi masyarakat, sedangkan publik sebagai masyarakat dapat diartikan sebagai suatu layanan yang mentidakibatkan kebebasan bersifat liberalistik. Tiga cabang pemerintahan yang masuk dalam konsep administrasi publik yaitu legislative, eksekutif, dan yudikatif. Konsep tersebut memiliki kaitan yang signifikan satu sama lain dalam memformulasikan kebijaksanaan pemerintahan dan sebagai bagian dari proses politik.

Menurut John M. Pfiffner dan R. Vance Presthus dalam Kadir (2020, hal. 42) memaparkan bahwa administrasi publik sebagai upaya penyalarsan dari individu atau kelompok dalam merealisasikan kebijakan publik.

Selain itu, didukung pendapat lain menurut Luther Gulick dalam Marume (2016, hal. 17) mengemukakan:

“Administrasi Publik bagian dari ilmu administrasi yang berkaitan dengan pemerintah dan menyangkut dirinya terutama dengan eksekutif yang pekerjaan pemerintah dilakukan, meskipun ada hubungan dengan legislatif dan yudikatif”.

Sementara itu, dari pendapat Henry dalam Rahman (2017, hal. 19) memaparkan administrasi publik suatu afiliasi antara teori dan praktek yang bertujuan mempublikasikan hubungan pemerintah dengan masyarakat serta meningkatkan kebijakan publik yang lebih peka terhadap kebutuhan sosial.

Menurut Waldo dalam Pasolong (2008, hal. 8) menjelaskan administrasi publik ialah organisasi dan manajemen dari manusia serta peralatannya guna memperoleh tujuan pemerintah.

Berdasarkan pengertian oleh beberapa ahli di atas, kesimpulan dari definisi administrasi publik yaitu kerja sama antarlembaga pemerintah atau sekelompok orang yang berhubungan dengan perumusan dan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan pemerintah agar lebih peka terhadap kebutuhan publik.

1.5.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup administrasi publik bergantung pada bentuk permasalahan yang ada dalam kehidupan masyarakat. Menurut Nicholas Henry dalam Keban

(2004, hal. 8) menjelaskan ruang lingkup administrasi publik terdiri dari tiga aspek, yaitu:

1. Organisasi Publik

Pada prinsipnya organisasi publik berkaitan dengan model organisasi, dan karakter birokrasi. Artinya suatu organisasi pasti memiliki ciri khas yang membedakan dengan organisasi lainnya dan mempunyai anggota yang memiliki sikap atau perilaku yang berbeda-beda sehingga dapat mempengaruhi birokrasi.

2. Manajemen Publik

Pada prinsipnya manajemen publik berkaitan dengan sistem dan ilmu manajemen dalam mengatur suatu kegiatan organisasi. Kegiatan organisasi harus dilakukan evaluasi program agar dapat memperbaiki kesalahan sebagai bentuk tindakan korektif. Manajemen publik berkaitan dengan bagaimana organisasi mencapai produktivitas, menyusun anggaran publik, dan mengelola sumber daya manusianya.

3. Implementasi

Pada prinsipnya implementasi berkaitan dengan privatisasi, administrasi antar pemerintahan dengan etika birokrasi, dan pendekatan kebijakan publik serta implementasinya.

Pandangan dari Nicholas Henry tersebut menggambarkan bahwa ruang lingkup administrasi publik ialah unsur-unsur dalam kegiatan administrasi publik, meliputi keterkaitan manajemen dan kebijakan publik dalam suatu organisasi publik.

1.5.4 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi negara dirancang sebagai studi akademis menggunakan enam paradigma yang tumpang tindih. Setiap tahap paradigma memiliki karakteristik tertentu tergantung pada locus dan focus-nya. Locus menampakan di mana area penelitian berada, dan focus menampakan tujuan dari spesialisasi penelitian. Paradigma adalah hasil pemikiran orang-orang terkait perubahan dari ilmu pengetahuan yang telah ada terhadap suatu masalah krisis (Suwitri, 2008, hal. 10). Menurut Nicholas Henry dalam Thoha (2014, hal. 18) menjelaskan perkembangan paradigma administrasi publik sampai saat ini, yaitu sebagai berikut:

1. Paradigma Dikotomi antara Politik dan Administrasi Negara (1900-1926)

Fokus administrasi terbatas pada organisasi, tenaga kerja, dan penganggaran birokrasi, sedangkan pokok pikiran politiknya ialah perkara dalam pemerintahan, politik, dan kebijakan. Tokoh penting yang berpengaruh antara lain Frank J. Goodnow dan Leonardo D. White. Penekanannya terletak pada locus-nya yang berkaitan dengan di mana seharusnya administrasi publik berada. Paradigma pertama ini menghasilkan pemahaman yang lebih kuat tentang perbedaan antara dikotomi politik dan administrasi. Pokok pada pemikiran ini, yaitu seharusnya politik tidak perlu mengganggu administrasi, dan administrasi negara harus menjadi suatu ilmu pengetahuan yang bebas nilai.

2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927-1950an)

Administrasi negara menjangkau puncak ketenarannya. Tahun 1930-an, administrasi telah menerima banyak kontribusi berharga dari industri dan pemerintah, sehingga prinsip inilah yang muncul akibat pengetahuan

manajemen yang semakin berkembang. Prinsip tersebut, bahwa administrasi negara dapat terjadi pada semua tatanan administrasi tanpa memedulikan lingkungan, fungsi, kebudayaan, misi, atau kerangka institusi. Tokoh-tokoh penting dari paradigma kedua ialah Mary Parker Follet, Willoughby, Henry Fayol, Gulick dan Urwick, Frederick W. Taylor.

3. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950an-1970)

Dalam fase ini hubungan konseptual yang sebelumnya sudah ada antara ilmu politik dan administrasi ditetapkan kembali. Usaha yang ada dalam fase ini memiliki risiko yakni bidang yang dirumuskan harus berfokus pada keahlian yang esensial. Paradigma ini beranggapan bahwa studi administrasi negara memiliki perbedaan dari segi titik beratnya tetapi tetap bagian dari ilmu politik. Perkembangan baru dimasa ini, yakni timbul penggunaan studi kasus yang bersifat epistemologis (berkaitan dengan karakter, serta jenis pengetahuan), lalu timbul studi perbandingan dan pembangunan administrasi sebagai satu bagian dari administrasi negara.

4. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Pada tahap ini, administrasi publik hanya menyediakan fokus, bukan locus-nya. Menurut paradigma keempat ini, administrasi publik yang merupakan bagian dari ilmu politik perlu disempurnakan lebih jauh dalam aspek yang selaras, yakni mengekspansi administrasi yang sepenuhnya didasarkan pada psikologi sosial dan yang lainnya berkaitan dengan kompleksitas kebijakan publik. Istilah ilmu administratif digunakan paradigma ini untuk menampakkan isi dan arah suatu percakapan. Ilmu ini mencakup pembahasan teori organisasi dan ilmu

manajemen. Teori organisasi memberikan kontribusi signifikan dalam karya para sarjana di bidang psikologi sosial, administrasi perusahaan, dan sosiologi.

5. Paradigma 5 Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970)

Paradigma fase kelima adalah paradigma yang sudah dikembangkan dari paradigma sebelumnya. Ilmu administrasi negara adalah ilmu yang berhubungan dengan ilmu lainnya, jadi tidak terbatas hanya pada satu kebijakan. Administrasi negara berfokus pada berbagai teori yang mencakup analisis kebijakan publik. Manajemen modern, teknik administrasi, organisasi, persoalan aspirasi masyarakat, dan persoalan yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Sifat dari administrasi negara adalah kompleks yang di dalamnya mencakup penyelenggaraan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara yang diartikan luas. Hal tersebut dianggap sebagai hal yang mengaitkan antara *focus* administrasi negara dengan *locus*-nya.

6. Paradigma Governance (1990-sekarang)

Fokusnya adalah upaya menyusun, menggambarkan, mendisain, atau membuat organisasi berjalan dengan memperhatikan nilai kemanusiaan secara maksimal. Menurut Ikeanyibe (2017, hal. 6) berpendapat bahwa penyedia layanan bertugas menggerakkan sementara pemerintah yang mengatur dan mengoordinasikan. Gibson dalam Ikeanyibe (2017, hal. 7) juga berpendapat bahwa *governance* melibatkan kemitraan dalam menjalankan fungsi pemerintahannya, seperti sektor publik, dan sektor swasta.

Menurut Denhardt dan Denhardt dalam Ahmad (2012, hal. 8) menjelaskan perkembangan paradigma administrasi publik mulai *Old Public Administration*

(OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS) sampai ke *Good Governance*.

1. *Old Public Administration* (OPA)

Pada masa *Old Public Administration* (OPA) memiliki struktur yang hierarkis legalistik, dan sangat sentralistik. Wilson, yang dikenal sebagai orang pertama mendirikan ilmu administrasi negara mengungkapkan dalam bukunya "*The Study of Administration*" yaitu kapasitas administrasi pemerintah yang rendah menjadi masalah utama. Pemerintah menguasai dengan aturan yang mengikat dan terlalu ikut campur kedalam kehidupan masyarakat dalam arti tanpa melibatkan partisipasi baik dari pihak swasta maupun masyarakat. Hal ini menyebabkan tumpang tindihnya tujuan pokok dan fungsi yang ada pada tatanan birokrasi pemerintahan. Konsep kepentingan publik paradigma ini dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum yang juga ditandai dengan otoritas struktur organisasi *top-down*.

2. *New Public Management* (NPM)

New Public Management (NPM) ialah perbaikan dari *Old Public Administration* (OPA). Sektor publik dalam hal ini ditekankan untuk mengikuti sistem dari sektor privat dengan cara mengembangkan kualitas sumber daya manusia untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, produktivitas. Para pemikir menekankan supaya kapasitas birokrasi diperkecil dengan mengurangi jumlah aparatur, hendaknya dilakukan pendelegasian ke sektor swasta dan mekanisme pasar. Inti dari paradigma ini, yaitu pemerintah yang kaku dalam *Old Public*

Administration (OPA) harus dirubah dengan pemerintahan yang memiliki jiwa usaha tinggi untuk mewujudkan semangat kinerja yang tinggi.

3. *New Public Service* (NPS)

Paradigma *New Public Service* (NPS) merupakan sebuah kritikan terhadap *Old Public Administration* (OPA) dan *New Public Management* (NPM). Paradigma ini berpandangan bahwa kedua paradigma tersebut belum sepenuhnya memberikan kesejahteraan, bahkan menyebabkan ketidakadilan dalam melayani rakyat. Rakyat seharusnya dianggap sebagai warga negara bukan klien seperti di *Old Public Administration* (OPA) dan *customer* seperti di *New Public Management* (NPM). Akan tetapi masyarakat ditempatkan sebagai warga negara dan pemerintah berkeinginan untuk melayani masyarakat.

4. *Good Governance*

Paradigma *good governance* datang untuk menyempurnakan konsep-konsep sebelumnya. Dalam paradigma ini, kebutuhan masyarakat menjadi terpenuhi karena adanya partisipasi dari banyaknya bermacam-macam pihak, seperti sektor publik, masyarakat, dan sektor swasta. Paradigma ini bertujuan untuk memperbaiki pelayanan yang diberi oleh aparatur birokrasi agar lebih berkualitas melalui support berbagai pihak. Adapun karakteristik *good governance* dari UNDP (*United Nation Development Program*), yaitu *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, dan strategic vision*.

Semua paradigma di atas menunjukkan bahwa orientasi administrasi publik sudah berubah dengan cepat. Paradigma administrasi publik telah disebut gagal jika

tidak ada respons terhadap kegagalan itu sendiri. Oleh karena itu, yang harus diperhatikan dengan baik selain peran administrasi publik adalah perubahan paradigma dari seri ketepatan dan kecepatan responsnya. Pada penelitian ini cenderung pada *New Public Service* (NPS) karena harus berorientasi pada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik.

1.5.5 Manajemen Publik

Manajemen publik Menurut Hughes dalam Sudarmanto dkk., (2020, hal. 2) ialah keterlibatan organisasi untuk mencapai tujuan dengan efisiensi maksimum dan bertanggung jawab untuk memperoleh hasil. Fokus manajemen publik dipaparkan oleh Wijaya & Danar (2014, hal. 1) yakni berfokus mengontrol cara kerja organisasi sektor publik untuk mencapai tujuan. Manajemen publik untuk mengatur dan mengarahkan sektor publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat hingga terciptanya kepuasan dari masyarakat (Sudarmanto et al., 2020, hal. 2).

Menurut Ott, Hyde, Shafritz dalam Wijaya & Danar (2014, hal. 1) menegaskan:

“Manajemen publik merupakan cabang administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai disain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumberdaya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia dan evaluasi program dan audit”.

Selain itu pendapat lain menurut Shafritz dan Russel dalam Sudarmanto dkk., (2020, hal. 70) berpendapat, manajemen publik adalah pemanfaatan sumberdaya dalam mengelola suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat pakar diatas dapat disimpulkan, manajemen publik ialah upaya seseorang membentuk sistem manajemen yang mempunyai fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dengan memanfaatkan sumberdaya untuk memperoleh suatu tujuan.

1.5.6 Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Putro (2014, hal. 2) mengemukakan pelayanan ialah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak mentidakibatkan kepemilikan. Pelayanan menurut putro (2014, hal. 2) ialah perilaku produsen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Sujardi dalam Ristiani (2020, hal. 166) mengartikan pelayanan publik ialah:

“Pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat termasuk pengertian pelayanan publik menurut Ristiani (2020, hal. 166). Menurut Hardiyansyah dalam Risna (2018, hal. 4) jenis publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terbagi kedalam tiga kelompok, yakni:

1. Pelayanan Administratif

Diartikan sebagai pelayanan yang di dalamnya terdapat layanan administratif seperti berbagai dokumen yang diperlukan, sebagai contoh KTP, KK, akta

kelahiran, sertifikat tanah, BPKB, akta kematian, paspor, surat IMB, STNK, dan lain-lain.

2. Pelayanan Barang

Diartikan sebagai pelayanan yang di dalamnya terdapat kegiatan melayani berbagai jenis barang yang dibutuhkan, sebagai contoh penyediaan air bersih, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Diartikan sebagai pelayanan yang di dalamnya terdapat kegiatan melayani kebutuhan publik dalam bidang jasa, sebagai contoh sanitasi lingkungan, pemeliharaan kesehatan, transportasi, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi, penanggulangan bencana, pelayanan sosial, persampahan, dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat pakar diatas dapat disimpulkan, pelayanan publik ialah bentuk kegiatan yang diberikan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak masyarakat sebagai warga negara dalam bentuk administratif, barang, serta jasa. Pada penelitian ini, objek penelitiannya adalah Transjakarta yang termasuk kedalam jenis pelayanan jasa yang dimana dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

1.5.7 Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang diberikan penyelenggara pada pengguna harus memperhatikan kualitas standar dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini bertujuan agar kebutuhan dan keinginan masyarakat

terhadap pelayanan dapat terpenuhi dengan baik. Menurut Lovelock-Wright dalam Rohaeni & Marwa (2018) memaparkan kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan mampu memenuhi kemauan konsumen.

Menurut Gaspersz dalam Rianti & Tuti (2018, hal. 164) berpendapat kualitas pelayanan diartikan:

“Sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi atau pemerintah/swasta (LSM, politik, sosial, dan lain-lain) sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik oleh penyedia jasa layanan termasuk pengertian kualitas pelayanan menurut Supranto dalam Prabantari (2020, hal. 27).

Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry dalam Prayoga dkk., (2015, hal. 192) menyebutkan kualitas pelayanan diukur secara nyata oleh pengguna dengan lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik atau *tangible* yaitu penampilan secara fisik dari perusahaan penyedia layanan untuk mengekspos eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik dapat ditunjukkan dengan penampilan dan kemampuan sarana prasarana serta keadaan lingkungan, yakni fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan, dan penampilan pegawai.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan atau *reliability* yaitu kemampuan secara akurat perusahaan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan

janjinya, pasti serta terpercaya. Kapasitas perusahaan harus sesuai dengan harapan pengguna seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, sikap simpatik, serta kecermatan dan ketelitian tinggi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan atau *responsiveness* yaitu bentuk kesanggupan penyedia layanan untuk membantu pengguna dengan cepat dan tepat, selain itu juga tanggap terhadap keinginan maupun keluhan dari pengguna. Sikap tanggap dari penyedia layanan juga harus mampu memberikan pelayanan yang ikhlas.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan atau *assurance* yaitu kemampuan perusahaan penyedia layanan untuk menciptakan rasa kepercayaan para pengguna terkait jaminan, yakni kredibilitas, keamanan, kompetensi, komunikasi serta sopan santun.

5. *Empathy* (Perhatian Individu)

Perhatian individu atau *emphaty* yaitu memberikan tingkah laku dengan bentuk perhatian tulus kepada pengguna, bersifat individu. Harapannya perusahaan penyedia layanan dapat memiliki pengetahuan tentang pengguna, serta menguasai kebutuhan pengguna dengan baik.

Berdasarkan pendapat para pakar diatas dapat disimpulkan, kualitas pelayanan ialah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan perusahaan penyedia layanan kepada pengguna dengan menciptakan produk atau jasa yang bisa memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna, sehingga pengguna mendapatkan pelayanan berkualitas. Pada penelitian ini, mengukur kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi menggunakan teori lima dimensi menurut Zeithaml,

Parasuraman, dan Berry, yakni terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian individu).

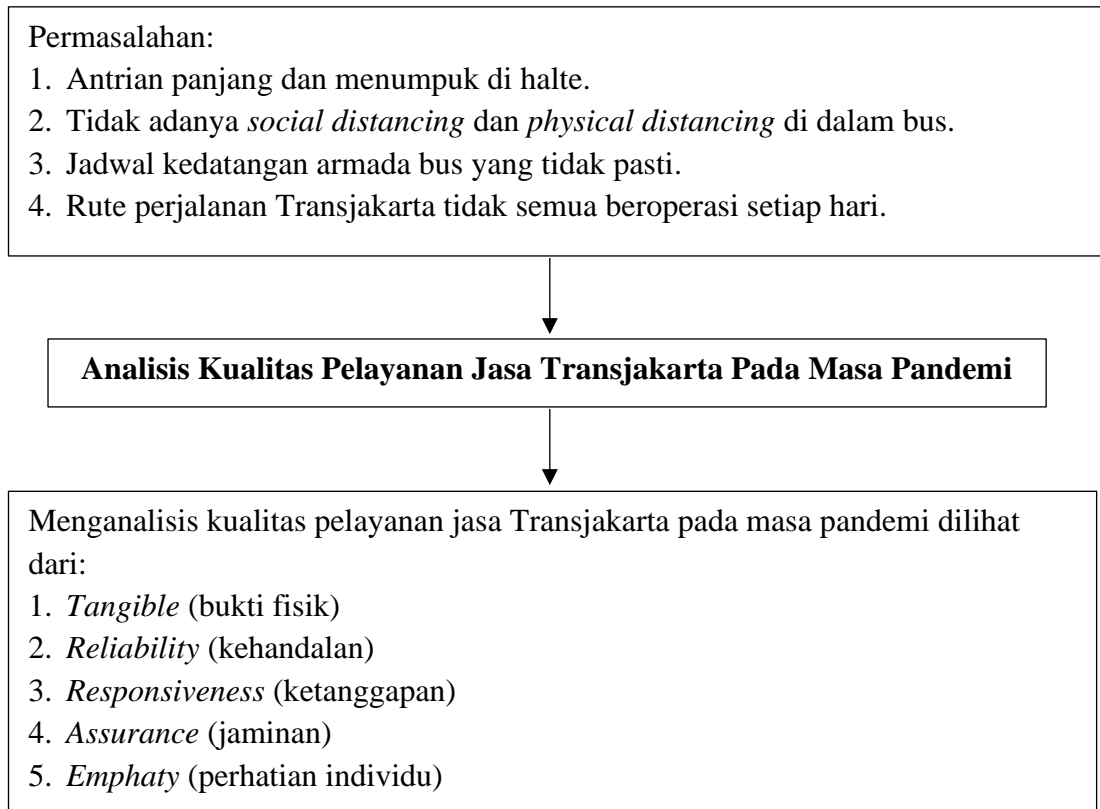
1.5.8 Kerangka Pemikiran Penelitian

Masa pandemi COVID-19 membuat aktivitas penggunaan transportasi Transjakarta dibatasi oleh penyedia layanan dengan tujuan untuk mengurangi penularan virus COVID-19. Pembatasan penggunaan transportasi umum tersebut telah menimbulkan beberapa permasalahan dari segi pelayanan yang diberikan, seperti antrian panjang dan menumpuk di halte, tidak adanya jaga jarak antara penumpang satu dengan penumpang lainnya (tidak adanya *social distancing* atau *physical distancing*) di dalam bus, jadwal kedatangan armada bus yang tidak pasti, maupun terdapat beberapa rute perjalanan Transjakarta yang tidak semua beroperasi setiap hari.

Permasalahan tersebut menghasilkan suatu rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu bagaimana kualitas pelayanan jasa Transjakarta dilihat dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian individu) pada masa pandemi. Bagan kerangka pemikiran penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.8

Kerangka Pemikiran Penelitian



1.6 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep adalah salah satu unsur penelitian yang menjelaskan penjabaran interpretasi dari indikator-indikator yang sudah ditentukan oleh peneliti untuk menjawab tujuan penelitian. Operasionalisasi konsep pada penelitian ini ialah:

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah bentuk kegiatan yang dilakukan penyelenggara layanan untuk memberikan layanan kepada pengguna dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Adapun fenomena penelitiannya yakni:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik adalah penampilan fisik dari penyelenggara layanan yang dibuktikan dengan penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana, meliputi fasilitas fisik maupun penampilan pegawai. Poin-poin yang akan diteliti, yaitu:

- a. Kelengkapan sarana dan prasarana di halte dan bus Transjakarta pada masa pandemi.
- b. Keadaan fisik bus dan halte Transjakarta pada masa pandemi.
- c. Penampilan fisik petugas Transjakarta dalam melayani pengguna pada masa pandemi.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai harapan pengguna dalam arti dikatakan akurat dan terpercaya. Poin-poin yang akan diteliti, yaitu:

- a. Sikap dan perilaku petugas Transjakarta dalam melayani pengguna pada masa pandemi.
- b. Ketepatan waktu mengenai jadwal kedatangan bus Transjakarta pada masa pandemi.
- c. Kejelasan standar pelayanan Transjakarta pada masa pandemi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan adalah kesanggupan dari penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan dengan membantu pengguna layanan dengan cepat dan

tepat serta memiliki ketanggapan yang tinggi terhadap keluhan pengguna.

Poin-poin yang akan diteliti, yaitu:

- a. Kemampuan petugas Transjakarta dalam memberikan pelayanan pada masa pandemi dengan cepat dan tepat.
- b. Kesigapan atau respon petugas Transjakarta dalam mengatasi masalah keluhan pengguna pada masa pandemi.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah kemampuan pegawai perusahaan penyelenggara layanan dalam menciptakan kepercayaan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan.

Poin-poin yang akan diteliti, yaitu:

- a. Kemampuan petugas Transjakarta dalam memberikan keamanan dan kenyamanan pengguna pada masa pandemi.
- b. Pengetahuan dan kemampuan petugas Transjakarta dalam melayani pengguna pada masa pandemi.

5. *Emphaty* (Perhatian Individu)

Perhatian individu adalah bentuk sikap perhatian yang tulus dari penyelenggara layanan kepada pengguna yang bersifat pribadi. Poin-poin yang akan diteliti, yaitu:

- a. Kepedulian petugas Transjakarta terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna pada masa pandemi.
- b. Kemampuan petugas Transjakarta dalam melayani pengguna pada masa pandemi dengan mengutamakan kepentingan masyarakat.

1.7 Argumen Penelitian

Pandemi COVID-19 mewabah di Indonesia sejak Maret tahun 2020 mendorong pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan yang ditujukan kepada masyarakat agar membatasi segala kegiatan atau aktivitasnya diluar rumah (*work from home*). Hal ini tentu dibuat oleh pemerintah dengan tujuan untuk menekan kasus positif yang terus meningkat dan memutus rantai penyebaran virus COVID-19. Alasan peneliti mengambil topik ini adalah adanya perubahan pada budaya masyarakat dalam bertransportasi publik karena terdapat perubahan kebijakan yang terjadi akibat pandemi COVID-19 di Indonesia terkait pemberian pelayanan publik khususnya dalam bidang jasa transportasi umum. Perubahan budaya tersebut menimbulkan masalah seperti, banyak pengguna layanan dan pihak perusahaan transportasi yang belum sepenuhnya mematuhi peraturan dari pemerintah dan menyebabkan adanya celah untuk melanggar peraturan salah satunya tidak adanya *social distancing* (jaga jarak) antar penumpang di dalam bus.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tolak ukur dalam menilai pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna layanan khususnya pada masa pandemi saat ini. Berkualitas atau tidaknya pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dapat dilihat dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathaty*.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berbentuk kata-kata tertulis atau lisan dari seseorang, serta pengamatan perilaku merupakan pengertian penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2011, hal. 4). Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, yakni meneliti keadaan objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen dan dilakukan secara triangulasi serta hasilnya lebih menekankan sebuah makna (Sugiyono, 2016, hal. 9).

Pada penelitian ini, penulis mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dilihat dari aspek-aspek kualitas pelayanan publik, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian individu).

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian atau lokasi penelitian ialah satu tempat dimana peneliti menemukan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti untuk mendapatkan data atau informasi yang diperlukan. Situs penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta).

1.8.3 Subjek Penelitian

Pemilihan subjek penelitian ini berdasarkan tema penelitian, yaitu tentang Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi. Pada penelitian ini untuk menentukan subjek penelitian menggunakan teknik *snowball*. Teknik *snowball sampling* menurut Sugiyono (2013, hal. 142) ialah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Nina Nurdiani dalam Fitrah dan Luthfiah (2017, hal. 162) menegaskan metode untuk mengidentifikasi, memilih, dan mengambil sampel dalam suatu rantai hubungan yang menerus disebut teknik *sampling snowball*. Subjek penelitian yang akan digunakan adalah beberapa pihak PT. Transportasi Jakarta sebagai penyelenggara layanan yang berpotensi memiliki pengetahuan terhadap topik penelitian serta masyarakat pengguna layanan jasa Transjakarta pada masa pandemi di tahun 2021.

1.8.4 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian terdiri atas data kuantitatif, kualitatif, dan gabungan diantara keduanya. Data kualitatif merupakan data yang terkumpul dalam bentuk kata-kata, gambar, serta tulisan. Peneliti menggunakan jenis data kualitatif, yaitu menggunakan kata-kata tertulis untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dilihat dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian individu).

1.8.5 Sumber Data

Lofland dan Lofland dalam Moleong (2007, hal. 157) menegaskan kata-kata, tindakan merupakan sumber data utama pada penelitian kualitatif, untuk data tambahan bisa berupa dokumen, laporan, dan lain-lain. Ada dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Sugiyono (2018, hal. 213) menegaskan sumber data yang langsung didapatkan kepada pengumpul data disebut data primer. Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan PT. Transportasi Jakarta dan masyarakat sebagai pengguna jasa Transjakarta terkait kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2018, hal. 137) ialah sumber data yang diperoleh tidak berhubungan langsung kepada pengumpul data. Data sekunder yang dapat diperoleh dengan mudah oleh peneliti dalam penelitian ini, seperti literatur, jurnal, artikel, berita, serta website resmi PT. Transportasi Jakarta yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2018, hal. 104) menegaskan pengumpulan data dalam penelitian kualitatif bisa dijalankan dalam berbagai *setting*, sumber, dan cara”. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara, dan

dokumen. Pengumpulan data melalui tiga teknik tersebut dilakukan oleh peneliti dimulai sejak awal pandemi, yaitu bulan Maret 2020 sampai bulan Oktober 2021.

1. Observasi

Observasi menurut Nazir (2009, hal. 211) bisa dilakukan secara pengamatan langsung melalui penglihatan, pendengaran, penciuman, serta peraba. Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung pada beberapa lokasi layanan Transjakarta dan di PT. Transportasi Jakarta dengan tujuan untuk menganalisis dan mencatat segala hal berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi.

2. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah teknik wawancara terstruktur, yakni menurut Esterber dalam Sugiyono (2018, hal. 233) ialah teknik pengumpulan data dengan mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis.

3. Dokumen

Dokumen disini menurut Sugiyono (2018, hal. 240) ialah tambahan dari metode observasi dan wawancara pada penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan dokumen, seperti foto bukti penyelenggaraan pelayanan Transjakarta pada masa pandemi, data penumpang pada masa pandemi dan laporan tahunan PT. Transportasi Jakarta tahun 2020 (tahun awal pandemi).

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis dan interpretasi data merupakan tahap meringkas data-data yang didapatkan secara akurat. Tahapan analisis dan interpretasi data yang digunakan ialah:

1. Reduksi data, yaitu merangkum hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal penting. Data yang direduksi akan menghasilkan gambaran lebih jelas serta mempermudah peneliti melakukan pencarian data apabila diperlukan.
2. Penyajian data, yakni data akan membentuk dalam pola hubungan sehingga mudah dipahami. Menurut Sugiyono (2013) penyajian data bisa berbentuk uraian, hubungan antarkategori, diagram dan sejenisnya.
3. Kesimpulan, yaitu penemuan yang sebelumnya belum pernah ada dan penemuan ini bisa berbentuk deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya belum jelas.

Ketiga langkah analisis dan interpretasi data tersebut saling berkaitan. Data yang diperoleh dilakukan reduksi atau merangkum data dengan memfokuskan pada hal penting sesuai topik penelitian, yakni analisis kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dilihat dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian individu). Selanjutnya akan disajikan dalam bentuk teks naratif dan terakhir membuat kesimpulan sesuai data yang diperoleh.

1.8.8 Kualitas Data

Kualitas data sebagai salah satu tahap penelitian terakhir untuk melihat keabsahan sebuah data. Penelitian ini menggunakan kualitas data dengan

triangulasi. Triangulasi menurut Sugiyono (2013, hal. 241) ialah teknik pengumpulan data dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada.

Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber menurut Sugiyono (2013, hal. 241) artinya memperoleh data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Peneliti melakukan pengumpulan sumber data melalui wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi.