

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia menjadi sebuah negara yang terkenal luas dan memiliki jumlah kepadatan penduduk yang tinggi salah satunya yakni DKI Jakarta. Kota yang sering disebut sebagai metropolitan, serta menjadi pusat peradaban yang memiliki kepadatan penduduk yang cukup tinggi. Banyaknya penduduk dengan segala kebutuhannya tersebut membuat pemerintah harus bisa bekerja lebih ekstra dalam memberikan penyediaan sarana dan prasarana infrastruktur bagi masyarakatnya. Jakarta juga dikenal sebagai kawasan konektivitas yang menghubungkan daerah-daerah disekitarnya seperti wilayah Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi, atau kita lebih sering menyebutnya dengan kawasan Jabodetabek.

Pertumbuhan populasi dan penyebaran penduduk di DKI Jakarta dari daerah penyangga (Jabodetabek) tentu juga akan memengaruhi peningkatan mobilitas sehari-hari yang akan menyebabkan kepadatan di DKI Jakarta. Salah satu penyebab kepadatan tersebut yakni pertumbuhan ekonomi yang tidak merata, karena orang-orang dari daerah pinggiran yang relatif kurang berkembang bermigrasi ke kota-kota besar seperti Jakarta. Sehingga banyak orang di Jakarta disebut sebagai komuter. Pergerakan yang terjadi ketika penduduk melintasi perbatasan suatu wilayah atau daerah selama satu hari dan kemudian kembali ke lokasi semula dikenal sebagai mobilitas komuter. Fenomena komuter sangat mudah ditemui di lingkungan Jabodetabek.

Komuter memiliki ciri dan karakteristik khusus dalam melakukan aktivitasnya. Menurut Badan Pusat Statistik di tahun 2014, komuter merupakan individu yang melakukan perjalanan harian antara tempat tinggal dan tempat mereka bekerja di kota yang berbeda. Komuter memiliki ciri khusus yakni mereka hanya berpindah ke suatu tempat atau daerah seperti tempat mereka bekerja ataupun melakukan aktivitas yang lain tetapi tidak menetap di daerah tujuan tersebut. Arus perpindahannya hanya berdurasi harian dengan pola pulang - pergi dalam kurun waktu 24 jam. Yang mana hal tersebut butuh kendali dan pengawasan dari pemerintah terkait penyediaan layanan publik, salah satunya dalam hal mobilisasi penduduk menggunakan transportasi.

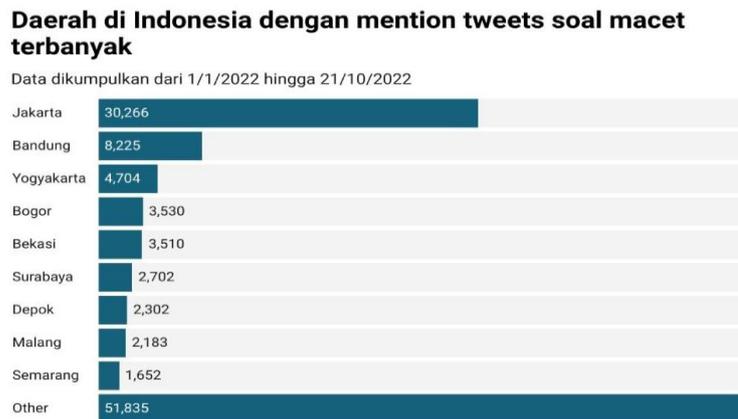
Dalam kehidupan sehari-hari, transportasi merupakan komponen penting yang tidak dapat dipisahkan. Transportasi mempengaruhi hampir setiap aspek kehidupan dan menjadi faktor pendorong utama pertumbuhan ekonomi serta membantu pembangunan nasional. Sangat penting untuk menawarkan layanan transportasi yang semakin meningkat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Transportasi darat di Jakarta merupakan salah satu segmen terbesar dan paling signifikan dalam industri transportasi. Terdapat empat jenis transportasi umum darat yang ada di Jakarta diantaranya bus, kereta api, angkot/mikrolet, dan ojek. Beberapa masyarakat beralih ke kendaraan pribadi, seperti mobil dan sepeda motor, ketika transportasi umum dinilai memiliki banyak kekurangan dalam memberikan layanan kepada para pengguna jasa dan hal tersebut tentu dapat memicu terjadinya kemacetan.

Menurut data di tahun 2022 berdasarkan *mention tweets* masyarakat terkait kemacetan di DKI Jakarta saat ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.1

Daerah di Indonesia dengan mention tweets soal kemacetan terbanyak (2022)

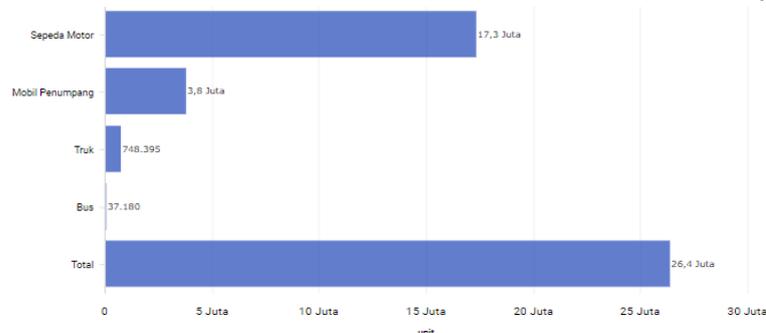


Sumber: Laman Internet (<https://inet.detik.com/>)

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa DKI Jakarta menjadi daerah dengan tingkat kemacetan tertinggi berdasarkan keluhan yang disampaikan masyarakat melalui media sosial *twitter* dengan jumlah 30.266 tweets. Kemacetan tersebut juga didorong oleh faktor banyaknya jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta. Berikut merupakan data jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta menurut jenisnya:

Gambar 1.2

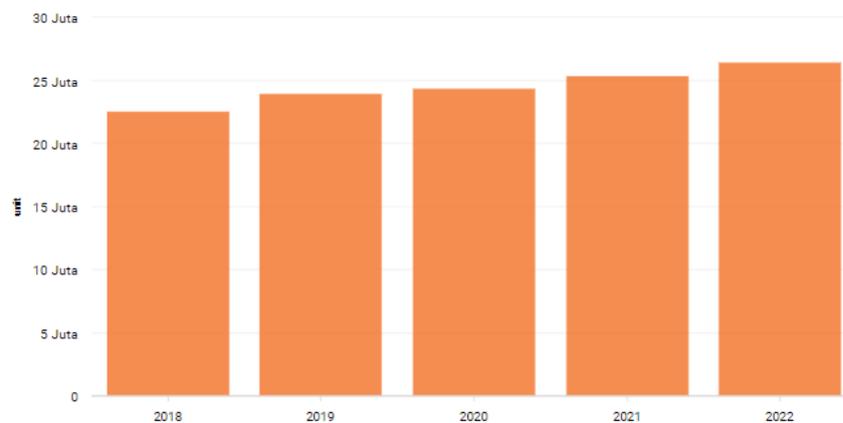
Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta Menurut Jenisnya (2022)



Sumber: Laman Internet (<https://databoks.katadata.co.id/>)

Gambar 1.2 menjelaskan bahwa DKI Jakarta memiliki pengguna kendaraan bermotor dengan jumlah yang tinggi sekitar 26,4 juta pengguna. Kendaraan dengan jumlah terbanyak yakni sepeda motor dengan jumlah 17,3 juta, kemudian disusul dengan mobil sebanyak 3,8 juta pengguna. Hal ini tentu mendorong terjadinya kemacetan yang ada di Jakarta. Sejalan dengan hal tersebut, menurut laporan BPS menunjukkan, jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta terus meningkat tiap tahunnya. Berdasarkan data jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta (2018 – 2022) sebagai berikut:

Gambar 1.3
Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta (2018 - 2022)



Sumber: Laman Internet (<https://databoks.katadata.co.id/>)

Gambar 1.3 menjelaskan bahwa jumlah kendaraan bermotor di DKI Jakarta terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Tercatat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Ibu Kota mencapai 26,37 juta unit pada 2022. Jumlah ini meningkat 4,39% dari tahun sebelumnya sebanyak 25,26 juta unit, yang mana hal tersebut semakin memperparah kondisi kemacetan di DKI Jakarta.

Apabila permasalahan kemacetan lalu lintas ini tidak mendapat perhatian khusus, maka dampak yang dapat timbul yaitu seperti waktu perjalanan meningkat dan biaya operasi kendaraan meningkat. Penanganan dari permasalahan kemacetan selama ini membutuhkan komunikasi yang baik oleh berbagai pihak terkait, baik itu antara Pemerintah Daerah, Dinas Perhubungan DKI, Polri, Kementerian Pekerjaan Umum, Kementerian Perindustrian maupun Pihak Swasta yang terlibat dalam kegiatan transportasi dan usaha lain yang terkait dengan sarana prasarana transportasi. Oleh sebab itu, perlu adanya solusi yang efektif yang diberikan oleh pemerintah terkait permasalahan kemacetan di DKI Jakarta.

Transportasi umum di DKI Jakarta menjadi salah satu solusi pemerintah dalam meminimalisir permasalahan lalu lintas yakni kemacetan. Kemacetan sering terjadi di jam - jam saat warga DKI Jakarta memulai aktivitas seperti berangkat kerja di rentang waktu 07.00 - 09.00 dan pada waktu pulang kerja di rentang waktu pukul 16.00 - 18.00.

Peningkatan mobilitas penduduk (khususnya di jam rentan kemacetan), keterbatasan jangkauan pelayanan transportasi umum, transportasi antarmoda yang belum terintegrasi berdampak pada pilihan masyarakat untuk menggunakan kendaraan pribadi (motor dan mobil) sehingga menyebabkan terjadinya kemacetan, khususnya pada jam sibuk. Kemacetan menyebabkan penurunan tingkat pelayanan jalan dan menimbulkan polusi udara. Di sisi lain, transportasi mempunyai peranan penting dalam mendorong pertumbuhan serta pembangunan ekonomi suatu negara. Transportasi menjadi sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian serta berpengaruh dalam setiap aspek

kehidupan masyarakat. Karena transportasi menjadi sarana yang penting dalam memperlancar roda perekonomian, maka tentu hal tersebut membutuhkan perhatian serius bagi pemerintah untuk segera mengatasi keresahan warga yang sudah lama dirasakan yakni perihal kemacetan lalu lintas. Penggunaan transportasi umum dapat meminimalisir kemacetan yang terjadi di kota Jakarta.

Pada era globalisasi saat ini, pilihan transportasi umum sudah semakin beragam serta dilengkapi dengan berbagai teknologi yang semakin canggih, agar masyarakat dapat memilih moda transportasi yang dirasa paling praktis dan efisien. Transportasi menjadi sarana penting untuk mempermudah akses bagi penduduk lokal dari berbagai wilayah atau daerah. Oleh sebab itu, sangat penting untuk menyediakan pilihan transportasi umum yang mengutamakan kenyamanan dan keamanan, efektif dan efisien, serta ramah terhadap lingkungan. Menurut beberapa penelitian mengenai transportasi publik, transportasi berbasis rel menawarkan tingkat efektivitas dan efisiensi yang paling baik. Pada masa kini, tidak dapat dipungkiri bahwa adanya transportasi umum berupa kereta api bukan hanya menjadi sebuah alternatif melainkan dapat menjadi solusi. Moda transportasi kereta api di Indonesia yakni milik PT.KAI yang memiliki anak perusahaan yang sering dikenal dengan sebutan PT. Kereta Commuter Indonesia.

PT KCI (Kereta Commuter Indonesia) merupakan anak perusahaan yang mengelola KRL *Commuter Line*. PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang didirikan sesuai dengan Instruksi Presiden No. 5 tahun 2008 dan surat Meneg BUMN NO.S-653/MBU/2008 pada tanggal 12 Agustus 2008. Pembentukan anak perusahaan ini bertujuan agar para stakeholder lebih berkonsentrasi dalam memberikan

pelayanan yang berkualitas serta dapat berkontribusi pada penyelesaian masalah transportasi perkotaan yang semakin rumit. PT KAI *Commuter Line* ini telah resmi menjadi anak perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sejak tanggal 15 September 2008.

Sejak diberlakukannya kebijakan *Commuter Line Single Operation* pada tahun 2011, perlahan namun pasti mulai dilakukan sejumlah kebijakan perbaikan pelayanan. Kebijakan tersebut yakni mulai diterapkannya kebijakan tiket elektronik dan tarif progresif serta revitalisasi kondisi di berbagai stasiun agar lebih tertib dan teratur. Penyediaan fasilitas yang diberikan oleh PT. KCI tentunya harus sejalan dengan visi, misi, serta tujuan yang mereka miliki. Selain itu, adanya PT. KCI ini ditujukan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta diharapkan dapat menjadi bagian dari solusi pemecahan masalah transportasi perkotaan yang semakin kompleks.

Kereta api listrik menjadi sarana transportasi yang dianggap efisien karena mampu mengangkut orang serta barang dalam jumlah yang cukup banyak dengan biaya yang relatif murah. Selain itu, kereta *Commuter Line* mendukung mobilitas masyarakat khususnya di wilayah Jabodetabek dalam melakukan aktivitas. Kereta Api *Commuter Line* merupakan moda transportasi massal yang dapat diandalkan oleh masyarakat sebagai transportasi umum di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi).

Dengan adanya layanan ini, PT Kereta Api *Commuter Line* Jabodetabek diharapkan dapat memuaskan para konsumennya dan mengoperasikan sistem yang dirancang untuk melayani masyarakat. Selain itu, teknologi *Commuter Line Single Operation* dapat mencegah terjadinya penumpukan penumpang yang menyebabkan kereta penuh sesak dan mengurangi kenyamanan penumpang. Komponen pelayanan yang ada perlu dibenahi untuk menjadikan *Commuter Line* sebagai moda transportasi utama di Jabodetabek. Untuk memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sangat penting untuk secara konsisten menjunjung tinggi loyalitas pengguna dan meningkatkan kualitas layanan (*public value*).

Hingga Maret 2023, PT KCI mengoperasikan 1.090 perjalanan *Commuter Line* di wilayah Jabodetabek dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Perjalanan KRL dalam Sehari

Tujuan	Jumlah Perjalanan / Hari
<i>Commuter Line</i> Bogor	402
<i>Commuter Line</i> Cikarang	267
<i>Commuter Line</i> Rangkasbitung	211
<i>Commuter Line</i> Tangerang	124
<i>Commuter Line</i> Tanjungpriuk	86
Total	1.090

Sumber: PT KCI, diolah penulis 2023.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pelayanan KRL seringkali beroperasi hingga mencapai angka 1.090 perjalanan dalam satu hari. KRL memiliki waktu operasional mulai pukul 04.00 – 24.00 WIB setiap harinya. KRL beroperasi melayani 80 stasiun di wilayah Jabodetabek dengan rute sepanjang 418,5 km. Tarif / harga tiket yang dapat dikatakan cukup terjangkau, yakni mulai dari Rp. 3000,- dan memiliki perlintasan sendiri, sehingga diharapkan dapat mengurangi angka kecelakaan dibandingkan dengan transportasi umum lainnya. Selain itu, tersedianya layanan bagi penumpang, mulai dari stasiun kedatangan hingga stasiun tujuan, juga membuat penumpang merasa bahwa mobilitas mereka lebih mudah untuk dijangkau.

Banyak masyarakat yang memanfaatkan adanya kereta *Commuter Line* tidak hanya untuk berpergian atau ke tempat bekerja, melainkan juga untuk mengunjungi berbagai destinasi wisata. Dinas Pariwisata DKI Jakarta menganjurkan bagi para wisatawan untuk menggunakan transportasi umum seperti kereta *Commuter Line* untuk berwisata di Jakarta dan sekitarnya. Transportasi umum berbasis rel seperti Kereta Api Commuter Indonesia (KCI) dapat menjadi sarana transportasi massal andalan masyarakat Jabodetabek. Namun, adanya pertumbuhan jumlah penumpang moda KAI *Commuter Line* baik yang berasal dari Jakarta maupun daerah penyangga lainnya serta terbatasnya sarana - prasarana yang tersedia dapat menimbulkan permasalahan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

PT. KAI *Commuter Line*, salah satu pelaku bisnis di industri jasa transportasi, harus terus mengembangkan dan meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Meningkatkan seluruh nilai pengalaman layanan sebagian besar tergantung pada kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan kesan yang dirasakan, konsumen akan menilai kualitas layanan yang diberikan. Untuk mendukung peran strategis KRL sebagai bentuk layanan transportasi publik yang baik, agar diminati oleh masyarakat. Walaupun KRL diminati oleh masyarakat, namun tak jarang masyarakat merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT KAI *Commuter Line* ini masih belum optimal, ada keresahan yang dirasakan oleh masyarakat.

Salah satu stasiun yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yakni Stasiun Manggarai. Di Stasiun Manggarai kepadatan penumpang terjadi setelah Kemenhub dan Ditjen Perkeretaapian melakukan pengembangan kapasitas di stasiun Manggarai agar menjadi stasiun sentral. Stasiun tersebut akan berfungsi sebagai stasiun pemberangkatan dan pemberhentian kereta jarak jauh. Karena hal tersebut maka terjadilah perubahan rute KRL rute Cikarang / Bekasi dan Bogor / Depok yang mengakibatkan kepadatan penumpang di Stasiun Manggarai.

Pada tahun 2023 data jumlah penumpang KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai sebagai berikut:

Grafik 1.1 Grafik Jumlah Pengguna KRL Jabodetabek Tahun 2023



Sumber: PT.KCI. Data diolah peneliti, 2023.

Pada grafik 1.1 menunjukkan bahwa setiap bulannya jumlah penumpang KRL di Jabodetabek bersifat fluktuatif dengan pengguna sekitar 700.000 – 850.000 orang per hari. KRL *Commuter Line* menjadi moda transportasi tersibuk di wilayah metropolitan. Hal tersebut tentu dapat menimbulkan berbagai permasalahan.

Terdapat beberapa masalah dan gangguan dalam penyelenggaraan moda transportasi *Commuter Line* terutama di Stasiun Manggarai. Gangguan dalam penggunaan KRL disebabkan oleh tiga faktor utama, seperti gangguan eksternalitas, gangguan persinyalan telekomunikasi, dan gangguan operasi KRL *Commuter Line*. Beberapa keluhan yang masih dirasakan dari pelayanan KRL di Stasiun Manggarai diantaranya:

- 1.) Kapasitas penumpang yang melebihi muatan sehingga terciptanya rasa kurang nyaman;

- 2.) Terjadi hambatan, baik yang disebabkan karena gangguan sarana prasarana maupun permasalahan teknis lainnya, sehingga jadwal keberangkatan dan tiba terkadang menjadi tidak sesuai
- 3.) Kehilangan barang-barang di atas bagasi;
- 4.) Antrean yang terlalu padat di beberapa peron;
- 5.) Adanya pengerjaan konstruksi yang menghambat aktivitas transit penumpang.

Masyarakat pengguna jasa transportasi KRL terus menyuarkan keluhan, saran, dan kritik karena merasa tidak puas dengan layanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka. Masyarakat menganggap jenis transportasi ini adalah yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka dan relatif lebih efektif dan efisien dibandingkan moda transportasi lainnya, masyarakat memiliki harapan yang tinggi untuk perbaikan layanan KRL

Gambar berikut merupakan beberapa *headline* berita serta komentar masyarakat terkait kritikan pelayanan KRL Commuter Line:

Gambar 1.4

Headline Berita Pelayanan KRL



Sumber : Laman Internet (Republika.co.id)

Gambar 1.5 Headline Berita Pelayanan KRL

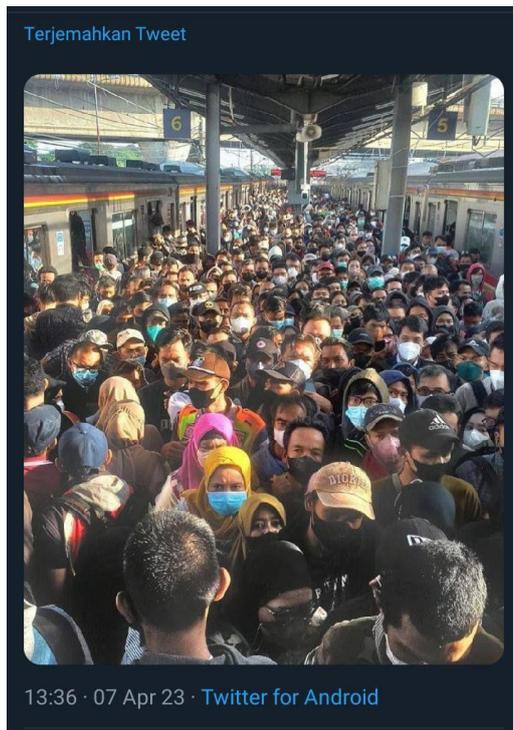


Sumber: Laman Internet (liputan6.com)

Terdapat beberapa komentar masyarakat melalui sosial media terkait keluhan menggunakan KRL di Stasiun Manggarai:

Gambar 1.6 Keluhan Masyarakat terkait Penggunaan KRL melalui Media Sosial





Sumber: Media Sosial Twitter & Tiktok

Penilaian masyarakat tentu menjadi faktor penting dalam pemberian kualitas pelayanan. Penilaian terhadap pelayanan KRL tentu berdasarkan apa yang mereka rasakan. Bukti berupa banyaknya kritikan yang diberikan masyarakat terjadi karena ketidaksesuaian antara harapan kualitas pelayanan dengan realita yang ada. Hal inilah yang menunjukkan adanya suatu permasalahan pada *public value* penggunaan transportasi KRL khususnya di Stasiun Manggarai.

Public value merupakan konsep yang merujuk pada manfaat atau nilai yang dihasilkan oleh kebijakan, program, atau layanan publik yang dirasakan oleh masyarakat secara luas. Konsep ini menekankan bahwa tujuan dari tindakan dan kebijakan pemerintah bukan hanya untuk mencapai tujuan ekonomi atau efisiensi, tetapi juga untuk menciptakan nilai yang bermanfaat bagi masyarakat. *Public value*

berfungsi sebagai panduan bagi pemerintah dan organisasi publik dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan dan program mereka untuk memastikan bahwa mereka menciptakan nilai yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan.

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui permasalahan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi dalam pembentukan *public value* pada penggunaan transportasi KRL khususnya di Stasiun Manggarai, karena wilayah di DKI Jakarta masih menjadi kawasan yang sering terjadi kemacetan dan masih banyak masyarakat yang belum menjadikan transportasi umum sebagai prioritas utama mereka dalam melakukan mobilisasi harian.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, hadirnya transportasi umum KRL ini seharusnya dapat menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat dalam mengatasi kemacetan, namun hal tersebut belum mampu mengatasi permasalahan kemacetan karena masih banyak pengguna KRL yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, penggunaan pada transportasi umum memunculkan pertanyaan pada hadirnya transportasi KRL dengan memberikan pertanyaan pada penelitian ini yaitu “Apa *public value* masyarakat dalam penggunaan KRL sebagai moda transportasi umum di DKI Jakarta?”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan gambaran permasalahan yang telah dijabarkan, maka dapat diidentifikasi bahwa permasalahan yang muncul yaitu:

1. Tingginya angka kemacetan di DKI Jakarta
2. Jumlah kendaraan pribadi yang terus meningkat.
3. Kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum.
4. Banyak keluhan yang dirasakan masyarakat ketika menggunakan transportasi KRL.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Public Value* pada penggunaan jasa transportasi KRL *Commuter Line* Jabodetabek di Stasiun Manggarai?.
2. Faktor apa saja yang membentuk *Public Value* pada penggunaan jasa transportasi KRL *Commuter Line* Jabodetabek di Stasiun Manggarai?.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui *Public Value* pada penggunaan transportasi KRL *Commuter Line* Jabodetabek di Stasiun Manggarai.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk *Public Value* pada penggunaan transportasi KRL *Commuter Line* Jabodetabek di Stasiun Manggarai.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini berguna untuk membantu memahami suatu permasalahan dan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Penelitian ini difokuskan untuk mewujudkan

kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat berdasarkan teori nilai publik (*public value*).

1.5.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan faktor-faktor yang dapat dipertimbangkan oleh instansi terkait dalam melakukan peningkatan layanan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah serta memperluas pengetahuan pembaca untuk melakukan penelitian terkait lebih lanjut.

1.6. Kajian Teori

1.6.1. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan sebuah penelitian, referensi atau landasan berupa teori ataupun penemuan dari hasil-hasil penelitian terdahulu bersifat esensial dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data yang menurut peneliti perlu dihadirkan pada bagian lain adalah penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan persoalan yang diteliti dalam penelitian ini.

Penggunaan serta peningkatan *public value* diidentifikasi dalam berbagai persoalan, mulai dari pelayanan transportasi, program pemerintah di bidang pendidikan, tatakelola pemerintahan, layanan kesehatan, pelayanan administrasi masyarakat, pelestarian lingkungan, pengembangan wisata, dan lain-lain. Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti memiliki kesamaan yaitu membahas terkait *public value*, namun penelitian yang membahas terkait *public value* (nilai publik) dalam pelayanan transportasi umum khususnya KAI *Commuter Line* belum banyak diteliti, sehingga yang menjadi perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu ada pada fokus dan objek yang akan diteliti. Sehingga, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Public Value* Penggunaan Transportasi Umum KAI *Commuter Line* Jabodetabek di Stasiun Manggarai”. Guna memudahkan pemahaman terhadap bagian ini, berikut merupakan tabel penelitian terdahulu.

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Retno Sunu Astuti, Yuliana Kristanto, dan Aden Nurul Nuha. 2021	Mengidentifikasi <i>Public Value</i> pengguna transportasi BRT di Kota Semarang. Menganalisis faktor-faktor membentuk <i>Public Value</i> pengguna BRT di Kota Semarang.	Pelayanan publik, <i>Public Value</i>	Deskriptif kualitatif	Meskipun tujuan Trans Semarang adalah untuk mengurangi kemacetan, pada kenyataannya, ini belum mampu mengatasi masalah kemacetan. Nilai Publik terhadap layanan Trans Semarang menunjukkan bahwa Trans Semarang belum menjadi yang terbaik dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah seperti: waktu operasi yang singkat, waktu tunggu yang lama, waktu tempuh yang tidak efisien, serta masalah yang signifikan dalam hal kualitas sumber daya manusia dan kurangnya layanan yang akomodatif bagi individu dengan disabilitas. Hal ini memunculkan pertanyaan akan dialog – dialog serta interaksi apa saja yang telah Trans Semarang lakukan dimana <i>public value</i> belum optimal dalam peningkatan serta pengembangan pada layanan Trans Semarang yang ada .
2.	Danam Banyu Pakarti. 2018	Untuk mendeskripsikan Nilai Publik Program Tanggung	Kebijakan Publik, Kebijakan	Kualitatif	Nilai publik dapat dicapai jika dapat memenuhi segitiga strategis <i>public value</i>

No.	Nama Peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Jawab Sosial Kampus Kota Surabaya.	Sosial, <i>Public Value</i>		(nilai publik). Dalam segitiga strategis terdapat tiga aspek yaitu <i>legitimacy and support</i> (legitimasi dan dukungan), <i>operational capabilities</i> (kemampuan operasional) dan <i>substantively valuable</i> (nilai substansial). Berdasarkan hasil penelitian selama di lapangan dapat disimpulkan bahwa program <i>Campus Social Responsibility</i> dapat dikatakan bermanfaat dan bernilai publik bagi masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari ketiga aspek dari segitiga strategis telah terpenuhi.
3.	Putri, A. A., Ariany, R., & Syamsurizal di, S. 2019	Menggambarkan tata kelola Pemerintahan terbaik di Nagari Sungai Nyalo IV Koto Mudiek, Kecamatan Batang Kapas, Kabupaten Pesisir Selatan	Tata Kelola Pemerintahan Desa	Deskriptif	Tata kelola pemerintahan Nagari Sungai Nyalo IV Koto Mudiek masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama yang berkaitan dengan akses publik. Agar informasi lebih mudah diakses oleh masyarakat, kami menyarankan Pemerintah Nagari Sungai Nyalo untuk mulai menyediakan akses elektronik. Selain itu, terlihat jelas bahwa kebijakan nagari sebagian besar terfokus pada pembangunan fisik; inisiatif pemberdayaan

No.	Nama Peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					masyarakat harus lebih diperhatikan, dan pemerintah Nagari Sungai Nyalo IV Koto Mudiek harus membangun saluran untuk menangani keluhan masyarakat.
4.	Arum Reyan Safitri(K), Tri Ani Marwati, Lina Handayani. 2022	Mengevaluasi nilai publik dalam penerapan sistem informasi kesehatan (SI ASIK) untuk meningkatkan manajemen layanan Kesehatan di Kota Kendari.	<i>Public Value</i>	Deskriptif Kualitatif	Ada tiga variabel yang mencirikan nilai publik dari layanan kesehatan di Kota Kendari, yang disediakan melalui sistem informasi kesehatan terintegrasi yang dikenal sebagai SI ASIK: kemampuan operasional, nilai publik/nilai substansial, serta legitimasi dan dukungan. Nilai publik dari sebuah layanan secara signifikan dibentuk oleh ketiga faktor ini. Sistem informasi kesehatan SI ASIK memiliki implementasi yang sangat baik berkat integrasi berbagai sumber data dari penyedia layanan kesehatan, sesuai dengan temuan di lapangan. Karena terjangkau dan bermanfaat, materi yang ada di situs SI ASIK sangat bermanfaat bagi masyarakat. Dengan kemudahan akses pada website, masyarakat diharapkan akan lebih peduli dengan kesehatan dan pola serta gaya hidup yang

No.	Nama Peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					sehat. Laporan dari setiap penyelenggara layanan kesehatan juga dapat membantu Dinas kesehatan dalam mengambil keputusan mengenai berbagai macam kebijakan kesehatan.
5.	Ir. Said Alkhudri, MM. 2021	Untuk menjadikan nilai publik sebagai tujuan dan indikator kinerja kebijakan publik	Nilai Publik	Deskriptif	Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 secara implisit mengamankan agar nilai-nilai publik dimasukkan ke dalam semua kebijakan publik. Namun, ketidaktahuan, keangkuhan, dan arogansi para pejabat publik dan penyelenggara negara telah menyebabkan lahirnya kebijakan-kebijakan yang sama sekali tidak memiliki nilai publik, meskipun ironisnya kebijakan-kebijakan tersebut terus dijustifikasi atas nama kepentingan rakyat.
6.	A., Widianingsih, I., Nurasa, H., & Entang, A. M. (2019).	Untuk merumuskan strategi pelayanan air minum yang dapat menghasilkan konsep baru mengenai strategi pelayanan air minum di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang.	Pelayanan Publik, Konsep Master Strategi, Menciptakan Nilai Publik	Kualitatif	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kerta Raharja (TKR) Kabupaten Tangerang masih terus melaksanakan rencana pelayanan air minum di bawah standar. Oleh karena itu, untuk menghasilkan nilai publik dan sistem pelayanan yang ideal, sangat penting bagi PDAM TKR Kabupaten Tangerang

No.	Nama Peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					untuk segera mengadopsi Strategi Induk yang terdiri dari strategi korporat, bisnis, fungsional, dan perusahaan dalam rangka mengoptimalkan pelayanan air minum.
7.	Wasisto, M. E. (2020)	untuk membandingkan nilai publik pelayanan e-KTP antara sistem pelayanan Disdukcapil dengan Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.	public service value yang terdiri dari dua dimensi yaitu outcome dan cost-effectiveness.	Kualitatif	Salah satu layanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara Indonesia adalah layanan e-KTP. Mal Pelayanan Publik diperkenalkan oleh Pemerintah Kota Bekasi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan e-KTP. Sistem pelayanan e-KTP di Mal Pelayanan Publik menawarkan nilai pelayanan publik yang lebih tinggi dibandingkan dengan sistem pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kota Bekasi.
8.	Nursalam, N. (2021).	Untuk mengetahui penerapan nilai-nilai publik dalam kebijakan pelestarian Cendana (santalum album L) di kabupaten Timor Tengah Selatan.	Nilai Publik	Kualitatif	Kebijakan pelestarian cendana didasarkan pada minimal tiga (3) nilai publik, yaitu keadilan sosial, akuntabilitas, dan keberlanjutan. Ketiga atribut ini masih terus ditingkatkan berdasarkan temuan studi dalam upaya meningkatkan populasi Cendana yang dihargai sebagai sumber daya dan ikon masyarakat. Pemerintah (pemerintah daerah) dan masyarakat dapat

No.	Nama Peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					menemukan kembali tindakan-tindakan yang sesuai dan sejalan dengan nilai-nilai publik yang terabaikan dengan berkonsentrasi pada nilai-nilai publik dalam upaya kebijakan pelestarian cendana.
9.	Sabrina, A., Faroh, F. H., Krisnawan, G., Selvia, H., Nadzif, K., Rizky, M. A., ... & Astuti, W. (2022).	Mengetahui penerapan nilai publik dalam pengembangan taman habitat melalui hidroponik	Nilai Publik	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Sebagai bagian dari program pemberdayaan masyarakat RW 08 Kelurahan Panjang, metode pengembangan tanaman hidroponik digunakan untuk membangun kebiasaan. Yang pasti, salah satu tujuan utama dari program pengembangan dan pemberdayaan ini adalah dukungan dan keterlibatan masyarakat. Hanya dengan demikian, wilayah RW 08 Kelurahan Panjang dapat menjadi destinasi agrowisata di Kota Magelang.

No.	Nama Peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
10.	Ramadhan A.D. Rofahiyatin, A., Ayu, A. S., Daifullah, B., Ulfiya, E., Yuliantoro, F. & Qutrunada, M. I. (2022)	Untuk meningkatkan nilai publik dalam melakukan revitalisasi sungai guna pengembangan wisata	Nilai Publik	Kualitatif	Kelurahan Kemirirejo RW 03, Kota Magelang merupakan salah satu kawasan padat penduduk yang saat ini sedang berusaha untuk mengembangkan potensi wilayahnya yaitu dengan revitalisasi bantaran sungai menjadi daerah wisata yang tujuannya adalah agar mampu memberikan manfaat sesuai kebutuhan dan harapan masyarakatnya (<i>public value</i>).

1.6.2. Landasan Teori

1. Administrasi Publik

Menurut Pfiffner dan Presthus yang dikutip dalam Nurhapani, N.(2020), memberikan pengertian mengenai administrasi publik diantaranya:

- a. Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh lembaga perwakilan politik.
- b. Administrasi publik dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Secara ringkas, Administrasi publik menjadi suatu proses yang bersangkutan dengan kebijakan pemerintah, pengarahan

kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Administrasi publik bertujuan untuk melembagakan praktik-praktik manajemen yang sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara optimal. Menurut Pasolong (2008: 8) dalam Nurhapani, N. (2020), administrasi publik didefinisikan sebagai manajemen dan organisasi manusia serta alat-alatnya untuk mencapai tujuan pemerintah. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik.

2. Paradigma Administrasi Publik

Dalam sebuah administrasi publik mempunyai sebuah paradigma, munculnya paradigma pada administrasi publik ini merupakan sudut pandang para ahli mengenai peranan dan tantangan administrasi publik dalam menjawab permasalahan yang ada di masyarakat. Paradigma administrasi publik ini menggambarkan sebuah konsep yang digunakan oleh para ahli dalam menjelaskan kondisi perkembangan suatu disiplin ilmu pengetahuan atau perspektif ilmiah.

Perkembangan paradigma menjelaskan beragam perubahan serta adanya perbedaan, baik dalam teori, tujuan, metodologi, dan beragam nilai yang sifatnya mendasar. Hendry dalam (Keban, 2014:31) menyebutkan terdapat lima paradigma dalam administrasi publik, antara lain:

1. Dikotomi Politik dan Administrasi

Paradigma berikut ini mempunyai dua fungsi utama pemerintah, yaitu fungsi politik dan fungsi administrasi. Persoalan dalam paradigma ini adalah posisi dari administrasi negara itu sendiri. Tak hanya itu, terdapat perbedaan secara terang yang berhubungan dengan politik dan administrasi. Menurut Goodnow (dalam Keban, 2014:31), dikatakan bahwa administrasi negara semestinya diposisikan dalam birokrasi pemerintah.

2. Prinsip-Prinsip Administrasi

Pada era ini, lokus administrasi negara sedang kurang diperhatikan. Beragam prinsip manajerial diberlakukan secara menyeluruh dalam tiap lingkungan sosial budaya serta lingkungan organisasi. Pada hakikatnya, administrasi negara dapat diimplementasikan secara adaptif dan universal, meskipun terdapat perbedaan dalam visi, misi, lingkungan, dan budaya.

3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik

Paradigma ini mempunyai upaya untuk memberlakukan kembali korelasi yang bersifat konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik. Selain itu, dalam fase ini pula, administrasi negara telah berkembang menjadi suatu elemen yang ada dalam ilmu politik.

4. Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi

Pada paradigma keempat, terdapat prinsip manajemen yang pernah populer dan sudah mengalami perkembangan menjadi lebih ilmiah dan mendalam. Paradigma ini mempunyai beberapa fokus, seperti perilaku

organisasi, penerapan teknologi modern, analisis manajemen, analisis sistem, dan lain sebagainya.

5. Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik

Pada tahun 1970 hingga saat ini, terdapat banyak kekurangan, terutama dalam perkembangan untuk mendeskripsikan suatu lokus dalam bidang ilmu administrasi ataupun beragam urusan publik, serta dasar dalam kebijakan publik di mana berkaitan dengan beragam hal yang relevan dengan administrasi publik. Hal tersebut melatarbelakangi adanya paradigma ini.

6. Administrasi Publik sebagai *Governance*

Miftah Thoha dalam (Nugroho, 2018:11) menyatakan bahwa perhatian administrasi publik lebih terfokus pada perwujudan tata kelola pemerintah yang amanah dan sesuai. Tata kelola pemerintah yang baik dapat direalisasikan dengan munculnya penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis serta mempunyai kesesuaian dengan prinsip *good governance*. Fokus dan lokus pada tata kelola pemerintah yang baik berada pada masyarakat pula, di mana hal ini direalisasikan dengan adanya tiga konstelasi yang kongruen dalam penyelenggaraan pemerintahan, yakni masyarakat, pengusaha (sektor swasta), dan pemerintah (sektor publik).

Kesimpulan yang dapat diambil bahwa paradigma merupakan persepsi yang terdapat pada masa tertentu dalam menangani persoalan ataupun program. Sementara, paradigma administrasi publik adalah studi yang mengalami perubahan

dari masa ke masa sesuai dengan situasi serta kondisi yang muncul dari sudut pandang para ahli.

Perlu diketahui bahwa administrasi publik tidak bisa terlepas dari tiga unsur utama, yakni organisasi, manajemen publik, dan kebijakan publik. Seluruh kegiatan yang berhubungan dengan administrasi publik akan berhubungan pula dengan manajemen publik. Manajemen publik berhubungan dengan pelaksanaan prinsip-prinsip manajemen untuk dipraktikkan dalam suatu kebijakan publik.

3. Manajemen Publik

Overman, Hyde, dan Shafritz dalam (Keban, 2014:93) menyatakan terdapat manajemen khusus yang dikenal dengan “manajemen publik”, yakni manajemen organisasi pemerintah. Keban (2004) menjelaskan bahwa manajemen publik bukanlah sebuah policy analyst, bukan pula merupakan komponen dari administrasi publik ataupun kerangka yang lebih baru. Dilihat dari pengertian itu, terdapat perbedaan antara manajemen publik dan administrasi publik, di mana manajemen publik merupakan sebuah pengelolaan yang mempunyai hubungan dengan persoalan yang sifatnya publik serta bisa menopang kinerja pemerintah dalam organisasi.

Menurut G.Shabbir Cheema (2007) dalam Keban (2008:37-38) menjelaskan bahwa terdapat empat fase administrasi publik yang juga menggambarkan perkembangan paradigma administrasi publik, yaitu:

Old Public Administration (OPA), Paradigma ini dikenal juga sebagai Administrasi Publik Klasik atau Administrasi Publik Lama diawali dari sebuah gerakan perubahan yang di gagas oleh seorang tokoh bernama Woodrow Wilson.

Lokus paradigma ini adalah mempermasalahkan dimana seharusnya administrasi publik berada pada masa ini dibedakan dengan jelas antara administrasi dan politik Negara.

New Public Administration (NPA), Fokus dari administrasi Negara baru atau *New Public Administration* meliputi usaha untuk mengorganisasikan, menggambarkan, mendesain ataupun membuat organisasi dapat berjalan ke arah dan dengan mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan secara maksimal yang dilaksanakan dengan menggambarkan sistem desentralisasi dan organisasi-organisasi demokratis yang responsif dan mengundang partisipasi serta dapat diberikan secara merata jasa-jasa yang diperlukan masyarakat. Fokus administrasi publik yang sebelumnya lebih kepada manajemen yang efisien, ekonomis dalam memberikan pelayanan serta mempertahankan kualitas pelayanan tersebut, dalam *New Public Administration (NPA)* ditambah dengan menekankan kepada pelayanan yang dapat meningkatkan keadilan sosial.

New Public Management (NPM), paradigma ini sebenarnya diawali dengan sejumlah krisis sebagaimana yang dijelaskan oleh Osborne dan Gaebler dalam anggriani. 1) Ketidakmampuan pemerintah dalam menangani sejumlah masalah masyarakat; 2) Birokrasi yang dianggap besar dimana informasi mudah diakses dengan cepat namun masyarakat menilai tidak sebanding dengan penyelesaian masalah yang ada; 3) Sistem birokrasi yang dianggap kolot menjadikan para birokrat tidak dapat mengeluarkan potensinya dalam bekerja sehingga menurunkan tingkat kreativitas pegawai; 4) Banyak pemerintahan di Amerika dianggap tidak tahu dan tidak cakap dalam melayani masyarakat. Paradigma ini

diarahkan pada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi dan orientasi pada hasil, *out-sourcing*, dan *contracting out*, serta promosi etika profesi dan manajemen dan anggaran berbasis kinerja.

New Public Service (NPS), Paradigma *New Public Service* merupakan bertentangan dari *New Public Management* yang mengkritisi sekaligus menolak adanya unsur bisnis dalam melaksanakan pemerintahan terutama pada pelayanan kepada masyarakat. Denhardt dalam Pasolong (2016) mengatakan *New Public Service (NPS)* diarahkan pada *Democracy, pride and citizen* dari pada *market, competition and customers* seperti sektor privat. *Public servants do not delivery customers service, they delivery democracy* (Denhardt dalam pasolong, 2016). Senada dengan pendapat dari Hadari yang menyampaikan rumusan administrasi publik berikut dengan perannya, dimana administrasi publik adalah upaya administrasi yang dilaksanakan dalam kegiatan pembangunan yang bersandar pada nilai-nilai untuk kepentingan kesejahteraan rakyat dan bersifat *non profit* (Ibrahim, 2013).

Governance, perkembangan terakhir administrasi publik dalam paradigma kelima yaitu pemerintahan yang baik atau *good governance* mengembangkan pemikiran-pemikiran partisipasi aturan hukum, transparansi, responsif, orientasi konsensus, keadilan efektivitas dan efisiensi akuntabilitas dan visi strategis. Titik perkembangan paradigma ini sesungguhnya dipengaruhi oleh perkembangan teori-teori demokrasi yang mendorong munculnya teori-teori pemberdayaan, partisipasi dan desentralisasi. Paradigma ini dibagi menjadi tiga, yakni: sistem nilai,

kebijakan, dan kelembagaan dimana urusan-urusan ekonomi, sosial, dan politik dikelola melalui interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta.

Penelitian ini termasuk pada paradigma *governance* yang ada pada aspek sistem nilai (*value*), hal ini karena pada penelitian ini menjelaskan mengenai bagaimana pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (*public value*).

4. Public Value (Nilai Publik)

Pelaksanaan manajemen publik dalam kinerja sektor publik harus memenuhi apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan publik. Nilai publik dapat dijelaskan sebagai konsepsi tentang apa yang seharusnya terjadi dan melekat pada publik. Menurut Bozeman (2007) nilai publik merupakan nilai bagi publik, artinya merupakan hasil evaluasi tentang bagaimana kebutuhan dasar individu, kelompok dan masyarakat secara menyeluruh dan dipengaruhi hubungan yang melibatkan publik. Nilai-nilai publik menggambarkan keinginan tentang bagaimana interaksi antara institusi publik dengan masyarakat, termasuk apa yang dihasilkan oleh institusi publik dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Menurut Spano dikutip dalam Arsid, A. et al. (2019), nilai publik dapat tercapai bilamana layanan atau program yang dihasilkan oleh organisasi sektor publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga semakin tinggi kepuasan masyarakat maka semakin besar nilai publik yang diciptakan. Nilai publik mengacu pada nilai yang diciptakan oleh pemerintah melalui peraturan, layanan, hukum dan tindakan lainnya, (Moore:1995). Menurut De-Joung (2011), ada beberapa indikator dari terpenuhinya nilai publik, diantaranya:

1. Keluhan lebih sedikit,
2. Masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan,
3. Operasi lebih efektif,
4. Konsentrasi pada pemecahan masalah.

Sedangkan kriteria *Public Value* menurut Prof. Peter Gomez serta Prof.

Timo Meynhardt (Penilaian Scorecard) yaitu:

1. Apakah ini berguna?
2. Apakah layak?
3. Apakah secara politis dapat diterima?
4. Apakah memberikan pengalaman positif?
5. Apakah ini menguntungkan?

Public Value menurut Moore (1995) dalam Alford dan O'Flynn memiliki tiga aspek utama, yaitu segitiga strategis yang meliputi aspek legitimasi (peraturan), kemampuan operasional (kualitas layanan), nilai substansial (sesuai dengan manfaat).

Tiga aspek dalam konsep nilai publik menurut Moore (1995) yaitu:

1. Legitimasi (Peraturan)

Legitimasi merupakan sebuah aturan yang berlaku atau keterlibatan pemangku kebijakan, yang mana dalam itu dapat diartikan sebagai otoritas yang benar atau salah. Legitimasi juga menjadi sebuah pengesahan suatu keputusan berdasarkan peraturan atau undang-undang yang berlaku dan hukum tertulis lainnya dari pihak yang memberikan otorisasi. Pada aspek ini membahas

mengenai konsentrasi pemerintah pada penetapan peraturan di KRL dalam pemecahan masalah.

2. Kemampuan Operasional (Kualitas Layanan)

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen / pengguna jasa terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kemampuan operasional memiliki arti sebagai kemampuan mengelola sumber daya manusia, teknologi / infrastruktur, serta finansial yang dimiliki oleh organisasi tersebut untuk memberikan kualitas layanan yang baik. Pada aspek ini membahas mengenai lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:137) diantaranya: kehandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam aspek ini mencakup pengoperasian pelayanan yang efektif, masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan sehingga keluhan yang dirasakan pengguna lebih sedikit.

3. Nilai substansial (Manfaat)

Sesuatu yang secara substansial berharga (memiliki nilai publik). Artinya suatu hal yang dilakukan dinilai memiliki manfaat yang diterima pengguna atau kelompok. Pada aspek ini membahas apakah pelayanan KAI *Commuter Line* ini memberikan pengalaman positif dan apakah adanya KAI *Commuter Line* ini berguna dan menguntungkan bagi masyarakat.

Nilai publik dalam penelitian ini membahas mengenai nilai-nilai kerangka kerja dalam pengelolaan pelayanan publik khususnya terkait pelayanan transportasi umum perkeretaapian. Artinya bagaimana proses pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain untuk mencapai sebuah tujuan. Pelayanan transportasi umum harus sesuai dengan nilai-nilai publik, diharapkan agar dapat menghasilkan suatu hal yang bermanfaat dan berdaya guna sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Perkeretaapian

Perkeretaapian merupakan satu kesatuan sistem yang terdiri atas sarana, prasarana, dan sumber daya manusia serta standar, kriteria, peraturan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2007. Kemampuan kereta api untuk memindahkan orang dan komoditas dalam jumlah besar, hemat energi, tidak membutuhkan banyak lahan, dan memiliki faktor keselamatan yang tinggi menjadikan kereta api sebagai moda transportasi yang relatif diminati. Kereta api merupakan jenis transportasi yang berjalan di atas rel dan digerakkan oleh tenaga gerak. Kereta api dapat beroperasi secara mandiri atau dirangkaikan dengan kendaraan lainnya yang bergerak di rel.

Menurut Salim (2004) dikutip dalam Syaerozie, M. R. (2020) angkutan kereta api merupakan penyediaan jasa-jasa transportasi di atas rel untuk membawa barang dan penumpang. Dalam pelayanan penggunaan kereta api, khususnya dalam hal ini KRL *Commuter Line*, tentu harus sesuai dengan nilai-nilai publik. Kriteria nilai publik (*public value*) perkeretaapian yang baik yaitu mudah diakses, standar

kualitas yang tinggi, aman, lingkungan yang baik, pembangunan daerah sekitar yang menguntungkan, dan sistem transportasi yang dikelola dan melayani kepentingan secara setara.

Pada penelitian ini *public value* yang ada pada transportasi umum KAI *Commuter Line* yakni sebuah nilai tentang bagaimana interaksi antara institusi publik yang dalam hal ini pihak KAI *Commuter Line* dengan masyarakat, termasuk apa yang dihasilkan oleh KAI *Commuter Line* dalam menjawab kebutuhan pengguna KRL sebagai salah satu transportasi umum (perkeretaapian) yang banyak digunakan oleh masyarakat Jabodetabek.

Dalam penelitian ini, nilai publik pada penggunaan KAI *Commuter Line* memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut:

Tabel 1.3

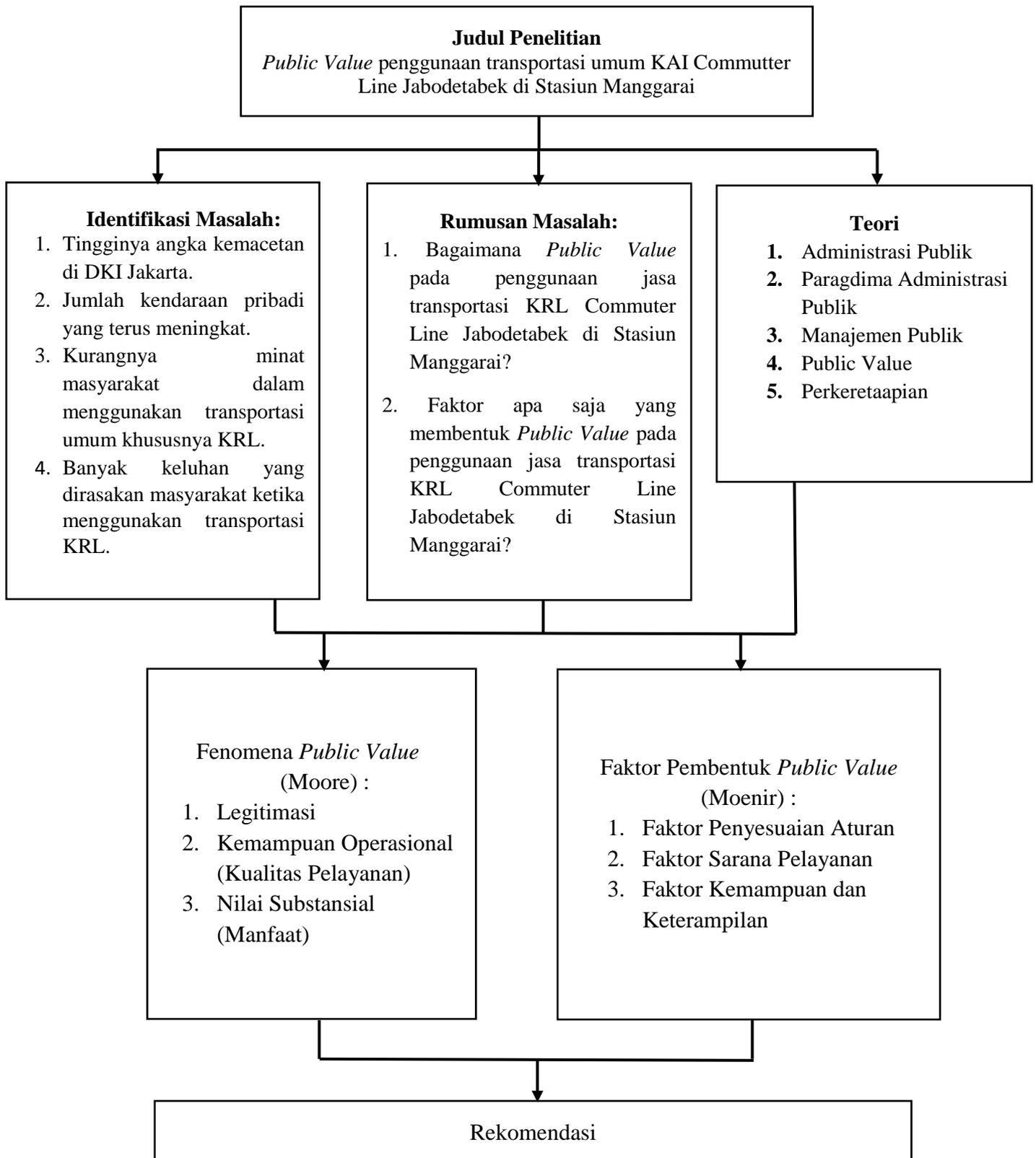
Kriteria *Public Value* Penggunaan KAI *Commuter Line*

No	Kriteria <i>Public Value</i> (Nilai Publik) Penggunaan KAI <i>Commuter Line</i>	
1.	Legitimasi (Peraturan)	
	Regulasi	Penerapan aturan sebagai konsentrasi pemerintah dalam pemecahan masalah yang ada pada penggunaan KAI <i>Commuter Line</i> Jabodetabek.
	Sosialisasi	Sosialisasi yang dilakukan dalam memperkenalkan peraturan yang diterapkan.
	Dukungan atau respon dari masyarakat	Dukungan masyarakat serta respon masyarakat dengan adanya peraturan yang diterapkan.

2.	Kemampuan Operasional (Kualitas Pelayanan)	
	Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan yang tepat waktu, - Jadwal kereta yang tepat waktu sesuai yang telah dijanjikan, - Keandalan dalam menyelesaikan masalah yang muncul.
	Bukti Langsung	<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas kereta secara fisik - Fasilitas untuk mobilitas (eskalator, lift, dan tangga) khususnya bagi disabilitas, - Sarana dan prasarana yang memadai serta pengoperasian secara efektif.
	Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan yang cepat tanggap dan kesigapan petugas dalam memproses keluhan dan permasalahan pelanggan.
	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberian jaminan dari segi keamanan - Pemberian jaminan dari segi kenyamanan
	Empati	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian atau kepekaan dari petugas terhadap masalah dan kebutuhan pelanggan.
3.	Nilai Substansial	
	Nilai Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki nilai keuntungan ekonomi yang didapat bagi masyarakat.
	Nilai Sosial	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki nilai guna bagi kehidupan sosial masyarakat.
	Nilai Ekologi	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki nilai positif terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar.

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2023.

1.6.3. Kerangka Teori Penelitian



1.7. Operasionalisasi Konsep

Dalam penelitian ini *Public Value* Penggunaan Transportasi Umum KAI *Commuter Line* Jabodetabek di Stasiun Manggarai menggunakan definisi operasional sebagai berikut:

1.7.1. *Public Value*

Nilai Publik merupakan kerangka kerja dalam pengelolaan suatu layanan publik yang dihasilkan oleh organisasi sektor publik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga semakin tinggi kepuasan masyarakat, maka semakin besar nilai publik yang diciptakan. Dalam penelitian ini nilai publik yang dimaksud yakni apa yang dihasilkan oleh KAI *Commuter Line* dalam menjawab kebutuhan pengguna KRL sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Fenomena yang dikaji dalam penelitian ini terkait dengan nilai publik memiliki beberapa kriteria yaitu :

- Kesesuaian peraturan : aturan mengenai jumlah kepadatan penumpang di stasiun dan didalam rangkaian, perubahan jalur / rute, dan penentuan tarif.
- Kemampuan operasional (Kualitas Pelayanan) :
 1. Keandalan : jadwal pelayanan kereta yang tepat waktu, keandalan petugas dalam memberikan pelayanan.
 2. Bukti Langsung : fasilitas kereta secara fisik, fasilitas untuk mobilitas (eskalator, lift, dan tangga), serta sarana dan prasarana yang memadai.
 3. Daya Tanggap : memberikan layanan yang cepat tanggap dan kesigapan petugas dalam memproses keluhan dan permasalahan pelanggan.

4. Jaminan : Pemberian fasilitas dan pelayanan dalam memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan.
 5. Empati : perhatian atau kepekaan dari petugas terhadap masalah dan kebutuhan pelanggan.
- Bernilai Substansial : memiliki nilai keuntungan bagi masyarakat, memiliki nilai guna dan menjadi pilihan alternatif utama transportasi umum, memberikan dampak positif bagi lingkungan dan masyarakat sekitar.

Tabel 1.4

Operasionalisasi Konsep *Public Value* Penggunaan Transportasi Umum KAI Commuter Line Jabodetabek di Stasiun Manggarai

Faktor	Fenomena	Sub Fenomena
<p><i>Public Value</i> Penggunaan Transportasi Umum KAI <i>Commuter Line</i> Jabodetabek di Stasiun Manggarai</p>	Legitimasi	Regulasi
		Sosialisasi
		Dukungan dan Respon Masyarakat
	Kemampuan Operasional	Keandalan
		Bukti Langsung
		Daya Tanggap
		Jaminan
		Empati
	Nilai Substansial	Nilai Ekonomi
		Nilai Sosial
		Nilai Ekologi

1.7.2. Faktor Pembentuk *Public Value*

Pembentukan nilai publik terjadi apabila layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Suatu pelayanan dapat terjadi karena adanya berbagai macam. Faktor pendorong dalam pemberian pelayanan merujuk pada berbagai elemen yang menciptakan peningkatan efektivitas pelayanan yang ditawarkan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Sementara itu, faktor penghambat merujuk pada berbagai aspek tertentu yang memperlambat atau bahkan menghalangi kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat. Penelitian ini mengidentifikasi faktor yang memengaruhi pembentukan *public value* pada penggunaan transportasi umum KAI *Commuter Line* Jabodetabek di Stasiun Manggarai menggunakan tiga faktor berikut:

- a. Faktor aturan, merupakan dasar hukum yang diterapkan oleh suatu instansi sebagai landasan dalam membuat suatu kebijakan guna mengatur kinerja pegawai maupun pemberian layanan kepada para pengguna.
- b. Faktor sarana pelayanan, pemberian fasilitas berupa sarana dan prasarana pelayanan sangat krusial karena mampu memengaruhi nilai publik. Fasilitas yang diberikan harus lengkap serta berkualitas untuk menghasilkan pelayanan yang optimal.
- c. Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan standar untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai dapat memberikan layanan kepada masyarakat, sejalan dengan tuntutan pemberian pelayanan.

Tabel 1.5

Operasionalisasi Konsep Faktor Pembentuk *Public Value* Penggunaan Transportasi Umum KAI Commuter Line Jabodetabek di Stasiun Manggarai

Faktor	Fenomena	Sub Fenomena
Faktor Pembentuk <i>Public Value</i> Penggunaan Transportasi Umum KAI Commuter Line Jabodetabek di Stasiun Manggarai	Faktor Aturan	Aturan mengenai kepadatan penumpang
	Faktor Sarana Pelayanan	Kelengkapan fasilitas keamanan
		Penambahan sarana kereta terutama di jam sibuk
Faktor Kemampuan dan Keterampilan	Daya tanggap petugas dalam mengatur penumpang saat kepadatan di jam sibuk	

1.8. Argumen Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang telah dipaparkan, penelitian ini berfokus pada *Public Value* Penggunaan Transportasi Umum KAI *Commuter Line*. Pada penelitian ini, penulis ingin mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan pada penggunaan KAI *Commuter Line* di Jabodetabek dengan menggunakan teori *public value*. Karena dapat dilihat bahwa kemacetan di DKI Jakarta masih tergolong tinggi akibat banyaknya penggunaan kendaraan bermotor khususnya kendaraan pribadi. Adanya penggunaan transportasi umum diharapkan dapat menjadi salah satu solusi utama dalam meminimalisir angka kemacetan di DKI Jakarta.

Akan tetapi pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang enggan untuk menggunakan transportasi umum khususnya KRL dan lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Kurangnya kualitas layanan pada penggunaan KRL menjadi salah satu alasan masyarakat enggan menggunakan transportasi umum tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan masih banyak keluhan yang disampaikan masyarakat khususnya melalui sosial media mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan transportasi umum KRL khususnya di Stasiun Manggarai yang dinilai sebagai stasiun yang memiliki banyak keresahan yang dialami oleh masyarakat akibat kepadatan yang terjadi.

Penulis berpendapat bahwa hal ini harus segera memiliki penanganan serius agar para pengguna KRL di Stasiun Manggarai mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka dengan mengutamakan keamanan dan kenyamanan selama menggunakan KRL. Dengan mengetahui permasalahan dan mengidentifikasi faktor-faktor *public value* yang ada pada penggunaan KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan dan pengembangan layanan KAI *Commuter Line* khususnya di Stasiun Manggarai serta dapat menciptakan manfaat publik yang lebih besar.

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Penulisan ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, tindakan, dan lain-lain,

secara menyeluruh. Pendekatan ini mendeskripsikan fenomena tersebut dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu alami yang spesifik.

Menurut Moelong (2002: 3) bahwa metodologi kualitatif merupakan tata cara sebuah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari subjek-subjek atau perilaku yang diamati. Pendekatannya ini difokuskan pada latar dan individu secara keseluruhan.

Pendekatan kualitatif ini digunakan karena data yang dibutuhkan tidak perlu dikuantifikasikan. Berikut merupakan ciri dari penelitian kualitatif yakni diantaranya:

1. Bersifat alamiah,

Hal ini dilakukan karena sifat alamiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya. Peneliti akan berusaha mendapatkan informasi dan data-data sesuai dengan realitas di lapangan yakni *KRL Commuter Line* di Stasiun Manggarai.

2. Manusia sebagai alat (instrumen),

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan salah satu sarana pengumpul data yang utama.

Dalam penelitian ini perugas maupun penggunaan jasa yang ada di Stasiun *KRL Commuter Line* di Stasiun Manggarai yang menjadi instrumen untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.

3. Metode kualitatif,

Metode yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan.

1.9.2. Lokus dan Fokus Penelitian

Tempat atau wilayah (lokus) pelaksanaan penelitian ini adalah di Stasiun Manggarai, Kota Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta, sedangkan fokus dalam penelitian ini yaitu *Public Value* pada penggunaan transportasi umum KAI *Commuter Line* di Jabodetabek.

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, dan studi lapangan digunakan untuk mengumpulkan data sebanyak mungkin. Oleh karena itu, kehadiran peneliti sangatlah penting. Hal ini dikarenakan alat pengumpul data utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti, baik sendiri maupun dengan bantuan orang lain. Peneliti di lapangan sangat penting dan mutlak diperlukan sebagai alat pengumpul data utama. Oleh karena itu, agar peneliti dapat memahami sepenuhnya kehidupan orang-orang yang diteliti, sampai pada tingkat keterbukaan informan.

Dalam konteks ini, peneliti melakukan observasi dan pengumpulan data langsung di lapangan sesuai dengan objek yang diteliti. Data-data yang diperlukan didapatkan berdasarkan informasi yang diperoleh dari informan serta dari dokumen resmi dan literatur relevan dengan objek penelitian.

1.9.4. Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua bagian :

1. Sumber data primer : sumber pertama yang didapat dimana sebuah data dihasilkan. Pada penelitian ini Data primer diperoleh langsung dari sumbernya baik melalui wawancara pada petugas maupun penggunaan jasa KAI *Commuter Line*, observasi di lokasi penelitian, maupun laporan dalam bentuk dokumen.
2. Sumber data sekunder : sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data. Data Sekunder yang peneliti gunakan sebagai pelengkap dan pendukung dari data primer yakni diambil dari literatur lainnya yang berhubungan dengan objek penelitian yang masih relevan untuk digunakan sebagai bahan rujukan.

1.9.5. Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian di lokasinya dan mendokumentasikan perilaku atau statusnya. Pengamatan peneliti harus didasarkan pada studi yang sistematis dan terencana yang telah mereka ikuti. Ketentuan pengamatan harus tetap selaras dalam parameter judul, jenis, dan tujuan penelitian, serta pengamatan dapat berpusat pada fenomena sosial atau perilaku sosial.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan adanya proses tanya jawab secara lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. Orang yang mengajukan pertanyaan dalam proses wawancara disebut pewawancara (*interviewer*) dan pemberi informasi yang menjawab pertanyaan disebut informan atau responden. Tujuan dilakukannya wawancara yakni guna mengumpulkan informasi. Dalam wawancara ini peneliti akan bertanya kepada petugas serta pengguna jasa KRL agar memperoleh data yang akurat perihal kondisi kualitas pelayanan serta harapan publik yang diberikan pihak KRL *Commuter Line*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan bertujuan untuk memperoleh data langsung dari lokasi penelitian, buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, serta data dalam bentuk laporan. Melalui teknik dokumentasi ini peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari narasumber tetapi memperoleh informasi dari macam-macam sumber tertulis lainnya atau dari dokumen yang ada pada informan.

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yakni teknik pengumpulan data dengan tinjauan pustaka ke perpustakaan dan pengumpulan buku-buku, bahan-bahan tertulis serta referensi-referensi yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Sumber yang digunakan berasal dari media cetak dan internet.