

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Transportasi publik memiliki peran penting di DKI Jakarta sebagai pendukung utama mobilitas penduduk dalam bekerja dan beraktivitas sehari-hari. Kebutuhan akan transportasi publik yang efisien menjadi semakin mendesak mengingat Jakarta merupakan pusat kegiatan ekonomi dengan konsentrasi lapangan kerja yang tinggi. Menurut data Badan Pusat Statistik DKI Jakarta (2023), terdapat lebih dari 5,2 juta komuter yang bergerak di dalam dan menuju Jakarta setiap hari kerja, dimana sekitar 3,6 juta diantaranya adalah pekerja yang melakukan perjalanan untuk tujuan bekerja. Sumbangan transportasi publik terhadap mobilitas kerja menjadi signifikan mengingat tingkat kemacetan di Jakarta yang tinggi. Selain itu, tingginya penggunaan kendaraan pribadi yang berdampak langsung pada kemacetan menggarisbawahi urgensi pengembangan transportasi publik yang komprehensif di Jakarta.

Tabel 1.1

Jumlah Pengguna Kendaraan Tahun 2016 (juta jiwa)

Jenis Transportasi	Jumlah Pengguna Rata-Rata Harian	Persentase (%)
Kendaraan Pribadi (Mobil)	3.250	32,5%
Sepeda Motor	4.800	48,0%
Angkot/Mikrolet	850	8,5%
Bus Transjakarta	680	6,8 %
Kereta Commuter Line	320	3,2%
Lainnya (Taksi, Ojek, dll)	100	1%
TOTAL	10.000	100%

Sumber: Badan Pusat Statistik, Dinas Perhubungan DKI Jakarta 2016

Tingginya penggunaan kendaraan pribadi berdampak langsung pada kemacetan yang dialami Jakarta. Dengan total 8,05 juta kendaraan pribadi bergerak setiap hari, jalan-jalan di Jakarta mengalami beban yang jauh melebihi kapasitasnya. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Institut Transportasi dan Kebijakan Pembangunan (ITDP) Indonesia dalam Kompas.id (2019), Jakarta kehilangan sekitar Rp 100 triliun per tahun akibat kemacetan, sementara rata-rata waktu perjalanan warga Jakarta mencapai 2-3 jam per hari. "Transportasi publik yang terintegrasi menjadi solusi strategis untuk mengatasi masalah mobilitas perkotaan dan meningkatkan produktivitas ekonomi Jakarta," demikian menurut Soeparyanto et al (2024) dalam buku Sistem Transportasi Angkutan Umum, integrasi antar dapat memberi banyak keuntungan bagi pengguna angkutan umum. Dengan integrasi, waktu tunggu dan waktu perpindahan antar dapat dilakukan lebih cepat. Dengan demikian, waktu perjalanan masyarakat dari titik keberangkatan ke titik tujuan juga akan lebih singkat (BPTJ DEPHUB, 2021).

Penelitian Mu'allimah & Mashpufah (2022) mengungkapkan bahwa implementasi transportasi umum yang efisien seperti MRT, LRT, dan TransJakarta telah berhasil menurunkan waktu perjalanan hingga 45% bagi para komuter di koridor-koridor utama Jakarta. Ketersediaan transportasi publik yang memadai juga mendukung inklusivitas sosial dengan memungkinkan akses yang lebih luas ke peluang kerja dan aktivitas sosial bagi semua lapisan masyarakat. Menurut laporam dari Kompas.id (2025), sekitar 65% pengguna transportasi publik di Jakarta berasal dari kelompok masyarakat menengah ke bawah yang mengandalkan transportasi umum sebagai satu-satunya pilihan untuk mobilitas.

Penataan transportasi publik, termasuk integrasi dengan mikrolet, menjadi semakin penting mengingat besarnya kebutuhan transportasi umum yang andal di Jakarta. Penataan sistem mikrolet sebagai transportasi pengumpan (*feeder*) dapat memperluas jangkauan layanan Transjakarta ke area-area yang belum terlayani secara langsung. Pengembangan ini akan membantu mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi, mengurangi kemacetan, dan mendukung mobilitas yang lebih efisien bagi jutaan pengguna transportasi publik di Jakarta.

Maka dari itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melaksanakan kebijakan integrasi layanan transportasi dengan membuat Jak Lingko. Istilah Jak Lingko berasal dari kata “Jak” yang berarti “Jakarta” dan “Lingko” yang berarti “jaringan” atau “integrasi” (Dinas Perhubungan DKI Jakarta, 2023). Dengan Jak Lingko, perencanaan, pengorganisasian, dan pembayaran perjalanan ditangani secara terpadu. Jak Lingko mengintegrasikan sistem pembayaran, tarif, dan rute dengan tujuan untuk mewujudkan transportasi publik yang nyaman, efisien dan terjangkau. Salah satu transportasi yang banyak digunakan oleh penduduk Jakarta dan terintegrasi dalam sistem Jak Lingko adalah Bus Rapid Trans (BRT) atau yang disebut juga dengan TransJakarta. TransJakarta tidak hanya menyediakan layanan bus besar, namun juga layanan bus pengumpan (*feeder*), bus pengumpan kecil (*Mikrotrans*), layanan perbatasan (*transjabodetabek*), dan layanan transportasi bus lainnya (PT TransJakarta, 2022). Untuk meningkatkan akses terhadap TransJakarta, PT TransJakarta memperluas layanan *feeder* dengan berkolaborasi bersama pengelola angkutan kota eksisting (*angkot*) yang kemudian diperkenalkan ulang kepada publik dengan nama “*Mikrotrans JakLingko*” (Kompas.com, 2023c).



Gambar 1.1 Armada Jak Lingko Mikrotrans tahun 2024

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Mikrotrans adalah layanan transportasi publik berbasis angkutan kota (angkot) yang telah direstrukturisasi agar lebih terintegrasi dengan moda transportasi lain, terutama TransJakarta. Layanan ini muncul sebagai solusi atas permasalahan transportasi di kota besar seperti Jakarta, di mana angkot konvensional sering kali tidak efisien, memiliki sistem tarif yang tidak jelas, dan kurang terintegrasi dengan moda transportasi lain. Sebelum adanya mikrotrans, sistem angkot di Jakarta beroperasi dengan model setoran harian, yang menyebabkan banyak sopir mengejar target pendapatan dengan mengabaikan aspek keselamatan dan kenyamanan penumpang. Selain itu, banyak angkot yang tidak memiliki jadwal tetap dan rute yang tidak pasti, sehingga kurang dapat diandalkan oleh masyarakat perkotaan yang membutuhkan transportasi dengan kepastian waktu dan tarif yang jelas.

Setelah diterapkannya sistem mikrotrans, terjadi perubahan signifikan dalam sistem transportasi umum Jakarta. Mikrotrans beroperasi dengan skema

subsidi dari pemerintah, sehingga tidak lagi bergantung pada setoran harian sopir. Hal ini meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang karena kendaraan beroperasi dengan standar yang lebih baik. Selain itu, mikrotrans terintegrasi dengan sistem pembayaran JakLingko, sehingga mempermudah perpindahan antar moda transportasi tanpa perlu membayar berkali-kali. Dengan cakupan area yang lebih luas, terutama ke daerah perumahan dengan jalan sempit, mikrotrans juga menjadi sarana transportasi utama bagi kelompok rentan seperti anak-anak, wanita, dan lansia

Tabel 1.2

Jumlah Rute Mikrotrans Jak Lingko di DKI Jakarta

No.	Wilayah	Jumlah Rute
1.	Jakarta Timur	33 Rute
2.	Jakarta Pusat	9 Rute
3.	Jakarta Barat	11 Rute
4.	Jakarta Selatan	19 Rute
5.	Jakarta Utara	17 Rute
TOTAL		89 Rute

Sumber: Peta Rute TransJakarta, (2020)

Adanya pengembangan terhadap layanan transportasi angkutan umum menjadi mikrotrans, pemerataan implementasi layanan belum sepenuhnya diberlakukan. pada kenyataannya, berdasarkan anggota Komisi Tarif dan Pembiayaan Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ), jumlah angkutan umum di DKI Jakarta didominasi oleh mikrolet dengan jumlahnya yang mencapai 8.000 unit. Namun, dari 8.000 unit tersebut baru sekitar 2.942 mikrolet atau 36% yang terintegrasi dengan Transjakarta menjadi Mikrotrans (Kompas.com, 2023c). Selain itu, meskipun jumlah rute pada layanan Mikrotrans dilihat sudah memumpuni,

yakni dari 89 rute yang ada hanya mendapat 73.000 penumpang perhari (Megapolitan Kompas.com, 2019). Apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk Jakarta sebanyak 10,5 juta jiwa, jumlah penumpang mikrotrans perharinya sangat jauh dari jumlah penduduk Jakarta. Sementara, tujuan mikrotrans Jaklingko sendiri selain untuk mengintegrasikan angkutan bus kecil dengan BRT TransJakarta, juga bertujuan untuk memperbaiki sistem transportasi publik di DKI Jakarta, utamanya pada angkutan bus kecil.

Pelaksanaan pengembangan transportasi publik mengacu pada Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Transportasi, lebih tepatnya pada pasal 8 di mana pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menetapkan kebijakan pengembangan wilayah yang berorientasi pada akses angkutan umum (*transit oriented development*). Sedangkan untuk pelaksanaan integrasi layanan transportasi berpedoman pada Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 68 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Transportasi Terpadu dan Terintegrasi, yang di dalamnya terdapat penjelasan mengenai pengoperasian layanan integrasi bus rapid trans termasuk bus pengumpan terdiri dari integrasi jaringan pelayanan, integrasi prasarana pendukung, integrasi manajemen dan operasional, dan integrasi sistem pembayaran.

Pelaksanaan layanan angkutan mikrotrans sendiri berpedoman pada Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan

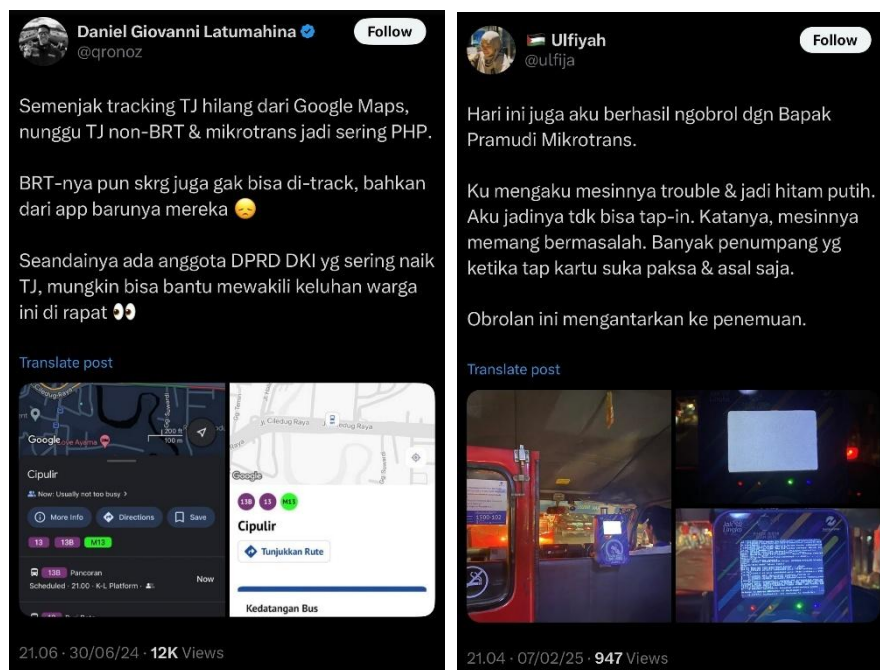
masyarakat. Mikrotrans sebagai angkutan pengumpan dan bagian dari Transjakarta wajib memenuhi lima prinsip dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) Mikrotrans, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, dan keteraturan.

Dari lima prinsip standar pelayanan Mikrotrans, terdapat beberapa problem yang muncul yang berhubungan dengan pelaksanaannya, salah satunya pada prinsip keselamatan penumpang. Dari berita yang dirilis oleh Kompas.com, terdapat sebuah video CCTV yang merekam kejadian seorang pelajar SMP terjatuh dari mikrotrans Jak 105 rute Stasiun Tebet-Cipinang Muara pada Rabu (29/5) sekitar pukul 11.15 WIB. Pelajar tersebut terjatuh karena pramudi menjalankan kendaraan sebelum penumpang benar-benar turun. Hal tersebut menunjukkan masih terdapat masalah dalam segi keselamatan pengguna mikrotrans.

Masalah lain juga timbul dalam layanan mikrotrans, yang berhubungan dengan prinsip kesetaraan. Dimana seperti berita yang dilansir dari DPRD Provinsi DKI Jakarta (dprd-dkijakartaprov.go.id), Armada mikrotrans saat ini belum dilengkapi fasilitas untuk penyandang disabilitas, terutama pengguna kursi roda. DPRD DKI Jakarta telah menyoroti masalah ini dan mendorong PT Transportasi Jakarta untuk menyediakan mikrotrans yang ramah disabilitas pada tahun 2025.

Selain itu, terdapat masalah pula pada prinsip keteraturan yang disebabkan oleh belum akuratnya informasi mengenai jadwal kedatangan dan kerusakan mesin pembaca kartu untuk alat transaksi pembayaran layanan (Kompas.com, 2023). Mengenai jadwal Mikrotrans secara *real time* pada aplikasi *Tije* yang dikembangkan oleh PT Transjakarta belum sesuai dengan kondisi nyata di

lapangan, bahkan seringkali penumpang menunggu lebih dari waktu yang seharusnya yaitu 5 menit pada jam sibuk dan 10 menit pada jam selain jam sibuk, tetapi pada kenyataannya penumpang menunggu lebih dari 20 menit. Pada aplikasi *Tije* setiap informasi mengenai jadwal rute dan armada sudah tersedia, seperti jam operasional armada yaitu 05.00 hingga 22.00, serta jadwal kedatangan setiap armada. Namun, pada pelaksanaan layanannya terdapat keluhan dari penumpang yang menunggu lama datangnya armada.



Gambar 1.2 Keluhan Masyarakat Mengenai Masalah Keteraturan Mikrotrans,

Sumber: Twitter, 2024, 2025

Pengguna layanan Mikrotrans mengunggah tulisan singkat di Twitter (X) dengan username @qronoz pada 30 Juni 2024, yang mana keluhan dalam unggahan ini berkaitan dengan hilangnya fitur pelacakan (*tracking*) TransJakarta, baik untuk layanan non-BRT (Bus Rapid Transit) maupun Mikrotrans, dari *Google Maps*. Hal ini menyebabkan ketidakpastian bagi pengguna yang mengandalkan

aplikasi untuk mengetahui posisi dan jadwal kedatangan bus. Bahkan, aplikasi resmi TransJakarta pun disebut tidak dapat menampilkan informasi ini dengan baik, sehingga masyarakat sering mengalami ketidakpastian dalam menunggu bus. Selain itu adapun keluhan yang disampaikan melalui media sosial “X” yang berasal dari akun @ulfija pada 7 Februari 2025, di mana dalam unggahan ini, pengguna mengeluhkan mesin tap-in JakLingko di Mikrotrans yang mengalami gangguan teknis. Mesin tersebut berubah menjadi tampilan hitam putih dan tidak dapat digunakan untuk transaksi. Sopir Mikrotrans mengonfirmasi bahwa masalah ini memang sering terjadi, terutama akibat banyaknya penumpang yang menggunakan kartu secara tidak benar atau memaksa sistem untuk membaca kartu.

Keluhan masyarakat dari media sosial serta informasi dari media berita ini menunjukkan adanya kendala dalam pelaksanaan layanan mikrotrans dan integrasi pada transportasi publik di Jakarta. Adanya masalah yang berhubungan dengan prinsip dalam standar pelayanan minimal (SPM) layanan mikrotrans, yaitu pada prinsip keselamatan, kesetaraan, dan keteraturan. Pada prinsip keselamatan, di mana terjadi insiden penumpang terjatuh akibat kelalaian pengemudi, menunjukkan kurangnya perhatian terhadap keselamatan penumpang. Pada prinsip kesetaraan, di mana kurangnya fasilitas untuk penyandang disabilitas, terutama pengguna kursi roda, membuat layanan mikrotrans belum inklusif bagi semua kalangan. Selain itu pada prinsip keteraturan, ketidakpastian jadwal kedatangan, kurangnya informasi *real-time* mengenai posisi armada, serta kendala pada mesin pembaca kartu untuk pembayaran membuat penumpang kesulitan merencanakan perjalanan dan seringkali harus menunggu lama.

Berdasarkan permasalahan penelitian yang dijelaskan, pentingnya penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman mengenai mengapa terdapat masalah implementasi kebijakan layanan mikrotrans dalam mewujudkan integrasi pelayanan transportasi umum di DKI Jakarta. Selain itu, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat terhadap perbaikan dan pengembangan layanan transportasi publik, secara khususnya di DKI Jakarta. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Kebijakan Layanan Mikrotrans Dalam Mendukung Integrasi Layanan Transportasi Publik Di DKI Jakarta”**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

1.2.1 IDENTIFIKASI MASALAH

Implementasi kebijakan layanan Mikrotrans belum dapat mendukung integrasi transportasi di Jakarta secara optimal karena terdapat masalah pada prinsip yang ada dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) layanan Mikrotrans, dan didapati beberapa faktor yang penyebab, sebagai berikut:

1. Kurangnya pengawasan terhadap prioritas keselamatan penumpang, di mana terdapat perbedaan yang signifikan antara standar keselamatan yang seharusnya diterapkan dengan praktik di lapangan
2. Kurangnya fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas menunjukkan belum terpenuhinya kesetaraan dalam pelayanan transportasi.
3. Informasi mengenai jadwal dan posisi armada yang tidak akurat dan masalah pada mesin pembayaran membuat penumpang merasa kesulitan dalam menggunakan layanan.

1.2.2 RUMUSAN MASALAH

Berangkat dari paparan permasalahan pada bagian latar belakang di atas serta pemikiran penulis mengenai pentingnya uraian implementasi kebijakan sebagai masukan terhadap PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta agar dapat memperbaiki keberlanjutan implementasi sebuah kebijakan, maka peneliti tertarik untuk memaparkan rumusan masalah yang akan dikaji, yaitu :

1. Bagaimana seharusnya implementasi kebijakan layanan Mikrotrans dalam mendukung integrasi layanan transportasi publik di DKI Jakarta?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dari implementasi kebijakan layanan Mikrotrans dalam mendukung integrasi layanan transportasi publik di DKI Jakarta?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian seringkali dikenal sebagai suatu hasil yang dirancang dari adanya rumusan penelitian hingga selesainya suatu penelitian. Berdasarkan perumusan masalah yang dijelaskan sebelumnya, tujuan penelitian ini ialah:

1. Menganalisis pelaksanaan kebijakan layanan Mikrotrans yang seharusnya dalam mendukung integrasi layanan transportasi publik di DKI Jakarta.
2. Menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dari implementasi kebijakan layanan Mikrotrans dalam mendukung integrasi layanan transportasi publik di DKI Jakarta.

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 TEORETIS

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Administrasi Publik secara khusus mengenai implementasi kebijakan layanan Mikrotrans dalam mendukung integrasi sistem transportasi publik serta dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

1.4.2 KEGUNAAN PRAKTIS

a. Bagi Peneliti

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

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat mengenai implementasi kebijakan layanan Mikrotrans dalam integrasi transportasi umum.

c. Bagi Instansi

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

Jakarta (Transjakarta), serta sebagai acuan dalam mengetahui kondisi implementasi integrasi layanan transportasi pada Mikrotrans.

1.5 KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

1.5.1 PENELITIAN TERDAHULU

Dalam usaha untuk memperluas cakupan penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan sejumlah penelitian terdahulu dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan dapat menggabungkan berbagai teori yang beragam. Penelitian terdahulu digunakan oleh peneliti sebagai referensi dan sumber informasi untuk membentuk rumusan serta hasil dari penelitian ini. Berdasarkan tinjauan literatur terhadap penelitian sebelumnya yang mencakup Implementasi Kebijakan, Integrasi Transportasi Publik, dan Mikrotrans di DKI Jakarta, dalam 10 jurnal penelitian yang dipublikasikan di situs *web Scopus Elsevier* dan *Google Scholar* selama periode 2019-2024, peneliti tidak menemukan judul yang serupa dengan penelitian ini. Berikut ini disajikan tinjauan literatur atas penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penulisan penelitian ini.

Tabel 1.3

Penelitian Terdahulu

No.	Penulis, Judul, Nama Jurnal dan Tahun	Tujuan Penelitian dan Metode Penelitian	Teori	Hasil	Perbedaan Penelitian
1.	Peneliti: Fanny Amanda Soetikno Tukiman Judul Penelitian: Implementasi Angkutan Feeder WiraWiri Sebagai Sarana Transportasi Publik Penunjang Mobilitas Masyarakat di Kota Surabaya Nama Jurnal: NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan 5(2): 955-970, (2024).	Tujuan Penelitian: Melakukan analisis apakah penggunaan feeder WiraWiri sebagai sarana transportasi publik yang membantu mobilitas masyarakat di Kota Surabaya telah berjalan dengan baik atau masih kurang baik. Metode Penelitian: Metode Penelitian Kualitatif	Penelitian ini menggunakan Model Implementasi oleh G. Shabbir Cheema dan Denis A. Rondinelli sebagai teori. Dengan indikator: - Kondisi lingkungan, - hubungan antar organisasi, - sumber daya organisasi, dan - karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.	Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Angkutan Pengumpan WiraWiri di Kota Surabaya belum berjalan optimal. Menurut analisis, hanya hubungan antar organisasi yang dioptimalkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dari beberapa indikator utama—kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi, serta karakteristik dan kemampuan agen pelaksana. Ketidakmampuan Pemerintah Kota Surabaya untuk memberikan anggaran yang memadai kepada Dinas Perhubungan merupakan kendala utama. Ini berdampak pada beberapa hal, termasuk penyediaan halte yang nyaman dan memadai untuk penumpang, umlah armada yang terbatas, kurangnya rute angkutan umum khusus yang terpisah dari kendaraan lain, sehingga penumpang terjebak dalam kemacetan lalu lintas.	Fokus penelitian ini pada implementasi angkutan Wara-Wiri di Surabaya dengan teori dari Cheema dan Rondinelli dengan menjelaskan pelaksanaan program dengan melihat pelaksanaan transportasi Wara-Wiri yang sudah optimal atau belum. Sedangkan fokus peneliti adalah menganalisis implementasi kebijakan layanan Mikrotrans untuk melihat implementasi integrasi transportasi di DKI Jakarta.

2.	Peneliti: Ni Luh Putu Ening Permini I Kadek Deddy Junaedi Judul Penelitian: Implementasi Program Teman Bus Dalam Pengembangan Transportasi Publik Di Kota Denpasar Nama Jurnal: <i>Journal of Research and Development on Public Policy</i> (Jarvic), 2(4): 230-239, (2023).	Tujuan Penelitian: mengidentifikasi dan menganalisis hambatan dalam pelaksanaan kebijakan transportasi ekonomis yang mudah, andal, dan nyaman (teman bus) di Kota Denpasar. Metode Penelitian: Metode Penelitian Kualitatif	Penelitian ini menggunakan Teori Implementasi Kebijakan dari Edward III, dengan meneliti 4 indikator yaitu: - Komunikasi - Sumber daya - Disposisi - Struktur birokrasi	Implementasi Program Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman (Teman Bus) sudah mampu mengembangkan keberadaan transportasi publik, namun masih belum mampu menangani masalah kemacetan yang terjadi di beberapa ruas jalan. Dalam implementasi Program ini belum berjalan sesuai dengan peraturan dan rencana awal yang telah ditetapkan. Seperti tidak terealisasinya Peraturan Gubernur Bali No,1186/03-F/HK/2010 Tanggal 11 November 2010 mengenai perencanaan trayek utama dan trayek cabang Angkutan Umum Massal. Implementasi SPM (Strandar Pelayanan Minimum) yang menjadi standar pelayanan minimal Angkutan Umum Massal Teman Bus.	Penelitian ini memusatkan pada kondisi pelayanan Teman Bus sebagai transportasi publik di deanpasar, Bali serta belum teralisasinya peraturan secara optimal. Sedangkan fokus peneliti adalah pada pelaksanaan keberjalanan layanan Mikrotrans dengan menganalisis bagaimana pelaksanaannya dan faktor yang mendukung serta menghambat program untuk melihat bagaimana implementasi integrasi transportasi di DKI Jakarta.
3.	Peneliti: Kusworo, Raden Wijaya, Rezky Aprilia, Ibnu Nurul Huda Judul Penelitian: <i>Acceleration of Integrated Public Transport Management: Study on Bus Rapid Transit Management in DKI Jakarta</i> Nama Jurnal:	Tujuan Penelitian: Menganalisis akselerasi pembangunan transportasi umum massal Bus Rapid Transit (BRT) umum massal Bus Rapid Transit di DKI Jakarta. Metode Penelitian: Metode Penelitian Kualitatif	Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Teori Implementasi Kebijakan dari Edward III, dengan meneliti empat dimensi: - Komunikasi - Sumber daya - Disposisi - Struktur birokrasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sistem BRT dapat terjadi jika seluruh pemangku kepentingan memahami dan menerapkan manajemen transportasi yang telah disepakati. Ini mencakup aspek-aspek seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan seluruh tugas dan tanggung jawab terkait. Untuk membangun sistem transportasi umum yang berkelanjutan, adil, dan efisien di DKI Jakarta, diperlukan implementasi sistem transportasi umum berbasis BRT yang ideal dan terintegrasi dengan baik.	Penelitian ini difokuskan pada akselerasi integrasi transportasi publik Mikrotrans. Sedangkan fokus peneliti adalah melihat masalah pada prinsip keteraturan dari layanan transportasi Mikrotrans di DKI Jakarta.

	<i>Saudi Journal of Business and Management Studies</i> , 7(7): 197-205, (2022)			Model ini harus mencakup restrukturisasi trayek, konsolidasi operator, penegakan hukum yang adil, serta kerja sama yang erat antara BUMD, BUMN, dan semua pemangku kepentingan terkait untuk mencapai manajemen transportasi terpadu yang optimal.	
4.	Peneliti: Azzam Akmal Arif, Felicia Kyla Falyani, Vera Sari, Raden Isma Anggraini (2023) Judul Penelitian: JakLingko: <i>The Implementation of Integrated Transportation Approach in Jakarta Smart City</i> Nama Jurnal: Proceedings of the Business Innovation and Engineering Conference (BIEC 2022). Atlantis Press, 310-316. (2023).	Tujuan Penelitian: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meninjau implementasi <i>platform</i> teknologi untuk mengatasi masalah transportasi di Jakarta dan untuk memberikan referensi dan rekomendasi untuk meningkatkan layanan pelayanan transportasi di Jakarta. Metode Penelitian: Metode Penelitian Kualitatif	Teori dalam penelitian ini adalah Teori Model Grindle, yang melihat implementasi melalui: - Isi kebijakan (<i>content of policy</i>) - Konteks implementasi kebijakan (<i>context of policy</i>)	Terdapat tiga indikator dalam peningkatan kualitas transportasi publik di Jakarta, yaitu integrasi, jangkauan, dan jumlah pengguna transportasi publik. Jumlah unduhan aplikasi JakLingko di <i>play store</i> masih sekitar seratus ribu. Terlihat bahwa program JakLingko yang berupa aplikasi belum mampu menjangkau lebih banyak sasaran. Jika dilihat dari rating di playstore, JakLingko tergolong sebagai aplikasi dengan rating yang sangat rendah yaitu 2,3. Banyak pengguna yang mengomentari masalah jaringan yang sering error, rute yang mengecoh, dan sistem yang ada belum maksimal.	Penelitian ini terfokus pada implementasi aplikasi JakLingko terhadap integrasi, jangkauan, dan peningkatan jumlah pengguna transportasi publik. Sedangkan fokus peneliti adalah menganalisis mengenai masalah pada masalah keteraturan informasi jadwal dan rute Mikrotrans di Jakarta.
5.	Peneliti: Samsul Ode, Margaretha Klara Mote, Taufiqurachman Judul Penelitian:	Tujuan Penelitian: Menganalisis Implementasi Integrasi serta dampak dari adanya program Jak Lingko di Jakarta Utara,	Penelitian ini menggunakan model Implementasi dari Edward III, dengan meneliti 4 dimensi: - Komunikasi - Sumber daya	Ketersediaan armada Jak Lingko, khususnya untuk trayek JAK77, mengakibatkan penumpang harus menunggu cukup lama sebelum armada tiba di halte untuk menjemput penumpang. Meskipun metode pembayaran sudah cukup baik dengan	Penelitian ini memusatkan pada kondisi pelayanan Mikrotrans serta sarana dan prasarana penunjang JakLingko. Sedangkan fokus peneliti adalah pada pelaksanaan program JakLingko Mikrotrans serta faktor pendukung dan

	Implementasi Transportasi Terintegrasi Di Perkotaan Nama Jurnal: Jurnal Kebijakan Publik, 14(3): 337-343, (2023).	Trayek Jembatan Hitam-Tanjung Priok (JAK77) Metode Penelitian: Metode Penelitian Kualitatif	- Disposisi - Struktur birokrasi	penggunaan smart card, namun masih ada masalah terkait trayek JAK77 dimana tidak semua jenis kartu elektronik dapat digunakan untuk menaiki transportasi Jak Lingko ini. Hanya Jak Lingko Card, yang dapat digunakan. Selain itu, tempat pemberhentian akhir atau lokasi armada Jak Lingko saat ini masih belum memadai karena hanya berupa lahan parkir, yang kurang memberikan kenyamanan bagi penumpang yang turun di akhir rute.	pebghambatnya untuk melihat implementasi integrasi transportasi di DKI Jakarta.
6.	Peneliti: Annurya Hamida Badrudin Kurniawan Judul Penelitian: Implementasi Program Wira Wiri Suroboyo Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya Nama Jurnal: Jurnal Publika, 11(4): 2663-2674, (2023).	Tujuan Penelitian: Mendeskripsikan dan menganalisis impelementasi Program Wira Wiri Suroboyo di Dinas Perhubungan Kota Surabaya Metode Penelitian: Metode Penelitian Kualitatif	Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Teori Implementasi Kebijakan dari Van Meter dan Van Horn, yang memiliki enam variabel: - Ukuran dan Tujuan Kebijakan - Sumber Daya - Komunikasi Antar Organisasi - Karakteristik Agen Pelaksana - Disposisi Pelaksana - Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik	Dari segi kebijakan dan tujuan, program Wira Wiri Suroboyo mempunyai standar yang jelas dan seluruh pelaksana program mempunyai pemahaman yang jelas mengenai tujuan Wira Wiri Suroboyo. Dari segi pelaksanaan, sumber daya masih terbatas dan ketersediaan sumber daya manusia untuk melaksanakan program masih kurang. Dari Indikator komunikasi antar organisasi menunjukkan bahwa kerjasama komunikasi antara Dinas Perhubungan dan pihak lain telah mencapai tingkat yang memuaskan. Pada Karakteristik agen pelaksana menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi untuk melaksanakan program dengan baik. Kondisi sosial menunjukkan kurangnya dukungan dari lingkungan sosial	Fokus penelitian ini pada implementasi program bus di Surabaya dengan teori Van Meter Van Horn dengan menjelaskan pelaksanaan program dari variabel implementasi. Sedangkan fokus peneliti adalah pada implementasi kebijakan layanan Mikrotrans dengan melihat masalah pada bagian keteraturan layanan.

				masyarakat terhadap partisipasi program. Penyebabnya terletak pada kurangnya kesadaran masyarakat mengenai penggunaan transportasi umum.	
7.	Peneliti: Sunardi Manampiar Sinaga, Muchlis Hamdi, Sadu Wasistiono, dkk. Judul Penelitian: Implementasi Kebijakan Angkutan Umum Massal Berbasis Bus Rapid Transit dalam Mewujudkan Sistem Transportasi Publik Perkotaan yang Berkeadilan dan Berkelanjutan di Provinsi DKI Jakarta Nama Jurnal: Jurnal Papatung, 2(3): 203-220, (2020).	Tujuan Penelitian: Menganalisis implementasi kebijakan pengembangan angkutan umum massal berbasis bus rapid transit dalam mewujudkan sistem angkutan umum yang berkelanjutan di Jakarta. Metode Penelitian: Metode Penelitian Kualitatif	Teori dalam penelitian ini adalah Model Implementasi dari Van Meter; Van Horn. Terdapat 6 variabel: - Ukuran dan Tujuan Kebijakan - Sumber Daya - Komunikasi Antar Organisasi - Karakteristik Agen Pelaksana - Disposisi Pelaksana - Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik	Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan pembangunan angkutan massal berbasis BRT memberikan dampak positif dalam mengurangi kemacetan dan menertibkan sistem transportasi perkotaan. Namun masih terdapat permasalahan dalam penerapan kebijakan tersebut. Kekacauan lalu lintas di perkotaan berujung pada pengabaian rasa keadilan pengguna angkutan umum dan pemangku kepentingan pembangunan lainnya. Implementasinya kurang optimal, dan masih terdapat keterbatasan dalam hal perencanaan, penetapan harga, sistem pembayaran, manajemen, dan pengawasan politik.	Penelitian ini berfokus pada implementasi pengembangan transportasi publik yang <i>sustainable</i>, sedangkan peneliti berfokus untuk melihat bagaimana masalah keteraturan pelayanan dan informasi bagi pengguna Mikrotrans berkaitan dengan implementasi kebijakan layanan Mikrotrans.
8.	Peneliti: Alifianka Prila Permata, Tukiman Judul Penelitian: Implementasi Kebijakan Suroboyo Bus Sebagai Transportasi Publik Nama Jurnal:	Tujuan Penelitian: Mengetahui dan menganalisis Implementasi Kebijakan Suroboyo Bus sebagai Transportasi Publik di Kota Surabaya Metode Penelitian:	Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah Model Implementasi menurut G. Shabbir Cheema dan Denis A. Rondinelli. Terdapat empat faktor, yaitu: - Kondisi lingkungan	Dalam penerapan kebijakan Bus Suroboyo sebagai sistem transportasi umum, peneliti menggunakan teori G.Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli dengan mempertimbangkan kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi, karakteristik, dan kemampuan Agen yang mengimplementasikan. Keempat faktor ini menunjukkan bahwa ada satu	Penelitian ini berfokus pada implementasi bus kota sebagai salah satu transportasi umum yang digunakan masyarakat dan menganalisisnya menggunakan teori implementasi dari Chema dan Rondinelli. Sedangkan fokus peneliti adalah melihat masalah pada informasi bagi penumpang

	Public Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis, 4(2): 425-442, (2023).	Metode Penelitian Kualitatif	- Hubungan antar organisasi - Sumberdaya organisasi - Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana	faktor penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan dan hubungan antar organisasi. Di sisi lain, tiga faktor yang menyebabkan kurang berhasil adalah kondisi lingkungan, sumber daya organisasi, serta karakteristik dan keterampilan agen pelaksana yang kurang berhasil dalam menerapkan kebijakan “Bus Suroboyo sebagai Angkutan Umum”.	mengenai jadwal dan rute Mikrotrans.
9.	Peneliti: Irvan Arif Kurniawan Judul Penelitian: Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Bus Transjakarta (Busway) Dalam Rangka Mengurangi Kemacetan Nama Jurnal: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 9(1): 1-24, (2019)	Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari cara penyelesaian permasalahan dalam penerapan kebijakan angkutan umum Bus Trans Jakarta/Busway oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mengurangi kemacetan. Metode Penelitian: Metode Penelitian Kualitatif	Teori yang diambil dalam penelitian ini adalah Teori Implementasi dari Van Meter & Van Horn. Ada 6 variabel di dalamnya: - Ukuran dan Tujuan Kebijakan - Sumber Daya - Komunikasi Antar Organisasi - Karakteristik Agen Pelaksana - Disposisi Pelaksana - Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik	Meskipun dalam implementasi kebijakan angkutan umum Busway Transjakarta telah memberikan manfaat ekonomi kepada masyarakat Jakarta, masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Salah satunya adalah kekurangan petugas khusus yang bertugas untuk mengintegrasikan jalur bus dan menindak kendaraan umum yang melanggar aturan. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna bus terhadap kualitas layanan masih perlu ditingkatkan. Pentingnya melibatkan pihak yang berkompeten dan ahli di luar organisasi BLU Transjakarta dalam proses implementasi kebijakan publik juga harus ditekankan.	Penelitian ini berfokus pada implementasi penggunaan busway sebagai salah satu upaya untuk mengurangi kemacetan di Jakarta dengan menganalisis dari teori implementasi Van Meter Van Horn. Sedangkan, fokus peneliti adalah meninjau tentang implementasi layanan Mikrotrans dalam mendukung integrasi layanan transportasi.
10.	Peneliti: Sabrina Handayani, Dessy Angga Afrianti, Mega Suryandari Judul Penelitian:	Tujuan Penelitian: Mengidentifikasi tingkat integrasi antara layanan transportasi MRT, LRT, CommuterLine, dan TransJakarta serta	Teori dalam penelitian ini adalah Teori Model Grindle, yang melihat implementasi melalui: - Isi kebijakan (<i>content of policy</i>)	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama Kementerian Perhubungan dan Biro Pengaturan Lalu Lintas Jabodetabek telah menerapkan sejumlah kebijakan eksternal dan internal untuk meningkatkan minat	Penelitian ini membahas mengenai berbagai macam implementasi kebijakan angkutan umum yang telah diterapkan oleh pemerintah untuk meningkatkan minat penggunaan transportasi umum.

	Implementasi Kebijakan Angkutan Umum di DKI Jakarta Nama Jurnal: Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik, 2 (1): 19 – 28, (2021).	menganalisis dampaknya terhadap mobilitas dan kenyamanan pengguna. Metode Penelitian: Metode Penelitian Kualitatif	- Konteks implementasi kebijakan (<i>context of policy</i>)	masyarakat dalam menggunakan angkutan umum. Ini termasuk pemberlakuan ganjil genap, larangan penggunaan sepeda motor di jalan tertentu, pemberlakuan <i>road pricing</i> elektronik, serta perbaikan dan pengembangan angkutan umum dan infrastruktur untuk meningkatkan kenyamanan. Meskipun integrasi antar transportasi di Wilayah Jakarta belum sepenuhnya tercapai, pemerintah terus berupaya meningkatkannya. Sebagian besar halte TransJakarta sudah terhubung secara fisik dan menerima pembayaran melalui berbagai metode, meskipun integrasi tarif masih belum sepenuhnya terwujud. Sistem jadwal yang tersedia di aplikasi Moovit atau langsung di halte/stasiun bus memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi perjalanan dengan mudah.	Sedangkan, fokus peneliti untuk melihat bagaimana masalah keteraturan dalam pelayanan transportasi Mikrotrans berkaitan dengan implementasi kebijakan layanan pada transportasi Mikrotrans.
--	---	---	--	---	--

Dari tinjauan terhadap 10 penelitian terdahulu mengenai integrasi layanan transportasi, transportasi publik, dan JakLingko terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Peneliti menemukan kesamaan dalam penggunaan teori yaitu teori G. Shabbir Cheema, namun penggunaan teori pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berbeda dari penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan. Penelitian yang akan dilakukan meneliti faktor pendukung dan penghambat dari kebijakan layanan transportasi. Adapun perbedaan dalam penelitian, yakni pada penelitian terdahulu para peneliti menggunakan berbagai jenis teori implementasi yang melihat dari proses dan hasil yaitu model implementasi Edward III, Van Meter & Van Horn, Grindle, serta G. Shabbir Cheema dan Denis A. Rondinelli untuk melihat implementasi transportasi publik atau angkutan umum yang diterapkan di Jakarta, Surabaya, dan Denpasar. Namun, pada penelitian ini peneliti akan memfokuskan terhadap pelaksanaan transportasi publik di Jakarta khususnya pada transportasi Mikrotrans.

Meskipun telah dilakukan sejumlah penelitian sebelumnya mengenai transportasi publik dan integrasi transportasi publik, namun tidak ada yang secara khusus membahas tentang Implementasi Kebijakan Layanan Mikrotrans dalam Mendukung Integrasi Layanan Transportasi Publik di DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian yang akan dilakukan memiliki nilai tambah dalam kontribusinya terhadap literatur dan pemahaman mengenai sistem transportasi publik di Jakarta.

1.5.2 ADMINISTRASI PUBLIK

Administrasi adalah proses kerja sama sekelompok aktor dalam upaya mencapai suatu tujuan yang sudah ditentukan (Dewi, 2022). Sedangkan definisi publik dapat diartikan sebagai masyarakat, orang banyak, dan negara (Mustari, 2015). Dari pengertian administrasi dan publik dapat disimpulkan bahwa Administrasi publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok aktor pemerintahan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada publik dalam upaya memenuhi kebutuhan publik (Malawat, 2022). Maka dari itu, administrasi publik sendiri merupakan fungsi dari penyelenggaraan pemerintahan yaitu aktivitas yang meliputi pelaksanaan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, pembuatan keputusan, serta perumusan tujuan dan sasaran .

1.5.3 PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK

Dalam administrasi publik terdapat beberapa tahapan perkembangan pelayanan kepada masyarakat dengan paradigma administrasi publik dalam Buku “*Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*” dari Sunu et al (2020) dan Jurnal “*Governance paradigm in public administration and the dilemma of national question in Nigeria*” dari Ikeanyibe et al (2017) yang menjelaskan perkembangan paradigma administrasi Publik berdasarkan pandangan Henry (1975; 2007) dan Basheka (2012), sebagai berikut :

1. *The dichotomy of political administration (1900–1926)*

Ide utama dari paradigma ini adalah bahwa administrasi pemerintahan dan fungsi politik harus dipisahkan sebagai strategi untuk meningkatkan

efektivitas dan efisiensi (Basheka, 2012; dalam Sunu et al, 2020). Ini adalah era model administrasi generik yang mendorong manajemen dan administrasi untuk mengikuti prinsip ilmiah. Ini berlaku untuk organisasi swasta dan publik.

2. *Principles of Administration (1927–1937)*

Diikuti oleh prinsip-prinsip paradigma administrasi, yang merupakan kemajuan menuju orientasi manajemen melalui peningkatan administrasi publik, bahkan mencapai status ilmu pengetahuan (Henry, 2007; dalam Ikeanyibe, 2017). Akibatnya, ada keyakinan bahwa ada prinsip-prinsip administrasi ilmiah tertentu yang dapat diandalkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, dan prinsip-prinsip ini dengan sifat ilmiahnya.

3. *Public Administration as Political Science (1950–1970)*

Dikotomi politik administrasi dibantah karena politik dan administrasi tidak dapat dipisahkan dalam praktik pemerintahan. Teori politik menurut Basheka (2012), yang awalnya mengacu pada politik partisan dan korup, berkembang secara ilmiah hingga mencakup pembuatan kebijakan publik pada tahun 1930-an. Pada titik ini, sudah jelas bahwa dikotomi tidak dapat dipertahankan dalam dunia nyata. Meskipun metode ini masih menekankan pendekatan birokrasi, hal itu pasti akan menghasilkan birokrasi yang berlebihan dan penyebaran administrasi publik ke hampir setiap aspek pemerintahan, mulai dari penentuan kebijakan hingga pelaksanaannya.

4. *Public Administration as Management* (1956–1970)

Ilmu politik tidak sejalan dengan perspektif beberapa sarjana tentang manajemen administrasi publik (Henry, 1975; dalam Sunu et al, 2020). Dua bidang ilmu bersaing untuk menentukan dasar administrasi publik yang berperan dalam perkembangan manajemen dalam administrasi.

5. *Public Administration as Public Administration* (1970–sekarang)

Ada upaya untuk mengembalikan disiplin Administrasi Publik sebagai bidang studi terpisah. Namun, ketika ini dilakukan, hierarki hilang dan birokrasi beralih ke pasar dan organisasi sektor swasta. Dengan kata lain, ada pergeseran menuju model NPM daripada model administrasi publik konvensional (Henry, 1975; dalam Ikeanyibe et al., 2017).

6. *Governance* (1990-sekarang)

Istilah *governance* digunakan untuk menggambarkan beberapa proses dasar berbeda dari cara tradisional “pemerintah” beroperasi (Ikeanyibe et al., 2017). Istilah ini mencakup sebuah proses politik luas yang mengutamakan partisipasi masyarakat dan kelompok dalam kebijakan dan program pemerintah. *Governance* mencerminkan perubahan paradigma dalam gaya tata kelola, yang mana batas-batas di dalam dan antara sektor publik dan sektor lainnya semakin kabur. Perlu adanya pembatas dan pembeda, *governance* untuk mengarahkan kapal atau penyampaian pelayanan sedangkan pemerintah mengarahkan atau mengatur dan mengkoordinasikan (Basheka, 2012; dalam Sunu, Retno, Hardi Warsono, 2020).

Pada penelitian ini, yang menjadi fokus peneliti adalah kebijakan publik, sehingga peneliti akan dari paradigma *governance*. Paradigma *governance*, menekankan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam penyelenggaraan kebijakan publik. Berbeda dengan paradigma sebelumnya yang lebih berorientasi pada birokrasi hierarkis, *governance* menitikberatkan pada jaringan aktor yang saling berinteraksi untuk menciptakan kebijakan yang efektif, efisien, dan partisipatif. Dalam konteks implementasi kebijakan layanan Mikrotrans, paradigma *governance* relevan karena layanan ini bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tetapi juga melibatkan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), operator swasta, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Mikrotrans merupakan bagian dari layanan integrasi transportasi publik Jakarta di bawah sistem *JakLingko*, yang dikelola oleh PT Transportasi Jakarta (TransJakarta) sebagai BUMD DKI Jakarta.

1.5.4 KEBIJAKAN PUBLIK

1. DEFINISI KEBIJAKAN PUBLIK

Istilah "kebijakan" mengacu pada bagaimana kelompok atau lembaga pemerintah atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu yang berkaitan dengan lingkungannya. Pada dasarnya, terdapat banyak definisi dan batasan mengenai apa itu kebijakan publik, terutama dalam ilmu administrasi. Setiap definisi memiliki penekanan yang berbeda, yang disebabkan oleh fakta bahwa definisi tersebut dipengaruhi oleh masalah tertentu yang ingin diteliti oleh seorang analisis

kebijakan. Batasan dalam kebijakan publik mencakup tindakan yang diusulkan atau dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai suatu tujuan (Dewi, 2022);

2. PROSES-PROSES KEBIJAKAN PUBLIK

2.1 FORMULASI KEBIJAKAN

Perumusan kebijakan publik merupakan tahap awal yang krusial dalam seluruh proses perumusan kebijakan publik. Kesuksesan atau kegagalan kebijakan publik di masa depan sangat dipengaruhi oleh apa yang terjadi dalam tahapan ini. Oleh karena itu, para pembuat kebijakan (*policy maker*) perlu sangat berhati-hati dan cermat saat mereka melakukan perumusan kebijakan. Menurut Anderson (1979) dalam (Dewi, 2022), pembuatan kebijakan publik adalah serangkaian tahap dalam proses kebijakan publik yang melibatkan sejumlah keputusan. Proses penyusunan kebijakan secara khusus bertujuan untuk menyelesaikan masalah-masalah tertentu. Pembentukan kebijakan publik adalah bagian inti dari kebijakan publik karena di sinilah ditetapkan batas-batas dari kebijakan itu sendiri (Malawat, 2022) .

2.2 IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

Menurut pandangan Dewi (2022), implementasi adalah aspek kunci dalam seluruh proses pembentukan kebijakan karena menentukan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan berdasarkan formulasi suatu kebijakan. Implementasi kebijakan merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok dalam pemerintahan atau sektor swasta dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam keputusan kebijakan (Mustari, 2015). Tindakan tersebut merupakan langkah konkret untuk mencapai sasaran

tertentu, sehingga implementasi dapat dianggap sebagai langkah operasional mencapai sasaran-sasaran yang telah dibuat.

2.3 EVALUASI KEBIJAKAN

Pengawasan merupakan bagian penting dalam pelaksanaan kebijakan, dan salah satu proses pengawasan yang digunakan adalah evaluasi kebijakan. Tujuan dari evaluasi adalah untuk mengidentifikasi *gap* antara harapan yang diinginkan dan realitas yang terjadi. Maka dari itu, evaluasi kebijakan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik (Mustopadidjaja, Nugroho (2004) dalam (Dewi, 2022)). Dengan melibatkan pertimbangan nilai tertentu, evaluasi memberikan penilaian terhadap suatu fenomena atau aspek kebijakan.

1.5.5 IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

1. KONSEP IMPLEMENTASI KEBIJAKAN

Implementasi merupakan sebuah proses menerjemahkan peraturan ke dalam bentuk tindakan serta sebagai tujuan akhir untuk menilai bagaimana pelaksanaan implementasi (Mustari, 2015). Implementasi kebijakan berkaitan dengan tiga hal, yakni: adanya tujuan atau sasaran, adanya aktivitas dan adanya hasil. Pada intinya, implementasi kebijakan adalah proses interaksi antara alat yang digunakan untuk mencapai tujuan beserta dengan tindakan yang dilakukan untuk meraih tujuan tersebut (Sinaga et al., 2020)). Sedangkan implementasi menurut Van Meter dan Van Horn, adalah pelaksanaan tindakan oleh badan-badan pemerintah dan pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan tersebut dengan tujuan mencapai sasaran

yang telah ditetapkan dalam peraturan atau kebijakan (Pasaribu, 2021)). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Implementasi kebijakan merupakan proses penerapan peraturan menjadi tindakan nyata untuk mencapai tujuan serta sebagai interaksi antara alat yang digunakan dan tindakan yang dilakukan untuk menjalankan program, dengan tujuan akhir mencapai target sesuai peraturan atau kebijakan.

Implementasi kebijakan merupakan kerangka analisis yang digunakan untuk memahami proses penerapan suatu kebijakan dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan. Salah satu model yang banyak digunakan adalah model Grindle. Menurut Grindle, keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh dua variabel utama, yaitu isi kebijakan dan konteks implementasi (Grindle, 1980; dalam (Mustari, 2015):

- 1) Isi kebijakan merujuk pada substansi dari kebijakan itu sendiri, termasuk tujuan yang ingin dicapai, kelompok kepentingan yang terlibat, jenis manfaat yang diharapkan, tingkat perubahan yang diinginkan, serta sumber daya yang tersedia. Variabel ini berkaitan dengan pertanyaan mendasar tentang *apa* yang ingin dicapai oleh kebijakan tersebut.
- 2) Konteks implementasi, mengacu pada lingkungan di mana kebijakan tersebut diterapkan. Faktor-faktor seperti struktur kekuasaan, karakteristik institusi, serta kesediaan dan kemampuan para pelaksana kebijakan menjadi penentu penting dalam keberhasilan implementasi. Dengan kata lain, konteks ini menjawab pertanyaan *di mana* dan *bagaimana* kebijakan tersebut dilaksanakan.

Pada intinya, model Grindle menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh kualitas kebijakan itu sendiri, tetapi juga oleh kondisi lingkungan di mana kebijakan tersebut diterapkan. Pemahaman yang mendalam terhadap kedua variabel ini sangat penting bagi para pembuat kebijakan dan peneliti untuk merancang dan mengevaluasi program-program pembangunan.

Model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn menyederhanakan proses pelaksanaan kebijakan sebagai suatu alur linier yang melibatkan interaksi antara kebijakan yang dibuat, pihak-pihak yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut, dan hasil akhir atau kinerja yang dihasilkan dari kebijakan itu sendiri. Menurut model ini, keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu:

- 1) Ukuran dan tujuan kebijakan merupakan faktor pertama yang perlu diperhatikan. Kebijakan yang terlalu kompleks atau memiliki tujuan yang terlalu banyak dan tidak jelas akan sulit untuk diimplementasikan. Semakin spesifik dan terukur tujuan suatu kebijakan, semakin mudah untuk mengukur keberhasilannya.
- 2) Sumber daya yang tersedia juga menjadi penentu penting. Sumber daya yang dimaksud meliputi anggaran, personel, infrastruktur, dan teknologi. Ketersediaan sumber daya yang memadai akan sangat membantu dalam pelaksanaan kebijakan.
- 3) Komunikasi antar organisasi yang terlibat dalam proses implementasi sangat krusial. Koordinasi dan komunikasi yang efektif antara berbagai

lembaga akan meminimalisir terjadinya tumpang tindih tugas dan konflik kepentingan.

- 4) Karakteristik badan-badan pelaksana juga turut mempengaruhi keberhasilan implementasi. Kapasitas, kompetensi, dan motivasi para pelaksana akan sangat menentukan kualitas pelaksanaan kebijakan.
- 5) Kondisi ekonomi, sosial, dan politik yang lebih luas juga perlu dipertimbangkan. Perubahan dalam kondisi ini dapat berdampak signifikan terhadap pelaksanaan kebijakan. Misalnya, krisis ekonomi dapat membatasi anggaran yang tersedia untuk suatu program.
- 6) Kecenderungan para pelaksana atau *discretion* juga merupakan faktor yang perlu diperhatikan. Pelaksana kebijakan memiliki ruang untuk berinterpretasi dan mengambil keputusan dalam melaksanakan kebijakan. Hal ini dapat menjadi peluang untuk berinovasi, tetapi juga dapat menjadi sumber masalah jika tidak dikelola dengan baik.

Dengan kata lain, model Van Meter dan Van Horn menyoroti pentingnya melihat proses implementasi kebijakan sebagai suatu sistem yang kompleks, di mana berbagai faktor saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain.

Model implementasi dari George C. Edward III yang digunakan untuk melihat bagaimana pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur birokrasi (Edward III, 1980; 32 dalam Pramono, 2020). Adapun penjelasan mengenai keempat variabel tersebut, sebagai berikut:

- 1) Komunikasi, terkait kebijakan adalah bagaimana kebijakan disampaikan kepada organisasi publik dan masyarakat sebagai pemangku kepentingan. Kebijakan akan berjalan efektif jika ada komunikasi yang baik antara pelaksana program dengan masyarakat. Komunikasi membantu menyosialisasikan tujuan kebijakan dengan jelas, sehingga dapat mengurangi potensi penolakan dan kesalahpahaman.
- 2) Sumber Daya, suatu pemerintahan dapat berjalan jika memiliki sumber daya yang memadai. Kebijakan tidak akan dapat dilaksanakan dengan baik jika para pelaksananya kekurangan sumber daya dan akan menyebabkan kebijakan tidak efektif. Sehingga diperlukan ketersediaan dan kecukupan dari sumber daya manusia dan sumber daya finansial dalam pelaksanaan kebijakan.
- 3) Disposisi, sifat atau karakteristik yang dimiliki oleh implementor, yang berkaitan dengan kesediaan, komitmen, serta kejujuran para pelaksana dalam menjalankan kebijakan dengan tepat. Hal ini juga mencakup konsistensi dalam pelaksanaan kebijakan. Selain itu, disposisi mencerminkan tingkat demokrasi yang diterapkan selama kebijakan dijalankan.
- 4) Struktur Birokrasi, bertanggung jawab untuk menerapkan kebijakan dan memahami proses atau tahap pelaksanaan kebijakan. Struktur birokrasi terdiri dari dua aspek utama, yaitu mekanisme atau prosedur pelaksanaan (SOP) dan pembagian kerja dalam organisasi. SOP yang baik harus memiliki kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan mudah dipahami karena akan menjadi panduan bagi para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas mereka.

2. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN MIKROTRANS

Mikrotrans sebagai bagian dari Jak Lingko merupakan salah satu layanan angkutan umum yang dioperasikan oleh PT Transjakarta. Mikrotrans adalah jenis angkutan perkotaan yang lebih dikenal sebagai angkot, yang terintegrasi dalam sistem JakLingko dengan 89 rute yang tersebar di seluruh Jakarta (Kompas.com, 2023). Layanan Mikrotrans bertujuan untuk membuat masyarakat lebih mudah mengakses angkutan umum dari rumah atau kantor sehingga mereka dapat beralih menggunakan angkutan umum saat beraktivitas. Dengan terintegrasinya Mikrotrans dalam sistem Jak Lingko dapat meningkatkan aksesibilitas transportasi dengan memberikan akses transportasi yang lebih mudah dan terjangkau bagi masyarakat, di mana dalam program layanan Mikrotrans ini pengguna layanan dapat mengakses informasi mengenai layanan dan rute dari Mikrotrans (Kompas.com, 2023)

Implementasi kebijakan layanan mikrotrans berpedoman pada standar pelayanan minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, yang implementasinya bertujuan untuk memastikan pemerataan pelayanan. Tamin (2000) dalam bukunya "Perencanaan dan Pemodelan Transportasi", menjelaskan standar pelayanan minimal angkutan umum mencakup beberapa aspek utama yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Tamin menekankan bahwa SPM harus menjadi instrumen untuk menjamin hak masyarakat mendapatkan pelayanan transportasi yang layak.

Pelaksanaan layanan mikrotrans sendiri berpedoman pada Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta. Di dalam peraturan tersebut dijelaskan mengenai SPM untuk angkutan pengumpan atau feeder bus kecil Mikrotrans. Di dalam SPM Mikrotrans, terdapat lima aspek yang menjadi kriteria pengukuran yaitu dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

3. KRITERIA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN MIKROTRANS

Kriteria mengenai pelaksanaan layanan Mikrotrans dinilai dari kesesuaian pelaksanaan teori SPM Tamin (2000) mengenai standar pelayanan minimal angkutan umum dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan layanan angkutan umum Transjakarta dan acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Tamin, standar pelayanan minimal dalam transportasi publik mencakup lima aspek utama, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, dan keteraturan.

1. Keamanan menekankan perlindungan penumpang dari tindak kriminal dan gangguan selama perjalanan, meliputi pengawasan petugas keamanan dan sistem pemantauan yang memadai. Ofyar Z. Tamin berpendapat bahwa rasa

aman merupakan kondisi fundamental yang harus dipenuhi sebelum aspek pelayanan lainnya dapat dioptimalkan (Tamin, 2000).

2. Keselamatan berfokus pada perlindungan penumpang dari risiko kecelakaan, kerusakan kendaraan, dan kondisi darurat lainnya. Hal ini sejalan dengan pandangan Warpani (2002) yang menegaskan bahwa keselamatan merupakan prasyarat utama dalam sistem transportasi yang baik dan mencakup kelayakan kendaraan, kompetensi pengemudi, serta infrastruktur pendukung yang memenuhi standar teknis yang ditetapkan.
3. Kenyamanan, sebagai aspek ketiga, berkaitan dengan kondisi yang mendukung pengalaman perjalanan yang menyenangkan, termasuk kebersihan, sirkulasi udara, ketersediaan tempat duduk, dan penanganan kebisingan. Miro (2012) menambahkan bahwa kenyamanan juga mencakup informasi perjalanan yang mudah diakses.
4. Kesetaraan dalam konteks pelayanan transportasi merujuk pada penyediaan akses yang sama bagi seluruh pengguna tanpa diskriminasi. Adisasmita (2011) memperluas konsep ini dengan menekankan pentingnya "transportasi inklusif" yang memperhatikan kebutuhan khusus penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan kelompok rentan lainnya melalui kebijakan adil.
5. Keteraturan menekankan pada konsistensi layanan termasuk ketepatan waktu dan keandalan jadwal. Menurut Munawar (2011), keteraturan tidak hanya tentang jadwal yang tepat, tetapi juga mencakup integrasi antar transportasi dan sistem informasi *real-time* yang membantu pengguna merencanakan perjalanan dengan lebih efektif. Secara keseluruhan, kelima aspek standar

pelayanan minimal ini membentuk kerangka komprehensif untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas sistem transportasi publik yang berorientasi pada kepuasan pengguna dan keberlanjutan jangka panjang.

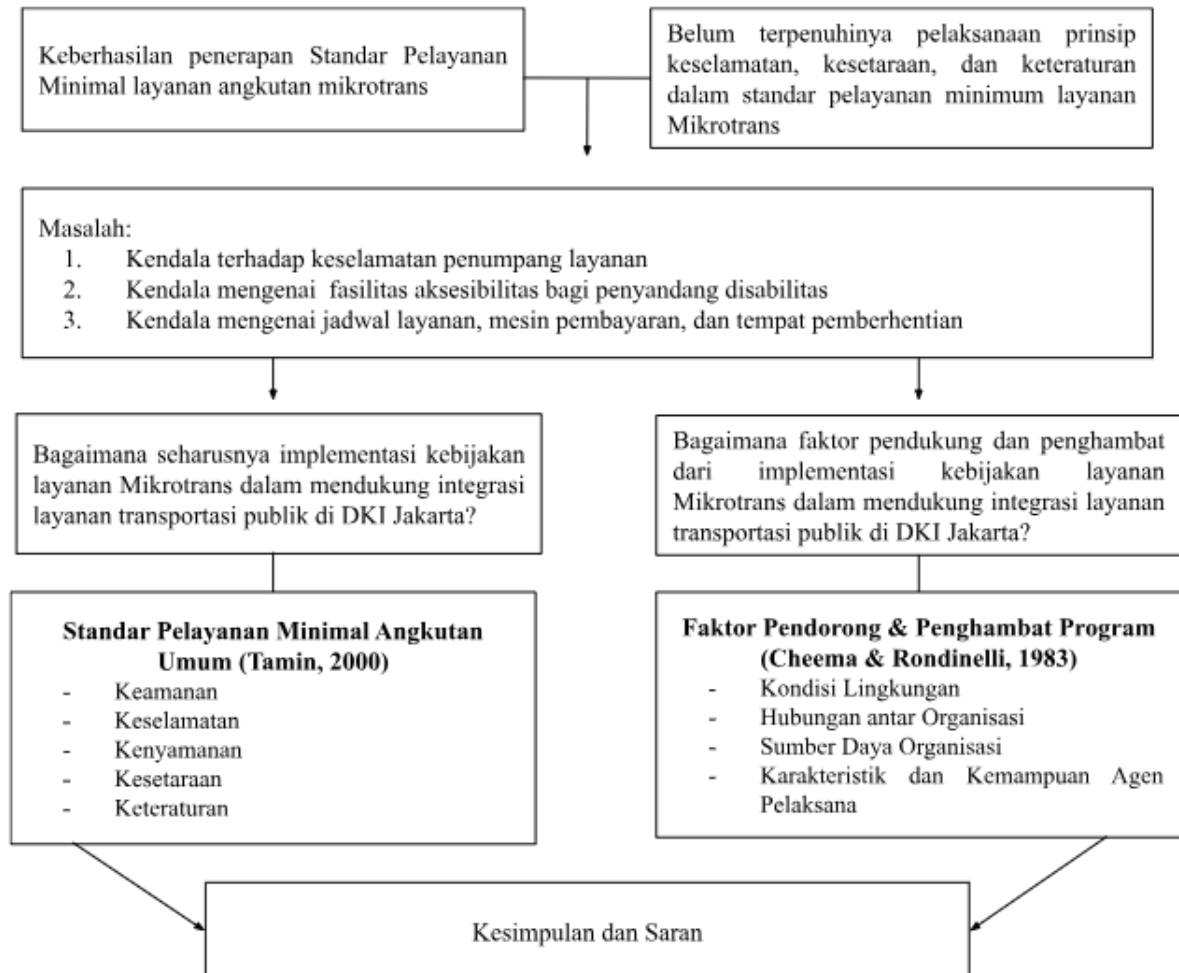
4. FAKTOR IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN MIKROTRANS

Penelitian mengenai pelaksanaan kebijakan layanan Mikrotrans dalam mendukung integrasi layanan transportasi publik di DKI Jakarta menjelaskan faktor pendukung dan penghambat dari implementasi kebijakan layanan Mikrotrans dalam mendukung integrasi layanan transportasi publik di DKI Jakarta dengan melihat model dari G. Shabbir Cheema dan Denis A. Rondinelli. Kerangka konseptual yang diusulkan oleh Cheema dapat digunakan untuk menganalisis bagaimana empat faktor dapat mempengaruhi kinerja dan efek kebijakan (Cheema&Rondinelli, 1983; dalam Subarsono, 2022). Faktor-Faktor tersebut adalah:

- 1) Kondisi lingkungan, dimana kondisi lingkungan merujuk pada berbagai kondisi eksternal yang mencakup aspek sosial, ekonomi, budaya, dan fisik yang ada di lingkungan di mana kebijakan tersebut diterapkan (Sunyata & Patriani, 2019). Di mana kondisi lingkungan melihat bagaimana keterlibatan dari penerima kebijakan dalam implementasi kebijakan.
- 2) Hubungan antar organisasi, yang mana hubungan antar organisasi memastikan bahwa tujuan kebijakan jelas dan konsisten, dengan koordinasi dan kerja sama bersama instansi lain untuk keberhasilan suatu kebijakan Samboteng & Kasmad, 2014; dalam Latief et al., 2021).

- 3) Sumber Daya Organisasi untuk Implementasi kebijakan, yang mana terdapat pengendalian sumber daya, baik sumberdaya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non-manusia (*non human recources*) yang diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan (Gomes, 2003; dalam Tanny & Putri, 2017).
- 4) Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana, dengan melihat keterampilan teknis dan manajerial petugas, yaitu kemampuan untuk mengkoordinasi, mengontrol, mengintegrasikan keputusan dan komitmen serta konsistensi dalam dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab (Subarsono, 2022).

1.5.6 KERANGKA BERPIKIR



Gambar 1.3 Kerangka Berpikir Teoritis

Kerangka berpikir teoritis yang ditampilkan menggambarkan analisis kesenjangan antara kondisi ideal dan kondisi aktual terkait implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada layanan Mikrotrans di DKI Jakarta. Identifikasi kesenjangan antara kondisi yang seharusnya (keberhasilan penerapan SPM layanan angkutan mikrotrans) dan kondisi yang terjadi di lapangan (belum terpenuhinya pelaksanaan prinsip keselamatan, kesetaraan, dan keteraturan dalam standar pelayanan minimum layanan Mikrotrans).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, teridentifikasi tiga masalah utama dalam implementasi SPM Mikrotrans, yaitu: (1) kendala terhadap keselamatan penumpang layanan, (2) kendala mengenai fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, dan (3) kendala mengenai jadwal layanan, mesin pembayaran, dan tempat pemberhentian. Temuan masalah ini kemudian diformulasikan menjadi dua rumusan masalah penelitian: pertama, bagaimana seharusnya implementasi kebijakan layanan Mikrotrans dalam mendukung integrasi layanan transportasi publik di DKI Jakarta; dan kedua, bagaimana faktor pendukung dan penghambat dari implementasi kebijakan layanan Mikrotrans dalam mendukung integrasi layanan transportasi publik di DKI Jakarta.

Untuk menganalisis permasalahan tersebut, kerangka berpikir menggunakan dua teori utama: (1) Teori Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum dari Tamin (2000) yang mencakup lima aspek yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, dan keteraturan; serta (2) Teori Faktor Pendorong dan Penghambat Program dari Cheema dan Rondinelli (1983) yang meliputi kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi, serta karakteristik dan kemampuan agen pelaksana. Kedua pendekatan teoritis ini digunakan secara simultan untuk menganalisis aspek implementasi kebijakan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil analisis kedua rumusan masalah tersebut kemudian akan diformulasikan menjadi kesimpulan dan saran untuk perbaikan implementasi kebijakan layanan Mikrotrans dalam konteks sistem transportasi publik terintegrasi di DKI Jakarta.

1.6 OPERASIONALISASI KONSEP

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada output dari implementasi kebijakan layanan Mikrotrans untuk mendukung pelayanan transportasi publik di DKI Jakarta dengan melihat fenomena berdasarkan kriteria pada standar pelayanan minimal (SPM).

1. Fenomena implementasi kebijakan layanan mikrotrans dalam mendukung integrasi layanan transportasi publik di DKI Jakarta, terhadap lima aspek utama:
 - a. Keamanan harus memenuhi komponen, yaitu:
 - 1) Adanya Informasi identitas kendaraan yang tertera pada kendaraan (nomor body kendaraan, serta asal dan tujuan rute layanan).
 - 2) Adanya saluran pengaduan dan informasi mengenai prosedur pelaporan gangguan keamanan yang disampaikan kepada penumpang dalam informasi berbentuk stiker.
 - 3) Adanya CCTV yang berfungsi dengan baik di setiap armada dan kualitas rekamannya cukup jelas untuk identifikasi.
 - b. Keselamatan, harus memenuhi komponen, yaitu:
 - 1) Terdapat SOP pengoperasian kendaraan yang mencakup prosedur darurat dan tindakan pencegahan kecelakaan.
 - 2) Penerapan waktu istirahat pengemudi paling singkat setengah jam setelah mengemudikan kendaraan selama 4 jam berturut-turut.
 - 3) Adanya Sertifikat Pengemudi Angkutan Umum (SPAU) yang wajib dimiliki setiap pramudi angkutan Mikrotrans.

- c. Kenyamanan, keharusan untuk memenuhi komponen yaitu :
 - 1) Kebersihan dari armada angkutan yang terbebas dari sampah dan kerapian dari penggunaan seragam oleh pramudi mikrotrans.
 - 2) Kepadatan penumpang di dalam bus tidak melebihi batas maksimal kapasitas angkut yaitu 10-11 penumpang di setiap armada.
 - d. Kesetaraan, yang mengharuskan adanya:
 - 1) Tersedia dokumen SOP inklusif bagi penumpang yang memiliki kebutuhan khusus dan diterapkan oleh pengemudi Mikrotrans.
 - 2) Terdapat kursi prioritas bagi penumpang yang memiliki kebutuhan khusus (penyandang disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan lansia).
 - e. Keteraturan, yang harus memenuhi komponen:
 - 1) Terintegrasinya waktu kedatangan (*headway*) antarkendaraan dalam satu rute titik pemberhentian pada aplikasi mobile atau website.
 - 2) Tersedianya mesin pembaca kartu yang berfungsi sebagai alat transaksi pembayaran yang mengetahui jumlah penumpang dan Lokasi naik atau turun penumpang
 - 3) Tersedianya informasi layanan yang tepat terdiri atas daftar rute, lintasan/rute, dan jadwal kedatangan bus dapat diakses melalui aplikasi online
 - 4) Terdapat *bus stop* yang menjadi tempat pemberhentian armada dan naik turun penumpang
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat. Pada penelitian ini, peneliti berusaha menganalisis apa saja faktor yang mempengaruhi implementasi

kebijakan layanan Mikrotrans dalam mendukung integrasi layanan transportasi di DKI Jakarta, baik yang mendukung dan menghambat proses pelaksanaan tersebut dengan menggunakan indikator:

a. Kondisi lingkungan merujuk pada berbagai kondisi eksternal yang mencakup aspek sosial, ekonomi, budaya, dan fisik yang ada di lingkungan di mana kebijakan tersebut diterapkan (Sunyata & Patriani, 2019). Faktor ini dianalisis dengan mengamati:

- 1) Kondisi ekonomi, yaitu pendapatan pengguna transportasi publik pada layanan mikrotrans
- 2) Kondisi fisik, yaitu infrastruktur pendukung seperti halte dan fasilitas pembayaran yang memadai pada layanan mikrotrans
- 3) Kondisi sosial-budaya, yaitu kebiasaan atau aktivitas dari pengguna layanan mikrotrans

b. Hubungan antar organisasi memastikan bahwa tujuan kebijakan jelas dan konsisten, dengan koordinasi dan kerja sama bersama instansi lain untuk keberhasilan suatu kebijakan Samboteng & Kasmad, 2014; dalam Latief et al., 2021). Faktor ini diamati dengan melihat dari:

- 1) Adanya dokumen perencanaan bersama yang disepakati oleh PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan DKI Jakarta yang memuat tujuan, strategi, dan indikator keberhasilan layanan mikrotrans.
- 2) Tersedianya forum koordinasi yang melibatkan pihak Dinas Perhubungan DKI Jakarta dan PT Transjakarta untuk membahas perkembangan layanan mikrotrans.

c. Sumber Daya Organisasi untuk Implementasi kebijakan, yang mana terdapat pengendalian sumber daya, baik sumberdaya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non-manusia (*non human recources*) yang diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan (Gomes, 2003; dalam Tanny & Putri, 2017). Faktor ini dianalisis dengan melihat:

- 1) Kemampuan petugas atau pengemudi mikrotrans dalam pemberian layanan angkutan mikrotrans
- 2) Anggaran yang dialokasikan untuk layanan mikrotrans dalam memenuhi kebutuhan operasional layanan

d. Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana, menilai keterampilan teknis dan manajerial petugas, yaitu kemampuan untuk mengkoordinasi, mengontrol, mengintegrasikan keputusan dan komitmen serta konsistensi dalam dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab (Subarsono, 2022). Faktor ini dianalisis melihat pada:

- 1) Pengetahuan dan kompetensi petugas dalam menjalankan prosedur operasional standar (SOP) pada layanan angkutan mikrotrans.
- 2) Kemampuan petugas mencakup pemahaman terhadap teknologi transportasi yang digunakan pada informasi layanan mikrotrans.

1.7 ARGUMEN PENELITIAN

Meskipun kebijakan layanan Mikrotrans di Jakarta telah diupayakan untuk mendukung integrasi transportasi, namun implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan. Kesenjangan antara SPM dan praktik di lapangan, yang

meliputi kurangnya pengawasan keselamatan, fasilitas aksesibilitas yang terbatas, dan informasi yang tidak akurat, menjadi kendala utama. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan tersebut, serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna layanan Mikrotrans. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini akan merumuskan rekomendasi kebijakan yang konkret untuk meningkatkan kualitas layanan Mikrotrans dan memperkuat integrasi transportasi di Jakarta, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

1.8 METODE PENELITIAN

1.8.1 TIPE PENELITIAN

Menurut Sugiyono, tipe penelitian adalah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Tujuan utama dari penggunaan tipe penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran kepada peneliti tentang bagaimana penelitian akan dilakukan, sehingga penyelesaian permasalahan dapat tercapai. Tipe penelitian melibatkan tiga kategori besar, yaitu perancangan penelitian, pengukuran, dan analisis data (Wu dan Little, 2011; dalam (Rijali, 2019).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif yang merupakan jenis penelitian yang temuan penelitiannya disajikan dalam bentuk narasi mengenai kendala yang ada dalam pelaksanaan layanan mikrotrans dan faktor yang mempengaruhi implementasi layanan tersebut. Menurut Bungin (2017) penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan gejala secara satu

kesatuan yang kontekstual melalui pengumpulan data. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Instrumen dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, di mana peneliti lah yang menetapkan fokus penelitian, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, mengolah data, menganalisis data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.

1.8.2 SITUS PENELITIAN

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang penting, karena menunjukkan objek dan tujuan penelitian telah ditetapkan, sehingga memudahkan penulis melakukan penelitian (Sugiarto, 2015). Lokasi ini bisa wilayah tertentu atau suatu lembaga tertentu dalam masyarakat. Untuk mendapatkan data pokok, lokasi penelitian dilakukan di Provinsi DKI Jakarta. Namun, yang dimaksud dengan "situs penelitian" adalah tempat di mana peneliti mendapatkan data atau informasi yang diperlukan dengan mengamati keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Sesuai dengan masalah yang dirumuskan, PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan DKI Jakarta ditunjuk sebagai lokasi penelitian.

1.8.3 SUBJEK PENELITIAN

Subjek Penelitian merupakan seseorang ataupun sekelompok orang yang akan diminta keterangan terkait sebuah fakta ataupun pendapat pribadi. Penentuan subjek penelitian haruslah berkaitan dengan permasalahan yang tengah diteliti, sehingga penelitian ini memiliki subjek yang terkait dengan permasalahan mengenai Implementasi Kebijakan Layanan Mikrotrans dalam Mendukung

Integrasi Layanan Transportasi Publik di DKI Jakarta. Peneliti membutuhkan sejumlah informan sehingga yang berperan dalam proses implementasi kebijakan layanan mikrotrans, antara lain PT Transportasi Jakarta, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, dan Pengguna Layanan, sebagai berikut:

- 1) Kepala Departemen Operasional Bus Kecil (PT Transportasi Jakarta), sebagai informan institusi operator mikrotrans dan yang memahami tentang pelaksanaan layanan mikrotrans.
- 2) Staff Bidang Angkutan Jalan (Dinas Perhubungan Provinsi Jakarta), sebagai informan pemerintah yang melakukan kerja sama dengan PT Transportasi Jakarta dalam operasional layanan mikrotrans.
- 3) Pramudi/Pengemudi Mikrotrans (PT Transportasi Jakarta), sebagai petugas atau pelaksana layanan mikrotrans.
- 4) Pengguna Layanan Mikrotrans (Penumpang), sebagai penumpang atau pengguna jasa mikrotrans.

1.8.4 JENIS DATA

1.8.4.1 DATA KUALITATIF

Data yang digunakan dalam penelitian mengenai implementasi Program Jak Lingko Mikrotrans adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah jenis data non-numerik atau tidak berbentuk angka. Data ini berfokus pada analisis kondisi saat ini di dalam organisasi, yang membantu peneliti untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada. Contoh dari data kualitatif termasuk wawancara dengan subjek penelitian, hasil observasi, catatan-catatan tentang masalah-masalah yang telah dihadapi sebelumnya, dan data non-angka lainnya.

1.8.5 SUMBER DATA

Pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian, karena data merupakan acuan peneliti dalam melakukan penelitian. Dalam pengumpulan data diperlukan penentuan sumber data yang akan menjadi bahan, keterangan, dan informasi yang faktual serta dapat dipercaya. Secara umum terdapat dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang sumbernya berasal dari informan yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk memperoleh data yang berkaitan dengan permasalahan penelitian (Bungin, 2017). Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui analisis beberapa artikel yang berkaitan dengan masalah yang diteliti oleh penulis Sugiarto (2015). Dalam penelitian menggunakan keduanya, sumber data primer didapatkan melalui wawancara dan observasi di lapangan dan data sekunder dari studi Pustaka artikel jurnal yang berhubungan dengan Implementasi Kebijakan Layanan Mikrotrans dan integrasi transportasi publik di DKI Jakarta dan sumber lainnya.

1.8.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dapat mendukung penelitian penulis. Terdapat beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, antara lain sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu oleh pewawancara dan informan. Di mana pewawancara yang mengajukan

pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Adapun informan dalam penelitian ini, adalah:

- 1) Kepala Departemen Operasional Bus Kecil (PT Transportasi Jakarta)
- 2) Staff Bidang Angkutan Jalan (Dinas Perhubungan Provinsi Jakarta)
- 3) Pramudi Mikrotrans (Mitra Koperasi Mikrotrans)
- 4) Pengguna Layanan Mikrotrans (Penumpang)

2. Observasi

Observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan pengamatan dari peneliti (Hasanah, 2016). Di mana peneliti akan melakukan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang diteliti. Observasi lapangan dilakukan oleh peneliti di tempat pemberhentian Mikrotrans yang berlokasi di Tanah Abang dan Kebayoran Lama.

3. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data dalam studi pustaka dilakukan dengan menggunakan studi literatur atau kajian pustaka. Studi literatur merupakan bagian dari teknik pengumpulan data yang menekankan pada pencarian data historis suatu fenomena yang sudah terjadi dan dapat berupa tulisan-tulisan, bentuk ilustrasi, artikel, serta susunan dari hasil pekerjaan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yang kemudian diolah lebih lanjut oleh peneliti (Astuti, 2021). Adapun dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data penelitian dengan mencari literatur, yaitu jurnal ilmiah dan artikel yang berkaitan dengan implementasi kebijakan layanan mikrotrans.

1.8.7 ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung, sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilanjutkan secara terus menerus hingga pembuatan proposal penelitian (Rijali, 2019). Di mana analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan-temuan yang berdasarkan permasalahan yang diteliti. Teknik analisis penelitian kualitatif terdiri dari empat tahapan, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan upaya untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber dengan berbagai macam cara, melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemberian fokus, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Di mana Proses reduksi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah susunan informasi yang terorganisir, yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan memeriksa penyajian data akan memudahkan dalam pemahaman penulis mengenai tindakan atau analisis apa yang harus dilakukan dalam penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Untuk melakukan penarikan kesimpulan diperlukan verifikasi data dengan meninjau kembali catatan-catatan lapangan, setelah itu baru ditarik kesimpulan akhir. Setelah itu, kesimpulan yang telah ditarik akan diverifikasi dengan kerangka berpikir peneliti maupun catatan lapangan dengan sumber-sumber informasi sehingga diperoleh hasil penelitian yang akurat dan valid.

1.8.8 KUALITAS DATA

Triangulasi sumber data dalam penelitian implementasi kebijakan layanan Mikrotrans di DKI Jakarta merupakan metode yang sangat penting untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian. Pendekatan ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang berbeda untuk mendapatkan gambaran komprehensif tentang implementasi kebijakan transportasi publik terutama pada implementasi kebijakan layanan mikrotrans.

Proses triangulasi sumber data akan melibatkan pengumpulan informasi dari beberapa kelompok utama. Data akan dikumpulkan dari pihak pemerintah, yaitu Dinas Perhubungan DKI Jakarta, yang bertanggung jawab langsung terhadap kebijakan layanan Mikrotrans. Sumber ini akan memberikan perspektif resmi tentang rencana, regulasi, dan standar implementasi kebijakan. Selain itu, dalam penelitian peneliti mendapatkan informasi dari PT Transportasi Jakarta sebagai operator atau pengelola layanan Mikrotrans. Mereka memberikan data tentang tantangan operasional, kendala implementasi, dan proses harian dalam

menjalankan layanan transportasi. Informasi dari operator akan mengungkapkan kesenjangan antara kebijakan teoritis dan realitas implementasi di lapangan.

Sumber data juga diperoleh dari pengguna layanan Mikrotrans, yaitu masyarakat yang secara langsung merasakan dampak implementasi kebijakan. Melalui wawancara dan observasi, penelitian akan mengumpulkan perspektif pengguna tentang kualitas layanan dan kendala yang mereka alami selama menggunakan transportasi Mikrotrans. Selain itu, penelitian melibatkan akademisi atau ahli transportasi yang dapat memberikan analisis tentang implementasi kebijakan dengan perspektif teoritis berdasarkan kajian ilmiah di bidang transportasi perkotaan.

Dengan menggunakan triangulasi sumber data, penelitian akan mampu menghasilkan temuan yang lebih komprehensif, mendalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pendekatan ini membantu meminimalisir bias dari sumber tunggal dan memberikan gambaran yang lebih utuh tentang kompleksitas implementasi kebijakan layanan Mikrotrans dalam konteks integrasi transportasi publik di DKI Jakarta.