

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selaras dengan peningkatan pertumbuhan jumlah penduduk dan tingkat mobilitas yang tinggi, DKI Jakarta sebagai ibu kota masih terus melekat dengan masalah kemacetan. Pada umumnya kemacetan lalu lintas terjadi akibat tidak seimbangnya permintaan dan penawaran antara pertumbuhan jumlah kendaraan dengan kapasitas prasarana transportasi yang ada. Beberapa negara di Asia, termaksud di Vietnam, kemacetan sendiri terjadi akibat kurangnya pengembangan infrastruktur lalu lintas yang tidak berjalan linear dengan kebutuhan pembangunan social ekonomi dan struktur manajemen serta kebijakan dalam mengembangkan lalu lintas perkotaan yang belum memadai dan masih tumpang tindih (Quang Dung, 2017, hlm. 399).

Kondisi ini serupa dengan kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta. Penelitian (Sitanggang & Saribanon, 2018) menunjukan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan kemacetan di Kota Jakarta adalah faktor penggunaan kendaraan pribadi, faktor kapasitas jalan, faktor manusia, dan faktor pengembangan infrastruktur. Hal ini diperjelas dengan faktor utama masalah kemacetan di Kota Jakarta yakni faktor penggunaan kendaraan pribadi, dimana pertumbuhan kendaraan bermotor tidak sebanding dengan pertumbuhan jalan di Jakarta yang hanya 0,01% per tahun. Sampai saat ini untuk menggenapi kebutuhan mobilitas masyarakat DKI Jakarta masih cenderung memilih untuk menggunakan kendaraan

pribadi, sehingga pertumbuhan kendaraan bermotor yang tidak terkendali dapat menyebabkan kapasitas jalan raya yang tidak memadai dalam menampung volume kendaraan sehingga kemacetan di DKI Jakarta menjadi akar masalah yang sulit dihindari.

Riset yang dilakukan di Eropa Barat, menunjukkan bahwa masyarakat cenderung memilih transportasi pribadi karena alasan kemudahan, kemandirian, fleksibilitas, kenyamanan, dan kecepatan (Steg, 2003). Hal ini selaras dengan yang dikemukakan oleh pengamat kebijakan publik dari Universitas Trisakti, Trubus Rahadiansyah, menyatakan bahwa masyarakat DKI Jakarta sendiri dipengaruhi tiga karakteristik kualitas saat memutuskan untuk tidak menggunakan angkutan umum. Pertama, kenyamanan yang dinikmati masyarakat kelas menengah ke atas yang biasanya lebih mengandalkan kendaraan pribadi. Kedua, terdapat masalah keamanan, termasuk problematika pelecehan seksual terhadap perempuan di transportasi umum. Terakhir, integrasi angkutan umum yang belum mencapai kondisi maksimal. Sebagaimana mengacu pada karakteristik pertama bahwa salah satu penyebab rendahnya minat masyarakat terhadap transportasi publik adalah kecenderungan masyarakat yang lebih besar memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi dalam memenuhi kebutuhan mobilitas harian. Dapat terlihat pada Tabel 1.1 bahwa jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2017-2019 di DKI Jakarta terus meningkat per tahunnya. Sebagaimana tertuang dalam data Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta tahun 2019 naik sebesar 0,7% atau sebanyak 77.158 kendaraan dari tahun sebelumnya.

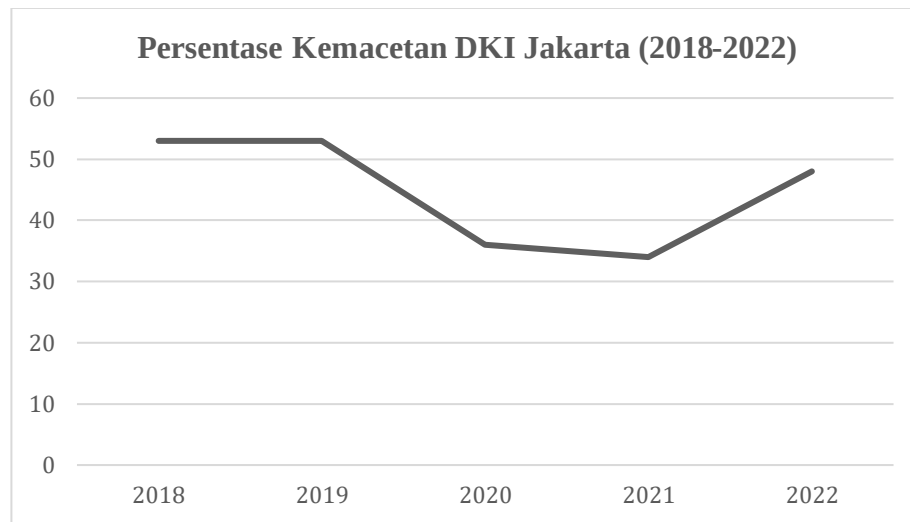
Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (2018-2020)

Jenis Kendaraan Bermotor	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)		
	2018	2019	2020
Mobil Penumpang	14830698	15592419	15797746
Mobil Bus	222872	231569	233261
Mobil Barang	4797254	5021888	5083405
Sepeda motor	106657952	112771136	115023039
Jumlah	126508776	133617012	136137451

Sumber: BPS, 2019 (<https://www.bps.go.id/indicator/17/57/1/perkembangan-jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis.html>) diakses pada 25 November 2022

Pun halnya, rata-rata kecepatan berkendara di Jakarta saat ini hanya 15 km/jam dimana menurut standar internasional angka tersebut masih jauh dibawah kecepatan berkendara di dunia dan tergolong macet. Berdasarkan *TomTom Traffic Index*, level kemacetan di Jakarta per tahun 2022 mencapai 48%. Artinya apabila dibandingkan dengan perjalanan dengan kondisi lenggang, rata-rata kemacetan di Jakarta saat ini 48% lebih lambat akibat terhambat macet. Dapat terlihat pada Grafik 1.1 dimana kondisi kemacetan di Jakarta pada tahun 2022 mengalami kenaikan dari tahun 2021 yang sebelumnya 34%. Dalam artian kondisi kemacetan. Di DKI Jakarta telah kembali pada situasi normal setelah sebelumnya pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan yang cukup signifikan akibat pandemi Covid-19 yang menyebabkan banyak masyarakat belum kembali beraktivitas normal dan melakukan banyak mobilitas. Sehingga per tahun 2022 dimana kondisi mobilitas sudah kembali normal mengembalikan realita kemacetan DKI Jakarta seperti sebelumnya.

Grafik 1.1 Presentase Kemacetan DKI Jakarta (2017-2021)



Sumber: TomTom Traffic Index, 2018-2022 (https://www.tomtom.com/en_gb/traffic-index/jakarta-traffic/) diakses pada 25 November 2022

Kemacetan sejatinya memang membawa kerugian baik itu dari segi waktu, materi, maupun lingkungan bagi pemerintah maupun masyarakat. Faktanya, kemacetan lalu lintas dapat menyebabkan peningkatan rasa frustrasi dan kemarahan, melalui analisis dampak ekonomi juga dengan jelas bahwa kemacetan lalu lintas meningkatkan waktu tempuh, penggunaan bahan bakar, emisi, dan mengurangi jam kerja serta produktivitas operator kendaraan (Shyngle dkk, 2011, hlm 85). Pun halnya, biaya kemacetan per hari dihitung sebesar \$2,01 juta. Termaksud \$0,10 juta untuk keterlambatan, \$1,79 juta untuk operator kendaraan; \$0,02 juta untuk bahan bakar yang hilang, dan \$0,10 juta untuk polusi (Fattah dkk., 2022). Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Kementerian Perhubungan mengungkapkan kemacetan yang terjadi di DKI Jakarta telah mengakibatkan kerugian ekonomi senilai Rp 71,4 per tahun. Kerugian sendiri berasal dari pemborosan bahan bakar minyak (BBM) dan menurunnya produktivitas karena

hilangnya waktu masyarakat selama terjebak macet. Melalui kajiannya, per hari telah terjadi pemborosan bahan bakar sejumlah 2,2 juta liter, sedangkan nilai waktu yang hilang mencapai 6 juta jam per harinya (Al Hikam, 2023).

Untuk itu sebagai salah satu strategi dalam meleraikan kemacetan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mulai melakukan pembangunan dan perbaikan pada transportasi publik. Transportasi publik dalam perjalanannya terus menjadi kebutuhan publik, sehingga pada akhirnya peran pemerintah dalam menyediakan serta memperbaiki pelayanan transportasi publik bersifat urgensi (Mess, Moriarty, Stone, 2006). Salah satu jenis transportasi publik yang dipilih oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam mengatasi masalah kemacetan ini adalah melalui pembangunan angkutan cepat massal (*bus rapid transit*) yang diwujudkan dalam Bus Transjakarta. Dalam perencanaan pembangunannya, pertimbangan ekonomis menjadi salah satu faktor dalam memilih prioritas transportasi massal di DKI Jakarta. Melalui pembangunan Transjakarta sendiri memerlukan biaya investasi berkisar 1-8 juta dolar AS per kilometernya, biaya tersebut masih jauh lebih rendah dibandingkan dengan pembangunan *light rail* (monorail). Hingga kemudian berdasarkan pertimbangan tersebut maka dipilih program *bus rapid transit* dalam wujud Bus Transjakarta sebagai transportasi publik di DKI Jakarta. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Gubernur Nomor 103 Tahun 2007 tentang Pola Transportasi Makro dalam pasal 1 poin 13 *Bus Rapid Transit* atau yang selanjutnya disebut dengan *Bus Priority* merupakan angkutan umum massal cepat yang menggunakan bus pada jalur khusus. Transjakarta sendiri menggunakan sistem

yang dimodelkan berdasarkan sistem *TransMilenio* yang sebelumnya telah dinilai berhasil dalam pelaksanaannya yang berhasil di kota Bogota, Kolombia.

Grafik 1.2 Pertumbuhan Pelanggan Transjakarta Tahun 2017-2019



Sumber: PPID Transjakarta, 2019 (<https://ppid.transjakarta.co.id/pusat-data/statistika>) diakses pada 25 November 2022

Dengan tujuannya untuk memberikan jasa angkutan yang lebih cepat, nyaman, dan tetap terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat Jakarta, Bus Transjakarta mulai beroperasi pada 15 Januari 2004. Eksistensi unit Bus Transjakarta sangat disambut antusias oleh masyarakat sehingga pada tahun pertama beroperasi, Bus Transjakarta berhasil mengangkut sebanyak 14.924.423 penumpang. Hingga per tahun 2022, dengan perluasan koridor dan jangkauan Transjakarta berhasil mengangkut penumpang 806.159 per hari per 18 November 2022 (Detiknews, 21 Oktober 2022).

Seiring berjalanya waktu dalam menjawab kebutuhan mobilitas masyarakat DKI Jakarta, perkembangan jumlah armada Bus Trans Jumlah penumpang

Transjakarta terus mengalami peningkatan. Per tahun 2021, jumlah armada Bus Transjakarta telah mencapai 3.865 dengan 13 koridor dengan 12 tipe rute reguler dan 1 *elevated* (layang) dengan jam operasional 05.00-22.00. Dilihat melalui jumlah penumpang per tahunnya terus mengalami naik turun. Dengan tarif Rp 3.500 pada semua rutenya, Bus Transjakarta masih menjadi pilihan masyarakat dalam menanggapi kebutuhan mobilitasnya. Dibandingkan dengan transportasi lain maupun kendaraan pribadi, tarif Bus Transjakarta masih menjadi alasan utama mengapa masyarakat masih menggunakan Bus Transjakarta.

Sampai saat ini, alasan masyarakat lebih jauh memilih kendaraan pribadi dibandingkan dengan transportasi publik yang telah disediakan pemerintah adalah masalah keamanan dan kenyamanan. Dalam penelitiannya yang dilakukan oleh Silitonga mengatakan menggunakan kendaraan pribadi karena dianggap lebih praktis dan fleksibel (Silitonga, 2012). Untuk itu dalam menjawab permasalahan tersebut, Bus Transjakarta dalam memberikan pelayanannya harus efektif dan efisien, sehingga kedepannya diharapkan masyarakat akan menggunakan Bus Transjakarta dibandingkan dengan kendaraan pribadinya. Pun halnya dengan eksistensi dari pelayanan Bus Transjakarta Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berharap agar program *bus rapid transit* dapat menjadi titik awal reformasi total angkutan umum yang nyaman, layak, dan manusiawi di tengah hiruk pikuk ibukota. Melalui tercapainya efisiensi dan efektivitas dari pelayanan Bus Transjakarta dapat menjadi bukti keberpihakan pemerintah terhadap reformasi program pelayanan publik melalui angkutan umum massal (Fitriati, 2009).

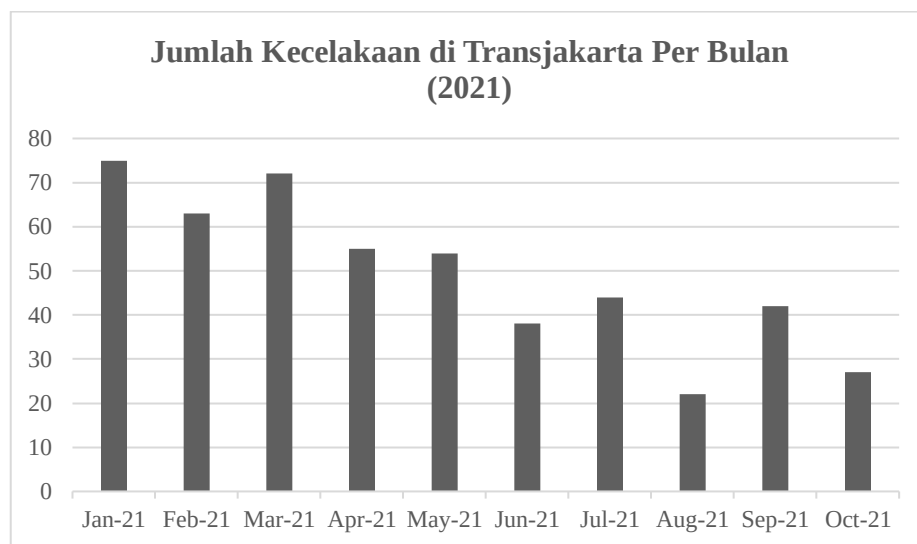
Dalam pelaksanaannya, sambutan positif masyarakat terhadap kualitas

pelayanan Bus Transjakarta terus mengalami penurunan yang cukup signifikan. Melalui survei jajak pendapat pada tahun 2010, kualitas Transjakarta masih dinilai semakin memprihatinkan bahkan mendekati gagal. Bahkan pengguna Transjakarta sendiri mulai skeptis terhadap adanya perbaikan kualitas. Sampai saat ini, per tahun 2022 Bus Transjakarta masih belum menunjukkan adanya perbaikan kualitas yang signifikan selain pada infrastruktur fasilitasnya. Ketua Serikat Pekerja Transjakarta Jakarta (SPTJ) menilai menurunnya kualitas Transjakarta merupakan dampak kebijakan yang lebih mengutamakan *profit-oriented* dibandingkan dengan pemberdayaan sumber daya manusianya. Melalui kebijakan *profit-oriented* terjadi sub kebijakan efisiensi anggaran di tingkat lapangan. Contoh nyatanya dapat dilihat tidak ada lagi petugas di dalam bus yang seharusnya menjadi pihak yang memberikan pengawasan dalam memastikan keamanan dan kenyamanan di dalam bus.

Kebijakan baru juga membuat fungsi kontrol Transjakarta sebagai regulator menjadi tidak berjalan dengan baik. Fungsi kontrol operasional yang semula dilakukan dengan skema 3 orang di setiap koridor dan rute, saat ini dikerucutkan menjadi satu orang di setiap koridor sehingga hal ini mengakibatkan pengawasan kualitas yang seharusnya mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) menjadi lemah. Beberapa waktu ke belakang, sejak awal tahun 2022 Transjakarta tengah menjadi sorotan publik akibat terjadinya rentetan kecelakaan yang melibatkan Bus Transjakarta. Data per tahun 2021 sebagaimana dijelaskan melalui Grafik 1.3 bahwa Transjakarta telah mengalami 502 kali kecelakaan dengan jumlah yang fluktuatif per bulannya. PT. Transjakarta juga mengungkapkan data terkait

dengan *accident rate* pada tahun 2019 mencapai 2,68 persen kemudian menurun pada angka 1,82 persen di tahun 2020. Rentetan kecelakaan umumnya terjadi karena semakin banyaknya armada bus Transjakarta yang beroperasi. Hal ini selaras dengan Ketika jumlah bus bertambah, jumlah rute bertambah, jumlah kilometer tempuh bertambah maka bertambah juga risiko dan probabilitas keselamatan.

Grafik 1.3 Data Kecelakaan Transjakarta 2021

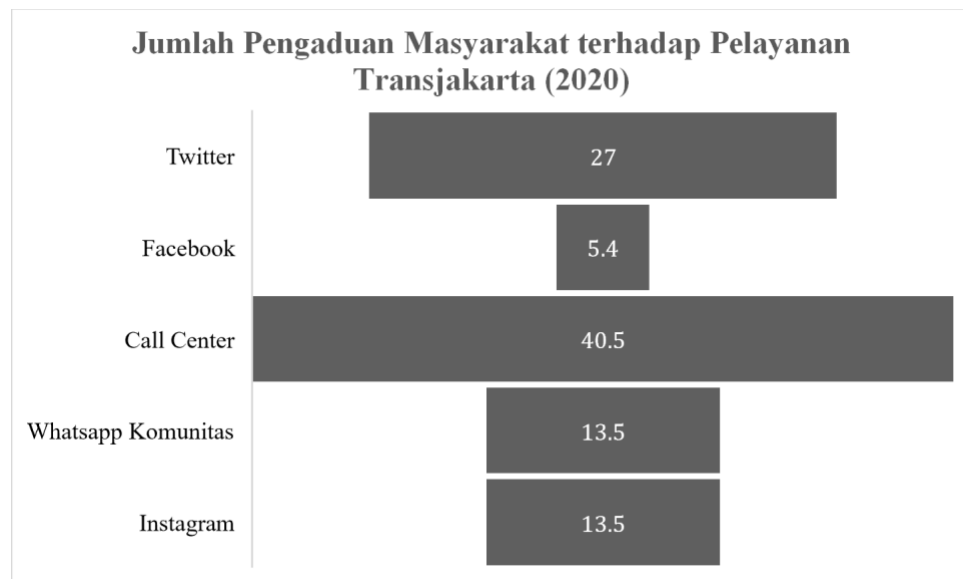


Sumber: *Annual Report* PT. Transjakarta, 2021

Hal ini juga diperkuat dengan data terakhir pada tahun 2020, Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ) telah mendapatkan 175 data aduan masyarakat terkait dengan pelayanan transportasi umum yang ada di Jakarta. Pun halnya, DKTJ mengungkapkan bahwa Transjakarta berada di urutan tertinggi dalam hal pengaduan terbanyak yang disampaikan masyarakat yang mencapai hampir 60 pengaduan yang disusul oleh transportasi publik lainnya seperti KRL dan MRT. Melalui *annual report* PT. Transjakarta yang dilaporkan setiap satu tahun sekali mencatat bahwa aduan masyarakat terkait dengan tingkat kecelakaan yang masih

tinggi, *overcapacity*, kemudian perlu dilakukan evaluasi re-routing dan service area yang mana per tahun 2021, dengan jumlah pelanggan yang meningkat 87% yakni dari 87,2 juta per tahun 2020 menjadi 137 juta di tahun 2021 hal ini baru didukung oleh jangkauan area sebesar 82,1% dari total populasi, terakhir laporan juga mencatat bahwa aduan masyarakat terkait dengan aspek integrasi antar moda transportasi dan masalah *payment* yang mana banyak aduan terkait masyarakat yang mendapatkan permasalahan terhadap sistem *payment*.

Grafik 1.4 Jumlah Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Transjakarta (2020)



Sumber: *Annual Report* PT. Transjakarta, 2021

Banyaknya aduan dari masyarakat terhadap lemahnya kualitas Bus Transjakarta perlu dilakukan evaluasi. Hal ini selaras dengan hadirnya Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal layanan angkutan umum Transjakarta yang merupakan penyempurnaan dari peraturan sebelumnya Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun

2017 mengenai hal serupa. Dalam meningkatkan kualitas dan menjamin mutu pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat, PT. Transjakarta perlu mengembangkan jasa layanan angkutan umum yang meliputi jasa layanan umum pengumpan, layanan integrasi, layanan angkutan umum yang tentunya memerlukan standar pelayanan minimal di dalam pengoperasiannya. Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau yang selanjutnya disebut dengan SPM menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai petunjuk dari penyelenggaraan pelayanan Bus Transjakarta dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau dan terukur sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur terkait. Melalui Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal layanan angkutan umum Transjakarta juga menuangkan indikator kinerja dalam pelayanan yakni berupa keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan kesetaraan yang mengatur indikator kinerja, nilai serta tahun pencapaian.

Melalui *annual report* PT. Transjakarta juga disampaikan terkait dengan indeks kepuasan pelanggan sebagai tolak ukur keberhasilan dalam menyampaikan layanan yang berkualitas. Pada tahun 2021, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Transjakarta mencapai 8,12. Melalui hasil persepsi masyarakat sebagai end user menunjukkan bahwa terdapat penurunan sebesar 0,04 pada aspek penilaian *timely accurate* yang mana masyarakat menilai bahwa masih banyak terjadi keterlambatan, frekuensi kedatangan bus masih belum sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dari aspek *eco-friendly* juga kualitas transjakarta mengalami penurunan sebesar 0,02 yang mengindikasikan bahwa bus belum ramah lingkungan. Aspek

lain yang juga mengalami penurunan sebesar 0,01% adalah aspek *respect and responsive*, yang berarti pelayanan Transjakarta masih harus lebih ditingkatkan dalam hal keramahan dan kepedulian dari sisi sarana, prasarana, maupun pelayanan petugas.

Tabel 1.2 Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Transjakarta

Uraian	2019	2020	2021	GAP
Total Persepsi	8,06	8,12	8,19	0,07%
<i>Safety</i>	8,06	8,07	8,24	0,17%
<i>Modern</i>	8,01	8,26	8,27	0,01
<i>Affordable</i>	8,06	8,76	8,93	0,17
<i>Reachable</i>	8,03	8,1	8,13	0,03%
<i>Timely Accurate</i>	8,09	7,88	7,84	-0,04%
<i>Eco Friendly</i>	8,12	8,23	8,21	-0,02%
<i>Respect and Responsive</i>	8,07	8,3	8,29	-0,01%

Sumber: *Annual Report* PT. Transjakarta, 2021

Koridor 13 Transjakarta menjadi koridor terakhir dalam pembangunan Bus Transjakarta sepanjang 9,4 km menjadi satu-satunya koridor yang melewati rute jalan *elevated* (layang) yang baru mulai beroperasi sejak 2018. Artinya Koridor 13 masih menjadi koridor yang paling baru yang terakhir diresmikan oleh Transjakarta. Melalui BRT Standart yang dikembangkan oleh ITDP (Institute for Transportation & Development Transportation) sebagai alat standarisasi sistem BRT secara internasional untuk memastikan bahwa sistem BRT yang dibangun memiliki kualitas layana yang prima. Sementara itu, koridor 13 sendiri masih belum dinilai sesuai dengan standar internasional dibandingkan dengan 6 koridor lainnya seperti Koridor 1 (Blok M-Kota), Koridor 2 (Pulogadung-Harmoni), Koridor 3

(Kalideres-Harmoni), Koridor 5 (Ancol-Kampung Melayu), Koridor 6 (Ragunan-Dukuh Atas), Koridor 9 (Pinang Ranti-Pluit) yang sudah mendapatkan *Bronze Standart* (Alfath, 2015). Adanya koridor 13 sebagai koridor terakhir dalam pembangunan program Bus Transjakarta seharusnya tetap menjadi perhatian pemerintah provinsi DKI Jakarta dan PT. Transjakarta untuk terus melakukan perbaikan kualitas sehingga terus menjawab masalah dan kebutuhan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, Bus Transjakarta yang melintasi koridor 13 juga terdapat banyak permasalahan kecelakaan. Dilansir melalui (Detiknews, 13 Maret 2022) bahwa pada hari Minggu, 13 Maret 2022 Bus Transjakarta menabrak separator jalan dan mengalami kebocoran pada tangka BBM. Kemudian melalui (Detiknews, 6 Desember 2021). Pada Senin 6, Desember 2022 Bus Transjakarta juga menabrak tembok di area halte Puri Beta akibat pramudi Transjakarta yang lupa menarik Transjakarta. Kejadian tersebut menjadi bukti nyata bahwa masih banyak kelalaian yang dilakukan oleh sumber daya manusianya sehingga mengakibatkan lemahnya keselamatan yang seharusnya didapatkan oleh masyarakat umum sebagai pengguna Bus Transjakarta.

Kelalaian yang menyebabkan Transjakarta mengalami peristiwa kecelakaan masih berjalan berseberangan dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta No 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Transjakarta yang seharusnya menjadi pedoman dalam mengimplementasikan pelayanannya. Sebagaimana tertuang dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) dalam mengoperasikan kendaraan seharusnya mengacu pada tata tertib yang mengacu

pada SOP terkait dengan parameter perhitungan kelalaian dalam pengoperasian kendaraan.

Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus tetap berorientasi pada masyarakat. Artinya pemerintah harus tetap berupaya memberikan pelayanan berdasarkan harapan pengguna layanan publik, bukan berdasarkan apa yang ingin dilakukan oleh birokrasi pemerintah (Osborne & Gaebler, 2002). Konsep kualitas publik menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan. Negara dan segenap sistem pemerintahan harus menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya. Oleh karena itu, peningkatan dan perbaikan kualitas akan menjadi aspek penting yang bersifat berkelanjutan (Zauhar, 2001). Pada akhirnya dibutuhkan penelitian ini untuk menganalisis kesenjangan (*gap*) antara persepsi kualitas pelayanan publik Transjakarta yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan sebagai *end user* dan pelayanan yang seharusnya terimplementasi melalui Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). Sejauh ini penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan Transjakarta hanya menjawab baik atau tidak baik, dan apakah masyarakat puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan Transjakarta. Namun, dalam penelitian ini lebih banyak mengkesplorasi terkait realitas kualitas pelayanan Transjakarta dan menjawab terkait dengan kesenjangan (*gap*) yang ada, sehingga kedepannya dapat menjadi dasar evaluasi bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PT. Transjakarta dalam melakukan perbaikan pelayanan Bus Transjakarta.

I.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat penulis identifikasikan masalah sebagai berikut:

- 1) Kebijakan efisiensi anggaran yang diterapkan oleh PT. Transjakarta berupa pengurangan petugas di dalam bus mengakibatkan pengawasan kualitas yang seharusnya mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) menjadi lemah.
- 2) Terdapat penurunan skor pada indeks persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Transjakarta terutama 0,04 pada aspek penilaian *timely accurate*, 0,02 pada aspek *eco-friendly*, serta 0,01% pada aspek *respect and responsive*.
- 3) Transjakarta berada di urutan tertinggi dalam hal pengaduan terbanyak yang disampaikan masyarakat yang mencapai hampir 175 pengaduan yang disusul oleh transportasi publik lainnya seperti KRL dan MRT berkaitan dengan permasalahan kecelakaan, *overcapacity*, jangkauan area, aspek integrasi antar moda, dan sistem *payment*.
- 4) Koridor 13 masih belum mendapatkan *Bronze Standart BRT* oleh ITDP (*Institute for Transportation and Development Policy*) dibandingkan dengan 6 koridor lainnya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan Transjakarta Koridor 13 (Ciledug-Tendean) ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum (SPM)?
- 2) Bagaimana mekanisme PT. Transjakarta untuk memenuhi kualitas pelayanan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis kualitas pelayanan Transjakarta Koridor 13 Ciledug-Tendean ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum (SPM).
- 2) Menganalisis mekanisme PT. Transjakarta dalam memenuhi kualitas pelayanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian harus memberikan sebuah manfaat. Adapun manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini:

1.5.1 Manfaat Teoritis

- 1) Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengetahuan terkait dengan pelayanan publik, dan teori-teori pemecahan masalah sosial.
- 2) Sebagai pijakan serta referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan transportasi dan kaitannya dengan kepercayaan masyarakat untuk menjadi bahan kajian lebih lanjut.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

a) Bagi penulis

Dapat menambah wawasan serta pengalaman langsung terkait kualitas pelayanan transportasi TransJakarta.

b) Bagi peneliti

Selanjutnya Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai kualitas pelayanan transportasi massal.

c) Bagi pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam upaya perbaikan kualitas TransJakarta untuk mencapai Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana telah tertuang dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi upaya untuk mencari perbandingan dan selanjutnya dalam menemukan inspirasi baru terkait dengan penelitian selanjutnya. Disamping itu kajian terdahulu juga membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagian ini penulis mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah dipublikasikan maupun belum dipublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih sama terkait dengan tema yang penulis kaji.

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
Rachma Fitriati (2010)	Gagalkah Transjakarta? Kajian Kualitas Layanan pada Sistem Angkutan Cepat Massal Transjakarta	Kualitatif	Hasil penelitian dari survei pada 450 responden pada delapan koridor, menunjukkan bahwa pengguna TransJakarta memberikan nilai kualitas layanan tertinggi pada dimensi empati, dan sebaliknya tangible untuk dimensi terendah. Pengguna menganggap bahwa dimensi tangible, responsiveness, dan assurance di luar keterbatasan Manajemen Badan Layanan Umum TransJakarta
Mulia Indah Cahyani, Mas Halimah, Bonti (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan Bus Transjakarta pada Koridor 7 (KP Rambutan-KP. Melayu)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dengan arah pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan Bus Transjakarta Pada Koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu) sebesar 75,4%. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) merupakan pengaruh terbesar terhadap variabel kualitas pelayanan dan Respons Internal merupakan pengaruh terbesar terhadap variabel kepuasan pelanggan.
Elfian dan Prasetyo Ariwibowo (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Transjakarta di Terminal Kampung Melayu	Kuantitatif	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah sebesar 12,496. Kemudian nilai $r = 0,533$ menunjukkan ada hubungan yang sedang atau cukup signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan konsumen). Pengujian hipotesis yaitu menunjukkan bahwa t-

			hitung lebih besar dari t tabel yaitu $6,140 > 1,9855$ yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
Marissa Clara Priskilla Ayawaila, Efendy Tambunan (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan pada MRT dan Bus Transjakarta Rute Blok M – Dukuh Atas 1	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas dari MRT Jakarta masih baik. Sedangkan tingkat reliabilitas dari Bus Transjakarta tidak dapat diandalkan dari segi ketepatan waktu dan kecepatannya hal ini disebabkan pergerakan bus Transjakarta yang tidak bersih dari <i>traffic light</i> dan antrian di halte.
Puguh Suharso (2020)	Kualitas Pelayanan Transjakarta	Kualitatif	Kesimpulan penelitian menunjukkan secara umum bahwa kualitas pelayanan masih dalam kategori sedang untuk setiap dimensi pengukuran dan kepuasan pelanggan juga masih dalam kategori sedang. Masih ada beberapa kesimpulan dan saran secara detail.
Muhammad Nadeem, Muhammad Azam, dkk. (2021)	<i>Does the Bus Rapid Transit System (BRTS) Meet the Citizens Mobility Needs? Evaluating Performance for the Case of Multan, Pakistan</i>	Kuantitatif	<i>This research concluded that around 54% of passengers are highly satisfied and opted for BRT due to comfort. Cronbach's Alpha reliability analysis concluded that most of the BRT stations possess the acceptable value ($0.8 > \alpha \geq 0.7$), with only six out of 21 stations categorised as unacceptable ($\alpha < 0.5$). Multan BRT achieved overall 79 scores and classified as Silver-Standard BRT. The study suggests critical insights to improve the citizens' mobility</i>

			<i>with the existing BRT system, serving as a benchmark for policymakers and transport planners.</i>
Syeda Azka Fatima, Khadija Imtiaz, Imran Rana (2020)	<i>Assessment of Service Quality and Efficiency of Bus Rapid Transit System</i>	Kualitatif	<i>It is revealed from analysis that majority of people are satisfied from service quality, punctuality, accessibility and efficiency provided by BRT system. It is also observed that this service is user-friendly for physically impaired persons. Dissatisfaction level was also observed on low seating capacity in buses, security, safety of users on board. This research suggests concerned authority to improve, enhance current passenger services and provide better services so that current users can enjoy services and attract new passengers to use Metro bus as well as imply international best practices in Pakistan urban transport.</i>
Prince D. Ugo (2018)	<i>The Bus Rapid Transit System: a Service Dimension of Commuter Uptake in Cape Town, South Africa: Original Research</i>	Kualitatif	<i>The study result showed that passengers were not satisfied with the transport fare and the availability or accessibility of ticket sales outlets. In the context of this study, this result implies that the 'responsiveness and affordability' variable of the service quality dimensions should be an area of interest and review to City of Cape Town policymakers and planners. Service quality trends in public transport were also highlighted.</i>
Yunhan Zheng, Hui Kong, Hui dkk	<i>User Satisfaction and Service Quality</i>	Kualitatif	<i>This paper analyzes the QualiÔnibus rider satisfaction survey data in Belo Horizonte,</i>

(2021)	<i>Improvement Priority of Bus Rapid Transit in Belo Horizonte, Brazil</i>		<i>Brazil, and compares rider satisfaction and the importance of service attributes to overall satisfaction. Our results show that “expenses with public transport” (i.e. fares) should be addressed first among all the attributes, and the improvement priorities of “speed”, “reliability” and “customer service” increased after the BRT opening. These findings can help policymakers fine-tune improvement strategies targeted at different types of services.</i>
Niyazi Ozgur Bezgin, Kubilay Akblut (2018)	<i>Safety and Serviceability Issues with the Bus Rapid Transit Systems: The Istanbul Experience</i>	Kualitatif	<i>Bus rapid transit systems provide a fast and effective solution to increased transit demand that surpass the limits of ordinary bus services in mixed traffic. However, the decision to implement bus rapid transit as a solution to satisfy the transit needs of a city requires care and caution. This study qualitatively evaluates some safety issues of the bus rapid transit. The study investigates the particular types and frequencies of accidents and service failures experienced in the bus rapid transit service in Istanbul since its inauguration.</i>

Melalui penelitian sebelumnya banyak penelitian yang membahas terkait dengan implementasi kualitas pelayanan Transjakarta berdasarkan perspektif dari masyarakat. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Marissa Clara Priskilla Ayawaila, Efendy Tambunan pada tahun 2020 menyatakan bahwa tingkat

reliabilitas dari Bus Transjakarta tidak dapat diandalkan dari segi ketepatan waktu dan kecepatannya hal ini disebabkan pergerakan bus Transjakarta yang tidak bersih dari *traffic light* dan antrian di halte. Adapun atribut yang harus ditingkatkan adalah kuadran A, pada pernyataan nomor 3 dan 7, yaitu dimensi tangible pernyataan nomor 3, kualitas fasilitas ruang tunggu. Dimensi *responsiveness* pernyataan nomor 7, pelayanan petugas yang ramah. Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa Transjakarta dapat dikatakan belum baik, dari *reliability* menunjukkan belum akuratnya waktu mengenai jadwal kedatangan bus, dan dari *assurance* ditemukan tindakan pelecehan seksual yang dilakukan secara verbal. Penelitian terdahulu masih memiliki sejumlah keterbatasan, penelitian terkait dengan kualitas Transjakarta seringkali berhenti sampai pada analisis apakah kualitas pelayanan sudah atau belum sesuai dengan harapan pengguna layanan pada suatu waktu tertentu—penelitian banyak dilakukan pada tahun 2004-2010 tepat pada awal-awal Transjakarta mulai beroperasi. Sementara seiring berjalannya waktu, Transjakarta masih terus digunakan dan tentu akan mengalami pergeseran dari waktu ke waktu sehingga penelitian pada masa saat ini perlu dilakukan. Penelitian terdahulu masih banyak menggunakan data kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, sementara masih sedikit penelitian dengan data kualitatif yang membahas eksplorasi dari realitas kualitas pelayanan publik Transjakarta.

1.6.2 Administrasi Publik

Istilah Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang dalam Bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Sedangkan pendapat A. Dunsire yang dikutip ulang oleh Keban (2008:2) "administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individu dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik. Sedangkan pengertian administrasi publik menurut Henry (dalam Mulyadi, 2015) mengatakan suatu kombinasi yang beragam antara teori dan praktik yang bertujuan menyebarluaskan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat dan juga memotivasi kebijakan publik supaya lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakatnya.

Menurut Nicholas Henry dalam Keban (2014: 31) telah terjadi lima paradigma dalam administrasi negara, seperti diuraikan berikut ini:

1. Paradigma 1 (1900-1926) dikenal sebagai paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Tokoh-tokoh dari paradigma tersebut adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow dalam tulisannya yang berjudul “*Politics and Administration*” pada tahun 1900 mengungkapkan bahwa politik harus difokuskan pada kebijakan atau ekspresi kehendak rakyat, sedangkan administrasi harus memperhatikan pelaksanaan kebijakan atau kehendak tersebut. Pemisahan politik dan

administrasi dinyatakan dengan pemisahan badan legislatif, yang bertanggung jawab untuk mengekspresikan kehendak rakyat, dan badan eksekutif, yang bertanggung jawab untuk mewujudkan kehendak itu. Dalam skenario ini, peran yudikatif adalah membantu badan legislatif dalam menetapkan tujuan dan merumuskan kebijakan. Implikasi dari paradigma ini adalah bahwa administrasi harus dipandang sebagai bebas nilai dan ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan ekonomi birokrasi pemerintah.

2. Paradigma 2 (1927-1937) disebut dengan paradigma prinsip-prinsip administrasi. Tokoh-tokoh terkenal dari paradigma ini adalah Willoughby, Gullick & Urwick, yang sangat dipengaruhi oleh tokoh-tokoh manajemen klasik seperti Fayol dan Taylor. Mereka menetapkan prinsip-prinsip administrasi sebagai titik fokus administrasi publik. Ide-ide ini diartikulasikan dalam POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Controlling, Reporting, and Budgeting*), yang mereka klaim dapat diimplementasikan di mana saja atau bersifat universal. Sementara itu, situs administrasi publik tidak pernah disebutkan secara eksplisit karena gagasan tersebut diasumsikan berlaku di mana saja, termasuk entitas pemerintah.

3. Paradigma 3 (1950-1970) adalah paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Morstein-Marx adalah seorang editor buku "*Elements Of Public Administration*" Pada tahun 1946, Herbert Simon mempertanyakan pemisahan politik dan administrasi sebagai tidak praktis

atau tidak realistis, sedangkan Herbert Simon mengkritik prinsip-prinsip administrasi untuk inkonsistensi dan berpendapat bahwa mereka tidak berlaku secara umum. Akibatnya, muncul paradigma baru yang menganggap administrasi publik sebagai ilmu politik yang lokusnya adalah birokrasi pemerintah, dengan fokus tersebar karena prinsip-prinsip administrasi publik mengandung banyak kekurangan. Sayangnya, banyak yang menentang sembilan prinsip administrasi tidak menawarkan jalan keluar dari fokus yang digunakan dalam administrasi publik.

4. Paradigma 4 (1956-1970) adalah Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Prinsip-prinsip manajemen yang sebelumnya populer dijabarkan secara ilmiah dan mendalam dalam paradigma ini. Paradigma ini berfokus pada perilaku organisasi, analisis manajemen, dan penerapan teknologi terkini seperti metodologi kuantitatif, analisis sistem, dan riset operasi. Dalam paradigma ini, muncul dua jalur pembangunan: satu diarahkan pada kemajuan ilmu administrasi murni, didukung oleh studi psikologi sosial, dan yang lainnya berorientasi pada kebijakan publik. Semua fokus yang didefinisikan di sini dianggap dapat diterapkan tidak hanya di dunia komersial, tetapi juga di sektor administrasi publik. Tidak dapat dipisahkan karena itulah lokusnya.

5. Paradigma 5 (1970-sekarang) adalah paradigma terakhir yang dikenal sebagai Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Paradigma memiliki fokus dan lokus yang terdefinisi dengan baik. Dalam paradigma ini, fokus administrasi publik adalah teori organisasi, teori

manajemen, dan kebijakan publik, sedangkan lokusnya adalah masalah dan kepentingan publik.

1.6.3 Pelayanan Publik

1.6.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Melalui teori Administrasi Publik milik Rasyid (dalam Muhadam Labolo, 2011, 32) sejatinya memberikan substansi bahwa pemerintah negara pada hakikatnya harus menyelenggarakan empat fungsi utama, yaitu fungsi pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*), dan pengaturan (*regulation*). Fungsi pelayanan sendiri menjadi salah satu fungsi primer yang harus dijalankan guna mencapai tujuan suatu negara. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas pelayanan dalam bentuk barang atau jasa pada rangka upaya pemenuhan kebutuhan warga. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004, konsep pelayanan publik mencakup semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi tuntutan penerima pelayanan, termasuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Hal ini selaras dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait dengan Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk segenap masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan lainnya.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 58 Tahun 2002 mengategorikan pelayanan dari instansi dan BUMN/BUMD. Kualitas dan sifat

kegiatan dan produk jasa yang diperoleh digunakan untuk mengategorikan jenis jasa tersebut, yaitu (1) pelayanan administrasi, (2) pelayanan barang, dan (3) pelayanan jasa. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai bentuk usaha dari penyelenggara negara kepada masyarakat dalam bentuk barang atau jasa sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, karena itu merupakan hak dari setiap warga negara yang telah dijamin oleh undang-undang serta kepada pelayan publik untuk wajib melakukannya. Lahirnya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai produk hukum menguatkan komitmen pemerintah dalam rangka melaksanakan reformasi pelayanan publik dalam rangka mencapai *good governance*.

Penyelenggaraan pelayanan publik sendiri dilakukan oleh penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, Lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha yang diberi wewenang dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha yang bekerjasama dan dikontrak dalam menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan Sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu dikelola oleh pemerintah maupun pemerintah daerah. Sehingga pada dasarnya terdapat 3 unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

- 1) Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yakni pemerintah pusat maupun daerah;
- 2) Penerima layanan (pelanggan) yakni masyarakat umum atau organisasi yang berkepentingan;

- 3) Kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

1.6.3.2 Pelayanan Transportasi Publik

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan jasa. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang No. 42 Tahun 2009 Pasal 1, yang dimaksud dengan pelayanan jasa adalah setiap kegiatan pelayanan yang berdasarkan suatu perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang, fasilitas, kemudahan, atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa yang digunakan dalam menghasilkan barang karena adanya permintaan. Sementara itu, menurut Utomo (2010, 25-35) transportasi adalah: (1) pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan; (2) salah satu jenis kegiatan yang menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga akan menimbulkan adanya transaksi.

Dalam hal ini transportasi publik didefinisikan sebagai pelayanan jasa dalam bentuk sarana kendaraan atau moda angkutan yang digunakan dalam mengangkut orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan dipungut biaya (Warpani, 2002). Transportasi publik terus memegang peranan penting dalam menggerakkan perekonomian sehingga pada akhirnya pengelolaan dan penataan transportasi publik di suatu wilayah perlu disempurnakan dalam rangka menunjang perkembangan dan pertumbuhan di wilayah tersebut.

Menurut Warpani (2002) sebuah kota yang memiliki penduduk lebih dari 1 juta jiwa sudah seharusnya memiliki angkutan umum penumpang atau angkutan

umum massal. Angkutan umum penumpang terbagi menjadi 2 yaitu *paratransit* dan *masstransit*. Paratransit adalah angkutan umum yang melayani penumpang dengan memiliki ciri tarif dan lintasan rute yang dapat disesuaikan dengan keinginan pengguna jasa, paratransit pada umum tidak memiliki trayek dan jadwal yang tetap, contohnya adalah taksi. *Masstransit* adalah angkutan umum yang menyediakan jasa angkutan untuk mengangkut banyak penumpang dengan trayek, jadwal dan tarif tetap, contohnya adalah bus.

1.6.3.2.1 Bus Rapid Transit

Bus Rapid Transit (BTR) atau busway merupakan bus dengan kualitas tinggi yang berbasis sistem transit yang cepat, nyaman, dan biaya murah dengan jenis transportasi *mass transit* untuk mobilitas perkotaan dengan menyediakan jalan untuk pejalan kaki, infrastrukturnya, operasi pelayanan yang cepat dan sering, perbedaan dan keunggulan pemasaran dan layanan kepada pelanggan. Bus Rapid Transit (BRT), pada dasarnya mengemulasi karakteristik kualitas sistem transportasi kereta api modern. Satu sistem BRT biasanya akan dikenakan biaya 4-20 kali lebih kecil dari Light Rail Transit (LRT) dan 10-100 kali lebih kecil dari sistem kereta api bawah tanah. Istilah BRT telah muncul dari penerapannya di Amerika Utara dan Eropa.

Namun, konsep ini juga ditularkan melalui dunia dengan nama yang berbeda-beda, seperti: *High – Capacity Bus Systems*, *High – Quality Bus Systems*, *Metro – Bus*, *Surface Metro*, *Express Bus Systems*, *Busway Systems*. Meskipun memiliki istilah yang bervariasi antara satu negara dengan negara lain, tetapi memiliki prinsip dasar yang sama, seperti : kualitas, pelayanan kendaraan yang

bersaing dengan transportasi umum lainnya dengan ongkos yang dapat terjangkau. Untuk memudahkan, istilah BRT atau busway akan sering digunakan dalam menggambarkan sistem ini. Namun, diakui bahwa konsep dan istilah ini tidak diragukan lagi akan terus berkembang. Beberapa tulisan yang dapat membantu menjelaskan pengertian BRT, seperti berikut: Bus Rapid Transit (BRT) adalah suatu fleksibel, moda dengan roda karet yang mempunyai transit yang cepat dan yang dikombinasikan *station* (halte), kendaraan, pelayanan, jalan dan elemen *Intelligent Transportation System* (ITS) dalam satu sistem yang terintegrasi dengan identitas yang kuat (Levinson et al.2003, 12).

1.6.3.3 Standar Pelayanan Publik

Pada hakikatnya, keseluruhan penyelenggaraan pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan sebagai jaminan serta regulator yang mengatur kepastian untuk penyelenggara pelayanan didalam melaksanakan fungsi dan tugasnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2005, Standar pelayanan mengatur aspek *input* (masukan), *process* (proses), *output* (hasil) dan/atau manfaat. Input penting untuk distandarisasi karena kuantitas dan kualitas

dari input pelayanan berbeda-beda antar daerah. Hal ini sering menyebabkan ketimpangan antar daerah.

Sehingga dengan demikian perlu disusun serta ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan dalam memperhatikan lingkungan. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah berorientasi pada masyarakat dan untuk memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010,6), sehingga dalam mencapai kepuasan tersebut pelayanan publik melalui standar pelayanan yang telah disusun wajib memenuhi kualitas pelayanan prima yang tercermin dari

- 1) Transparan, pelayanan bersifat terbuka serta mudah diakses dan mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, pelayanan sesuai dengan kondisi serta kemampuan pemberi dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, pelayanan dapat mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, serta harapan daripada masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, pelayanan tidak bersifat diskriminasi;
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pelayanan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 telah ditetapkan Standar Pelayanan Publik yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan diberikan dan diterima oleh pengguna termasuk dalam hal pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan,
- c) Biaya pelayanan, rincian pada penetapan biaya/tarif pelayanan ditetapkan saat dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan, hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan disediakan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pelayanan, kompetensi petugas harus ditetapkan dengan tetap sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan,

1.6.3.3.1 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum

Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang telah mengatur mengenai Standar Pelayanan Angkutan Orang yang telah mewajibkan perusahaan angkutan umum untuk dapat memenuhi standar pelayanan minimal meliputi:

- 1) Kemanan;

- 2) Keselamatan;
- 3) Keterjangkauan;
- 4) Kesenjajaran dan;
- 5) Keteraturan.

Dalam mengimplementasikan ketentuan tersebut, maka Menteri Perhubungan mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Angkutan:

1. Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah persyaratan penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap Pengguna Jasa Angkutan Massal Berbasis Jalan secara minimal.
2. Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah suatu sistem angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan jalur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di Kawasan Perkotaan.
3. Kawasan Perkotaan adalah wilayah yang mempunyai kegiatan utama bukan pertanian dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat permukiman perkotaan, pemusatan dan distribusi pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial dan kegiatan ekonomi.
4. Kawasan Megapolitan adalah kawasan yang terbentuk dari 2 (dua) atau lebih Kawasan Metropolitan yang memiliki hubungan fungsional dan membentuk sebuah sistem. 5

5. Kawasan Metropolitan adalah Kawasan Perkotaan yang terdiri atas sebuah Kawasan Perkotaan yang berdiri sendiri atau Kawasan Perkotaan inti dengan Kawasan Perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dengan jumlah penduduk secara keseluruhan sekurang-kurangnya 1.000.000 jiwa.

6. Kawasan Aglomerasi Perkotaan adalah Kawasan Perkotaan yang terdiri atas sebuah Kawasan Perkotaan yang berdiri sendiri atau Kawasan Perkotaan inti dengan Kawasan Perkotaan di sekitarnya yang saling memiliki keterkaitan fungsional yang dihubungkan dengan sistem jaringan prasarana wilayah yang terintegrasi dan membentuk sebuah sistem. Penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan dilakukan di Kawasan Perkotaan meliputi Kawasan Megapolitan, Kawasan Metropolitan dan Kawasan Perkotaan Besar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang. Yang dimaksud dengan Kawasan Perkotaan berupa:

- a) Kota sebagai daerah otonom
- b) Bagian daerah kabupaten yang memiliki ciri perkotaan
- c) Kawasan yang berada dalam bagian dari dua atau lebih daerah yang berbatasan langsung dan memiliki ciri perkotaan, atau
- d) Kawasan aglomerasi perkotaan.

1.6.4 Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu unsur penting dalam pelayanan publik adalah kepuasan yang diterima oleh penerima layanan, oleh karena itu kualitas dalam pelayanan publik menjadi urgensi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011, 40), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kondisi yang mudah berubah yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dalam jurnal Internasional dengan judul *An exploratory study of service quality in the Malaysian Public Service Sector* dalam (Arawati, 2007, 177-190) menyimpulkan bahwa "*service quality is a significant aspect of organizational performance in the governmental sector as the main output of public organizations is services.*" Dalam artian, kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam kualitas organisasi publik sebagai output utama dalam pelayanan publik.

Kualitas pelayanan juga didefinisikan oleh Yamit (2004,24) sebagai perbandingan antara harapan konsumen dengan kualitas pelayanan. Lebih lanjut, dalam jurnal Internasional berjudul *Service Quality in The Public Service*, kualitas pelayanan dimaknai sebagai kemampuan dari suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Ramsoek, 2010, 37-54).

Tjiptono (2005,121) turut menambahkan definisi terkait dengan kualitas pelayanan yakni kualitas pelayanan sendiri dapat diwujudkan melalui kemenuhan kebutuhan dan keinginan pelayanan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan

dipengaruhi oleh dua faktor yakni customer expectation (harapan pelanggan) dan customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan.

Tjiptono menjelaskan bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi kualitas berikut ini (Tjiptono, 2014, 282-284)

- 1) Bukti fisik, terdiri dari penampilan fasilitas fisik, petugas, serta bahan-bahan komunikasi);
- 2) Reliabilitas, mencakup kemampuan pemberi layanan dalam menyediakan jasa yang telah dijanjikan secara handal dan akurat;
- 3) Daya tanggap, terdiri atas kesediaan pemberi layanan dalam membantu masyarakat serta menyediakan jasa secara tepat;
- 4) Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan serta pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan jasa yang dibutuhkan masyarakat;
- 5) Kesopanan, merupakan sikap santun, serta bagaimana pemberi layanan dalam memberikan perhatian serta keramahan pada masyarakat penerima layanan;
- 6) Kredibilitas, adalah sifat jujur dari pemberi layanan sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat;
- 7) Keamanan, penyedia layanan menjamin pengguna layanan untuk terbebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan;
- 8) Komunikasi, yaitu cara pemberi layanan dalam memberikan informasi kepada penerima layanan melalui Bahasa yang dapat dipahami serta selalu mendengarkan saran serta keluhan masyarakat;
- 9) Akses, yaitu kemudahan dalam dihubungi dan ditemui;

- 10) Kemampuan dalam memahami pelanggan, sebagai upaya dalam memahami kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, setidaknya penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, berkaitan dengan praktik pelayanan yang sederhana sehingga mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat umum.
- 2) Kejelasan, meliputi kejelasan mengenai:
 - a. Persyaratan teknis dan penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Satuan kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan
 - c. Hal-hal khusus mengenai biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
- 3) Kepastian waktu, atau kemampuan untuk melaksanakan pelayanan publik dalam waktu yang ditentukan.
- 4) Ketepatan, khususnya kepatutan, keabsahan, dan keberterimaan produk pelayanan publik
- 5) Keamanan, khususnya adanya prosedur serta lejelasan hukum dengan rasa aman diberikan oleh pelayanan publik.
- 6) Tanggung jawab, yaitu menunjukkan kepemimpinan di antara penyedia layanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas pemberian

layanan, menyesuaikan dengan masalah internal, dan mewujudkan layanan publik.

- 7) Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang layak, serta peralatan kerja dan penunjang lainnya, termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika)
- 8) Mudah diakses, karena di lokasi tersebut nyaman bagi masyarakat dan memiliki fasilitas dan pelayanan yang cukup.
- 9) Kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan, yakni berkaitan dengan sikap penyedia pelayanan yang disiplin, sopan santun, serta ramah.
- 10) Kenyamanan, berkaitan dengan lingkungan pelayanan yang memberikan kenyamanan bagi masyarakat dengan fasilitas pendukung layanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2011, 11) menjelaskan terkait dengan indikator yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan, yang terdiri atas beberapa indikator berikut:

- 1) Kenampakan fisik (*tangible*), yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan dan personil.
- 2) Reabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan secara tepat.
- 3) Responsivitas (*responsibility*) adalah kerelaan dalam menolong masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

- 4) Kepastian (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan para pekerja serta kapabilitas mereka dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat.
- 5) Empati (*empathy*) adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh masyarakat.

1.7 Operasionalisasi Konsep

1.7.1 Kualitas Pelayanan Transjakarta

Salah satu unsur penting dalam pelayanan publik adalah kepuasan yang diterima oleh penerima layanan, oleh karena itu kualitas dalam pelayanan publik menjadi urgensi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ramsoek (2010, 3750) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan dari suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan masyarakat.

Dalam mengukur kualitas pelayanan terdapat beberapa teori yang menjelaskan indikator dalam mengukur dimensi kualitas sebagai berikut:

Tjiptono (Tjiptono, 2014, 282-284)	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003	Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hardiansyah, 2011, 11)
1) Bukti fisik 2) Reabilitas 3) Daya tanggap 4) Kompetensi 5) Kesopanan 6) Kredibilitas 7) Keamanan 8) Komunikasi 9) Akses 10) Kemampuan memahami pelanggan	1) Kesederhanaan 2) Kejelasan 3) Kepastian waktu 4) Ketepatan 5) Keamanan 6) Tanggung Jawab 7) Tersedianya sarana dan prasarana 8) Mudah diakses 9) Kedisiplinan 10) Kenyamanan	1) Kenampakan fisik 2) Reabilitas 3) Responsivitas 4) Kepastian 5) Empati

Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan Transjakarta Koridor 13 pada tahun 2023 untuk mengetahui perbandingan antara realitas kualitas yang terjadi dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana telah tertuang dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta. Dalam menganalisis kualitas pelayanan transjakarta diperlukan indikator yang mengacu pada teori milik Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Hardiansyah, 2011, 11) yakni sebagai berikut:

- 1) Kenampakan fisik (*tangible*);
- 2) Reabilitas (*reliability*);
- 3) Responsivitas (*responsibility*);
- 4) Kepastian (*assurance*);
- 5) Empati (*empathy*).

Dalam proses menganalisis kualitas pelayanan Transjakarta kemudian pengukuran kualitas pelayanan transjakarta juga diselaraskan dengan Standar Pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta pasal 2 ayat (1) huruf b bahwa indikator kualitas Layanan Angkutan Umum Transjakarta meliputi:

- 1) Keamanan;
- 2) Keselamatan;
- 3) Kenyamanan;
- 4) Keterjangkauan;

- 5) Kesetaraan; dan
- 6) Keteraturan.

Pada akhirnya indikator kualitas pelayanan Transjakarta dan Standar Pelayanan Minimal tersebut diselaraskan dan dijabarkan melalui indikator gabungan sebagai berikut:

- 1) Kenampakan fisik (*tangible*), yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan dan personil. Hal ini juga selaras dengan yang sebagaimana dimaknai dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) Transjakarta dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta pasal 2 ayat (1) huruf b. Indikator *Tangible* merujuk pada indikator Kenyamanan dengan sub dimensi sebagai berikut:
 - a) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan; dan
 - b) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 2) Kepercayaan (*realibility*), penyedia layanan dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal dan tidak mengalami kerusakan atau kegagalan. Indikator ini selaras dengan indikator Keselamatan dan Keteraturan melalui sub dimensi sebagai berikut:
 - a) Kejelasan standar keselamatan pelayanan; dan
 - b) Ketepatan waktu mengenai jadwal kedatangan bus Transjakarta.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), indikator ini mengacu pada respon atau kesiapan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat dan

tanggap. Indikator ini selaras dengan indikator keteraturan dengan sub dimensi sebagai berikut:

- a) Kesigapan atau respon petugas Transjakarta dalam mengatasi keluhan pengguna; dan
 - b) Kemampuan petugas Transjakarta dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
- 4) Kepastian (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya untuk memberikan pelayanan yang penuh dengan rasa aman dan terjamin. Indikator ini selaras dengan indikator kenyamanan dan keamanan dengan sub dimensi sebagai berikut:
- a) Kemampuan petugas Transjakarta dalam memberikan keamanan;
 - b) Kenyamanan pengguna serta jaminan tepat waktu pelayanan.
- 5) Empati (*empathy*), merupakan kemudahan dalam memahami kebutuhan para pelanggan. Indikator ini selaras dengan indikator kesetaraan dan keterjangkauan melalui sub dimensi sebagai berikut:
- a) Kepedulian petugas Transjakarta terhadap kebutuhan pengguna;
 - b) Kemampuan petugas Transjakarta dalam mengutamakan kepentingan pengguna.

Tabel 1.4 Operasionalisasi Konsep

No.	Fokus Penelitian	Fenomena	Indikasi yang diamati	Standar Pelayanan
-----	------------------	----------	-----------------------	-------------------

1.	Kualitas Pelayanan Transjakarta Koridor 13 Ciledug-Tendean	Bukti nyata (<i>Tangible</i>)	1) Kondisi fisik Halte dan bus Transjakarta 2) Kelengkapan dan kelayakan sarana prasarana halte dan bus Transjakarta 3) Kelengkapan Alat K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja)	1) Jumlah Petugas Kemanan dalam Bus dan Halte 2) Kelengkapan CCTV 3) Peralatan Keselamatan 4) Fasilitas Kesehatan 5) Kebersihan 6) Jumlah Orang Per Luas Lantai 7) Sistem Pembayaran
		Kehandalan (<i>Realibility</i>)	1) Ketepatan waktu mengenai jadwal kedatangan Bus Transjakarta 2) Sikap dan perilaku petugas Transjakarta dalam melayani pengguna Transjakarta 3) Mekanisme Pengawasan Pelayanan Transjakarta	1) Waktu <i>Headway</i> 2) Waktu Berhenti di Halte 3) Informasi waktu kedatangan dan gangguan perjalanan
		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	1) Kesiapan atau respon petugas Transjakarta dalam mengatasi keluhan pengguna 2) Kemampuan petugas Transjakarta dalam menyampaikan informasi	1) Informasi Pelayanan
		Kepastian (<i>Assurance</i>)	1) Kemampuan PT. Transjakarta dalam	1) Informasi Gangguan Kemanan

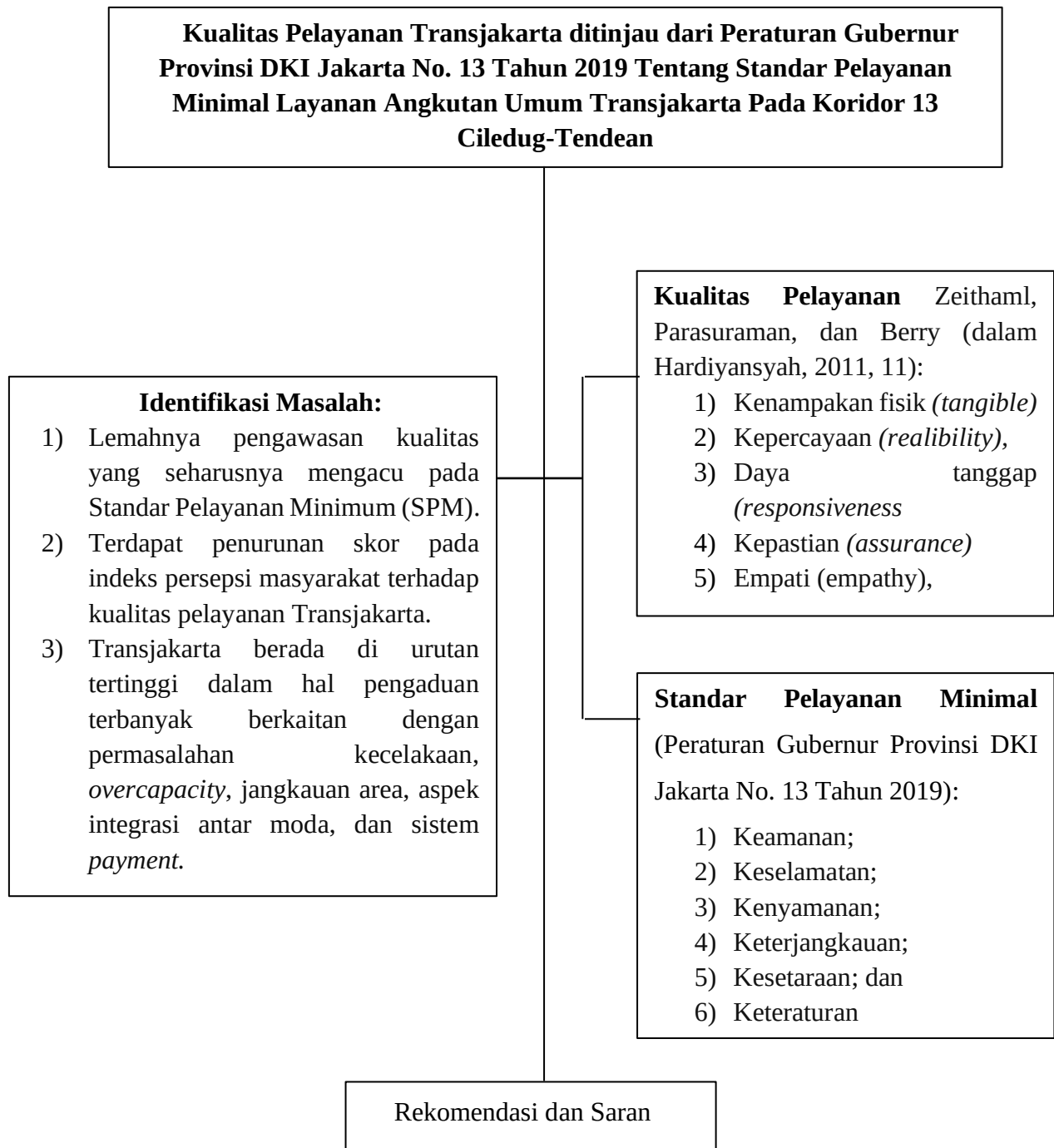
			memberikan rasa aman dan keselamatan pengguna 2) Prosedur Teknis Kelayakan Operasional Bus Transjakarta 3) <i>Product knowledge</i> yang dimiliki petugas Transjakarta dalam melayani pengguna Transjakarta	2) Informasi Nomor Pengaduan 3) Kecepatan perjalanan
		Empati (<i>Empathy</i>)	1) Kepedulian petugas Transjakarta terhadap kebutuhan penumpang prioritas. 2) Kemampuan petugas Transjakarta dalam membantu pengguna	1) Ketersediaan Kursi Prioritas 2) Ruang Khusus Kursi Roda

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas dalam pelayanan Transjakarta Koridor 13 yang ditinjau dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum. Dapat dijelaskan bahwa kualitas merupakan sejauh mana pelayanan dapat ditinjau dari standar pelayanan yang ada. Sebagaimana telah diatur melalui Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum bahwa dalam melaksanakan kualitas pelayanan perlu memperhatikan setiap detail yang ditetapkan melalui

standar pelayanan minimal dalam tujuan mencapai kepuasan masyarakat sebagai pengguna.

Realita yang terjadi di lapangan, masyarakat sebagai *end user* pengguna jasa Transjakarta masih merasakan adanya kesenjangan (*gap*) antara kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang seharusnya diterima. Beberapa waktu ke belakang, Transjakarta tengah menjadi sorotan publik akibat terjadinya rentetan kecelakaan yang melibatkan Bus Transjakarta. Diperkuat dalam catatan Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ), Transjakarta menjadi pelayanan transportasi umum yang paling banyak mengalami kejadian dan kecelakaan serta mendapat aduan terbanyak dari masyarakat dibandingkan dengan transportasi publik lainnya seperti LRT, MRT, dan *Commuter Line*. Aduan masyarakat paling banyak terkait dengan kecelakaan, *overcapacity*, jangkauan area, aspek integrasi antar moda, dan sistem *payment*.

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir Penelitian



1.8 Argumen Penelitian

Transjakarta dari waktu ke waktu, belum mengalami perbaikan yang signifikan justru masih jauh dari harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Hal ini berjalan berseberangan dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta No 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Transjakarta yang seharusnya menjadi pedoman dalam mengimplementasikan pelayanannya. Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus tetap berorientasi pada masyarakat. Artinya pemerintah harus tetap berupaya memberikan pelayanan berdasarkan harapan pengguna layanan publik, bukan berdasarkan apa yang ingin dilakukan oleh birokrasi pemerintah (Osborne & Gaebler, 2002).

Konsep kualitas publik menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan. Ditambah kualitas pelayanan terus menjadi topik penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Negara dan segenap sistem pemerintahan harus menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya. Oleh karena itu, peningkatan dan perbaikan kualitas akan menjadi aspek penting yang bersifat berkelanjutan (Zauhar, 2001). Pada akhirnya dibutuhkan penelitian ini untuk menganalisis kesenjangan (*gap*) antara persepsi kualitas pelayanan publik Transjakarta yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan sebagai *end user* dan pelayanan yang seharusnya terimplementasi melalui Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). Sejauh ini penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan Transjakarta hanya menjawab baik atau tidak baik, dan apakah masyarakat puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan Transjakarta. Namun,

dalam penelitian ini lebih banyak mengkesplorasi terkait realitas kualitas pelayanan Transjakarta dan menjawab terkait dengan kesenjangan (*gap*) yang ada, sehingga kedepannya dapat menjadi dasar evaluasi bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan stakeholder terkait dalam melakukan perbaikan pelayanan Bus Transjakarta.

1.9 Metode Penelitian

Setelah memperoleh sedikit gambaran tentang landasan teori sebagai kerangka berpikir, selanjutnya memasuki pembahasan mengenai metode penelitian. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013, 2). Selanjutnya, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Dalam hal ini, pendekatan penelitian kualitatif mengandalkan kualitas fenomenologis. Kajian dalam metode kualitatif lebih fokus pada makna dan pengikatan nilai. Inti dari penelitian kualitatif adalah mengamati orang-orang di lingkungannya dan berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan interpretasi mereka tentang dunia di sekitar mereka, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang terkait dengan fokus penelitian untuk memahami, mengeksplorasi pandangan dan pengalaman mereka dalam untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan.

Oleh karena itu, metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dipilih dengan pertimbangan penelitian terdahulu masih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang berpengaruh pada kualitas pelayanan Transjakarta, sementara masih sedikit penelitian dengan data kualitatif yang membahas eksplorasi dari realitas kualitas pelayanan publik Transjakarta. Sehingga dengan metode penelitian kualitatif yang digunakan

kedepannya peneliti akan mendapatkan data secara faktual di lapangan yang dengan tujuan peneliti untuk mengetahui bagaimana kesenjangan (*gap*) antara persepsi kualitas pelayanan publik Transjakarta yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan sebagai *end user* dan pelayanan yang seharusnya terimplementasi melalui Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM).

1.9.1 Tipe Penelitian

Menurut Neuman (dalam Mudjiyanto, 2018), ada tiga jenis penelitian (eksploratif, deskriptif, dan eksplanatori). Sementara itu, penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Secara umum penelitian deskriptif mengacu pada metode menggambarkan atau menggambarkan keadaan yang sebenarnya untuk dianalisis dan ditafsirkan dengan menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini berusaha untuk menemukan, mendeskripsikan, dan menggali gejala-gejala yang terjadi secara langsung di lapangan terkait dengan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

1.9.2 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian sendiri merupakan tempat dimana penelitian itu dilakukan. Penentuan lokasi penelitian merupakan tahapan yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Hal ini berkaitan dengan penentuan lokasi penelitian, objek dan tujuan yang telah ditentukan agar peneliti dapat melakukan penelitian dengan lebih mudah. Lokasi ini bisa di lingkungan tertentu atau di lembaga masyarakat. Dari mempermudah data primer, lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Koridor 13 TransJakarta (Ciledug-Tendean) yang melewati halte CBD

Ciledug, Puri Beta 1, Puri Beta 2, Adam Malik, JORR, Swadarma, Cipulir, Seskoal, Kebayoran Lama, Velbak, Mayestik, CSW, Tirtayasa, Rawa Barat, Tendea, Selanjutnya, situs penelitian diartikan sebagai suatu lokasi dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti guna memperoleh data atau informasi yang diperlukan, maka penetapan situs penelitian ini adalah Koridor 13 TransJakarta (Ciledug-Tendea) dan Kantor PT. TransJakarta.

1.9.3 Subjek Penelitian

Dalam hal ini, subjek penelitian mengacu pada informan yang dideskripsikan sebagai seseorang yang dapat dijadikan sumber untuk dapat melakukan pengumpulan informasi yang digunakan dalam sumber informasi mengenai situasi dan kondisi di lokasi penelitian. Teknik pemilihan informan yang akan digunakan yakni dengan teknik *sampling* yang mengacu pada cara yang digunakan dalam menentukan sampel penelitian. Dalam penelitian ini, menggunakan dua jenis teknik sampling yakni *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Purposive sampling sendiri mengacu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini purposive sampling mengacu pada narasumber berupa PT. TransJakarta yang mengetahui tentang tata pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh TransJakarta. Selanjutnya juga dilakukan dengan teknik sampling berupa *accidental* sampling, yakni dengan menentukan sampel secara tidak sengaja (*accidental*). Peneliti akan mengambil sampel pada orang yang kebetulan ditemuinya pada saat itu, yang mana hal ini mengacu pada masyarakat pengguna TransJakarta di Koridor 13.

1.9.4 Jenis Data

Dalam melakukan sebuah penelitian, pada dasarnya terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif

merupakan data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian, meliputi: Sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, Visi dan Misi, keadaan TransJakarta, karakteristik masyarakat pengguna jasa, keadaan sarana dan prasarana, serta standar penilaian pelayanan TransJakarta.

1.9.5 Sumber Data

Pada hakekatnya sumber data penelitian adalah subjek dari mana data itu diperoleh. Jika peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner atau wawancara, maka sumber datanya dikenal sebagai responden (orang yang menanggapi atau menjawab pertanyaan peneliti, baik tertulis maupun lisan). Sumber data bila menggunakan observasi dapat berupa benda, gerak, atau proses sesuatu. Jika peneliti mengandalkan dokumentasi, maka sumber datanya adalah dokumen atau catatan. Sumber data penelitian terdiri atas sumber data sekunder dan primer:

1) Data Primer

Data primer adalah suatu data yang berasal dari pihak yang bersangkutan atau langsung diperoleh dari responden yaitu pihak pengusaha dan aparat pemerintahan. Pengambilan data primer ini dilakukan dengan metode *“Purposive random Sampling”*. Untuk mengumpulkan data primer diperlukan metode dan instrumen tertentu. Secara prinsip ada dua metode pengumpulan data primer, yaitu: pengumpulan data secara pasif dan pengumpulan data secara aktif. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan melalui proses wawancara kepada masyarakat pengguna jasa TransJakarta serta PT. TransJakarta sebagai pihak terkait.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah pendekatan penelitian yang menggunakan data yang ada kemudian menganalisis dan menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan penelitian. Hal ini diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan penelitian sebelum memulai proses pencarian data sekunder. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, dan *website* resmi TransJakarta seertalaporan terkait penyelenggaraan TransJakarta.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan bagian yang sangat urgen dari penelitian itu sendiri. Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi, wawancara, dokumentasi. Untuk mengumpulkan data dari objek penelitian, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

- 1) Observasi : Metode observasi dapat diartikan sebagai metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau kejadian di lapangan.
- 2) Metode Wawancara: Wawancara adalah teknik data satu arah, yang berarti bahwa pewawancara mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai menanggapi. Teknik wawancara, disebut juga wawancara, adalah metode pengumpulan data melalui wawancara langsung dengan informan.
- 3) Wawancara (Interviews) mengharuskan mengajukan pertanyaan dan/atau menerima konfirmasi dari sampel yang menggunakan

sistem (struktur). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan pada beberapa masyarakat sebagai pengguna Transjakarta Koridor 13, petugas Transjakarta, serta pihak PT. Transjakarta.

- 4) Metode Dokumentasi: Metode ini dapat diartikan sebagai cara pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data-data berupa buku, catatan (dokumen). Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Sugiyono (2007:336) penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara di lapangan. Menurut Miles dan Huberman (1984) ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi data

Setiap peneliti akan berpedoman pada tujuan yang ingin dicapai saat mereduksi data. Temuan adalah fokus utama dari penelitian kualitatif. Akibatnya, jika peneliti menemukan sesuatu yang dianggap asing, tidak diketahui, atau tidak ada polanya saat melakukan penelitian, justru itulah yang harus diperhatikan saat melakukan reduksi data. Wawasan peneliti akan tumbuh sebagai hasil dari diskusi ini, memungkinkan mereka untuk mempersempit data yang memiliki temuan signifikan dan nilai pengembangan teoritis.

2. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie card*, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan

“the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text.”

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan pengungkit. Kesimpulan awal masih bersifat tentatif, dan akan berubah jika tidak cukup bukti untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun, jika kesimpulan yang dicapai sejak dini didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten yang dikumpulkan oleh peneliti di lapangan, maka kesimpulan yang dicapai adalah kredibel. Dengan demikian, kesimpulan penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin tidak, karena seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, rumusan masalah dan masalah dalam penelitian kualitatif

masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

4. Interpretasi Data

Interpretasi data (Moleong, 1998: 197-207) dijabarkan ke dalam (1) tujuan, (2) prosedur umum, (3) peranan hubungan kunci, (4) peranan interogasi data, (5) langkah penafsiran data dengan analisis komparatif. Tujuan interpretasi data Menurut Schaltzman dan Straus (1973), memiliki tiga tujuan, yang:

- a) Deskripsi semata-mata, Hasil analisis data, menafsirkan data tersebut dengan jalan menemukan kategori dalam data yang berkaitan dengan yang biasanya dimanfaatkan dalam cara bercakap-cakap.
- b) Deskripsi analitik, yaitu rancangan yang dikembangkan dari kategori-kategori yang ditemukan dan hubungan yang disarankan atau yang muncul dari data.
- c) Teori substantif, yaitu teori dasar analisis harus menampilkan rancangan yang telah dikerjakan dalam analisis, kemudian mentransformasikan ke dalam bahasa disiplinnya (sosiologi dan sebagainya) yang akhirnya membangun identitasnya sendiri walaupun dilakukan dalam kaitan antara objek yang dianalisis atau proses tradisional.

1.9.8 Kualitas Data (*Goodness Criteria*)

Validitas pada penelitian kualitatif mengacu pada hal yang masuk akal berdasarkan dengan kehadiran ilmu pengetahuan serta kepercayaan terhadap suatu fenomena alamiah yang terjadi. Berikut ini kualitas penelitian (*goodness criteria*) atau kepercayaan atas hasil penelitian:

Kredibilitas

Kriteria pada kredibilitas mengacu pada bagaimana hasil dalam suatu penelitian dianggap kredibel atau dapat dipercaya. Kriteria ini dapat dilihat dari sudut pandang informan dalam penelitian. Peneliti nantinya perlu membuat indikator dalam memilih informan yang kredibel untuk dapat mewakili keterlibatan mereka dalam menanggapi penyelenggaraan pelayanan transportasi publik TransJakarta. Informan merupakan pengguna jasa TransJakarta yang telah mengetahui terkait dengan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh TransJakarta.

Konfirmabilitas

Konfirmabilitas mengacu pada tingkatan ketika hasil penelitian dapat dikonfirmasi oleh pihak lain atau dengan penelitian lain. Dalam penelitian ini, untuk dapat mengukuhkan obyektivitas, penelitian mencoba menyajikan kelengkapan bangunan konsep pada kerangka pemikiran, termasuk menyajikan penelitian terdahulu terkait dengan jenis produk sejenis. Data dan informasi mengenai penyediaan pelayanan TransJakarta, sehingga dapat dikonfirmasi lebih jauh kebenarannya. Sedangkan sumber informan baik masyarakat pengguna jasa TransJakarta maupun petugas TransJakarta.

Otentitas

Kriteria ini berorientasi pada keaslian penelitian dengan harapan temuan penelitian benar-benar merupakan refleksi otentik dari subyek penelitian. Kriteria ini terdiri dari *ontological authenticity* (meluaskan konstruksi personal) dan *educative authenticity* (mengarahkan untuk pemahaman lainnya). serta *tactical authenticity* (sejauh mana hasil penelitian bisa menciptakan atau mematahkan hegemoni atau mengubah kondisi yang sudah ada).