

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada umumnya kota-kota besar di negara berkembang memiliki pertumbuhan penduduk yang sangat pesat, seperti yang terjadi di DKI Jakarta. Salah satu penyebab pesatnya pertumbuhan penduduk di DKI Jakarta yaitu tingginya angka kelahiran. Menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta yang dipublikasi oleh Jakarta Open Data, tercatat jumlah kelahiran di DKI Jakarta selama tahun 2020 mencapai 137.161 kelahiran¹.

Selain tingginya angka kelahiran, penyebab lain dari pesatnya pertumbuhan penduduk di DKI Jakarta adalah laju perpindahan penduduk dari desa menuju perkotaan (urbanisasi). Status DKI Jakarta sebagai ibu kota negara republik Indonesia menjadikan Jakarta sebagai pusat perekonomian Indonesia, sehingga menyebabkan semakin deras arus urbanisasi yang masuk ke DKI Jakarta. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, jumlah penduduk yang datang dan menetap dari luar DKI Jakarta pada tahun 2020 sebanyak 152.326 jiwa².

¹ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, "Pertumbuhan Penduduk DKI Jakarta Tahun 2019," 2020,
<http://kependudukancapil.jakarta.go.id/pages/?page=index&a=9&b=30&periode=2019>.

² Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

Tercatat sejak tahun 2017 hingga tahun 2020, pertumbuhan penduduk DKI Jakarta bersifat fluktuasi. Akan tetapi tingkat pertumbuhan DKI Jakarta tergolong sangat tinggi (tabel 1.1).

Tabel 1.1
Pertumbuhan Penduduk DKI Jakarta tahun 2017-2020

Tahun	Kelahiran	Kematian	Pindah Masuk
2017	132.898	53.761	175.234
2018	141.669	57.180	174.018
2019	139.911	60.955	169.643
2020	137.161	74.310	152.326

Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta tahun 2017-2020

Tingginya angka kelahiran dan tingginya tingkat urbanisasi yang ada di DKI Jakarta dapat menimbulkan masalah lain, yaitu bertambahnya jumlah penduduk DKI Jakarta sehingga akan berdampak pada meningkatnya angka kepadatan penduduk DKI Jakarta. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, jumlah penduduk DKI Jakarta tahun 2019 mencapai 11.063.324 jiwa. Sementara itu, luas DKI Jakarta adalah 662,33 km² menurut Keputusan Gubernur No 171 Tahun 2007. Berarti, kepadatan penduduk DKI Jakarta saat ini mencapai 16.704 jiwa/km². Bandingkan dengan kepadatan penduduk Indonesia yang hanya 141 jiwa/km² (hasil dari proyeksi penduduk tahun 2020 dibagi dengan luas daratan Indonesia)³.

³ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, "KEPADATAN PENDUDUK DKI JAKARTA 2019," *PORTAL STATISTIK SEKTORAL PROVINSI DKI JAKARTA*, 2020, <http://statistik.jakarta.go.id/berapa-kepadatan-penduduk-dki-jakarta-saat-ini/>.

Kehidupan pada wilayah yang padat penduduk tidak terlepas dari kondisi mobilitas yang tinggi. Untuk melakukan mobilitas masyarakat membutuhkan kendaraan, baik kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Artinya, tingkat pertumbuhan penduduk berbanding lurus dengan tingkat pertumbuhan kendaraan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, tercatat jumlah penerbitan STNK kendaraan baru yang terdiri dari kendaraan roda 2, roda 4, dan kendaraan ukuran besar pada tahun 2016 mencapai 1.400.900 unit kendaraan⁴. Hal ini membuktikan bahwa pertumbuhan penduduk berpengaruh pada penambahan jumlah kendaraan di DKI Jakarta.

Berdasarkan data dari hasil survey yang dilakukan lembaga pemantau kemacetan lalu lintas yang berasal dari Inggris, TomTom Traffic Index, menempatkan Jakarta di peringkat 10 dari 416 negara sebagai kota dengan tingkat kemacetan tertinggi pada tahun 2019 dengan tingkat kemacetan 53 persen. Diketahui pada tahun 2018, Jakarta menduduki peringkat 7 dan pada tahun 2017 menduduki posisi ke-4. Kendati peringkatnya menurun, namun tingkat kemacetan Jakarta tercatat tidak mengalami perubahan sejak 2018, yakni 53 persen⁵.

Kondisi perkotaan seperti yang dijelaskan di atas membutuhkan layanan transportasi umum yang memadai untuk meningkatkan keinginan masyarakat agar menggunakan transportasi umum dalam melakukan perjalanan sehari-hari. Dengan tingginya tingkat penggunaan transportasi umum dapat mengurangi kepadatan lalu

⁴ Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, *Buku Statistik Provinsi DKI Jakarta 2019*, ed. Nur Izzudin, Ardika Iman Satria, and Hepy Dinawati (Jakarta: Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2019), <http://statistik.jakarta.go.id/media/2019/07/Buku-Statistik-PPS-2019-final.pdf>.

⁵ TomTom, "World Traffic Index Ranking," [www.TomTom.com](http://www.tomtom.com), 2019, https://www.tomtom.com/en_gb/traffic-index/ranking/.

lintas. Sementara itu, kondisi layanan transportasi umum di DKI Jakarta mengalami peningkatan kapasitas setiap tahunnya untuk melayani mobilitas masyarakat DKI Jakarta yang sangat padat. Secara umum, moda transportasi yang paling diminati oleh masyarakat DKI Jakarta adalah kereta komuter dan bus transjakarta. Dalam rentang waktu 2017 sampai 2019, dua moda transportasi umum tersebut secara konsisten meningkatkan kapasitas pelayanan dengan menambah jumlah moda yang beroperasi (tabel 1.2)⁶.

Tabel 1.2
Kenaikan jumlah moda angkutan Transjakarta dan Kereta Komuter

Tahun	Bus Transjakarta (Pertumbuhan)	Komuter Line/KRL (Pertumbuhan)
2017	1.520 unit	884 gerbong
2018	2.003 unit (+31.7%)	918 gerbong (+3.8%)
2019	3.149 unit (+57.2%)	1.100 gerbong (+19.8%)

Sumber: Data Perkembangan Armada Bus Transjakarta PPID Transjakarta

Peningkatan kapasitas layanan dengan menambah jumlah moda angkutan yang beroperasi tersebut sejalan dengan peningkatan kebutuhan masyarakat. Tercatat dalam rentang waktu tahun 2017 sampai 2019, penumpang Transjakarta dan Komuter Line mengalami peningkatan pesat (tabel 1.3)⁷.

Tabel 1.3
Kenaikan Jumlah Penumpang Transjakarta dan Kereta Komuter

Tahun	Jumlah Penumpang Transjakarta	Jumlah Penumpang Komuter Line
2017	144.869.779	315.854.000
2018	188.983.489	336.799.000
2019	264.653.712	336.045.000

⁶ "Perkembangan Armada Bus Transjakarta Yang Beroperasi Tahun 2016-2019" (PPID Transjakarta, 2020), <https://ppid.transjakarta.co.id/pusat-data/statistika/20>.

⁷ "Pertumbuhan Rute Dan Pelanggan Transjakarta Tahun 2017-2019" (PPID Transjakarta, 2020), <https://ppid.transjakarta.co.id/pusat-data/statistika/20>.

Sumber: Data Pertumbuhan Rute dan Pelanggan Transjakarta tahun 2017-2019

Pertumbuhan penduduk yang sangat pesat berakibat pada peningkatan mobilitas masyarakat, sehingga membutuhkan sistem transportasi yang terintegrasi yang mampu memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Tantangan transportasi di DKI Jakarta adalah tingginya penggunaan kendaraan pribadi dibandingkan dengan kendaraan umum. Hal ini disebabkan oleh kondisi transportasi umum yang kurang memadai untuk melayani kebutuhan perjalanan masyarakat DKI Jakarta. Selain kapasitas moda transportasi yang masih kurang, moda transportasi yang beroperasi juga tidak memenuhi asas keterpaduan antarmoda sehingga banyak masyarakat yang enggan untuk menggunakan transportasi umum. Sementara itu, jumlah perjalanan orang dalam wilayah Jakarta mengalami peningkatan setiap tahun, pada tahun 2018 tercatat rata-rata 23.4 juta orang bergerak dalam kota Jakarta setiap harinya. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta menghadirkan JakLingko sebagai kebijakan integrasi transportasi umum di DKI Jakarta. Selain itu, JakLingko juga merupakan implementasi dari Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, dan implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Transportasi Jabodetabek 2018-2029.

Tujuan dari kebijakan ini adalah meningkatkan keinginan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum dengan memberikan kenyamanan dan keamanan, kemudahan akses perpindahan antar moda, biaya perjalanan yang rendah, dan waktu perjalanan yang efisien. Jak Lingko merupakan sistem transportasi yang mengintegrasikan rute, sistem pembayaran, dan infrastruktur dari berbagai jenis moda transportasi yang ada di DKI Jakarta. Integrasi ini melibatkan TransJakarta,

MRT hingga LRT. Selain itu, Jak Lingko juga terintegrasi dengan KRL *Commuter Line* dan Kereta Bandara.

Penumpang transjakarta mengalami kenaikan signifikan pada tahun 2019 setelah diterapkannya kebijakan Jak Lingko, yaitu naik sebesar 40% mencapai 265,16 juta penumpang⁸. Angka tersebut meliputi penumpang mikrotrans, bus kecil, bus transjakarta, dan bus transjabodetabek. Berbeda dengan penumpang kereta api komuter Jabodetabek yang mengalami penurunan sebesar 0.2% saat diterapkannya kebijakan Jak Lingko, berdasarkan data jumlah penumpang kereta api komuter jabodetabek dari Badan Pusat Statistik, jumlah penumpang pada tahun 2017 adalah sebanyak 315.9 juta, pada tahun 2018 sebanyak 336.8 juta, dan pada tahun 2019 sebanyak 336 juta penumpang⁹.

Kenaikan dan penurunan jumlah penumpang pada dua jenis transportasi yang berbeda tersebut terjadi setelah diterapkannya kebijakan transportasi umum Jak Lingko. Oleh karena itu, kebijakan transportasi umum Jak Lingko menarik untuk diteliti untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan tersebut. Penelitian ini menghitung kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi transportasi Jak Lingko dengan menanyakan langsung kepada masyarakat yang menggunakan transportasi umum di DKI Jakarta.

⁸ Statistik Provinsi DKI Jakarta, "Jumlah Penumpang Transjakarta Tahun 2018-2020," statistik.jakarta.go.id, 2020, <http://statistik.jakarta.go.id/jumlah-penumpang-transjakarta-tahun-2018-2020/>.

⁹ Kata Data, "Jumlah Penumpang KRL Commuter Jabodetabek Tahun 2019," Badan Pusat Statistik, 2020, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/12/jumlah-penumpang-krl-jabodetabek-2019-turun-tipis-02>.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, kehadiran kebijakan sistem transportasi terintegrasi dalam wujud Jak Lingko menarik untuk diteliti karena merupakan solusi baru dari masalah kemacetan DKI Jakarta. Maka rumusan masalah yang dapat diangkat pada penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi transportasi umum Jak Lingko?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghitung dan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap kebijakan integrasi transportasi umum Jak Lingko yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam studi ilmu pemerintahan dan ilmu sosial, terutama dalam upaya pemerintah mengurangi tingkat kemacetan di kota-kota besar lainnya di Indonesia. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan suatu konsep pemikiran yang dapat menjadi bahan-bahan bagi penelitian yang akan datang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a) Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kritik dan masukan kepada pemerintah khususnya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini juga

diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah lain dalam upaya mengurangi tingkat kemacetan di kota-kota besar lainnya di Indonesia.

b) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan memberi pengalaman, menambah wawasan serta pengetahuan peneliti. Penelitian yang dilakukan dengan proses mencari, memperoleh, dan mengolah data membuat peneliti memperoleh pengalaman yang nantinya berguna dan dapat diaplikasikan dalam dunia kerja, kehidupan bermasyarakat dan kehidupan berbangsa dan bernegara.

c) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan edukasi kepada masyarakat agar memahami tentang pentingnya penggunaan kendaraan umum dalam membantu upaya pemerintah untuk mengurangi tingkat kemacetan.

1.5 Kerangka Teoritis

1.5.1 New Public Service Theory

Teori *New Public Service* (NPS) merupakan kritik terhadap teori *New Public Management* (NPM). NPM mengacu pada serangkaian ide dan praktik yang berupaya untuk menggunakan pendekatan bisnis dari sektor swasta di sektor publik. Namun para akademisi dan praktisi terus mengungkapkan keprihatinan tentang NPM dan peran manajer publik. Mereka menyebut “*neo-managerialism*” telah mengancam untuk merusak nilai-nilai demokratis dan konstitusional seperti keadilan, representasi, dan partisipasi. Pada tahun 2003 muncul paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik, yaitu *New Public Service* (NPS) oleh J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt. Mereka menyarankan

untuk meninggalkan prinsip administrasi *Reinventing Government* atau *New Public Management* dan beralih ke prinsip NPS.¹⁰ Inti dari teori NPS adalah menekankan pada revitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai hak untuk dilayani.¹¹

Ide dasar dari teori ini dibangun dari konsep konsep; (1) teori *democratic citizenship*; (2) model komunitas dan *civil society*; (3) organisasi *humanism*; (4) *post modern* ilmu administrasi publik.¹²

Karakteristik dari paradigma NPS sebagai berikut¹³:

1. Melayani, bukan mengarahkan

Peran yang lebih penting dari pelayan publik adalah membantu masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan bersama daripada mencoba untuk mengendalikan atau mengarahkan masyarakat ke arah yang baru. Dalam proses ini, peran pemerintah berubah dari *controlling* menjadi *agenda setting*, membawa *stakeholders* yang tepat lalu memfasilitasi, bernegosiasi, dan menghasilkan solusi untuk masalah publik.

2. Kepentingan publik adalah tujuan

Administrator publik harus berkontribusi untuk menciptakan gagasan bersama secara kolektif tentang kepentingan publik. Tujuannya bukan

¹⁰ Chazienul M. Ulum, *Public Service (Tinjauan Teoritis Dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)* (UB Press, 2018).

¹¹ Trimurti Ningtyas, "New Public Service : Pelayan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi," *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial* 1, no. 1 (2017), <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v1i1.283>.

¹² Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, 1st ed. (Jakarta: Kencana, 2008).

¹³ Robert B Denhardt and Janet Vinzant Denhardt, "The New Public Service: Serving Rather than Steering 549 The New Public Service: Serving Rather than Steering," *Osborne and Plastrik Kettl and Dilulio Kettl and Milward*, 1992, 549–59, <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>.

untuk menemukan solusi cepat yang didorong oleh pilihan individu, melainkan penciptaan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.

3. Berpikir secara strategis, bertindak demokratis

Kebijakan dan program yang memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai dengan efektif melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif. Tidak hanya menetapkan visi dan kemudian menyerahkan implementasinya kepada pemerintah, melainkan berkolaborasi dengan semua pihak dalam proses implementasi program dan bergerak ke arah yang ditentukan bersama.

4. Melayani warga negara, bukan pelanggan

Kepentingan publik dihasilkan dari dialog tentang nilai-nilai bersama, bukan agregasi kepentingan pribadi. Oleh karena itu, pelayan publik tidak hanya menanggapi tuntutan "pelanggan," tetapi fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan komunitas dan warga negara. NPS mengakui bahwa hubungan antara pemerintah dan warganya tidak sama dengan hubungan antara bisnis dan pelanggannya. Pemerintah harus melayani warga negara secara luas dan merata, yaitu mereka yang menunggu layanan, mereka yang membutuhkan layanan meskipun tidak secara aktif mencarinya, generasi penerus layanan, kerabat dan teman dari penerima layanan, dan seterusnya.

5. Mengenal bahwa akuntabilitas itu tidak sederhana

NPS menuntut agar pelayan publik tidak mengambil keputusan sendirian. Masalah publik harus diselesaikan melalui proses dialog, perantara, pemberdayaan warga, dan keterlibatan warga yang luas serta tetap

bertanggung jawab untuk memastikan bahwa solusi masalah publik yang dihasilkan sejalan dengan hukum, norma politik, dan nilai-nilai masyarakat.

1.5.2 Kepuasan

1.5.2.1 Pengertian Kepuasan

Kotler dan Keller mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kinerja atau hasil suatu produk pelayanan dengan harapan terhadap produk pelayanan tersebut. Sedangkan Lovelock dan Wright menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan antara layanan yang didapatkan dengan layanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek penerima layanan terhadap kinerja pelayanan tertentu.¹⁴

Indikator untuk mengukur kepuasan, menurut Yuliarmi dan Riyasa adalah¹⁵:

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
3. Pengaduan atau complain yang dilayangkan.

¹⁴ Aryo Wibisono and , Syahril, "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *PERFORMANCE "Jurnal Bisnis & Akuntansi"* 6, no. 2 (2016): 32, <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>.

¹⁵ Wibisono and ,.

1.5.2.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Barnes, faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia pelayanan dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu¹⁶:

1. Produk atau jasa inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh penyedia layanan.
2. Sistem dan layanan pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dari layanan atau produk inti.
3. Performa teknis, intinya berkaitan dengan apakah penyedia layanan menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah penyedia layanan menampilkan produk kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan.
4. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi.
5. Elemen emosional - dimensi afektif pelayanan inti dari level kelima ini adalah bagaimana kita menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan.

¹⁶ James G. Barnes, *Secret of Customer Relationship Management* (Yogyakarta: ANDI, 2003).

1.5.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan untuk menganalisa hasil penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan, menggunakan konsep yang sejalan dan hampir sama dengan penelitian ini.

1.	Judul	:	<i>Developing Measures of Public Transport Schedule Coordination Quality</i>
	Penulis	:	Graham Currie dan Leigh Bromley
	Tahun	:	2005
	Deskripsi	:	Penelitian ini membahas serangkaian masalah terkait dengan koordinasi jadwal transportasi umum. Dari perspektif pengguna, koordinasi jadwal yang baik adalah keseimbangan antara gap waktu untuk menyelesaikan perpindahan antar moda dan waktu tunggu saat transit antar moda. Penelitian ini menyatakan integrasi jadwal pada <i>Hong Kong Mass Transit Railway</i> mampu mereduksi waktu tunggu sebesar 43% dan biaya sebesar 73%.
2.	Judul	:	Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Publik Bus Transjakarta Koridor 13 (Ciledug – Blok M)
	Penulis	:	Agus Sriyanto, Ditto
	Tahun	:	2018
	Deskripsi	:	Penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus Transjakarta koridor 13. Simpulan dari hasil penelitian menurut konsumen yaitu tiga variabel independen (kualitas layanan, harga, dan citra merek) dianggap penting sebagai penentu kepuasan pelanggan

			bagi pengguna transportasi publik Transjakarta koridor 13 Ciledug-Blok M.
3.	Judul	:	Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas
	Penulis	:	Euis Saribanon, Rohana Sitanggang, Amrizal
	Tahun	:	2016
	Deskripsi	:	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efek langsung dan tidak langsung kualitas layanan dan harga tiket melalui kepuasan pengguna layanan untuk mencapai loyalitas pelanggan transportasi darat Perum DAMRI kantor pusat/Perdana Tarik Perum DAMRI di Jakarta. Berdasarkan perhitungan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan.
4.	Judul	:	Integrasi transportasi dalam mendukung kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang Kabupaten Belitung
	Penulis	:	Irawati Andriani
	Tahun	:	2018
	Deskripsi	:	Penelitian ini merupakan kajian evaluasi integrasi transportasi antarmoda untuk mendukung pengembangan kawasan wisata Tanjung Kelayang Kabupaten Belitung. Penelitian ini menggunakan analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), dan analisis gap. Hasil perhitungan nilai CSI pada pelayanan di kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang adalah sebesar 63.64% yang berarti <i>very poor</i> , sehingga menghasilkan

			rekomendasi yaitu: 1) Pengembangan desain diharapkan dapat diimplementasikan dalam rangka peningkatan pelayanan di kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang; 2) Perlunya peningkatan jadwal kedatangan/keberangkatan angkutan pemuat moda yang saat ini sudah ada; dan 3) Studi ini masih bersifat <i>basic design</i>, untuk mewujudkan implementasi jangka pendek, diperlukan studi lanjutan antara lain kebutuhan layanan angkutan pemuat moda dan <i>detail engineering design</i>.
5.	Judul	:	Evaluasi Fasilitas Alih Moda di Bandara Internasional Lombok
	Penulis	:	Zusnita Meyrawati dan Kustining Rachmani
	Tahun	:	2015
	Deskripsi	:	Penelitian ini melakukan evaluasi terkait ketersediaan dan kondisi fasilitas alih moda di Bandara Internasional Lombok. Penelitian ini merumuskan kebutuhan fasilitas alih moda dan memberikan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait. Dengan metode analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), menunjukkan bahwa pelayanan fasilitas alih moda di Bandara Internasional Lombok belum optimal dengan nilai 69,03%. Menurut penumpang, fasilitas alih moda yang sebaiknya diperbaiki adalah jalan penghubung, drainase jalan, ruang jalan untuk difabel, <i>handrail</i>, tempat penyimpanan barang, mesin penjual otomatis, penunjuk waktu (jam), dan pusat informasi angkutan lanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu di atas merupakan penelitian yang menjadi rujukan pada penelitian ini. Beberapa penelitian tersebut di atas merupakan kajian

kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan pada integrasi transportasi antarmoda yang hanya terbatas pada 2 jenis moda transportasi, sedangkan penelitian ini merupakan kajian integrasi transportasi yang melibatkan 4 jenis moda transportasi yaitu Transjakarta (*Bus Rapid Transit*), Kereta api komuter (*Commuter Line Railway*), *Mass Rapid Transit* (MRT), dan *Light Rapid Transit* (LRT). Selain itu, kajian integrasi transportasi yang dilakukan pada penelitian sebelumnya hanya terbatas untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi sedangkan kajian integrasi transportasi yang dilakukan pada penelitian ini berhubungan dengan tingkat kemacetan DKI Jakarta.

1.6 Definisi Konsep

Secara definitif, konsep integrasi transportasi umum adalah sebuah organisasional yang terdiri dari berbagai unsur transportasi umum (jaringan infrastruktur, skema tarif dan karcis, sistem informasi dan pemasaran, dll.) yang dioperasikan dengan moda yang berbeda dari operator yang berbeda, berinteraksi secara dekat dan efisien . Konsep integrasi pada transportasi umum ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi serta memudahkan akses penumpang terhadap layanan transportasi umum.

Kotler dan Keller mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kinerja atau hasil suatu produk pelayanan dengan harapan terhadap produk pelayanan tersebut. Sedangkan Lovelock dan Wright menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan antara layanan yang didapatkan dengan layanan yang diharapkan, dan sebagai

reaksi emosional jangka pendek penerima layanan terhadap kinerja pelayanan tertentu.

Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari kebijakan integrasi transportasi umum DKI Jakarta. Yang menjadi sasaran pada kebijakan integrasi transportasi umum DKI Jakarta adalah masyarakat pengguna transportasi, sedangkan yang menjadi tujuan kebijakan adalah menciptakan transportasi yang efektif dan efisien sehingga mudah diakses oleh masyarakat serta meningkatkan penggunaan transportasi umum oleh masyarakat.

1.7 Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, atau kejadian yang terjadi pada saat sekarang sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi.

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel independen pada penelitian ini adalah sistem integrasi transportasi sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap transportasi di DKI Jakarta. Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen diukur dengan mengajukan pernyataan kepada responden yang didasarkan pada indikator penelitian sebagai berikut:

1. Waktu Tempuh Perjalanan, apakah dengan adanya integrasi transportasi dapat mempersingkat waktu tempuh perjalanan. Kriteria penilaian pada indikator ini, adalah sebagai berikut:

- Kemudahan akses terhadap fasilitas transportasi,
 - Kemudahan akses perpindahan antar moda transportasi,
 - Kesesuaian jadwal perjalanan pada setiap moda transportasi,
 - Ketersediaan rute pada setiap moda transportasi.
2. Biaya Perjalanan, apakah dengan adanya integrasi transportasi dapat menekan biaya perjalanan. Kriteria penilaian pada indikator ini, adalah sebagai berikut:
- Keterjangkauan tarif perjalanan moda transportasi,
 - Kemudahan sistem pembayaran moda transportasi,
 - Keamanan sistem pembayaran moda transportasi.
3. Fasilitas sarana dan prasarana, dalam konsep integrasi transportasi fasilitas sarana dan prasarana memiliki peran penting sebagai penunjang efektivitas dan efisiensi. Yang menjadi kriteria penilaian pada indikator ini yaitu:
- Armada transportasi,
 - Fasilitas transit,
 - Penggunaan Sistem Aplikasi,
 - Keamanan lingkungan fasilitas transportasi.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, atau kejadian yang terjadi pada saat sekarang sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi.

1.8.2 Populasi dan Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Populasi pada penelitian ini adalah penumpang transportasi umum terintegrasi di DKI Jakarta pada tahun 2020, yaitu penumpang yang menggunakan dua atau lebih moda transportasi dalam satu trip perjalanan, dengan jumlah populasi yang tidak diketahui. Oleh karena jumlah populasi tidak diketahui, maka rumus yang digunakan untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus Lemeshow, sebagai berikut¹⁷:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z = Nilai standar dari distribusi dengan 5% = 1.96

P = Peluang benar 50% = 0,5

Q = Peluang salah 50% = 0,5

E = Sampling error = 10%

Maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,10)^2} = 96 \text{ Responden}$$

¹⁷ Riduwan and Akdon, *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013).

1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *probability sampling* jenis *simple random sampling* yaitu semua unit analisis dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama terpilih sebagai sampel.

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan sifatnya, penelitian ini menggunakan data kualitatif berskala ordinal. Data berskala ordinal merupakan data kategorikal yang memiliki nilai sesuai tingkatannya. Data ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan.

Berdasarkan sumbernya, data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, sedangkan data sekunder berupa dokumen-dokumen kebijakan, data tertulis seperti penelitian yang pernah dilakukan, dan dokumentasi pendukung.

1.8.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup menyajikan rangkaian pertanyaan atau pernyataan yang terdiri dari beberapa opsi jawaban kepada responden dengan menggunakan instrumen pengukur tipe skala likert. Menurut Sugiyono, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial¹⁸.

Skala likert yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- | | | |
|----------------------|---|---|
| a. Sangat tidak puas | = | 1 |
| b. Tidak puas | = | 2 |

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018).

c. Cukup puas	=	3
d. Puas	=	4
e. Sangat puas	=	5

Kuesioner penelitian disebarkan menggunakan platform digital secara online.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan tiga kegiatan utama yaitu:

1. Wawancara, dilakukan dengan berkomunikasi langsung dengan informan yang dianggap mengetahui dan memahami informasi dari masalah penelitian.
2. Kuisisioner, dilakukan dengan mengirimkan kuisisioner secara online melalui platform digital kepada subjek penelitian.
3. Dokumentasi, sesuatu yang tertulis atau tercetak untuk digunakan sebagai penguat data yang telah diperoleh.

1.8.7 Teknik Pengolahan Data

Tahapan pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Editing*

Kegiatan yang bertujuan untuk mengetahui kelengkapan dan kejelasan data yang telah diperoleh. *Editing* dilakukan dengan mensortir kuesioner yang masuk apakah layak diproses atau tidak, memberi nomor pada setiap kuesioner, dan memeriksa kelengkapan jawaban.

2. *Coding*

Kegiatan pemberian kode dan penetapan bobot nilai atau skor dari hasil jawaban kuesioner yang bertujuan untuk memudahkan proses pengolahan data. *Coding* dilakukan dengan menyusun data ke dalam bentuk tabel, yang terdiri dari nomor urut responden, butir pertanyaan, dan total skor dari setiap responden.

3. *Tabulating*

Kegiatan penyusunan data ke dalam bentuk tabel yang ditujukan untuk menghasilkan data yang lebih ringkas. *Tabulating* dilakukan dengan melakukan input data ke dalam tabel dan disajikan lalu diuji. Hasil perhitungan tersebut dianalisis untuk menghasilkan temuan penelitian.

1.8.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif untuk mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.