

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk tertinggi di dunia.

Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, tercatat bahwa per September 2024, Indonesia memiliki jumlah penduduk sekitar 10.684.946 jiwa. Jumlah ini menjadikan Kota Jakarta sebagai provinsi dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di Indonesia, dengan struktur penduduk Jakarta didominasi oleh usia produktif (15-60 tahun) sebanyak 8.362.044 jiwa. Penduduk usia belum produktif (0-14 tahun) sebanyak 2.322.902 jiwa, serta usia nonproduktif (yang sudah melewati masa pensiun) sebanyak 1.210.258 jiwa.

Sebagai pusat kegiatan ekonomi dan kota metropolitan, Jakarta menarik banyak penduduk dari berbagai daerah di Indonesia, sehingga mengalami *Urbanisasi* yang pesat. Tingginya jumlah penduduk di Jakarta memberikan tantangan besar dalam pengelolaan infrastruktur, termasuk di bidang transportasi, kesehatan, dan perumahan. Saat ini, ketersediaan lahan di Jakarta dan sekitarnya semakin menipis banyaknya penduduk desa yang pindah ke kota karena ingin memperbaiki kualitas hidupnya. Sehingga, terjadinya penumpukan penduduk di Jakarta.

Jakarta juga kesulitan dalam mengendalikan kemacetan lalu lintas, dimana hal ini menghambat masyarakat dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari serta mengurangi kualitas hidup masyarakat. Kemacetan diakibatkan oleh tingginya jumlah kendaraan di jalan, baik kendaraan pribadi maupun transportasi umum. Selain itu, ditemukan fakta bahwa panjang jalan di Jakarta yang hanya sekitar 7%

dari luas kota Jakarta. Sedangkan apabila merujuk pada kota-kota besar di Negara maju, panjang jalan idealnya adalah 12-15 persen dari luas kota tersebut (Mu'allimah & Raina, 2021).

Mobilitas dan jumlah penduduk merupakan dua faktor yang tak terpisahkan dalam konteks kegiatan di wilayah perkotaan. Dua faktor tersebut memberikan tekanan lebih pada sistem transportasi publik dan menjadi faktor terpenting dalam mengoptimalkan layanan transportasi (Margaretha et al., 2023). Guna mengurangi kemacetan lalu lintas di Jakarta, pemerintah harus memiliki sistem transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan mobilisasi masyarakat sehari-hari. Transportasi merupakan tulang punggung kehidupan perkotaan, terutama di kota-kota metropolitan yang padat seperti Jakarta.

Salah satu upaya pemerintah dalam mengurangi kemacetan adalah dengan mengembangkan teknologi transportasi. Sarana transportasi umum yang ada semakin dibuat nyaman agar menarik minat rakyat untuk menaiki transportasi umum daripada kendaraan pribadi. Selain itu, pemerintah menciptakan berbagai macam moda transportasi umum yang saling terintegrasi satu sama lain, agar memudahkan masyarakat untuk bermobilisasi ke satu tempat ke tempat lainnya.

Menurut The European Local Transport Information Service (ELTIS), integrasi transportasi adalah suatu proses yang bertujuan untuk membuat perjalanan dengan berbagai moda transportasi menjadi lebih mudah dan efisien. Penerapan integrasi moda transportasi memungkinkan perjalanan menggunakan dua atau lebih moda yang berbeda menjadi lebih praktis dan nyaman. Selain itu, integrasi transportasi juga mempermudah masyarakat dalam memilih dan menggunakan

moda transportasi yang berbeda sesuai kebutuhan perjalanan mereka. Integrasi ini menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi massal di suatu kota.

Integrasi transportasi di Jakarta ditandai dengan saling terhubungnya halte dan stasiun MRT, LRT, Transjakarta, dan Commuter Line (kereta api). Pemerintah Kota Jakarta juga meluncurkan program JakLingko, yang merupakan sebuah program inisiatif untuk mengintegrasikan pembayaran dan rute transportasi umum, sehingga masyarakat dapat lebih mudah berpindah antar moda transportasi dengan satu tiket atau kartu elektronik. Program ini bertujuan untuk membuat sistem transportasi umum lebih efisien, terjangkau, dan menarik bagi masyarakat, sehingga diharapkan akan membantu mengatasi kemacetan di Jakarta.

Melalui upaya tersebut, Jakarta menjadi salah satu daerah yang telah berhasil dalam mengembangkan manajemen transportasi dan mendapatkan penghargaan *Sustainable Transport Award 2021*. Terdapat dua kebijakan di Jakarta yang menentukan keberhasilan Jakarta mendapatkan penghargaan STA 2021, yaitu: integrasi antar-moda transportasi dan upaya menciptakan jalan lingkungan yang ramah pejalan kaki serta pesepeda. Jakarta juga dinilai melakukan percepatan yang cukup signifikan dalam dua tahun terakhir setelah tahun lalu sudah mampu menduduki peringkat kedua dengan gelar "*Honorable Mention*" di ajang yang sama (Amrun Rosyid, M. Ikhwan Setiawan, dkk. 2022).

Mass Rapid Transit (MRT) pada saat ini yang sudah beroperasi adalah MRT Fase I yang membentang sejauh 16 kilometer. Diketahui dari situs resmi Jakarta, MRT bahwa MRT memiliki 13 Stasiun yang menghubungkan Stasiun Bundaran HI

dengan Stasiun Lebak Bulus. Sejauh ini, tren peningkatan angka keterangkutan (*ridership*) masih terlihat di lima stasiun, yaitu Dukuh Atas BNI, Bundaran HI Bank DKI, Lebak Bulus, Blok M BCA, Senayan Mastercard, dan Istora Mandiri. Sejumlah faktor seperti integrasi antarmoda dan gedung di sekitar stasiun, transit mitra *feeder*, dan program gaya hidup dan *event* mendorong peningkatan tersebut.

Transportasi lainnya, yaitu LRT (Light Rail Transit) juga terus melakukan pengembangan layanan dengan memperluas jangkauan operasionalnya. Saat ini, LRT Jakarta memiliki dua lintasan utama: lintasan pertama menghubungkan Stasiun Pegangsaan Dua di Kelapa Gading hingga Stasiun Velodrome di Rawamangun, sedangkan lintasan lainnya menghubungkan Stasiun Dukuh Atas sampai Stasiun Jatimulya. Jalur utama LRT Jakarta membentang dari wilayah Jakarta Utara hingga Jakarta Timur.

Selanjutnya, moda transportasi Transjakarta. Transjakarta adalah sistem transportasi yang dirancang untuk melayani seluruh wilayah Jabodetabek. Yang menyebabkan moda ini memiliki jaringan rute terbanyak dibandingkan moda transportasi lain. Saat ini, Transjakarta mengoperasikan 14 koridor utama yang saling terhubung dan melayani berbagai rute strategis di Jakarta dan sekitarnya. Setiap koridor memiliki jalur dan halte yang berbeda, misalnya Koridor 1 menghubungkan Blok M dengan Kota, Koridor 2 melayani rute Monumen Nasional hingga Pulogadung, dan Koridor 3 menghubungkan Kalideres dengan Bundaran HI melalui Veteran. Selain itu, koridor lain seperti Koridor 4 (Pulogadung–Galunggung), Koridor 5 (Kampung Melayu–Ancol), Koridor 6 (Ragunan–Galunggung), hingga Koridor 14 (JIS–Senen) juga tersedia untuk memudahkan

mobilitas masyarakat di berbagai kawasan. Dengan banyaknya koridor dan rute yang tersedia, Transjakarta mampu menjangkau hampir seluruh area penting di Jakarta, sehingga menjadi pilihan utama bagi warga dalam melakukan perjalanan sehari-hari.

Dalam perspektif Ilmu Pemerintahan dengan konsentrasi Kebijakan Publik, lahirnya Pergub Nomor 68 Tahun 2021 mencerminkan siklus kebijakan publik yang utuh, mulai dari identifikasi masalah, formulasi kebijakan, hingga implementasi melalui kelembagaan yang terstruktur. Kebijakan ini melibatkan berbagai aktor institusional, mulai dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Dinas Perhubungan sebagai regulator, hingga Badan Usaha Milik Daerah seperti PT Transportasi Jakarta, PT MRT Jakarta, dan PT LRT Jakarta sebagai operator, serta PT JakLingko Indonesia sebagai integrator resmi sistem pembayaran dan rute lintas moda. Keterlibatan berbagai aktor kelembagaan ini mencerminkan karakteristik kebijakan publik yang bersifat multi-aktor dan multi-level, di mana koordinasi antarlembaga menjadi kunci keberhasilan implementasi kebijakan transportasi terintegrasi (Margaretha et al., 2023).

Namun demikian, dalam kajian Ilmu Pemerintahan, keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas regulasi yang dibentuk, tetapi juga oleh sejauh mana kebijakan tersebut dapat diimplementasikan secara efektif dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan paradigma *New Public Management* (NPM) yang menekankan bahwa pemerintah tidak lagi semata-mata berperan sebagai birokrasi yang menjalankan aturan, melainkan sebagai

penyedia layanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (*citizen as customer*) (Garvera, Endah, dkk., 2024).

Berdasarkan deskripsi tersebut, peneliti memiliki ketertarikan dan keingintahuan untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna transportasi umum terhadap sistem integrasi moda transportasi yang telah dibuat oleh Pemerintah Daerah Khusus Jakarta mengenai pelaksanaan sistem transportasi umum dalam mengatasi atau memadai mobilisasi masyarakat. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara empiris, tetapi juga untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi Pergub Nomor 68 Tahun 2021 melalui program JakLingko telah memenuhi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya pada aspek efektivitas pelayanan, akuntabilitas publik, dan pemenuhan hak mobilitas masyarakat perkotaan Jakarta.

1.2. Rumusan Masalah

- Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem integrasi transportasi umum di Kota Jakarta?
- Apa saja kendala yang dialami oleh penumpang dalam pemanfaatan transportasi publik?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan publik terkait sistem integrasi transportasi umum yang diterapkan oleh Pemerintah Provinsi Jakarta. Fokus utama penelitian ini adalah untuk melihat perspektif masyarakat tentang apakah sistem pengintegrasian moda transportasi umum yang telah dikembangkan telah memenuhi ekspektasi masyarakat.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Dalam pandangan teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam studi ilmu pemerintahan, sosial, dan politik, terutama pada upaya pemerintah dalam membuat sistem pengintegrasian transportasi umum untuk mengatasi mobilisasi masyarakat di Provinsi DKI Jakarta.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam studi ilmu pemerintahan, sosial, dan politik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai kebijakan publik. Lebih khususnya, keberadaan penelitian ini dapat dimungkinkan adanya wawasan baru yang akan diperoleh dalam peran pemerintah dalam merumuskan dan menerapkan sistem integrasi yang baik dalam membuat kebijakan transportasi yang efektif. Lebih jauh lagi, penelitian tersebut berkaitan dengan masalah pengelolaan urbanisasi dan mobilitas perkotaan.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. Kepuasan Masyarakat

Tjiptono (2000) dalam Fatria Halim *et al.*, (2021:83) bahwa kata ‘kepuasan’ atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik dan memadai dan “*facio*” diartikan sebagai kata melakukan atau membuat. Sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa kepuasan adalah upaya pemenuhan terhadap sesuatu. Kepuasan merupakan respon positif dari individu terhadap sesuatu yang baik. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya.

Kepuasan masyarakat adalah perasaan yang dirasakan masyarakat atas pengalaman yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan. Rasa puas berasal dari pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Kepuasan masyarakat bukan hanya dapat dirasakan dari mengkonsumsi suatu produk/barang yang berwujud tetapi juga bisa dirasakan melalui pelayanan. Seperti pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pemberi layanan jasa (Ira Noviana, 2022).

Pemerintah, sebagai penyedia layanan publik, bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik mereka kepada masyarakat. Apabila pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, maka akan menghasilkan efek negatif pemerintah di mata publik. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan pemerintah sudah memenuhi atau melampaui standar yang telah ditetapkan. Sehingga, organisasi publik harus membangun komitmen yang kolektif dalam memperbaiki proses pelayanan. (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006 dalam Randu Aidel, 2022).

Kepuasan Masyarakat seringkali menjadi aspek penting dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan, barang, dan jasa yang disediakan oleh pejabat publik atau organisasi pemerintahan. Berbagai literatur penelitian, kepuasan masyarakat menggambarkan pendapat dan pengalaman masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry di tahun 1980-an membuat konsep SERVQUAL yang dijadikan sebagai tolak ukur terhadap kualitas layanan yang diberikan. Konsep SERVQUAL menilai kualitas layanan berdasarkan lima aspek utama, yaitu:

- a) **Reliability/dapat diandalkan:** Aspek ini merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam menyelenggarakan pelayanan secara konsisten dan akurat sesuai dengan standar serta janji layanan yang telah ditetapkan. Dimensi ini mencakup ketepatan pelaksanaan layanan, kesesuaian antara informasi yang diberikan dengan realisasi di lapangan, serta kemampuan menyelesaikan pelayanan secara efektif dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- b) **Assurance/jaminan:** jaminan disini dimaksudkan untuk dijadikan tolak ukur kepercayaan masyarakat yang diberikan kepada penyedia layanan, termasuk kredibilitas dan kompetensi mereka. Hal ini meliputi profesionalisme pegawai, pemahaman masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan, dan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi secara jelas dan efektif.
- c) **Tangibles/berwujud:** *Tangibles* digunakan untuk mengevaluasi aspek fisik dari layanan, yaitu fasilitas layanan, peralatan, dan performa pegawai. Yang dimaksudkan disini adalah kebersihan serta kenyamanan fasilitas, kerapian pegawai, dan kualitas perlengkapan yang digunakan.
- d) **Empathy/Empati:** aspek ini digunakan untuk menilai kemampuan penyedia layanan (organisasi pemerintah) untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini mencakup perhatian yang bersifat personal, seperti kemampuan untuk mendengarkan masukan dari masyarakat, serta keterampilan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
- e) **Responsiveness/cepat tanggap:** hal ini mengukur kesiapan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan masyarakat. Hal ini termasuk dalam kecepatan

dalam memberikan layanan, kemampuan menangani keluhan dengan cepat, dan komitmen untuk membantu pelanggan di berbagai situasi.

1.5.2. Transportasi Publik

Transportasi secara umum dijelaskan sebagai proses pemindahan atau penggerakan seseorang atau barang dari suatu lokasi, yaitu sebagai lokasi awal ke lokasi lain, yang dikatakan sebagai lokasi tujuan, untuk keperluan tertentu dengan menggunakan alat tertentu pula. Transportasi memiliki 3 dimensi agar bisa disebut sebagai transportasi, yaitu:

- a. Lokasi: sebagai penentu lokasi asal dan lokasi tujuannya
- b. Alat: perumpaan alat disini sebagai teknologi pendukung dalam transportasi
- c. Keperluan tertentu di lokasi tujuan seperti ekonomi, sosial, dan lain-lain.

Apabila dari ketiga dimensi ini tidak terpenuhi atau tidak ada, maka tidak dapat dikatakan Transportasi (Fidel Miro, 2013).

Transportasi atau transpor diartikan sebagai tindakan atau kegiatan mengangkut atau memindahkan muatan (barang dan orang) dari suatu tempat ke tempat lain, atau dari tempat asal ke tempat tujuan. Tempat asal dapat dikatakan sebagai daerah produksi, dan tempat tujuan ditujukan sebagai daerah konsumen atau pasar. Tempat asal juga dapat diartikan sebagai daerah permukiman, sedangkan tempat tujuan diartikan sebagai tempat terjadinya aktivitas tertentu, seperti tempat bekerja, kantor, sekolah, kampus, rumah sakit, pasar, pusat perbelanjaan, hotel, pelabuhan, bandar udara, dan lain-lain (Sakti, 2011).

Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem kehidupan masyarakat. Peningkatan kepadatan penduduk akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi melayani kebutuhan masyarakat. Transportasi publik atau angkutan umum merupakan alat transportasi yang masih menjadi kebutuhan masyarakat. Hal ini dikarenakan harganya yang murah, efisien, dan mudah ditemukan. Beberapa contoh transportasi publik yang masih menjadi pilihan masyarakat dalam pemakaian jasa dan sarana transportasi darat antara lain angkutan kota atau angkot, bus, taksi, metro mini dan lain sebagainya (Fachrian and Ode 2018).

Dalam bukunya, Fidel Miro (2005) mengatakan bahwa Kendaraan Umum (*Public Transportation*), digambarkan dengan moda transportasi yang diperuntukkan buat bersama (masyarakat), untuk kepentingan bersama, menerima pelayanan bersama, mempunyai arah dan titik tujuan yang sama, serta terikat dengan peraturan trayek yang sudah ditentukan dan jadwal yang sudah ditetapkan dan para pelaku perjalanan harus wajib menyesuaikan diri dengan ketentuan ketentuan tersebut apabila angkutan umum ini sudah mereka pilih. Peraturan Trayek disini merupakan izin yang memperbolehkan suatu moda transportasi untuk mengangkut orang banyak pada lintasan kendaraan bermotor umum (Miro, 2005).

Warpani (1990), menyatakan bahwa angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan system sewa atau 2membayar. Menurut Bangun (1998), pengertian angkutan umum (*public transport*) adalah semua jenis model transportasi yang *supply* untuk kebutuhan mobilitas pergerakan barang dan orang, demi kepentingan masyarakat atau umum dalam memenuhi

kebutuhannya, jenis angkutan berdasarkan peruntukannya terdiri dari angkutan umum dan angkutan penumpang, masing-masing dengan jenis kendaraan dan fasilitas yang berbeda (Adriansyah, 2015).

Transportasi publik memiliki banyak manfaat, baik bagi individu maupun bagi negara secara keseluruhan. Manfaat transportasi publik yang paling penting adalah dapat mencegah kemacetan lalu lintas pada kota yang memiliki jumlah penduduk dan mobilitas yang besar, sehingga memberikan ruang lebih banyak kepada masyarakat untuk melakukan pergerakan begitu pula pergerakan barang. Keberadaan transportasi publik dapat memberikan perubahan positif terhadap keberlanjutan ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan hidup terhadap masyarakat yang dilayani. Adanya transportasi umum dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat, sehingga bisa meningkatkan mobilitas dan aksesibilitasnya dalam kegiatan sehari-hari (La Ode, dkk, 2024).

Muhammad Zudhy Irawan, selaku Dosen Prodi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada serta guru besar bidang transportasi, mengatakan bahwa DKI Jakarta dan kota-kota besar lainnya di Indonesia, terdapat sejumlah tantangan yang signifikan. Salah satu tantangan utama adalah:

- a) **Ekspansi Wilayah Perkotaan** yang terjadi lebih cepat daripada perkembangan sistem angkutan umum; Hal ini menyebabkan penggunaan angkutan umum yang tidak memadai di banyak daerah dan meningkatnya ketergantungan pada mobil pribadi.

- b) **Kurangnya Konektivitas** antar moda transportasi juga menjadi masalah, dengan pengguna mengalami kesulitan berpindah dari satu jenis transportasi ke jenis transportasi lainnya, seperti dari bus ke kereta api atau sebaliknya.
- c) **Sistem Pembayaran yang Tidak Terintegrasi.** Banyaknya sistem pembayaran berbeda yang digunakan di setiap moda transportasi menyulitkan pengguna untuk merencanakan perjalanannya.
- d) **Masalah Lingkungan.** Dengan bertambahnya mobil pribadi karena kurangnya angkutan umum, polusi udara dan kemacetan lalu lintas semakin parah.

1.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu merujuk kepada temuan-temuan sebelumnya, yang dapat dijadikan referensi serta penelitian baru untuk diteliti, selain itu penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan untuk memperkuat argument dan temuan baru. Hal ini juga merupakan upaya peneliti dalam menunjukkan keaslian karya-karya sebelumnya, sehingga mencegah terjadinya plagiasi.

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan
1.	Dewi & Sumabrata, 2023. Simulasi Penerapan Kebijakan Sistem Transportasi Perkotaan Menggunakan Software Pluto	Penelitian ini menggunakan <i>software</i> PLUTO yang diciptakan oleh <i>University of Leeds</i> dan menggunakan beberapa studi literatur. Setelah itu dilakukan analisis deskriptif terhadap simulasi penerapan kebijakan yang disajikan dalam bentuk deskripsi,	Analisis yang digunakan pada Kota Hipotesis Plutopia ini, memiliki sasaran utama seperti: meningkatkan pelayanan angkutan umum, warga negara bisa <i>shifting</i> dari kendaraan pribadi ke kendaraan umum, kota	Evaluasi dari simulasi terhadap Kota Hipotesis Plutopia ini mengajarkan bahwa, tidak semua kebijakan itu bisa diterapkan di seluruh kota maupun diseluruh negara, sehingga pemangku kebijakan tidak dapat menyamaratakan kondisi perkotaan suatu wilayah dengan wilayah lain. Jika para pemangku kebijakan tidak menyesuaikan kondisi

		dengan kata lain penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif	ramah lingkungan, penurunan tingkat emisi gas.	faktual dari wilayah tersebut dan hanya menerapkan kebijakan, maka akan menimbulkan permasalahan di sektor lain.
2.	Oktariansyah, dkk. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang	Penelitian dilakukan dengan menganalisis Hipotesis, yaitu variable-variabel bebas dan terikat, berpengaruh secara langsung dan tidak langsung dengan menggunakan variable intervening.	Penelitian ini berfokus pada perbedaan preferensi masyarakat terhadap angkutan umum, terkhusus pada penggunaan angkutan umum Transmusi di Kota Palembang.	Hasil uji masing-masing koefisien penelitian yang diujikan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sementara kinerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan pengaruh yang tidak langsung.
3.	Naufal, Lucano Farros. 2023. Pengaruh Konektivitas AntarModa, Sistem Informasi Terpadu, dan Kebijakan Tarif Integrasi Terhadap Tingkat Mobilitas Masyarakat Dalam Konteks Transportasi Publik	Kualitatif Deskriptif	Melihat pengaruh Tingkat konektivitas antar moda transportasi umum dengan sistem informasi terpadu, dilengkapi dengan kebijakan tarif yang murah, terhadap Tingkat mobilitas masyarakat	Kebijakan Pengintegrasian Sistem transportasi umum di Jakarta mengutamakan aksesibilitas serta kenyamanan bagi penggunaanya. Tetapi, ditemukan bahwa tidak adanya armada JakLingko yang beroperasi di Jalur JAK77. Dalam hal JakLingko, tidak semua orang memiliki kartu elektronik khusus untuk JakLingko, sehingga diharapkan pemerintah dapat membuat inovasi terhadap metode pembayaran JakLingko. Dikarenakan tidak hanya warga Jakarta saja yang menggunakan transportasi ini, melainkan pula wisata yang datang ke Jakarta. Selain itu, halte dan <i>Drop-off point</i> armada

				JakLingko masih tidak sesuai, karena masih memblokir jalanan sehingga mengganggu kendaraan lain yang pada akhirnya menyebabkan kemacetan.
4.	Buchori & Ramadhan. 2018. Strategi Integrasi Sistem Transportasi Umum Dalam Menunjang Pariwisata Kota Yogyakarta	Digunakan metode pendekatan Kuantitatif dengan Teknik analisis statistic deskriptif, yaitu <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> dan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .	Penelitian ini berfokus pada strategi integrasi sistem transportasi umum yang dapat meningkatkan aksesibilitas dan menunjang pariwisata di Kota Yogyakarta berdasarkan preferensi pengunjung domestik	Hasil analisis dari penelitian ini mengatakan bahwa pengunjung tidak puas akan kualitas pelayanan integrasi sistem transportasi umum di Yogyakarta. Hal ini diukur dengan variable: integrasi fisik, jaringan, jadwal, tarif, dan tiket, serta informasi, lingkungan dan penggunaan lahan. Sehingga upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah adalah dengan Menyusun strategi integrasi sistem transportasi umum
5.	Kristyowati, Reni. 2024. Evaluasi Inovasi Pelayanan Program Suroboyo Bus Dalam Mewujudkan Transportasi Publik Berkelanjutan Di Kota Surabaya, Jawa Timur.	Deskriptif Kualitatif	Mengevaluasi proses dan dampak serta faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi public berkelanjutan di Kota Surabaya.	Inovasi Pelayanan dalam Program Suroboyo Bus dalam mewujudkan Transportasi publik berkelanjutan di Kota Surabaya meliputi aspek: efektivitas, efisiensi, kecukupan fasilitas dan informasi, peraturan penumpang, responsivitas, dan ketepatan standar operasional. Penghambat yang dirasakan oleh UPTD PTU Suroboyo Bus, yaitu dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia, dikarenakan para crew Suroboyo Bus ini dulunya merupakan seorang sopir angkot. Dimana, mereka terbiasa

				bekerja seenaknya karena tidak terikat dengan aturan. Selain itu, masyarakat juga masih kesulitan dalam menjangkau halte bus yang satu dengan yang lainnya karena jaraknya yang berjauhan. Ditambah lagi dengan rute dan armada Suroboyo Bus yang masih terbatas.
--	--	--	--	---

Beberapa penelitian sebelumnya menjadi acuan penting dalam studi ini. Penelitian-penelitian tersebut membahas berbagai aspek, seperti kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik, preferensi masyarakat terhadap kinerja pegawai dalam pengelolaan layanan yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna, kebijakan integrasi sistem JakLingko, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat inovasi dalam layanan transportasi. Sementara itu, penelitian ini secara khusus menyoroti integrasi transportasi publik dengan melibatkan perspektif masyarakat terhadap tiga moda transportasi utama, yaitu TransJakarta (Bus Rapid Transit), MRT (Mass Rapid Transit), dan LRT (Light Rail Transit). Selain itu, penelitian ini juga menelaah keterkaitan antara sistem integrasi transportasi publik dengan mobilitas masyarakat, serta menyoroti pandangan masyarakat mengenai efektivitas sistem integrasi tersebut.

1.7. Definisi Konsep

Sistem integrasi merupakan terhubungnya transportasi yang satu dengan transportasi lainnya. Menurut Dewey, j.F, et. Al. (2003) dalam *Summary of Final Report BC-354-44*, dalam penelitian Yuveline dan Irawati dikatakan bahwa

“integrasi Transportasi” dijelaskan sebagai sebuah pergerakan transportasi publik yang melibatkan lebih dari satu moda. Menurut *The European Local Transport Information Service* (ELTIS), Integrasi Transportasi Publik dijelaskan sebagai proses yang melibatkan berbagai moda transportasi agar terwujudnya kenyamanan dan efisiensi dalam perjalanan. Sistem pengintegrasian DKI Jakarta ditandai dengan adanya berbagai moda transportasi, yaitu MRT, LRT, Transjakarta, JakLingko, dan KRL dengan terintegrasinya halte bus, stasiun, rute, tarif, serta metode pembayarannya. Masih terdapat kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam sistem pengintegrasian ini, seperti daerah yang tidak dilewati oleh rute perjalanan hingga tidak adanya halte/stasiun di suatu wilayah. Seharusnya, transportasi public harus memiliki kualitas yang baik, dalam indikator aksesibilitas, kenyamanan, dan keamanan.

Kualitas pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah persepsi positif mereka yang diungkapkan dengan nilai kepuasan yang tinggi (sangat puas) atau sedang (puas), dan sebaliknya ketika mereka memiliki persepsi yang negatif akan diungkapkan dalam nilai kurang puas atau tidak puas. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan transportasi publik. Kepuasan masyarakat biasanya dipengaruhi oleh, ketepatan waktu datangnya armada, tarif yang murah, terjangkau akses pelayanan.

1.8. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan pendefinisian suatu variabel yang memuat faktor, penilaian, atau perlakuan berdasarkan karakteristik yang diamati oleh peneliti,

sehingga dapat dilakukannya pengobservasian terhadap suatu objek atau fenomena. Berdasarkan teori-teori yang sudah dijelaskan, penelitian ini berfokus pada kebijakan integrasi sistem transportasi umum dalam hal memobilisasi kegiatan masyarakat sehari-hari dengan melibatkan faktor-faktor kepuasan masyarakat.

Tabel 1. 2 Operasional Konsep

Faktor	Definisi	Indikator
Aksesibilitas	Kemudahan yang dicapai oleh masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan transportasi publik	Mengidentifikasi metode pembayaran, kartu elektronik, infrastruktur, akses disable, dan ketersediaan layanan informasi
Mobilitas	Kemampuan masyarakat untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan memanfaatkan sistem transportasi umum yang tersedia	Mengidentifikasi ketersediaan waktu tempuh dan jarak tempuh masing-masing moda transportasi ke halte dan ke tempat tujuan
Kenyamanan dan Keamanan	Rasa aman dan nyaman masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan publik	Menganalisis kesetaraan gender, kenyamanan untuk difabel, kualitas tenaga keamanan, kualitas SOP petugas pelayanannya, hingga perasaan aman penumpang terhadap pengawasan
Pengintegrasian	Preferensi masyarakat mengenai pengintegrasian transportasi satu ke transportasi lain sudah baik atau belum	Menganalisis pendapat masyarakat terhadap kualitas pengintegrasian moda transportasi di DKI Jakarta, baik melalui halte atau stasiun

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (*Mixed Method*).

Menurut Sugiyono (dalam Devi, 2023) menyatakan bahwa metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) merupakan suatu metode yang menggabungkan atau mengkombinasikan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif

untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih komprehensif, valid, reliabel, dan obyektif.

Pada penelitian ini, digunakan desain *Sequential Explanatory*, menurut Creswell & Plano Clark yaitu pengumpulan dan analisis data kuantitatif dilakukan pada tahap pertama, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap kedua untuk menjelaskan, memperdalam, dan mengonfirmasi hasil temuan kuantitatif. Integrasi kedua metode ini bertujuan untuk menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan masyarakat terhadap sistem integrasi transportasi umum di Jakarta (Novita, 2025).

1.9.2. Populasi dan Sampel

1.9.2.1. Populasi

Populasi pada penelitian ini mencakup semua individu yang secara rutin menggunakan kombinasi minimal dua moda transportasi umum, terkhusus pada moda transportasi MRT, LRT, dan Transjakarta pada periode Juni 2024 – Juni 2025 dalam satu rangkaian perjalanan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari.

Berdasarkan data resmi Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta periode Juni 2024 – Juni 2025, jumlah pengguna aktif masing-masing moda transportasi umum terintegrasi adalah sebagai berikut: MRT Jakarta mencatat 3.610.000 penumpang, LRT Jakarta mencatat 102.777 penumpang, dan Transjakarta mencatat 32.690.000 penumpang. Dengan demikian, total keseluruhan pengguna ketiga moda transportasi umum terintegrasi pada periode tersebut mencapai 36.402.777 orang.

1.9.2.2. Sampling

Mengingat besarnya jumlah populasi tersebut, maka jumlah populasi dalam penelitian ini dikategorikan sebagai populasi yang tidak terbatas (*infinite population*), sehingga penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Cochran. Rumus Cochran adalah rumus yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel penelitian, khususnya ketika populasi sangat besar (tak terhingga). Rumus ini berguna untuk memperkirakan proporsi dalam populasi dengan tingkat kepercayaan dan margin kesalahan tertentu (Sudarmanto, 2009). Rumus Cochran secara umum dituliskan sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

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:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(1,10)^2} = 96 \text{ responden. Dengan pertimbangan peneliti, responden}$$

dibulatkan menjadi 100 responden.

1.9.3. Teknik pengambilan sampel

Berdasarkan perkiraan jumlah halte dan stasiun transportasi umum di Jakarta yang memiliki karakteristik yang berlapis-lapis atau beragam, baik dari segi pemilihan moda transportasi umum atau akses tempat tinggal. Sehingga pembagian populasi menjadi strata yang homogen atau pembagian strata yang sama dapat meningkatkan akurasi pada hasil penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan *Stratified Random Sampling*. Dalam penelitian ini pengambilan sampel secara acak berstrata dibagi kedalam lokasi dan moda transportasi terhadap para pengguna transportasi umum di Kota Jakarta yang dicantumkan kedalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Pengambilan Sampel

	MRT	LRT	Transjakarta
Jakarta Selatan	15	-	10
Jakarta Barat	-	-	10
Jakarta Timur	-	10	10
Jakarta Pusat	15	-	10
Jakarta Utara	-	10	10

Tabel di atas menggambarkan jumlah serta sebaran sampel penelitian berdasarkan moda transportasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menyesuaikan ketersediaan dan jangkauan masing-masing moda. Adapun lokasi pengambilan sampel dalam penelitian ini ditetapkan pada beberapa simpul transportasi umum yang tersebar di wilayah DKI Jakarta, yaitu Stasiun MRT Blok M (15 responden) dan Halte Transjakarta Blok M (10 responden) di Jakarta Selatan. Stasiun MRT Dukuh Atas (15 responden) dan Halte TransJakarta Bundaran HI (10 responden) di Jakarta Pusat; Halte TransJakarta Kota (10 responden) di Jakarta Barat; Stasiun LRT Velodrome (10 responden) dan Halte TransJakarta Velodrome

(10 responden) di Jakarta Timur; serta Stasiun LRT Pegangsaan Dua (10 responden) dan Halte TransJakarta Boulevard Utara (10 responden) di Jakarta Utara.

1.9.4. Jenis dan Sumber data

Merujuk pada tipe penelitian yang menggunakan data kuantitatif, dapat disimpulkan bahwa sumber data penelitian ini berasal dari Data Primer dan Data Sekunder. Data primer dapat diperoleh melalui survei yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menyebarluaskan kuesioner secara langsung maupun melalui media sosial. Selain itu, peneliti akan melakukan kegiatan observasi dan wawancara. Data sekunder yang dilibatkan dalam penelitian ini, yaitu dari Instansi Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Dinas Perhubungan DKI Jakarta, Badan Pusat Statistik (BPS), atau Perusahaan Transportasi lainnya yang dirasa memiliki informasi lain yang dapat dijadikan acuan informasi dalam penelitian.

1.9.5. Skala Pengukuran

Penelitian ini mengukur kepuasan masyarakat terhadap berbagai jenis pengukuran variabel, yaitu moda transportasi, waktu tunggu, dan biaya yang dikeluarkan. Sehingga, Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala pengukuran Guttman. Skala Guttman merupakan skala pengukuran yang dimaksudkan untuk mendapatkan jawaban tegas terhadap suatu permasalahan. Skala Guttman hanya terdiri dari dua interval, yaitu “ya-tidak”; “benar-salah”; “setuju-tidak setuju” dan lain-lain (Sugiyono 2013).

Tingkat Skala Guttman yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Ya = 2
- Tidak = 1

1.9.6. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa metode, yaitu kuesioner, wawancara, dan observasi. Selanjutnya, keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2013), teknik-teknik pengumpulan data tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. **Kuesioner**, penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden baik secara online maupun offline. Kuesioner akan disebarluaskan secara online, yaitu melalui forum, komunitas, dan media sosial tertentu agar bisa diakses oleh banyak orang dengan kriteria yang sudah ditentukan. Kuesioner akan dibagikan secara offline dan diisi oleh responden sendiri yang dirasai sesuai dengan kriteria.
2. **Wawancara**, metode yang diperlukan untuk melakukan validasi data dengan bertukar informasi dan menggali data secara mendalam melalui tanya jawab dengan narasumber. Data yang didapat melalui wawancara akan diuji keabsahan nya dengan menggunakan metode Tringulasi.
3. **Observasi**, penelitian ini dilakukan dengan observasi, yaitu mendatangi dan mengamati langsung lokasi penelitian terkait perilaku, persepsi, maupun pendapat masyarakat. Selain itu, mengamati Lokasi penelitian apakah terlampau ramai atau sepi, serta apakah ada factor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan transportasi umum.
4. **Tringulasi (Uji Keabsahan Data)**, suatu metode yang digunakan untuk memeriksa dan meningkatkan validitas data dengan cara menganalisis

fenomena dari berbagai sudut pandang. Triangulasi bertujuan untuk memperoleh Tingkat kebenaran yang lebih tinggi (Nurfajriani, 2024).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi psikologis responden. Di mana peneliti akan membagikan kuesioner di saat waktu pulang kerja, yaitu di malam hari. Dengan alasan pada periode waktu ini, responden dalam kondisi yang santai sehingga mudah didekati.

1.9.7. Teknik Analisis Data

Analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini akan melalui beberapa langkah. Awalnya dilakukan uji validitas instrumen menggunakan metode Expert Judgment, yaitu penilaian dari para ahli/praktisi yang kompeten di bidangnya guna memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan telah valid dan layak untuk mengukur variabel yang diteliti. Setelah itu, penelitian akan memasuki tahapan pengelompokan data, tabulasi data, coding, hingga menghasilkan kesimpulan penelitian yang akan menggunakan metode statistik deskriptif dengan bantuan software IBM Statistics *Product and Service Solution (SPSS)* versi 27.

Analisis deskriptif dalam penelitian ini akan dilakukan untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti yang nantinya akan berupa tabel dan diagram. Sedangkan analisis korelasi Pearson digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linier antara dua variabel, dalam hal ini antara kualitas kebijakan integrasi sistem transportasi umum dan preferensi masyarakat mengenai kemudahan bermobilisasi. (Adnan Zain, 2022).