



UNIVERSITAS NASIONAL

**Respons Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Publik
Terintegrasi di DKI Jakarta**

SKRIPSI

Zahra

NPM 2035035161111

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**



UNIVERSITAS NASIONAL

**Community Responses To The Integrated Public Transportation
Services in DKI Jakarta**

JAKARTA

UNDERGRADUATE THESIS

**Submitted as partial fulfillment of the requirements for the Bachelor's
Degree**

Zahra

NPM 2035035161111

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE

DEPARTEMENT OF SOCIOLOGY

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

Respons Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Publik

Terintegrasi di DKI Jakarta



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial

(S.Sos)

Zahra

NPM 2035035161111

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jakarta

PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

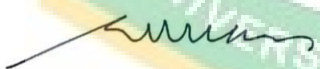
Nama : Zahra
NPM : 203503516111
Program Studi : Sosiologi
Judul : Respons Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi
Publik Terintegrasi di DKI Jakarta
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Nasional

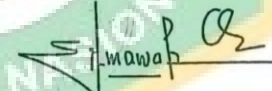
Disetujui untuk disahkan

Jakarta, Maret 2024

Dosen Pembimbing

Dekan FISIP


Prof. Dr. Aris Munandar. M.Si


Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim. M.Si

HALAMAN ORISINALITAS PERNYATAAN

HALAMAN ORISINALITAS PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Zahra

NPM : 203503516111

Judul Skripsi : Respon Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Publik
Terintegrasi di DKI Jakarta

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang
dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Jakarta, 8 Maret 2024

Yang Membuat Pernyataan

Zahra

NPM: 203503516111



LEMBAR PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Zahra
NPM : 203503516111
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Respons Masyarakat Terhadap Layanan
Transportasi Publik Terintegrasi di DKI
Jakarta

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana S.Sos pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Drs. Syaifuddin, M.Si
Penguji I : Drs. Khairul Fuad, M.A.
Penguji II : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 2 Maret 2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Zahra
NPM : 203503516111
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Respons Masyarakat Terhadap Sistem Transportasi Terintegrasi di DKI Jakarta (Studi Kasus Tentang Layanan Transportasi Transjakarta)
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu (S1) pada Program Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan
Jakarta, Februari 2024

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si.

Ketua Program Studi Sosiologi

Dr. Andi Achdian, M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, karunia, serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi syarat untuk mencapai jenjang pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Adapun, judul skripsi yang penulis angkat terkait “Respons Masyarakat Terhadap Sistem Transportasi Publik Terintegrasi Di DKI Jakarta”. Dalam skripsi ini dijelaskan secara bahwa penulis ingin mengetahui bagaimana transportasi publik terintegrasi mempengaruhi interaksi sosial masyarakat perkotaan.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, terdapat beberapa hambatan yang penulis hadapi mulai dari masalah waktu maupun kondisi di lapangan atau sebab lainnya. Namun, semua itu dapat penulis lewati berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam segala aspek. Oleh karena itu, penulis memberikan apresiasi sebesar-besarnya dan mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang telah membantu dan melancarkan proses penyelesaian skripsi ini, kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Andi Achdian, M.Si selaku Kepala Program Studi Sosiologi Universitas Nasional
4. Bapak Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat berjasa dan telah mencurahkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Sosiologi Universitas Nasional yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

6. Ibu Yola selaku karyawan di PT Transjakarta yang telah memberikan izin untuk penulis melakukan penelitian dan membantu dalam memperoleh data yang diperlukan.
7. Orang Tua beserta anggota keluarga penulis yang terkasih dan tercinta karena telah memberikan dukungan baik secara materi dan non materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Rangkaian doa dan terima kasih tidak akan pernah usai atas kesabaran yang telah kalian berikan di setiap langkah hidup penulis
8. Saudari Lala, yang telah menemani penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman satu bimbingan, yaitu Muhammad Ihsan Pane, Novita Putri Minang, Putri Aulia Waluyo, Reynaldi, Fachry Dwi Nanda Kuswendi, Alifa Nur Azzami, Arif Nur Rahman, dan Naila Salsabila.
10. Saudara Galih, selaku teman *mabar* dan teman *ngobrol* di aplikasi Discord selama 2 tahun terakhir.
11. Para informan yang bersedia dalam membantu dalam penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan pada penelitian ini.
12. Pak Tomy, Ibu Lia, dan staff lainnya tanpa mengurangi rasa hormat selaku Staf Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang selalu membantu penulis dalam menyiapkan persyaratan skripsi.
13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Sosiologi Universitas Nasional angkatan 2020 yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu.

Jakarta, 7 Maret 2024



Zahra

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zahra

NPM : 203503516111

Program Studi: Sosiologi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalti noneksklusif (non-exclusive royalty-free right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Respons Masyarakat Terhadap Sistem Transportasi Terintegrasi Di DKI Jakarta
(Studi Kasus Tentang Layanan Transportasi Publik Transjakarta)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 7 Maret 2024

Yang menyatakan



(Zahra)

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Zahra
NPM : 203503516111
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Respons Masyarakat Terhadap Sistem Transportasi Terintegrasi di DKI Jakarta (Studi Kasus Tentang Layanan Transportasi Transjakarta)
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu (S1) pada Program Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan
Jakarta, 1 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Sosiologi

Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si.

Dr. Andi Achdian, M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL

ABSTRAK

Nama : Zahra

Program Studi: Sosiologi

Judul : Respons Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Publik
Terintegrasi Di DKI Jakarta

Pembimbing : Prof. Drs. Aris Munandar. M. Si

Abstrak :

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan tingkat kemacetan di DKI Jakarta yang dikarenakan jumlah penduduk dan kepemilikan kendaraan yang sangat tinggi. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini yaitu bagaimana Dinas Perhubungan DKI Jakarta, PT Transjakarta, dan KRL Commuter Line dalam memaksimalkan peran transportasi publik sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan transportasi publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan dipadukan dengan teori interaksi simbolik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan DKI Jakarta bertanggung jawab membuat peraturan dan kebijakan serta menyediakan infrastruktur transportasi. Mereka juga memantau dan mengevaluasi kualitas infrastruktur untuk memastikan layanan transportasi yang baik. PT Transjakarta berupaya meningkatkan layanan pelanggan melalui perbaikan infrastruktur. Mereka melaksanakan program-program penting untuk memastikan akses yang setara terhadap layanan.

Kata Kunci : Transportasi Publik, Interaksi Simbolik, Respons Masyarakat, Dinas Perhubungan DKI Jakarta,

ABSTRACT

Nama : Zahra

Study : Sociology

Title : Community Responses To Inegrated Publik Transportation Services in DKI Jakarta (Case Study of Transjakarta Publik Transportation Service)

Abstract :

This research is motivated by the problem of congestion levels in DKI Jakarta due to the very high population and vehicle ownership. Therefore, the purpose of this research is how the DKI Jakarta Transportation Agency, PT Transjakara, and KRL Commuter Line maximize the role of public transportation so as to increase public participation in using public transportation. This research uses a qualitative method with a descriptive approach and is combined with symbolic interaction theory. The results of this study show that the DKI Jakarta Transportation Agency is responsible for making regulations and policies as well as providing transportation infrastructure. They also monitor and evaluate the quality of infrastructure to ensure good transportation services. PT Transjakarta seeks to improve customer service through infrastructure improvements. They implement important programs to ensure equal access to services.

Key Words : Public Transportation, Symbolic Interactionist Theory, Community Responses, Department of Transportation.

DAFTAR ISI

HALAMAN ORISINALITAS PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian.....	6
1.6 Model Operasional Penelitian.....	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Konsep Information Literacy.....	8
2.1.1 Penelitian Rachmadona, Ira Irawati, dan Yogi Sugandi (2022).....	8
2.1.2 Penelitian Mu'allimah Raina Nurvita (2021).....	9

2.1.3	Penelitian Muhammad Edo dan Heru Widodo (2019).....	9
2.1.4	Penelitian Novia Rahma dan Minto hadi (2023).....	9
2.1.5	Penelitian Heru Widodo (2018).....	10
2.1.6	Penelitian Nora Septianti (2022).....	10
2.1.7	Penelitian Elfian dan Prasetio Ariwibowo (2018).....	11
2.1.8	Penelitian Bryant Daniel Farino dan Leksmono Suryo Putranto (2023)	11
2.1.9	Penelitian Fafa Afief Fachrian dan Samsul Ode (2018)	11
2.1.10	Penelitian Ummi Zakiyah dan Dina Fadiah (2020)	12
2.2	Tinjauan Pustaka	25
2.2.1	Urbanisasi	25
2.2.2	Konsep Mobilitas Masyarakat Perkotaan.....	28
2.2.3	Pelayanan Publik.....	30
2.2.4	Transportasi Publik Terintegrasi	31
2.2.5	Teori Interaksi Simbolik George Herbert.....	33
2.3	Kerangka Pemikiran	37
BAB III	39
METODE PENELITIAN	39
3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Penentuan Informan.....	39
3.3	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4	Sumber Data	42
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	43
BAB IV	47
PEMBAHASAN	47
4.1	Perkembangan Sistem Transportasi Publik Di DKI Jakarta.....	47

4.1.1 Peran Dinas Perhubungan DKI Jakarta Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Menggunakan Transportasi Publik	50
4.2 Bentuk Layanan Transportasi Publik	54
4.3 Respons Masyarakat Pengguna Transportasi Publik.....	59
4.3.1 Kualitas Pelayanan Transportasi Publik.....	64
4.3.5 Kondisi Nyata Transportasi Publik	72
4.4 Teori Interaksionisme Simbolik dalam Penggunaan Transportasi Publik	
76	
BAB V.....	79
KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR REFERENSI.....	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta	2
Gambar 2 Konsep Integrasi Transportasi Kota Mandiri dalam Sistem Transportasi Regional.	32
Gambar 3 Transportasi publik pada tahun 1980-an. Sumber : Wikimedia Commons	48
Gambar 4 Transportasi publik KRL MRT, LRT	48
Gambar 5 Transjakarta yang beroperasi di DKI Jakarta	49



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2 Informan Penelitian	40
Tabel 3 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4 Rute Koridor BRT Transjakarta.....	61
Tabel 5 Data Penumpang transportasi Transjakarta Januari-Maret 2023	61
Tabel 6 Data Penumpang transportasi Transjakarta April-Juni 2023	62
Tabel 7 Data penumpang transportasi Transjakarta Juli-September 2023.....	63
Tabel 8 Data penumpang transportasi Transjakarta Oktober-November 2023	
Sumber : PT. Transjakarta.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara PT. Transportasi Jakarta	88
Pedoman Wawancara Dinas Perhubungan Jakarta Barat	89
Pedoman Wawancara Masyarakat Pengguna Transportasi Publik di DKI Jakarta	90
Transkrip Wawancara	92
Dokumentasi Penelitian Wawancara	117

