

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang terdapat di Indonesia mempengaruhi banyak bidang kehidupan, termasuk ekonomi, politik, dan sosial budaya. Akibatnya, pelayanan publik masih menjadi masalah politik strategis. Pelayanan publik diharuskan untuk memberikan pelayanan publik berkualitas untuk memenuhi kepercayaan publik. Karena hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik ialah tugas utama dan tanggung jawab aparatur negara yang menjadi semakin penting bagi masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur negara sesuai dengan prinsip pelayanan yang cepat, tepat, sederhana, tertib, mudah, transparan, dan tanpa membeda-bedakan. (Mahsyar 2011)

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Indonesia 2009)

Oleh karena itu, negara wajib memenuhi seluruh hak dan kebutuhan dasar rakyatnya agar dapat menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003, pelayanan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Pelayanan dapat diartikan sebagai jenis pelayanan tertentu yang diberikan oleh suatu unit pelayanan dengan menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas penunjang.

Salah satu contoh jenis layanan ini adalah transportasi umum, yang merupakan salah satu layanan publik yang sering digunakan oleh masyarakat di

Indonesia. Pergerakan moda transportasi digunakan sebagai alat, sarana, dan prasarana pendukung; moda transportasi dapat berupa transportasi darat, udara, atau laut, dan masing-masing memiliki karakteristik yang unik. Pengoperasiannya didasarkan pada sistem operasi yang spesifik dan pasti, dan produk akhirnya adalah layanan yang secara langsung bermanfaat bagi penerimanya dan digunakan dalam jangka waktu tertentu.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pada Pasal 138 (1), apabila angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang aman, terjamin, nyaman, dan terjangkau, maka sebagai wujud perwujudan dalam pelaksanaan kinerja pelayanan di bidang angkutan umum, pemerintah berkewajiban menyelenggarakan angkutan umum sebagai layanan angkutan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam berlalu lintas dan angkutan jalan.

Khususnya di DKI Jakarta, mengingat tingginya tingkat Mobilitas penduduk di ibukota. dengan jumlah penduduk yang besar dan kepadatan lalu lintas yang tinggi, transportasi publik menjadi solusi penting untuk mengatasi kemacetan dan menyediakan aksesibilitas yang lebih baik. TomTom adalah perusahaan teknologi yang berbasis di Belanda. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1991 dan berkantor pusat di Amsterdam. TomTom awalnya dikenal sebagai produsen perangkat navigasi GPS, tetapi sekarang juga menyediakan berbagai layanan terkait peta digital, lalu lintas, dan solusi mobilitas pintar, termasuk TomTom Traffic Index yang menganalisis kemacetan di seluruh dunia. Indeks ini mengukur dan membandingkan kemacetan lalu lintas berdasarkan data yang dikumpulkan dari sistem navigasi GPS TomTom di berbagai kendaraan.

Dari 404 kota yang diteliti di 58 negara di enam benua, DKI Jakarta berada di peringkat ke-46 dengan tingkat kemacetan sebesar 34%, menurut TomTom Traffic Index Ranking 2021. Informasi ini mendorong berbagai pihak untuk terus berupaya mengurangi tingkat kemacetan di Jakarta. Berdasarkan peringkat tersebut, situasi lalu lintas Jakarta semakin membaik selama empat tahun terakhir.

DKI Jakarta yang pada tahun 2019 berada di peringkat 10, kini berada di peringkat 31. Dengan tingkat kemacetan sebesar 61 persen, Jakarta sebenarnya

berada di peringkat keempat dan ketujuh kota terpadat di dunia pada tahun 2017 dan 2018.

Kolaborasi Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta tidak dapat dipisahkan dari bantuan sejumlah pemangku kepentingan, khususnya masyarakat, agar berhasil menurunkan tingkat kemacetan. Integrasi layanan antara stasiun kereta Commuter Line dengan Transjakarta, MRT Jakarta, LRT Jakarta, dan angkutan mikro melalui program JakLingko hanyalah beberapa capaian yang telah mendorong peningkatan penggunaan transportasi publik. Capaian lainnya adalah peningkatan kualitas dan jangkauan transportasi publik, revitalisasi trotoar, pemasangan jalur sepeda, serta penerapan pembatasan lalu lintas dengan sistem ganjil-genap.

Salah satu transportasi yang digunakan warga Jakarta adalah MRT (Mass Rapid Transit), MRT merupakan moda transportasi massal berbasis rel listrik yang efektif dan nyaman. Keberhasilannya telah terbukti dengan banyaknya kota besar di berbagai negara yang mengadopsi sistem transportasi ini.

Angkutan massal, atau MRT, memiliki kapasitas maksimum 1.950 orang setiap rangkaian. Untuk memaksimalkan kapasitas selama jam sibuk, penumpang yang berdiri dan duduk dapat diangkut dalam satu rangkaian. Massal (kapasitas angkut besar), Cepat (waktu tempuh cepat dan frekuensi tinggi), dan Transit (berhenti di beberapa stasiun metropolitan besar) adalah tiga persyaratan yang membentuk MRT.

Lebak Bulus merupakan salah satu kawasan penting yang mendukung fase pertama sistem MRT Jakarta, yang membentang dari selatan ke utara. Kawasan ini dipilih karena lokasinya yang strategis dan aksesibilitasnya yang mudah. Selain itu, keberadaan terminal di Lebak Bulus memungkinkan kawasan ini berfungsi sebagai titik persimpangan atau penghubung berbagai jenis transportasi, termasuk Transjakarta rute 8 dan angkutan umum antarkota.

Table 1.1 Table pengguna MRT dari Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah Penumpang	Keterangan
2022	19.700.000 penumpang	Total sepanjang tahun.
2023	33.496.540 penumpang	Rata-rata harian sekitar 91.000 penumpang.
2024	Hingga pertengahan: 18.487.922	Rata-rata harian 101.581 penumpang hingga pertengahan tahun.
	Januari 2024: 3.143.854	Meningkat 23,76% dibandingkan Januari 2023.
	Agustus 2024: 3.739.006	Rata-rata harian sekitar 120.613 penumpang.

sumber : [MRT Jakarta Official Website](https://www.mrtjakarta.com)

Jumlah penumpang MRT Jakarta menunjukkan tren peningkatan yang signifikan, mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap moda transportasi ini. Pada tahun 2022, tercatat sebanyak 19,7 juta penumpang menggunakan layanan MRT sepanjang tahun.

Memasuki tahun 2023, jumlah penumpang meningkat menjadi 33.496.540, dengan rata-rata harian sekitar 91.000 penumpang. Angka ini menunjukkan kenaikan signifikan dibandingkan tahun sebelumnya, didorong oleh perbaikan fasilitas, peningkatan integrasi transportasi, dan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap transportasi umum.

Pada tahun 2024, jumlah penumpang terus meningkat. Hingga pertengahan tahun, tercatat 18.487.922 penumpang, dengan rata-rata harian mencapai 101.581 penumpang. Pada bulan Januari 2024 saja, jumlah penumpang mencapai 3.143.854, naik sebesar 23,76% dibandingkan Januari 2023. Sementara itu, pada bulan Agustus 2024, jumlah penumpang bulanan tercatat sebanyak 3.739.006, dengan rata-rata harian sekitar 120.613 penumpang.

Peningkatan ini menunjukkan keberhasilan MRT Jakarta dalam menyediakan layanan transportasi yang andal dan efisien, meskipun tantangan seperti pengelolaan kapasitas dan integrasi transportasi perlu terus diperhatikan untuk mendukung pertumbuhan pengguna di masa depan.

Seiring meningkatnya jumlah pengguna layanan MRT (Mass Rapid Transit), berbagai masalah pun mulai muncul, yang tercermin dari keluhan dan pengaduan para pengguna. Salah satu contohnya adalah komentar di akun Twitter @eibiseu, yang menulis, "*Bisa nggak sih @mrtjakarta pakai mesin tap yang lebih cepat dan responsif?*" Cuitan tersebut disertai dengan foto antrian panjang di salah satu stasiun MRT.



Gambar 2. 1 Antrian Mesin Tab Kartu MRT

Sumber : Akun X @eibiseu

Hal tersebut Menandakan PT. MRT Jakarta (Perseroda), Sebagai badan usaha milik Provinsi Jakarta harus lebih memperhatikan tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan Warga Jakarta dalam menggunakan layanan moda transportasi ini.

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180), kualitas pelayanan atau jasa didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi

harapan pelanggan (Gumilang, 2017). Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan, maka persepsi masyarakat terhadap layanan tersebut juga akan semakin positif.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Kualitas Layanan Mass Rapid Transit (MRT) Lebak Bulus*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan MRT Lebak Bulus dan mengetahui pandangan masyarakat terhadap layanan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang dapat di rumuskan sebagai berikut:

Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Mass Rapid Transit Di Lebak Bulus ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Mass Rapid Transit Di Lebak Bulus!

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 manfaat teoritis

Dengan adanya penelitian ini pembaca agar dapat tambahan pengetahuan mengenai kajian tentang kualitas pelayanan Mass Rapid Transit di Lebak Bulus.

1.4.2 praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini dapat diharapkan pembaca mendapatkan gambaran dan penjelasan tentang bagaimana kualitas pelayanan Mass Rapid Transit di Lebak Bulus.

1.5 Sistematika Penulisan

Tinjauan Sistematis Penelitian ini memisahkan tulisan menjadi lima bab, dengan masing-masing bab menjelaskan pendapat penulis.

BAB I: Pendahuluan

Latar belakang penelitian yang menggambarkan pentingnya kualitas layanan Mass Rapid Transit (MRT) Lebak Bulus dalam memenuhi tuntutan transportasi masyarakat disertakan dalam bab ini. Fenomena terkait layanan publik dan data empiris melengkapi latar belakang ini. Bab ini juga memberikan penjelasan menyeluruh tentang rumusan masalah, tujuan penelitian, keuntungan penelitian teoritis dan praktis, dan deskripsi metodis penulisan.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi kajian literatur yang relevan dengan penelitian, termasuk penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan transportasi publik. Kerangka teori mengacu pada konsep pelayanan publik, kualitas pelayanan (SERVQUAL), dan kepuasan pelanggan. Bab ini juga menyusun kerangka pemikiran berdasarkan teori yang digunakan, serta menjelaskan landasan hukum seperti UU No. 25 Tahun 2009 dan UU No. 22 Tahun 2009 yang mendukung penelitian ini.

BAB III: Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan teknik penelitian, yang mencakup metodologi deskriptif kualitatif. Penumpang MRT, personel, dan manajemen PT MRT Jakarta ikut serta dalam proses pemilihan informan yang bersifat purposif. Metode pengumpulan data meliputi observasi, telaah pustaka, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi langkah-langkah pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Triangulasi memastikan keabsahan data, dengan Stasiun MRT Lebak Bulus sebagai fokus utama penelitian.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang mengungkap kualitas pelayanan MRT Lebak Bulus berdasarkan data yang dikumpulkan. Temuan penelitian dianalisis menggunakan teori SERVQUAL, dengan fokus pada

lima dimensi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pembahasan menghubungkan temuan dengan teori dan landasan hukum, serta memberikan interpretasi terhadap tantangan dan peluang peningkatan pelayanan.

BAB V: Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang menjawab rumusan masalah, yaitu kualitas pelayanan MRT di Lebak Bulus. Saran diberikan kepada PT MRT Jakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan temuan penelitian. Penutup juga mencakup rekomendasi bagi penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi aspek lain dari pelayanan transportasi publik.

