BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi pada dasarnya berfungsi untuk mempermudah perpindahan seseorang dari satu tempat ke tempat lain (Nasution,1996). Keberadaannya sangat penting dalam mendukung mobilitas masyarakat. Hal tersebut didukung dengan adanya data dari Badan Pusat Statistik yang mengatakan bahwa jumlah penduduk Daerah Khusus Jakarta terus meningkat. Sesuai dengan tabel 1.1 yang terlampir menampilkan bahwa kepadatan penduduk di Daerah Khusus Jakarta pada tahun 2020, 2023, dan 2024.(*Provinsi DKI Jakarta Dalam Angka 2024*, n.d.)

Kabupaten/Kota *Regency/Municipality*	Kepadatan Penduduk per km² [2,6] *Population Density per sq.km* [6]		
	2020[1,5]	2023[2]	2024[2]
(1)	(11)	(12)	(13)
Kepulauan Seribu	2.587	2.659	2.686
Jakarta Selatan	15.363	15.424	15.390
Jakarta Timur	16.369	16.598	16.633
Jakarta Pusat	22.220	22.061	21.955
Jakarta Barat	19.476	19.760	19.837
Jakarta Utara	12.084	12.288	12.333
DKI Jakarta	**15.979**	**16.146**	**16.165**

Gambar 1. 1 Kepadatan Penduduk Jakarta
(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024)

Sesuai dengan Laporan Indeks Kesiapan Mobilitas Urban di tahun 2023, yang diukur menggunakan 56 *Key Performance Indicator* terdapat beberapa hal yang menjadi indikatornya meliputi dampak sosial, infrastruktur, inovasi, efisiensi sistem, dan daya tarik pasar. Dari hal tersebut, Jakarta menduduki ranking ke-49 dari 65 kota yang sudah dinilai. Peringkat ini masih sama dari tahun sebelumnya, tidak ada peningkatan (Almas Taqiyya, 2024). Berdasarkan hal tersebut, dapat

terlihat bahwa kendaraan roda dua selalu menjadi pilihan utama mobilitas penduduk Jakarta. Serta didukung kuat oleh data dari Badan Pusat Statistik per bulan agustus 2022 sebanyak 91,28% pekerja komuter paling sering menggunakan moda transportasi pribadi (Nabilah Muhamad, 2024) hal ini bisa memperburuk kualitas udara. Maka, diperlukan perubahan signifikan dalam pola mobilitas masyarakat. Namun, pola perubahan tersebut tidak dapat dicapai tanpa adanya inovasi dalam layanan transportasi publik yang nyaman, aman dan sesuai kebutuhan.

Menjawab segala permasalahan tersebut, pemerintah Jakarta melakukan inovasi dengan jangkauan pada lingkup pelayanan transportasi publik di Jakarta yang mana sudah meningkat sebanyak hampir dua kali lipat dari yang sebelumya sejumlah 42% menjadi 82%. (Ahmad Jayadi, 2023). Hal demikian, dikarenakan adanya campur tangan dan inovasi dari Pemerintah Daerah Khusus Jakarta dengan membentuk pengintegrasian layanan transportasi publik melalui program Jaklingko. Jaklingko merupakan suatu sistem yang dibuat oleh Pemerintah Jakarta dengan cara yang terintegrasi. Hal ini dibuat dalam rangka mengatasi kemacetan yang ada di Jakarta. Berdasarkan laporan dari Dirlantas Polda Metro Jaya Kombes Latif Usman kemacetan di Jakarta semakin parah, kemacetan di Jakarta mencapai angka 53% (Ifan Sucipto, 2023).

Maka dari itu, Jaklingko hadir menjadi sistem terpadu yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan moda transportasi publik. Jaklingko merupakan suatu program yang dicanangkan oleh Gubernur Jakarta, yang mana dalam sejarahnya Jaklingko memiliki filosofi yang artinya “Jak” yaitu Jakarta dan “Lingko” yaitu Jejaring atau Integrasi, pemaknaan tersebut diambil dari tanah adat di Manggarai, Nusa Tenggara Timur (Dinas Perhubungan, 2023). Jika dilihat dari layanannya, Jaklingko mencakup layanan moda transportasi publik yang dijalankan oleh PT Transjakarta, seperti BRT (Metrotrans dan Minitrans), non-BRT (Miktrotrans), dan transportasi berbasis rel (MRT Jakarta dan LRT Jakarta).

Inovasi dalam sistem transportasi ini tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan merupakan hasil dari transformasi bertahap yang berawal dari berbagai upaya sebelumnya.

Gambar 1. 2 Alur Perkembangan Inovasi Transjakarta
(Sumber: PT Transjakarta)

UNIVERSITAS NASIONAL

Perkembangan inovasi dari PT. Transjakarta hingga hadirnya Mikrotrans menunjukkan adanya kesinambungan dalam upaya peningkatan sistem transportasi publik di Jakarta. Perkembangan inovasi dalam layanan transportasi publik di Jakarta tidak dapat dilepaskan dari perubahan kebijakan dan kebutuhan masyarakat. Inovasi awal dalam sistem transportasi Jakarta dimulai dengan pengoperasian dan diresmikannya PT. Transjakarta pada tahun 2004 sebagai bentuk modernisasi sistem angkutan umum berbasis bus. Seiring waktu, sistem ini mengalami berbagai perbaikan dalam hal manajemen operasional, sistem tiket, dan integrasi dengan moda transportasi lainnya. Halvorsen, T (2005) menyatakan bahwa inovasi sektor publik sering kali terjadi secara bertahap dan berkelanjutan, di mana setiap

perubahan membangun dasar bagi inovasi berikutnya yang lebih kompleks dan terintegrasi. Setiap inovasi yang diperkenalkan merupakan bagian dari strategi besar untuk menciptakan transportasi yang lebih efisien, aman, dan terintegrasi. Kehadiran Mikrotrans bukan hanya sebagai solusi terhadap permasalahan angkutan kota yang tidak teratur, tetapi juga sebagai bentuk inovasi dalam meningkatkan layanan yang lebih inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Mikrotrans, yang merupakan bagian dari layanan Jaklingko yang mana termasuk kedalam armada angkutan umum berukuran kecil yang dimaksudkan sebagai *feeder* bagi moda transportasi yang lebih besar. Mikrotrans beroperasi di rute-rute yang menjangkau kawasan perumahan atau jalan-jalan kecil yang tidak dilalui oleh moda transportasi besar. Proses transformasi angkot konvensional menjadi Mikrotrans melalui mekanisme kerja sama antara Pemerintah Jakarta bersama dengan PT. Transjakarta dan Operator angkutan umum. Pemilik angkot yang ingin bergabung dalam program ini diwajibkan untuk mematuhi berbagai persyaratan yang telah ditetapkan, termasuk penyesuaian kendaraan sesuai standar yang ditetapkan, seperti ukuran, keamanan, dan kenyamanan. Selain itu, pemerintah memberikan subsidi operasional untuk Mikrotrans sehingga tarif tetap terjangkau bagi masyarakat tanpa membebani pemilik kendaraan. Beberapa angkutan umum tersebut tergabung dalam beberapa unit operator sebagaimana tercantum dalam tabel 1.1 yang bersumber (*Operator Jaklingko Dan Unit Operasi*, n.d.)

Tabel 1. 1 Operator Angkutan Umum yang Tergabung Mikrotrans Jaklingko

(Sumber: Transjakarta)

No	Operator
1.	Koperasi Wahana Kalpika (KWK)
2.	Koperasi Budi Luhur (BDL)
3.	Pusat Koperasi Angkatan Udara (Puskopau)
4.	Lestari Surya Gema Persada (LSG)
5.	Komika Jaya
6.	Kolamas
7.	Kopamilet
8.	Komilet Jaya
9.	Purimas

Proses integrasi tersebut dilakukan untuk mengikat minat dan partisipasi dari masyarakat agar dapat menggunakan transportasi publik khususnya Mikrotrans Jaklingko yang harapannya bisa memudahkan segala mobilitasnya. Pada JAK 47 sendiri memilki 40 pemberhentian yakni sebagaimana yang dituangkan dalam tabel rute Mikrotrans JAK 47 (Pasar Minggu – Ciganjur)

Tabel 1. 2 Trayek Mikrotrans Jaklingko JAK 47

No	Kode Trayek	Rute
1.	JAK-47	Terminal Pasar Minggu – Terminal Pasar Minggu 2 – Seberang Jalan Darmajaya Pejaten – Graha Pejaten – UNAS – Gelanggang Remaja Pasar Minggu – Direktorat Jenderal – Hortikultura – Litbang Pertanian – Seberang Kecamatan – Pasar Minggu – Tti Center – Jalan Murai II Jati Padang – Pintu SMK 57 (Akses Halte Transjakarta SMKN 57) – RSUD Pasar Minggu – Universitas Tarumanegara Cilandak KKO – Seberang SPBU Cilandak KKO – GANG Cemara Cilandak KKO – Jalan Kampung Utan Cilandak KKO – Seberang RS Marinir Cilandak – Seberang SMK AL Hidayah 1– Pintu Barat Ragunan – Kav Polri Blok H Jagakarsa – Kav Polri Blok E Jagakarsa – Sekolah Cita Buana – Seberang RSUD Jagakarsa – Seberang Masjid Jami AL Akhyar – GANG Film Jagakarsa – Simpang Herman Susilo 1 – Taman Buni – Seberang Masjid El Syifa Ciganjur – SMP El Syifa Ciganjur – Jalan Kemenyan Ciganjur – Jalan Warung Sila Ciganjur – Yaspen Islam AL Mamur Ciganjur – SPBU M Kahfi 1 – Seberang Jalan Aselih Cipedak – Seberang SDN Cipedak 05 – Seberang Madrasah Aliyah – Citra Cendekia – Seberang SMPN 131 – Seberang Jalan – Kramat Cipedak – Tanah Baru.

Pada layanan Mikrotrans Jaklingko khususnya trayek JAK 47, memberikan suatu bentuk inovasi baru, dimana layanan Mikrotrans Jaklingko pada trayek ini menghadirkan sistem Angkutan Malam Hari (AMARI). Hal demikian bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang ingin bermobilisasi pada malam hari. Inovasi tersebut diluncurkan oleh Dinas Perhubungan Jakarta mulai tanggal 31 Mei 2024 terdapat 4 rute yang melayani Angkutan Malam Hari (AMARI). (Dinas Perhubungan Jakarta, 2024). Mengingat bahwa pada rute Mikrotrans JAK 47 terdapat banyak pusat aktivitas Masyarakat yang menghubungkan kawasan

pemukiman dengan pusat kota. Dengan adanya layanan ini, diharapkan masyarakat memiliki opsi yang lebih aman dan terjangkau untuk berpergian pada malam hari.

Meskipun inovasi ini telah diterapkan, tingkat penggunaan transportasi publik seperti Mikrotrans Jaklingko masih tergolong rendah. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Jakarta, hanya sekitar 18,86% masyarakat yang memanfaatkan transportasi umum (Ramadhan Nur Fadillah, 2024). Rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan transportasi publik disebabkan karena berbagai faktor, termasuk persepsi masyarakat terhadap transportasi publik yang masih menganggap kurang nyaman, aman, serta memakan waktu tunggu yang cukup lama. Dengan demikian, masyarakat semakin enggan menggunakan Mikrotrans, walaupun dengan tarif gratis atau Rp0. Kebanyakan masyarakat tetap lebih memilih menggunakan ojek online atau kendaraan pribadi. Menurut laporan *State of Mobile* 2024Gojek menjadi aplikasi Ojek Online dengan jumlah unduhan tertinggi di Indonesia dari tahun 2021 hingga 2023. Pada tahun 2023, aplikasi ini diunduh rata-rata 957.000 kali setiap bulan. Hal tersebut dikarekan masyarakat menganggap ojek online merupakan pilihan yang fleksibel dibanding transportasi publik yang lain.

Selain itu, terdapat juga banyak keluhan dari masyarakat yang dimana jika dilihat dari perilaku pramudi Mikrotrans Jaklingko, masih banyak yang belum sesuai dari *Standar Operasional Procedure* yang semestinya. Banyak kasus yang memberitakan terkait dengan pramudi Mikrotrans Jaklingko yang mengebut dan ugal-ugalan pada saat membawa penumpang. Dari beberapa aspek dan kasus tersebut membuat masyarakat merasa tidak nyaman dan aman ketika menggunakan transportasi publik Mikrotrans Jaklingko.

Gambar 1. 3 Tingkat Pencapaian Harapan Layanan Jaklingko Wilayah Jakarta Selatan

Berdasarkan data yang terlampir pada gambar 1.2 yang bersumber dari (Pusat Pelayanan Statistik Dinas Komunikasi, n.d.) memperlihatkan bahwa hasil evaluasi Tingkat Pencapaian Harapan pada Layanan Mikrotrans Jaklingko di Wilayah Jakarta Selatan masih tergolong kurang dari harapan masyarakat yang dinilai dari beberapa komponen mulai dari waktu hingga sarana dan prasarana yang ada di Mikrotrans.

Gambar 1. 4 Data Keluhan Pengguna Mikrotrans Jaklingko Tahun 2024
(Sumber: Data Olahan Peneliti melalui Sosial Media)

Sesuai dengan diagram pada Gambar 1.3 menunjukkan berbagai keluhan pengguna terhadap layanan Mikrotrans Jaklingko pada tahun 2024. Keluhan terbesar berasal dari perilaku pramudi yang dinilai tidak ramah, ugal-ugalan, dan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini terlihat dari tingginya frekuensi laporan terkait di media sosial, baik di aplikasi Instagram maupun Twitter. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat, aspek perilaku pramudi masih menjadi hambatan dalam memberikan pengalaman yang optimal bagi pengguna. Berdasarkan dari keluhan pengguna, ini menunjukkan bahwa kapasitas armada serta pengaturan jadwal operasional masih perlu ditingkatkan agar dapat menjangkau penumpang.

Berangkat dari permasalahan dan data diatas terkait dengan kondisi layanan transportasi publik Mikrotrans Jaklingko Trayek JAK 47, masih menunjukkan beberapa masalah. Hal tersebut membuat partisipasi masyarakat dalam menggunakan moda transportasi Mikrotrans JAK 47 rendah. Rendahnya tingkat partisipasi masyarakat masih menjadi tantangan yang perlu diatasi dengan pendekatan komprehensif, meliputi perbaikan infrastruktur, peningkatan kualitas layanan, serta sosialisasi yang efektif. Dengan begitu, harapannya layanan ini bisa sejalan dan sesuai dengan payung hukum yang tertuang pada Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Transjakarta.

Payung hukum atau Peraturan Gubernur tersebut berperan penting dalam memastikan kualitas layanan transportasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga Peraturan ini menjadi landasan dalam mengatur standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap moda transportasi publik, termasuk Mikrotrans JakLingko, agar dapat memberikan layanan yang aman, nyaman, dan terjangkau. Dengan adanya regulasi ini, upaya memaksimalkan standar pelayanan Mikrotrans dapat lebih terarah, sehingga inovasi yang diterapkan tidak hanya sekadar pengembangan fasilitas, tetapi juga memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah guna menciptakan sistem transportasi yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Oleh karena itu, urgensi dari penelitian ini yakni ingin meneliti sejauh apa inovasi yang telah dilakukan oleh pemerintah dan PT. Transjakarta dengan harapan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan transportasi publik yang terpadu dan terintegrasi agar dapat mengurangi kemacetan yang ada di Jakarta. Sehingga, melalui penelitian ini harapannya dapat menyampaikan masukan kepada Pemerintah, PT. Transjakarta, dan Operator Mikrotrans dalam meningkatkan mutu pelayanan serta melakukan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat guna mendukung terciptanya sistem transportasi yang terintegrasi, ramah pengguna, dan berkontribusi pada kualitas hidup masyarakat Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah menguraikan latar belakang masalah, saya telah merumuskan pertanyaan penelitian yang sesuai dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana inovasi layanan transportasi publik Mikrotrans Jaklingko di Daerah Khusus Jakarta khususnya pada trayek JAK 47?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui terkait dengan Inovasi layanan transportasi publik Mikrotrans Jaklingko di Daerah Khusus Jakarta khususnya pada trayek JAK 47.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini digunakan agar dapat berkontribusi dan memperluas wawasan khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik terkait dengan penerapan inovasi layanan Mikrotrans Jaklingko di Daerah Khusus Jakarta pada trayek JAK 47 dalam sistem tranportasi publik yang terintegrasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

   Dapat menambah pengetahuan agar dapat memahami faktor apa saja yang terlibat pada inovasi layanan Mikrotrans Jaklingko trayek JAK 47 dengan memperhatikan layanan yang baik dan sesuai kebutuhan masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

   Dapat meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat terhadap layanan Mikrotrans Jaklingko sebagai upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan transportasi publik. Sehingga masyarakat dapat beralih dan menggunakan transportasi publik secara masif guna dapat mengurangi kemacetan.

3. Bagi Pemerintah

Dapat menjadi bahan evaluasi terkait dengan kebijakan yang telah ditetapkan serta memperhatikan alokasi dana untuk transportasi publik. Sehingga dapat menciptakan layanan transportasi publik Mikrotrans Jaklingko yang aman dan nyaman.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memfasilitasi penelitian dan pengembangan isi penelitian ini, diperlukan sebuah sistematika yang terstruktur dengan baik. Sistematika penelitian ini terbagi menjadi lima bab yang disusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, yang dimana berkaitan dengan permasalahan kepadatan penduduk yang berdampak pada tingginya mobilisasi warga Jakarta. Namun, kebiasaan warga Jakarta menggunakan kendaraan pribadi dalam bermobilisasi membuat indeks kemacetan semakin tinggi. Maka dari itu, Pemerintah Jakarta berinovasi dengan meluncurkan sebuah sistem yang teritegrasi bernama Jaklingko yang didalamnya terdapat beberapa transportasi yang dapat mendukung masyarakat dalam bermobilisasi tanpa harus menggunakan kendaraan pribadi. Selain itu pada Bab ini terdapat tujuan serta manfaat penelitian, dan sistematika penelitian. Bab ini merupakan gambaran umum dari isi penelitian untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan tentang tinjauan pustaka yang berisi teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitian. Bab ini membahas tentang pengertian umum mengenai pokok-pokok pembahasan penelitian.

BAB III METODOLOGI

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari Pendekatan Penelitian, Jenis Penelitian, Teknik Penelitian, Pengelolaan

Data dan Analisis Data. Adapun metode penelitian yang digunaan dalam penulisan ini yakni menggunakan metode kualitatif. Jadi, pada bab ini memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana penelitian ini akan dilaksanakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui sejauh mana inovasi layanan Mikrotrans Jaklingko di Trayek JAK 47 pada tahun 2024. Dalam bagian ini, penelitian berfokus pada bagaimana layanan ini berkembang, apa saja manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, serta tantangan yang masih dihadapi dalam implementasinya.

BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran dari penelitian mengenai inovasi layanan Mikrotrans JakLingko di Trayek JAK 47. Pada bagian ini juga memberikan rekomendasi bagi berbagai pihak, seperti pemerintah daerah, PT Transjakarta, dan masyarakat agar inovasi layanan Mikrotrans dapat terus berkembang dan semakin efektif dalam memenuhi kebutuhan transportasi publik di Jakarta.

UNIVERSITAS NASIONAL