

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian terbaru karena sebelumnya belum pernah ada penelitian yang secara khusus mengeksplorasi tentang "Optimalisasi Fungsi Skywalk Kebayoran Lama dalam Meningkatkan Aksesibilitas Transportasi Publik di Jakarta Selatan". Oleh karena itu, penelitian ini menjadi kontribusi baru dan relevan dalam mengenalkan kajian mengenai topik tersebut dan menjadi referensi yang berharga bagi peneliti selanjutnya. Namun, penulis menyadari pentingnya memperkaya bahan penelitian dengan mengajukan beberapa referensi dari penelitian sebelumnya yang serupa, sehingga dapat memberikan perbandingan dan perspektif yang lebih luas.

Dalam penelitian ini, digunakan metode kualitatif yang menekankan pada pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena dengan lebih mendalam dan memberikan ruang bagi interpretasi yang holistik terhadap data yang dikumpulkan. Melalui metode ini, penulis dapat menggali persepsi, pendapat, dan pengalaman para stakeholder terkait dengan Skywalk Kebayoran Lama dan aksesibilitas transportasi publik di Jakarta Selatan. Lokasi penelitian ini adalah kota Jakarta, yang menjadi tempat fokus penelitian. Kota Jakarta dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan wilayah yang relevan dengan masalah aksesibilitas transportasi publik yang menjadi fokus penelitian ini.

Secara keseluruhan, penelitian ini memiliki nilai yang signifikan sebagai kajian terbaru yang membahas tentang optimalisasi fungsi Skywalk Kebayoran Lama dan aksesibilitas transportasi publik di Jakarta Selatan. Metode kualitatif yang digunakan memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang topik tersebut, dan lokasi penelitian di Jakarta memberikan relevansi yang kuat terhadap konteks permasalahan yang diteliti

Penelitian Pertama, Jurnal karya Amrun Rosyid, M. Ikhsan Setiawan, Ronny Durrotun Nasihien, Mohd Adib Mohd Razi, Muhammad Isradi, Achmad Muchayan, Elok Damayanti, Tubagus Purworusmiardi, Dani Harmanto, Agus Sukoco (2021) yang berjudul *“Jakarta, Role Model Integrasi Transportasi Publik di Indonesia”*

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menghasilkan temuan bahwa pelayanan yang prima dalam transportasi publik dapat mendorong masyarakat untuk meninggalkan kendaraan pribadi dan beralih ke transportasi publik dalam kegiatan sehari-hari. Dampak positifnya adalah mengurangi masalah kemacetan dan polusi udara ketika transportasi publik berhasil diimplementasikan dengan baik. Selain itu, masyarakat juga mengalami manfaat kesehatan secara fisik dan psikis yang lebih baik akibat dari peralihan ini.

Penelitian terdahulu menjelaskan integrasi transportasi publik secara umum meliputi halte , stasiun yang ada di jakarta, sedangkan penulis meneliti optimalisasi fungsi salah satu fasilitas penunjang integrasi yang ada di Jakarta.

Penelitian kedua, jurnal karya Wijianto, Bambang Istianto, Rukman (2022) berjudul “Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasian Antar Moda Transportasi Publik di DKI Jakarta”

Metode dalam penelitian tersebut adalah kualitatif yang meneliti tentang bagaimana angkutan umum jaklingko menjadi angkutan umum berbasis darat yang terintegrasi dengan antar moda transportasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa warga Jakarta yang menggunakan jasa transportasi Jaklingko memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap dimensi variabel responsivitas dan empati. Lebih dari 80% responden menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan layanan Jaklingko.

Penelitian ketiga diambil dari jurnal karya Edy Supriyadi Koswara, Roestaman, Eko Walujodjat (2016) yang berjudul “*Efektivitas Penggunaan Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) (Studi Kasus Pada Fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang di Jl Soekarno Hatta Bandung)*”

Jurnal tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif yang meneliti bagaimana efektivitas penggunaan suatu jembatan penyeberangan orang untuk memudahkan mobilitas masyarakat akibat volume kendaraan yang meningkat. Hasil penelitian menemukan bahwa Jembatan penyeberangan orang (JPO) yang terletak di Jl. Soekarno Hatta Bandung belum dioptimalkan sepenuhnya oleh pejalan kaki untuk menyeberang jalan. Pejalan kaki tidak selalu memanfaatkan JPO ketika ingin menyeberang jalan. Penggunaan JPO sebagai sarana penyeberangan digunakan oleh pejalan kaki saat kondisi jalan raya sedang padat dengan kendaraan atau saat hujan turun. Namun, ketika jalan raya sepi, pejalan kaki lebih cenderung untuk menyeberang langsung di jalan.

Tabel 2.1

Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Amrun Rosyid, M. Ikhsan Setiawan, Ronny Durrotun Nasihien, Mohd Adib Mohd Razi, Muhammad Isradi, Achmad Muchayan, Elok Damayanti, Tubagus Purworusmiardi, Dani Harmanto, Agus Sukoco	Jakarta, Role Model Integrasi Tranportasi Publik Di Indonesia (2021)	Metode Penelitian Kualitatif	Pada jurnal tersebut meneliti integrasi transportasi publik secara umum meliputi halte , stasiun yang ada di jakarta sedangkan dalam penelitian penulis meneliti optimalisasi fungsi salah satu fasilitas penunjang integrasi yang ada di jakarta
2	Wijianto, Bambang Istianto, Rukman	Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasi Antar Moda	Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif	Penelitian terdahulu meneliti tentang bagaimana angkutan umum jaklingko menjadi angkutan umum berbasis darat yang terinegrasi dengan antar moda transportasi publik.

		Transportasi Publik di DKI Jakarta (2022)		Sedangkan penulis meneliti tentang fasilitas publik skywalk menjadi pendukung aksesibilitas transportasi publik
3	Edy Supriyadi Koswara, Roestaman, Eko Walujodjati	Efektivitas Penggunaan Fasilitas Jembatan Penyebrangan Orang (JPO) (Studi Kasus Pada Fasilitas Jembatan Penyebrangan Orang di JL Soekarno Hatta Bandung) (2016)	Menggunakan Metode Kualitatif	Penelitian terdahulu meneliti bagaimana efektivitas penggunaan suatu jembatan penyeberangan orang untuk memudahkan mobilitas masyarakat akibat volume kendaraan yang meningkat. Sedangkan penulis meneliti bagaimana sebuah jembatan penyeberangan orang memudahkan mobilitas masyarakat untuk berpindah moda transportasi publik

Sumber: Peneliti 2023

2.2 Manajemen Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik, dan tugas para aparatur negara adalah memberikan pelayanan yang melebihi harapan masyarakat. Pelayanan publik meliputi pemenuhan segala kebutuhan masyarakat, baik yang bersifat administratif maupun non-administratif. Untuk memastikan pelaksanaan pelayanan publik yang baik, pemerintah telah menetapkan standar minimal yang harus diikuti oleh berbagai layanan publik. Oleh karena itu, instansi atau lembaga pemerintah yang menyediakan layanan diwajibkan untuk merujuk pada standar tersebut agar pelayanan yang diberikan dapat mencapai kualitas yang diharapkan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang dijalankan oleh penyedia pelayanan publik, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan ini mencakup barang, jasa, dan atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik merujuk pada segala bentuk kegiatan pelayanan yang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk melaksanakan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.¹

¹ Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta

Pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk layanan, baik berupa barang maupun jasa, yang secara prinsipal menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.² Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan pelayanan yang meliputi penyediaan barang dan jasa, ditujukan untuk warga negara dan penduduk, dan dijalankan dengan upaya terbaik oleh instansi pemerintah pusat dan daerah. Pelayanan ini dilakukan dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman dalam penyelenggaraannya.

Mengenai makna etika pelayanan publik, dijelaskan bahwa etika tidak hanya terbatas pada aturan norma, sistem nilai, dan kode etik yang menjadi panduan bagi individu dalam bertindak. Lebih dari itu, etika memiliki makna sebagai filsafat yang secara kritis merefleksikan aturan moral dan kode etik tersebut. Sebagai refleksi kritis, etika bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan praktik pelayanan publik yang buruk dan menghalangi praktik pelayanan publik yang baik. Dengan demikian, diharapkan dapat menemukan strategi-strategi yang mampu menghilangkan atau setidaknya mengurangi faktor-faktor penghambat tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.³

2.2.2 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

² Dr. Haerana S.Sos., M.Pd “Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Publik” , hlm. 10

³ Philipus Ngorang, 2020. Etika Pelayanan Publik: Sebuah Pengantar. Raja Grafindo Persada Rajawali. Depok

Bentuk-bentuk pelayanan umum kepada masyarakat dibagi menjadi 3 jenis sebagai berikut:

1. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dalam organisasi atau instansi dilakukan oleh pegawai yang memiliki peran dalam bidang hubungan masyarakat, bidang informasi, dan bidang lainnya yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan tersebut. Dalam konteks ini, layanan lisan mencakup interaksi antara pegawai dan penerima layanan, yang biasanya melibatkan pertukaran informasi secara langsung melalui komunikasi verbal. Tujuan dari layanan lisan adalah untuk memberikan pelayanan yang baik dan responsif kepada siapa saja yang membutuhkan informasi atau penjelasan. Komunikasi secara langsung memungkinkan pegawai untuk menjawab pertanyaan secara cepat, mengklarifikasi hal-hal yang tidak jelas, serta memberikan panduan dan dukungan yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Dalam prosesnya, layanan lisan juga dapat membantu dalam membangun hubungan positif antara organisasi dan publik, meningkatkan kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang sangat signifikan dalam pelaksanaan tugas. Bentuk layanan ini tidak hanya menonjol dalam jumlah pelayanan yang diberikan, tetapi juga dalam efisiensi layanannya. Layanan dengan tulisan memiliki efisiensi yang cukup tinggi, terutama ketika pelayanan harus diberikan dari jarak jauh, hal ini terkait dengan pertimbangan biaya yang menjadi faktor utama.

Secara keseluruhan, layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang efisien dan penting dalam pelaksanaan tugas. Meskipun demikian, perlu diingat bahwa kombinasi dengan bentuk layanan lainnya, seperti layanan tatap muka atau telepon, mungkin diperlukan untuk mencapai efektivitas dan kualitas layanan yang optimal, tergantung pada situasi dan konteks pelayanan yang spesifik.

3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan seringkali terkombinasi dengan layanan secara lisan. Kombinasi ini terjadi karena interaksi lisan adalah komponen yang dominan dalam hubungan pelayanan, namun layanan dalam bentuk perbuatan menjadi fokus utama yang diharapkan oleh penerima layanan. Dalam hal ini, tujuan utama dari layanan adalah untuk mendapatkan perbuatan konkret atau hasil dari pelayanan, bukan hanya sekadar penjelasan atau kesediaan lisan semata. Komunikasi lisan menjadi hal yang banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan. Melalui komunikasi ini, penerima layanan dapat menyampaikan kebutuhan dan harapan mereka kepada pemberi layanan, dan pemberi layanan dapat memberikan penjelasan dan informasi yang diperlukan. Namun, interaksi lisan ini melayani sebagai langkah awal untuk mencapai tujuan akhir, yaitu mendapatkan perbuatan atau tindakan nyata sebagai hasil dari layanan. Dalam layanan, perbuatan atau hasil perbuatan menjadi inti dari apa yang diharapkan oleh orang yang memerlukan pelayanan. Hal ini mencakup tindakan nyata, penyelesaian masalah, pemberian dukungan, atau pencapaian tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan penerima layanan. Meskipun penjelasan atau komunikasi lisan penting untuk memahami kebutuhan dan proses, namun hasil yang dihasilkan dari perbuatan tersebut menjadi tujuan utama yang

diharapkan oleh penerima layanan. Dengan demikian, kombinasi layanan dalam bentuk perbuatan dan layanan secara lisan saling melengkapi dalam upaya memberikan pelayanan yang memuaskan. Interaksi lisan membantu pemberi layanan memahami kebutuhan penerima layanan dengan lebih baik, sementara layanan dalam bentuk perbuatan memberikan kontribusi nyata dan tanggapan terhadap kebutuhan tersebut. Dengan menggabungkan keduanya, pelayanan dapat lebih efektif dan berdampak positif dalam mencapai kepuasan dan hasil yang diharapkan oleh para penerima layanan.

Pelayanan publik adalah hasil dari usaha birokrasi publik yang diberikan kepada pengguna dan masyarakat secara luas. Dalam konteks ini, pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara atau masyarakat. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air bawah tanah, listrik, dan berbagai layanan lainnya. Pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kebermanfaatan bagi masyarakat dalam memperoleh hak dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini merupakan tanggung jawab birokrasi publik dalam memberikan respon yang tepat dan efisien terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan publik, birokrasi publik diharapkan menjalankan tugasnya dengan transparan, profesional, dan adil. Pelayanan publik adalah elemen krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik. Kualitas pelayanan publik yang baik akan memperkuat ikatan antara pemerintah

dan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi warga dalam proses pembangunan dan pengambilan kebijakan. Dalam era teknologi informasi saat ini, inovasi dalam pelayanan publik menjadi semakin penting. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kecepatan pelayanan, sehingga pemerintah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat

2.2.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah hak yang melekat pada setiap anggota masyarakat, dan implementasinya didasarkan pada serangkaian prinsip yang meliputi kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan. Prinsip-prinsip ini merupakan pijakan penting dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas dan efisien, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan sepenuhnya. Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu:

1. Kepastian Hukum

Kehadiran peraturan perundang-undangan memiliki peran penting dalam menjamin terciptanya pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat. Peraturan perundang-undangan merujuk pada aturan hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk mengatur berbagai aspek pelayanan publik dalam suatu negara atau wilayah tertentu. Dengan adanya peraturan perundang-undangan, pelayanan publik diarahkan untuk mencapai standar yang telah ditentukan secara jelas dan transparan. Peraturan ini memberikan panduan dan kerangka kerja bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif.

Selain itu, peraturan perundang-undangan juga berfungsi sebagai mekanisme untuk mendorong adanya rasa keadilan dalam pelayanan publik. Dengan mengatur hak dan kewajiban pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan publik, peraturan ini membantu mencegah diskriminasi atau perlakuan yang tidak adil terhadap masyarakat dari berbagai latar belakang dan golongan. Peraturan perundang-undangan juga berperan dalam melindungi hak-hak masyarakat sebagai konsumen atau pengguna layanan publik. Dengan memberikan kejelasan mengenai hak-hak dan mekanisme penyelesaian sengketa, peraturan ini memberikan jaminan bagi masyarakat bahwa pelayanan publik yang mereka terima akan memenuhi standar yang ditetapkan dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam keseluruhan, adanya peraturan perundang-undangan yang berlaku secara konsisten dan efektif merupakan langkah penting dalam menciptakan pelayanan publik yang bermutu, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan menjunjung tinggi prinsip keadilan dalam melayani seluruh lapisan masyarakat.

2. Keterbukaan

Prinsip aksesibilitas dalam pelayanan publik menggarisbawahi pentingnya bahwa setiap penerima layanan memiliki kemudahan dalam mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Aksesibilitas berarti memastikan bahwa informasi mengenai layanan publik disediakan secara terbuka, transparan, dan mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat. Dalam konteks ini, penerima layanan harus memiliki kemudahan untuk menemukan informasi mengenai jenis layanan yang disediakan, persyaratan yang harus dipenuhi, prosedur yang harus diikuti, waktu operasional, dan mekanisme penyelesaian sengketa jika diperlukan. Informasi

tersebut harus disampaikan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, serta disediakan dalam berbagai saluran komunikasi yang dapat diakses oleh semua orang, seperti situs web resmi, brosur, pamflet, papan pengumuman, atau media sosial. Dengan aksesibilitas informasi yang baik, masyarakat akan memiliki kesempatan yang sama untuk memahami dan menggunakan layanan publik sesuai dengan kebutuhan dan hak mereka. Hal ini mendukung prinsip inklusivitas, di mana setiap warga negara, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau keadaan fisik, memiliki hak untuk mengakses pelayanan publik dengan mudah dan tanpa hambatan. Kemudahan dalam mengakses informasi juga memberikan dampak positif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan publik. Dengan pemahaman yang jelas tentang pelayanan yang tersedia, masyarakat akan lebih termotivasi untuk memanfaatkan layanan tersebut, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas dan dampak positif dari pelayanan publik itu sendiri.

3. Partisipatif

Prinsip mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tujuan untuk memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Dalam konteks ini, partisipasi masyarakat dianggap sebagai salah satu elemen penting dalam proses pelayanan publik yang efektif dan responsif. Partisipasi masyarakat berarti melibatkan warga negara, kelompok masyarakat, atau pemangku kepentingan lainnya dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, implementasi, dan evaluasi pelayanan publik. Tujuan dari partisipasi ini adalah untuk memastikan bahwa pelayanan publik benar-benar mencerminkan kebutuhan dan keinginan masyarakat, serta dapat memberikan solusi yang tepat dan relevan bagi

masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Untuk mendorong partisipasi masyarakat, penting bagi pemerintah atau lembaga penyelenggara pelayanan publik untuk menciptakan lingkungan yang inklusif, terbuka, dan berdaya guna. Sumberdaya dan informasi harus diakses secara mudah oleh masyarakat, dan mekanisme partisipasi yang efektif harus diperkenalkan, seperti forum diskusi, konsultasi publik, atau mekanisme umpan balik secara daring. Dengan menerapkan prinsip mendorong partisipasi masyarakat, pelayanan publik dapat lebih responsif, relevan, dan berdampak positif bagi masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan. Partisipasi masyarakat menjadi langkah penting dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih inklusif dan berorientasi pada kepentingan serta aspirasi seluruh warga negara.

4. Akuntabilitas

Prinsip pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pelayanan publik menekankan pentingnya bahwa seluruh proses dan tindakan yang dilakukan oleh instansi atau lembaga penyelenggara pelayanan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pertanggungjawaban ini mencakup akuntabilitas dalam mengelola dan menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Dalam konteks ini, penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil dalam menyelenggarakan pelayanan. Mereka harus memastikan bahwa semua langkah yang diambil sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, termasuk prosedur, aturan, dan norma yang telah ditetapkan. Pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga berarti siap untuk menghadapi konsekuensi dari keputusan dan tindakan yang diambil. Jika terdapat kesalahan atau pelanggaran hukum, instansi atau lembaga

penyelenggara harus siap untuk mempertanggungjawabkan tindakan mereka, baik kepada masyarakat maupun kepada otoritas yang berwenang. Penting untuk diingat bahwa pertanggungjawaban adalah elemen kritis dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya pertanggungjawaban yang kuat, masyarakat dapat memiliki kepercayaan lebih tinggi terhadap pelayanan publik, dan pelayanan publik dapat menjadi lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan serta kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

5. Kepentingan Umum

Prinsip tidak mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan dalam pemberian pelayanan publik menekankan pentingnya bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara adil, objektif, dan netral tanpa memihak kepada kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Dalam konteks ini, penyelenggara pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini berarti bahwa keputusan dan tindakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak boleh didasarkan pada preferensi pribadi atau kelompok tertentu. Setiap penerima layanan, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau politiknya, harus diperlakukan dengan adil dan setara. Prinsip tidak mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan juga berarti bahwa pelayanan publik harus mengedepankan kepentingan umum dan keadilan sosial. Setiap kebijakan atau program harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan hak semua warga negara, tanpa kecuali. Dalam menghadapi berbagai tuntutan dan tekanan dari berbagai kelompok, penyelenggara pelayanan publik harus tetap berpegang pada prinsip keadilan dan

keseimbangan kepentingan. Dengan menerapkan prinsip tidak mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan, pelayanan publik dapat lebih berkualitas, profesional, dan memperoleh kepercayaan masyarakat. Masyarakat akan merasa yakin bahwa pelayanan publik dilakukan dengan integritas dan berorientasi pada kepentingan rakyat secara menyeluruh, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan manfaat pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Prinsip sebanding antara pemenuhan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik menekankan pentingnya bahwa hak-hak yang diterima oleh penerima layanan harus sejalan dan seimbang dengan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemberi layanan. Artinya, dalam memberikan layanan publik, pihak yang memberikan layanan harus memastikan bahwa hak-hak masyarakat untuk menerima pelayanan yang baik dan berkualitas dipenuhi, sekaligus pihak tersebut juga harus menjalankan kewajiban dengan bertanggung jawab dan profesional dalam menyediakan pelayanan yang memadai. Prinsip ini menekankan pada pentingnya kesetaraan dan keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam konteks pelayanan publik. Prinsip ini mencerminkan kesetaraan dan tanggung jawab yang adil dalam hubungan antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat. Dalam pelayanan publik, setiap penerima layanan memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang baik, tepat, dan berkualitas sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan publik harus memberikan jaminan akan pemenuhan hak-hak tersebut tanpa diskriminasi, sehingga setiap warga negara dapat merasakan manfaat dan perlakuan yang sama dalam mendapatkan pelayanan. Prinsip sebanding antara pemenuhan hak dan kewajiban

mengingatkan bahwa penerima layanan juga memiliki tanggung jawab untuk menggunakan layanan publik dengan bijaksana dan bertanggung jawab. Dalam menghadapi keterbatasan sumber daya dan anggaran, penerima layanan juga diharapkan untuk memahami dan menghormati batasan-batasan yang ada dalam penyediaan pelayanan publik. Dengan menerapkan prinsip sebanding antara pemenuhan hak dan kewajiban, hubungan antara pemberi dan penerima layanan dapat berjalan secara seimbang dan adil. Masyarakat akan merasa dihargai dan dihormati sebagai penerima layanan, sedangkan pemberi layanan akan melaksanakan tugas mereka dengan bertanggung jawab dan menghargai hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat. Prinsip ini juga mendukung terciptanya hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara pemberi dan penerima layanan, sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien, serta memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh lapisan masyarakat

Terdapat beberapa prinsip pelayanan publik yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Persyaratan teknik dan administratif, Unit kerja maupun pejabat yang memiliki kewenangan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut dijadikan sebagai pedoman bagi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, prinsip-prinsip tersebut juga berfungsi sebagai indikator penilaian dalam mengukur kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Penggunaan prinsip-prinsip ini sebagai acuan penilaian membantu untuk memastikan bahwa pelayanan publik

mencapai standar yang diharapkan dan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.⁴ Dengan adanya prinsip-prinsip yang diikuti dalam pemberian pelayanan, diharapkan masyarakat akan mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Prinsip-prinsip ini menjamin bahwa proses pelayanan berfokus pada memberikan kepuasan kepada masyarakat dan tidak menyulitkan mereka sebagai pengguna layanan.

Dalam konteks pelayanan jasa, kualitas pelayanan dievaluasi melalui analisis terhadap elemen-elemen struktur dan proses yang terlibat. Dalam prinsip ini, penting untuk menjamin bahwa struktur dan sistem pelayanan yang ada dibangun dengan baik dan berfungsi. Selain itu, proses pelayanan harus efisien, tepat waktu, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan mereka, serta merasa terpuaskan dengan layanan yang diberikan tanpa menghadapi kendala yang tidak perlu.

2.3 Fasilitas Publik

Istilah Fasilitas berarti sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas publik adalah sarana atau prasarana yang disediakan oleh pemerintah atau sektor swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Fasilitas ini bertujuan untuk memudahkan dan meningkatkan kelancaran pelaksanaan berbagai aktivitas atau usaha tertentu bagi masyarakat. Contoh dari fasilitas publik termasuk transportasi umum, jaringan telekomunikasi, fasilitas kesehatan, taman, tempat rekreasi, tempat ibadah, dan sebagainya. Fasilitas publik berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup dan memfasilitasi kegiatan sosial, ekonomi, dan kegiatan lainnya bagi

⁴ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

masyarakat secara luas.⁵ Fasilitas umum adalah sarana yang disediakan untuk kepentingan bersama atau masyarakat secara luas. Contoh fasilitas umum meliputi jalan raya, lampu penerangan jalan, halte, trotoar, dan jembatan penyebrangan. Fasilitas ini merupakan infrastruktur yang penting dalam memberikan kemudahan dan keamanan bagi masyarakat, sehingga perlu dijaga dan dipelihara dengan baik.

Salah satu jenis fasilitas umum yang sangat penting adalah fasilitas pejalan kaki. Fasilitas pejalan kaki berfungsi untuk memisahkan pejalan kaki dari jalur lalu lintas kendaraan, dengan tujuan utama untuk menjamin keselamatan pejalan kaki dan kelancaran lalu lintas. Trotoar yang memadai dan aman memberikan ruang bagi pejalan kaki untuk berjalan dengan nyaman, terlindung dari kendaraan yang melintas di jalan raya. Selain itu, jembatan penyebrangan juga merupakan fasilitas penting yang membantu pejalan kaki untuk menyeberang dengan aman di lokasi-lokasi yang padat lalu lintas.

Keberadaan fasilitas umum yang baik dan terpelihara dengan baik adalah aspek krusial dalam menciptakan lingkungan perkotaan yang berfungsi dengan baik dan aman. Fasilitas umum yang memadai dapat mempermudah aksesibilitas dan mobilitas masyarakat serta mendorong penggunaan transportasi publik, yang pada gilirannya dapat mengurangi kepadatan lalu lintas dan polusi udara. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan pihak terkait untuk memprioritaskan perawatan dan pemeliharaan fasilitas umum guna memberikan pelayanan yang berkualitas dan memastikan keamanan serta kenyamanan bagi masyarakat yang menggunakannya.

⁵ Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor P.90/MENLHK/SETJEN/SET.1/11/2016

Penyediaan fasilitas publik dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat yang ada. Dalam konteks ini, jalan raya menjadi salah satu fasilitas publik yang sangat vital bagi kehidupan warga negara karena berfungsi sebagai jalur penghubung antara berbagai kawasan. Terutama di daerah perkotaan yang padat penduduk, jalan raya biasanya dilengkapi dengan fasilitas pejalan kaki yang khusus dirancang untuk kenyamanan dan keamanan pejalan kaki. Beberapa contoh fasilitas tersebut antara lain trotoar, jembatan penyeberangan orang (JPO), zebra cross, dan terowongan penyeberangan.

Trotoar adalah jalur pejalan kaki yang terpisah dari jalan raya, memberikan tempat yang aman bagi pejalan kaki untuk berjalan dan beraktivitas tanpa berada dalam area lalu lintas kendaraan. JPO atau jembatan penyeberangan orang digunakan untuk membantu pejalan kaki menyeberangi jalan raya dengan aman, terutama di lokasi-lokasi yang ramai dan tidak memiliki fasilitas zebra cross. Zebra cross adalah penyeberangan pejalan kaki yang dilengkapi dengan garis-garis horizontal putih pada permukaan jalan, memberikan tanda bagi pengendara kendaraan untuk memberikan prioritas kepada pejalan kaki. Selain itu, terowongan penyeberangan adalah fasilitas bawah tanah yang memungkinkan pejalan kaki menyeberang jalan dengan aman tanpa mengganggu arus lalu lintas di permukaan jalan. Penyediaan fasilitas publik ini memperhatikan keselamatan dan kenyamanan pejalan kaki, serta berperan dalam menciptakan lingkungan kota yang ramah pejalan kaki. Dengan adanya fasilitas pejalan kaki yang memadai, masyarakat didorong untuk berjalan kaki sebagai salah satu bentuk transportasi yang lebih berkelanjutan dan sehat. Dengan demikian, fasilitas publik ini berkontribusi pada peningkatan mobilitas dan kualitas hidup

warga negara, serta mendukung pembentukan kota yang lebih manusiawi dan berkelanjutan.

Pemerintah telah mengoptimalkan mengenai pentingnya fasilitas Publik bagi kesejahteraan masyarakat. Dimulai dari diterbitkannya Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang, Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang, hingga Permendagri Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyerahan Prasarana, Sarana, dan Utilitas Perumahan dan Permukiman di Daerah, terdapat amanat yang menggarisbawahi pentingnya penyediaan fasilitas umum (fasum) dan fasilitas sosial (fasos).

Dalam ketiga undang-undang dan peraturan ini, dijelaskan perlunya memperhatikan dan menyediakan fasilitas umum yang mencakup berbagai prasarana dan sarana yang diperlukan untuk mendukung kehidupan masyarakat, seperti jalan, jembatan, taman, area terbuka hijau, dan lain-lain. Selain itu, fasilitas sosial juga ditekankan, yang meliputi berbagai fasilitas yang membantu memenuhi kebutuhan sosial masyarakat, seperti sekolah, rumah ibadah, klinik kesehatan, pasar, dan lain sebagainya.

Ketiga regulasi tersebut memberikan arahan dan pedoman bagi pemerintah daerah untuk menjaga dan menyediakan fasum dan fasos yang memadai di wilayahnya. Hal ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang nyaman, berdaya guna, dan mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta memperkuat interaksi sosial dan kehidupan berkomunitas.

Ketersediaan fasilitas yang memadai sangat penting untuk membantu masyarakat dalam menjalani kegiatan sehari-hari mereka. Fasilitas yang memadai bisa berarti

memiliki kapasitas yang cukup untuk melayani semua kebutuhan masyarakat tanpa mengalami keterlambatan atau kekurangan. Fasilitas publik yang memadai memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan berbagai aspek kehidupan masyarakat. Salah satu dampak positif dari ketersediaan fasilitas publik yang memadai adalah meningkatnya kualitas hidup masyarakat. Dengan memiliki fasilitas yang memadai, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan dan mendapatkan fasilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Ini mencakup fasilitas seperti transportasi publik, taman, ruang terbuka hijau, tempat olahraga, dan lain sebagainya yang meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, ketersediaan fasilitas publik juga dapat meningkatkan aksesibilitas bagi seluruh masyarakat. Dengan adanya fasilitas yang mudah diakses oleh semua orang, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus, masyarakat menjadi lebih inklusif dan tidak ada yang merasa terpinggirkan.

Fasilitas publik yang memadai juga berperan dalam menunjang pertumbuhan ekonomi masyarakat. Misalnya, infrastruktur yang baik seperti jalan raya, pelabuhan, dan bandara dapat meningkatkan konektivitas dan mempermudah mobilitas barang dan jasa. Ini dapat mendorong pertumbuhan bisnis dan investasi di suatu daerah. Selain itu, fasilitas publik yang memadai juga berperan dalam menjaga keamanan dan kesehatan masyarakat. Contohnya, fasilitas kesehatan yang memadai dapat memberikan pelayanan medis yang cepat dan berkualitas, sehingga dapat mencegah penyebaran penyakit dan menyelamatkan nyawa. Secara keseluruhan, pentingnya fasilitas publik yang memadai tidak dapat diabaikan. Ketersediaan fasilitas yang cukup dapat meningkatkan kualitas hidup, aksesibilitas, inklusivitas, mendukung pertumbuhan ekonomi, serta menjaga

kemanan dan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah dan pihak terkait perlu terus berupaya untuk memastikan fasilitas publik yang memadai dan berkualitas demi kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

2.3.1 Transportasi Publik

Transportasi adalah proses atau aktivitas berpindahnya manusia dan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan berbagai macam sarana, seperti kendaraan bermotor, kendaraan berbasis tenaga manusia, dan kendaraan berbasis tenaga hewan. Aktivitas berpindah ini terjadi karena adanya kebutuhan yang tidak dapat terpenuhi di tempat tinggal atau lokasi saat ini. Transportasi berperan penting dalam memfasilitasi mobilitas manusia dan barang, yang memungkinkan akses ke berbagai kegiatan sosial, ekonomi, pendidikan, dan rekreasi. Melalui transportasi, manusia dapat bekerja, bersekolah, berbelanja, dan berinteraksi dengan orang lain di berbagai tempat. Sementara itu, barang juga dapat dipindahkan dari tempat produksi ke tempat distribusi atau konsumsi dengan bantuan transportasi.

Fungsi transportasi dalam memenuhi kebutuhan mobilitas ini sangat penting dalam mendukung perkembangan dan kemajuan masyarakat serta perekonomian suatu wilayah. Selain itu, transportasi juga berkontribusi dalam mengatasi hambatan geografis dan memperkuat konektivitas antara wilayah-wilayah yang berbeda.

Proses pemenuhan kebutuhan yang melibatkan pergerakan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain akan menciptakan interaksi antara sistem kegiatan dan sistem jaringan. Hasil dari interaksi ini adalah terciptanya pergerakan kendaraan yang membawa

orang dan barang. Proses ini secara luas dikenal sebagai sistem transportasi makro⁶. Transportasi berarti memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi dapat diartikan sebagai upaya atau usaha dalam memindahkan atau menggerakkan sesuatu, seperti manusia, barang, atau informasi, dari satu lokasi ke lokasi yang lain menggunakan suatu alat atau sarana tertentu. Tujuan dari transportasi adalah untuk mengatasi jarak dan menghubungkan lokasi yang berbeda, sehingga memungkinkan mobilitas orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain.⁷

Transportasi publik adalah sarana atau moda angkutan yang disediakan untuk melayani kebutuhan mobilitas masyarakat dalam mengangkut orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Layanan ini tersedia untuk umum dan dapat diakses oleh siapa saja dengan membayar biaya atau tarif yang telah ditetapkan.⁸ Perangkutan, terutama angkutan umum, memainkan peran krusial dalam mendorong perekonomian suatu wilayah.

Oleh karena itu, pengelolaan dan penataan angkutan umum di wilayah tersebut menjadi hal yang sangat penting dan harus diperbaiki secara komprehensif. Tujuannya adalah untuk mendukung perkembangan dan pertumbuhan wilayah tersebut secara optimal. Dengan mengoptimalkan pengelolaan angkutan umum, wilayah dapat meningkatkan aksesibilitas dan konektivitas antara berbagai lokasi. Hal ini membuka peluang baru bagi warga untuk beraktivitas, berkomuter, dan berusaha di wilayah yang

⁶ Warpani Suwardjoko, *Pengelolaan lalu lintas dan Angkutan Jalan* (Bandung: ITB, 2002)

⁷ Morlok, E.K, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi* (Jakarta: Erlangga, 1995)

⁸ Warpani Suwardjoko, loc.cit.

lebih luas. Selain itu, angkutan umum yang efisien dan terorganisir dengan baik dapat mengurangi kesemrawutan lalu lintas dan polusi udara dari kendaraan pribadi.

Peningkatan dan penyempurnaan pengelolaan angkutan umum perlu melibatkan berbagai pemangku kepentingan, seperti pemerintah daerah, operator transportasi, serta masyarakat sebagai pengguna. Dalam kerangka yang terorganisir dengan baik, angkutan umum dapat berperan sebagai tulang punggung mobilitas dan keberlanjutan perkotaan, yang pada gilirannya akan mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan bagi masyarakat di wilayah tersebut.

Secara umum, kota yang mengalami perkembangan pesat biasanya terletak di jalur sistem angkutan yang efisien. Sejarah perkembangan beberapa kota besar di seluruh dunia menjadi bukti pentingnya peran transportasi publik dalam pertumbuhan kota tersebut. Transportasi publik memiliki peran krusial dalam melayani mobilitas masyarakat dalam kegiatan sehari-hari. Selain itu, angkutan umum juga memiliki peran lain yang signifikan, seperti pengembangan wilayah, pengendalian lalu lintas, dan penghematan energi.

Transportasi publik berfungsi sebagai tulang punggung mobilitas kota dengan menyediakan aksesibilitas yang baik bagi masyarakat untuk bekerja, bersekolah, berbelanja, atau beraktivitas lainnya. Ketersediaan angkutan umum yang efisien dan terintegrasi dapat mendorong warga untuk menggunakan kendaraan umum daripada kendaraan pribadi, sehingga mengurangi kemacetan lalu lintas dan tingkat polusi udara.

Peran angkutan umum dalam pengembangan wilayah sangat penting. Dengan tersedianya transportasi publik yang baik, wilayah yang tadinya sulit dijangkau dapat

terbuka untuk pemukiman, investasi, dan perkembangan ekonomi. Selain itu, sistem angkutan umum yang efektif juga membantu mengendalikan perkembangan kota dan mencegah urbanisasi yang tidak terkendali.

Pengendalian lalu lintas merupakan tantangan besar bagi kota-kota besar. Angkutan umum membantu mengatasi masalah ini dengan mengurangi jumlah kendaraan pribadi di jalan raya. Penggunaan angkutan umum secara masif dapat mengurangi kemacetan dan meningkatkan efisiensi transportasi di wilayah tersebut.

Selain manfaat tersebut, transportasi publik juga berkontribusi dalam penghematan energi. Dengan melayani sejumlah besar penumpang dalam satu perjalanan, angkutan umum dapat mengurangi konsumsi bahan bakar dan emisi gas rumah kaca per penumpang jika dibandingkan dengan kendaraan pribadi.

Transportasi publik berkelanjutan adalah sistem transportasi publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan cara mengurangi dampak negatif transportasi terhadap lingkungan, sosial, dan ekonomi. Konsep keberlanjutan dalam transportasi publik mencakup tiga hal penting seperti ekonomi, lingkungan, dan sosial. Secara ekonomi, transportasi publik berkelanjutan memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat dengan mengurangi biaya transportasi yang harus ditanggung oleh individu. Dengan adanya pilihan transportasi publik yang efisien dan terjangkau, masyarakat dapat menghemat biaya perjalanan dan meningkatkan produktivitas mereka. Waktu yang dihabiskan untuk berkendara dapat berkurang, sehingga masyarakat memiliki lebih banyak waktu untuk beraktivitas dan berkontribusi pada kegiatan ekonomi. Dalam aspek lingkungan, transportasi publik berkelanjutan berperan penting dalam mengurangi emisi

gas rumah kaca dan dampak negatif lainnya terhadap lingkungan. Penggunaan kendaraan pribadi yang lebih sedikit dapat mengurangi polusi udara dan kontribusi terhadap perubahan iklim. Selain itu, adopsi transportasi publik berbasis listrik atau energi terbarukan juga dapat membantu menciptakan kota yang lebih hijau dan ramah lingkungan.

Dari segi sosial, transportasi publik berkelanjutan mendorong kesetaraan dan inklusivitas. Dengan akses yang mudah dan terjangkau, transportasi publik memberikan kesempatan yang sama bagi semua orang untuk mengakses berbagai layanan dan kesempatan di kota. Ini mencakup aksesibilitas bagi orang dengan disabilitas, yang seringkali menghadapi tantangan dalam menggunakan transportasi pribadi. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip transportasi publik berkelanjutan, masyarakat dapat memperoleh manfaat jangka panjang dalam bentuk kualitas hidup yang lebih baik, kota yang lebih bersih dan sehat, serta masyarakat yang lebih inklusif dan harmonis. Pemerintah dan pihak terkait perlu bekerja sama untuk mengembangkan dan meningkatkan sistem transportasi publik yang berkelanjutan guna mencapai tujuan ini. Dengan demikian, transportasi publik berkelanjutan menjadi kunci dalam menciptakan masyarakat dan kota yang berwawasan masa depan dan berkelanjutan.

Transportasi berkelanjutan merupakan konsep yang erat kaitannya dengan kebijakan pemerintah. Implementasi transportasi berkelanjutan akan berhasil dengan efektif dan efisien jika didukung oleh kebijakan yang sesuai dari pemerintah. Kebijakan ini haruslah konsisten dan berkelanjutan, didukung dengan sanksi yang jelas bagi pelanggaran aturan.

Ketika kebijakan pemerintah mengarah ke transportasi berkelanjutan, dampak positif yang signifikan dapat terjadi. Transportasi yang ramah lingkungan, efisien, dan berbasis angkutan umum dapat mengurangi polusi udara dan kemacetan lalu lintas. Dengan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan mendorong orang untuk menggunakan transportasi publik, kepadatan lalu lintas dapat berkurang, dan wilayah perkotaan menjadi lebih bersahabat bagi pejalan kaki dan sepeda.

Kebijakan pemerintah yang konsisten dan berkelanjutan dalam mendukung transportasi berkelanjutan juga dapat berdampak positif pada lingkungan hidup dan kualitas udara. Pengurangan emisi gas rumah kaca dari transportasi dapat membantu mengurangi dampak perubahan iklim dan mendorong penggunaan teknologi ramah lingkungan dalam sektor transportasi. Kebijakan pemerintah dalam mewujudkan transportasi berkelanjutan meliputi dua aspek utama, yaitu perencanaan penggunaan lahan dan perencanaan transportasi. Dua aspek ini harus berjalan bersama-sama dengan utuh, menyeluruh, dan terintegrasi untuk mencapai tujuan transportasi berkelanjutan.⁹

2.3.2 Aksesibilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata aksesibilitas adalah hal dapat dijadikan akses. Arti lainnya dari aksesibilitas adalah hal dapat dikaitkan. Aksesibilitas adalah sebuah indikator yang mengukur sejauh mana suatu lokasi dapat dijangkau dengan mudah dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Konsep keterjangkauan ini mencakup berbagai faktor, seperti kemudahan dalam mencapai lokasi

⁹ Caroline Sutandi, "Pentingnya Transportasi Umum Untuk Kepentingan Publik", Jurnal Administrasi Publik, Vol.12 No.1 (April, 2015), hlm 24

tersebut dalam hal waktu, biaya, dan upaya yang diperlukan untuk melakukan perpindahan antar tempat atau wilayah. Penting bagi pemerintah untuk memastikan keterjangkauan ini tersedia, tanpa tergantung pada moda transportasi yang digunakan oleh masyarakat itu sendiri.

Aksesibilitas adalah suatu ukuran atau indikator yang menilai sejauh mana seseorang dapat dengan mudah mencapai tujuan mereka dalam suatu perjalanan. Konsep ini mencerminkan potensi atau tingkat kemudahan yang dimiliki seseorang untuk mencapai lokasi atau titik tujuan yang diinginkan. Karakteristik dari sistem transportasi suatu wilayah atau tempat ditentukan oleh tingkat aksesibilitas yang ada, karena hal ini mempengaruhi seberapa baik orang dapat bergerak dari satu tempat ke tempat lainnya dan mencapai tujuan mereka dengan efisien. Tingkat aksesibilitas yang baik dapat meningkatkan konektivitas dan mobilitas suatu wilayah, sementara aksesibilitas yang rendah dapat menghambat akses ke layanan, pekerjaan, atau kesempatan lainnya. Oleh karena itu, penting bagi suatu sistem transportasi untuk mempertimbangkan faktor aksesibilitas agar dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas pergerakan orang dalam mencapai tujuan mereka.

Aksesibilitas adalah konsep yang mengintegrasikan sistem tata guna lahan geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya. Hal ini mencakup pengukuran tingkat kenyamanan atau kemudahan dalam bagaimana lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan tingkat kemudahan atau kesulitan dalam mencapai lokasi tersebut melalui sistem jaringan transportasi.

Dalam konteks ini, aksesibilitas mencerminkan sejauh mana suatu wilayah atau lokasi dapat dijangkau dan dihubungkan dengan lancar melalui jaringan transportasi yang ada. Faktor-faktor seperti jarak, waktu tempuh, dan kualitas infrastruktur transportasi mempengaruhi tingkat aksesibilitas suatu tempat. Semakin mudah dan cepat akses ke berbagai fasilitas dan layanan, semakin tinggi aksesibilitasnya.

Syarat-syarat Aksesibilitas harus memenuhi 4 unsur sebagai berikut¹⁰:

1. Kemudahan; mencerminkan pentingnya memastikan bahwa semua anggota masyarakat dapat dengan mudah mencapai semua tempat dengan kemampuan mandiri. Artinya, infrastruktur dan fasilitas harus dirancang dan diatur sedemikian rupa sehingga memberikan aksesibilitas yang baik untuk semua individu, tanpa adanya hambatan atau kesulitan yang berarti, termasuk mereka yang mungkin memiliki keterbatasan fisik atau mobilitas.
2. Kegunaan; menekankan bahwa setiap orang harus dapat menggunakan semua tempat dengan bebas dan tanpa terkecuali. Hal ini mencakup aspek aksesibilitas fisik, seperti ramah bagi kaum difabel atau orang tua, serta akses ke layanan dan informasi bagi seluruh kelompok masyarakat.
3. Keselamatan; menyoroti pentingnya memprioritaskan keselamatan setiap individu dalam perencanaan dan pembangunan bangunan dan lingkungan. Aspek-aspek keselamatan harus diperhatikan secara teliti, termasuk desain bangunan yang aman, tata letak yang ergonomis, serta tindakan pencegahan untuk mengurangi risiko kecelakaan dan bahaya lainnya.

¹⁰ Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat No. 30/PRT/M/2006

4. Kemandirian; menggambarkan pentingnya memastikan bahwa setiap orang dapat menggunakan fasilitas dan tempat secara mandiri tanpa perlu bantuan dari orang lain. Hal ini mencerminkan upaya untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua individu, sehingga mereka dapat merasa lebih independen dan mampu berpartisipasi sepenuhnya dalam kehidupan masyarakat.

Prinsip-prinsip utama yang digunakan dalam perencanaan aksesibilitas di lingkungan masyarakat yaitu¹¹:

1. Dapat digunakan semua jenis pengguna; Desain yang dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh semua pengguna fasilitas, serta dapat dimanfaatkan secara berkala, memiliki implikasi penting dalam perencanaan dan pengembangan infrastruktur dan fasilitas. Konsep desain yang inklusif ini menekankan pada pentingnya memastikan bahwa setiap individu, termasuk mereka yang mungkin memiliki keterbatasan fisik atau mobilitas, dapat dengan mudah dan nyaman menggunakan fasilitas tersebut.

Implikasi dalam perencanaan:

- a. Mempertimbangkan kesetaraan kesempatan untuk memfasilitasi aksesibilitas semua masyarakat.
 - b. Mengembangkan pendekatan strategis dalam merancang kebijakan transportasi yang mengutamakan transportasi non kendaraan bermotor.
 - c. Jalan dapat diakses oleh semua pengguna secara mandiri tanpa hambatan fisik.
2. Universal dalam penggunaannya; Desain berlaku untuk semua jenis pengguna tanpa membedakan berdasarkan kemampuan.

¹¹ Peraturan Menteri PRT/M/No. 14 Tahun 2017

Implikasi dalam perencanaan:

- a. Menyusun proposal pengembangan sebagai pedoman rinci untuk perencanaan fasilitas.
- b. Perencanaan aksesibilitas harus memastikan semua pengguna dapat diakses tanpa hambatan fisik.

3. Informasi yang memadai; Desain dilengkapi informasi pendukung yang penting untuk pengguna dimana informasi yang diberikan disesuaikan dengan kemampuan pengguna.

Implikasi dalam perencanaan:

- a. Informasi yang memadai berfungsi sebagai masukan dalam proses perencanaan yang membantu mengurangi jarak antara setiap pengguna.

- b. Mempertimbangkan strategi untuk membuat perencanaan tepat sasaran

4. Toleransi Kesalahan; Meminimalkan risiko kecelakaan akibat dari kejadian yang tidak terduga.

Implikasi dalam perencanaan:

- a. Keamanan menjadi prioritas utama dalam perencanaan, termasuk keselamatan di jalan, pencegahan kriminalitas, prioritas kesehatan, dan peningkatan kenyamanan bagi pengguna fasilitas.

- b. Pengurangan risiko masalah pada alat transportasi vertikal (lift).

Dalam perencanaan fasilitas, desain aksesibilitas memerlukan adanya standar yang digunakan sebagai panduan. Standar ini berperan penting dalam mengarahkan dan mengatur konsep desain yang direncanakan agar sepenuhnya didukung oleh legitimasi

hukum dari Pemerintah. Salah satu bentuk legitimasi hukum yang terbaru adalah UU Nomor 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas. Desain aksesibel adalah hasil dari proses perencanaan yang memperhatikan kebutuhan dan hak-hak aksesibilitas dari berbagai kelompok masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Dengan mengacu pada standar yang ada dan peraturan perundang-undangan terkait, desain aksesibel menjadi suatu produk yang dapat memberikan layanan dan fasilitas yang inklusif bagi seluruh masyarakat.

2.3.3 Optimalisasi

Optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu menjadi lebih sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif. Optimalisasi berkaitan dengan suatu tindakan atau kegiatan untuk meningkatkan dan Mengoptimalkan¹². Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jikaa dipandang dari sudut usaha¹³. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Optimalisasi merupakan proses dalam pencarian solusi terbaik dalam memaksimalkan keuntungan dan penerimaan dengan menekan biaya.¹⁴ Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam pewujudannya secara efektif dan efisien. Optimalisasi adalah mencari alternatif yang paling efektif atau kinerja yang dicapai dengan memaksimalkan faktor yang diinginkan dan meminimalkan yang tidak diinginkan.

¹² Sidik, Machfud. 2002. "Optimalisasi Pajak daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah."

¹³ Ali, M.A., 2014, Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.Com di Samarinda, Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis.

¹⁴ Siringoringo, H. 2005. Pemograman Linier: Seri Teknik Riset Operasi. Graha Ilmu

Praktek optimalisasi dibatasi oleh kurangnya informasi yang lengkap, dan kurangnya waktu untuk mengevaluasi informasi apa yang tersedia dari masalah, optimalisasi dicapai biasanya dengan menggunakan teknik pemrograman linier dari riset operasi. Juga digunakan untuk mengidentifikasi perkiraan paling tinggi, dengan mengurangi sumbangan lainnya, dan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien lebih awal.¹⁵ Proses optimalisasi juga bisa didefinisikan sebagai upaya untuk mencapai keadaan yang memberikan nilai puncak atau terendah dari suatu fungsi.¹⁶ Berdasarkan pemahaman konsep dan teori yang diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi merupakan suatu rangkaian langkah atau proses, pelaksanaan program yang telah direncanakan secara terencana untuk mencapai target yang ditetapkan dan meningkatkan kinerja secara optimal.

Optimalisasi adalah suatu proses yang bertujuan untuk mencapai hasil yang ideal atau paling optimal dari suatu situasi atau kondisi. Dalam konteks ini, optimasi bisa merujuk pada berbagai hal, seperti meningkatkan efisiensi, meminimalkan biaya atau resiko, atau mencapai kinerja yang terbaik. Di sisi lain, optimalisasi juga dapat merujuk pada proses merancang dan membuat sesuatu dari awal agar mencapai hasil yang optimal. Dalam hal ini, optimasi terjadi saat suatu sistem, produk, atau layanan dirancang sedemikian rupa sehingga dapat berfungsi dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Pada dasarnya, tujuan dari optimalisasi adalah untuk mencapai hasil yang terbaik atau paling sesuai dengan sumber daya yang ada. Proses optimalisasi melibatkan analisis, perencanaan, dan implementasi langkah-langkah yang tepat untuk

¹⁵ Heizer, J., and Render, B. (2011). Operations Management. 10th Edition. Pearson Education, Inc. New Jersey.

¹⁶ S. Rao, Singiresu. 2009. Engineering Optimization: Theory and Practice. New Jersey: John Wiley and Sons, Inc.

mencapai hasil yang optimal. Dalam berbagai bidang, optimalisasi menjadi suatu pendekatan penting untuk mencapai efisiensi dan kesuksesan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi.

1. Tujuan

Tujuan dapat berbentuk maksimalisasi atau minimalisasi. Bentuk maksimalisasi digunakan ketika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Bentuk minimalisasi dipilih ketika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya. Penentuan tujuan harus memperhatikan hal yang dikejar untuk mencapai nilai maksimum atau minimum.

Penentuan tujuan harus mempertimbangkan apa yang ingin diminimumkan atau maksimumkan sesuai dengan kebutuhan atau konteks spesifik dari situasi yang sedang dihadapi. Dengan memahami tujuan yang ingin dicapai, proses pengoptimalan dapat dilakukan secara lebih terarah dan efisien untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dalam proses pengoptimalan, seringkali diperlukan analisis matematis atau komputasional untuk mencari solusi terbaik yang memenuhi kriteria maksimisasi atau minimisasi yang telah ditentukan. Penggunaan teknik-teknik pengoptimalan dapat membantu dalam mengambil keputusan yang lebih baik dan lebih akurat, terutama dalam situasi yang kompleks dan memiliki banyak variabel yang perlu dipertimbangkan.

Penting untuk menentukan tujuan dengan jelas dan spesifik agar pengoptimalan dapat berjalan dengan baik. Dalam konteks bisnis atau industri, tujuan maksimisasi dan

minimisasi dapat menjadi pedoman dalam mengambil keputusan strategis untuk mencapai kinerja dan efisiensi yang optimal.

2. Alternatif Keputusan

Proses pengambilan keputusan seringkali melibatkan berbagai pilihan yang dapat diambil untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap pilihan tersebut merupakan alternatif keputusan yang tersedia, namun perlu diingat bahwa alternatif- alternatif tersebut harus mengakomodasi keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh pengambil keputusan. Oleh karena itu, dalam pengambilan keputusan, penting untuk mempertimbangkan dengan seksama setiap alternatif dan dampaknya terhadap pencapaian tujuan. Alternatif keputusan, pada dasarnya, adalah aktivitas atau rangkaian tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan cara yang paling optimal, sejalan dengan ketersediaan sumber daya dan peraturan yang berlaku.

Pengambilan keputusan harus mempertimbangkan dengan cermat setiap alternatif yang tersedia dan menganalisis konsekuensi dari masing-masing pilihan. Evaluasi alternatif keputusan ini dapat melibatkan pertimbangan tentang efektivitas, efisiensi, risiko, dan dampak jangka panjang dari setiap tindakan yang diambil. Penting untuk diingat bahwa sumber daya yang dimiliki pengambil keputusan adalah terbatas, sehingga tidak semua alternatif dapat dijalankan secara bersamaan. Oleh karena itu, dalam mengambil keputusan, perlu diberikan prioritas dan memilih alternatif yang paling cocok dengan tujuan yang ingin dicapai serta memberikan manfaat yang optimal dengan sumber daya yang ada.

Proses memilih alternatif keputusan ini memerlukan analisis mendalam dan pertimbangan yang matang. Pengambilan keputusan harus mengumpulkan data dan informasi yang relevan, melibatkan pemangku kepentingan yang terkait, dan menggunakan alat analisis yang tepat untuk membantu dalam evaluasi alternatif keputusan secara obyektif.

3. Sumber Daya yang dibatasi

Sumberdaya merupakan komitmen atau pengeluaran yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keterbatasan dalam ketersediaan sumberdaya menjadi faktor yang perlu diperhatikan. Hal ini memicu kebutuhan untuk melakukan proses optimalisasi. Sumberdaya merupakan aspek penting dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumberdaya mencakup segala sesuatu yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tindakan atau mencapai hasil tertentu, termasuk tenaga kerja, waktu, uang, peralatan, bahan baku, dan lain sebagainya. Namun, ketersediaan sumberdaya ini terbatas, artinya jumlah dan kapasitasnya tidak selalu mencukupi untuk memenuhi semua kebutuhan atau pilihan yang ada.

Keterbatasan sumberdaya menuntut adanya pengorbanan atau pemilihan yang bijaksana dalam penggunaannya. Pengambil keputusan harus mempertimbangkan dengan seksama bagaimana sumberdaya yang ada dapat dialokasikan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam menghadapi keterbatasan sumberdaya, proses optimalisasi menjadi sangat relevan. Optimalisasi adalah suatu usaha untuk mencapai hasil yang paling baik atau optimal dari sumberdaya yang terbatas. Hal ini melibatkan pemilihan alternatif dan pengaturan prioritas untuk memaksimalkan hasil yang diinginkan dengan menggunakan sumberdaya seefisien mungkin.

Proses optimalisasi membantu pengambil keputusan untuk mencari solusi terbaik yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan yang ada. Dalam banyak situasi, tidak mungkin atau tidak praktis untuk mencapai segala hal yang diinginkan tanpa adanya pengorbanan atau kompromi. Oleh karena itu, pengambil keputusan harus melakukan evaluasi dan analisis matang untuk menentukan alternatif yang memberikan manfaat yang paling besar dengan menggunakan sumberdaya yang ada secara bijaksana. Dengan melakukan proses optimalisasi, pengambil keputusan dapat mencapai hasil yang paling baik dan efisien dari ketersediaan sumberdaya yang terbatas. Hal ini juga membantu dalam menghadapi tantangan dan hambatan yang mungkin muncul dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam dunia yang serba terbatas, proses optimalisasi menjadi penting dalam pengambilan keputusan yang cerdas dan berdaya guna. Dengan memahami keterbatasan sumberdaya dan melaksanakan proses optimalisasi dengan baik, pengambil keputusan dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan hasil yang optimal dan berkelanjutan.

Setelah mengetahui dimensi-dimensi dalam mengetahui permasalahan maka untuk mengatasi hal itu dalam pemanfaatan dalam identifikasi optimalisasi adalah¹⁷:

- 1 Menetapkan tujuan
2. Mengatasi hambatan
3. Solusi yang lebih tepat dan dapat diandalkan
4. Pengambilan keputusan yang lebih cepat

¹⁷ Pramudita.2018. Optimalisasi Pelayanan Pendidikan Menurut Pandangan Perspektif Islam. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Optimalisasi dalam aksesibilitas transportasi publik mengacu pada usaha untuk memastikan bahwa layanan transportasi publik dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh semua individu tanpa hambatan. Tujuannya adalah menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah bagi semua orang, serta menjamin bahwa layanan transportasi publik dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Optimalisasi aksesibilitas transportasi publik menjadi kunci dalam memastikan bahwa setiap orang memiliki kesempatan yang setara untuk mengakses layanan transportasi publik, sehingga mendukung mobilitas yang mandiri dan produktif. Upaya optimalisasi aksesibilitas transportasi publik mengambil peran penting dalam menciptakan kota yang inklusif dan berkeadilan. Dengan memastikan bahwa layanan transportasi publik dapat diakses oleh semua orang, termasuk mereka dengan mobilitas terbatas, disabilitas, atau kelompok rentan lainnya, masyarakat menjadi lebih inklusif dan tidak ada yang terpinggirkan. Fasilitas penunjang seperti akses untuk kursi roda, peron yang rendah untuk memudahkan naik turun, serta informasi yang mudah diakses bagi orang dengan kebutuhan khusus, adalah beberapa contoh upaya optimalisasi aksesibilitas transportasi publik.

Keberadaan transportasi umum penumpang memiliki tujuan utama untuk menyediakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Pelayanan yang baik ditandai dengan keselamatan, kecepatan, harga yang terjangkau, dan kenyamanan bagi para penumpang. Selain itu, transportasi umum penumpang juga berperan dalam menciptakan lapangan kerja.

Dengan menyediakan layanan angkutan umum yang efisien, masyarakat dapat dengan mudah dan aman bergerak dari satu tempat ke tempat lain tanpa harus memiliki kendaraan pribadi. Fasilitas transportasi umum yang cepat dan terjangkau dapat

mengurangi kebutuhan untuk menggunakan kendaraan pribadi, sehingga berpotensi mengurangi volume lalu lintas kendaraan dan kemacetan di jalan raya. Keberadaan angkutan umum penumpang sebagai angkutan massal juga memungkinkan untuk membagi biaya angkut kepada lebih banyak orang atau penumpang. Dengan jumlah penumpang yang banyak, biaya per penumpang dapat ditekan serendah mungkin, sehingga tarif angkutan umum menjadi lebih terjangkau bagi masyarakat luas. Selain manfaat langsung bagi para penumpang, keberadaan transportasi umum penumpang juga berdampak positif pada aspek sosial dan ekonomi. Dengan adanya angkutan umum yang efisien, aksesibilitas ke berbagai fasilitas publik dan peluang ekonomi menjadi lebih mudah bagi masyarakat dari berbagai lapisan. Dalam konteks perkotaan, transportasi umum penumpang memiliki peran yang strategis dalam menciptakan kota yang lebih berkelanjutan, ramah lingkungan, dan berkeadilan. Penggunaan angkutan umum yang lebih luas dapat membantu mengurangi polusi udara dan emisi gas rumah kaca dari kendaraan pribadi, serta mengurangi tekanan terhadap infrastruktur jalan. Dalam rangka mencapai tujuan pelayanan angkutan yang baik dan meningkatkan mobilitas masyarakat secara keseluruhan, penting bagi pemerintah dan pihak terkait untuk terus mengembangkan dan meningkatkan sistem transportasi umum penumpang, termasuk memperhatikan aspek keselamatan, efisiensi operasional, dan kualitas layanan bagi para penumpang. Dengan demikian, transportasi umum penumpang akan menjadi tulang punggung mobilitas perkotaan yang berkelanjutan dan membawa manfaat positif bagi masyarakat secara menyeluruh.

2.4 Kerangka Pemikiran

Optimalisasi adalah proses penelusuran solusi terbaik yang tidak selalu menghasilkan keuntungan paling tinggi jika tujuannya adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu menghasilkan biaya paling rendah jika tujuannya adalah meminimalkan biaya.

Kerangka pemikiran adalah struktur konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori dengan berbagai faktor yang dianggap sebagai masalah yang signifikan. Rangkaian pemikiran bermanfaat untuk merumuskan hipotesis sehingga dapat dianggap sebagai dasar dari perumusan hipotesis..¹⁸

Agar penelitian lebih mudah dipahami, Penulis membuat kerangka pemikiran agar dapat memudahkan pembaca memahami isi dari penelitian serta menyamakan persepsi yang sama antara penulis dan pembaca.



18 Amirullah, Widayat. 2002. Metode Penelitian Pemasaran. Malang : CV. Cahaya Press.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

