



UNIVERSITAS NASIONAL

**PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK MELALUI APLIKASI TIJE
PADA TRANSJAKARTA KORIDOR 7 KAMPUNG RAMBUTAN-
KAMPUNG MELAYU**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

Putri Pangestika

NPM: 193515516082

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

Jakarta, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES THROUGH THE TIJE
APPLICATION AT TRANSJAKARTA CORRIDOR 7 KAMPUNG
RAMBUTAN-KAMPUNG MELAYU***

SKRIPSI

***Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.Ap)***

Putri Pangestika

NPM: 193515516082

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE

DEPARTEMET OF PUBLIC ADMINISTRATION

Jakarta, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Pangestika
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516082
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui,

Jakarta, 18 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Dr. Mary Ismowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Pangestika
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516082
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui,

Jakarta, 18 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Putri Pangestika

Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516082

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Transportasi Publik Melalui
Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7
Kp.Rambutan-Kp.Melayu

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Penguji 1 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji 2 : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 29 Agustus 2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Pangestika
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516082
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Transportasi Publik Melalui
Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7
Kp.Rambutan-Kp.Melayu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan Peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat:

Jakarta, 18 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Putri Pangestika

ABSTRAK

Nama : Putri Pangestika
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516082
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu

Aplikasi Tije itu sendiri merupakan media digital modern yang terbit dengan berbagai fitur canggih dan simple serta memudahkan masyarakat dalam menggunakan Transjakarta. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam pelaksanaan aplikasi Tije, diantaranya banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Tije, masih ada beberapa fitur pelayanan yang belum terintegrasi dengan baik, serta banyaknya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan aplikasi Tije ini. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan juga menggambarkan pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi dilihat dari 8 (delapan) dimensi, yaitu efektif, kejelasan, kepastian/transparan, efisiensi, responsif, sederhana, keterbukaan, ketepatan waktu, adaptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang didapat secara langsung dari informan dan observasi. Sedangkan data sekunder berdasar dari data dokumen yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu telah terlaksana dengan baik, akan tetapi masih perlu perbaikan, peningkatan, dan sosialisasi pelayanan aplikasi Tije tersebut agar masyarakat dapat menggunakannya lebih baik

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Transportasi publik, Aplikasi Tije, PT.Transjakarta.

Referensi: 3 Buku, 9 Jurnal, 3 Peraturan Perundang-Undangan, 3 Laman Website

ABSTRACT

Name : Putri Pangestika
Major : Public Administration
Thesis : Public Transportation Services Through
Tije Application on Transjakarta Corridor 7
Kp. Rambutan-Kp. Melayu

The Tije application itself is a modern digital media that is published with various advanced and simple features and makes it easier for people to use Transjakarta. This research is motivated by several problems in implementing the Tije application, among them many people who do not know about the existence of the Tije application, there are still several service features that have not been properly integrated, and there are many complaints from the public about this Tije application service. The purpose of this study is to describe public transportation services through the Tije application on Transjakarta Corridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu. The method used in this research is using descriptive qualitative method by conducting interviews, observation, and documentation seen from 8 (eight) dimensions, namely effectiveness, certainty/transparent clarity, efficiency, responsiveness, simplicity, openness, timeliness, adaptive. The data source used is primary data obtained directly from informants and observations. Meanwhile, secondary data is based on document data that is related to the problem under study. The results of this study indicate that public transportation services through the Tije application on Transjakarta Corridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu have been implemented well, but still need improvement, enhancement, and socialization of the Tije application service so that people can use it better.

Keywords: Public Service, Public Transportation, Tije Application, PT.Transjakarta.

References: 3 Books, 9 Journals, 3 Legislations, 3 Websites

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sholawat serta salam penulis panjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis mampu menyelesaikan karya tulis berbentuk skripsi ini dengan waktu yang telah direncanakan, meskipun hasilnya masih jauh dari kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul *“Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu”* ditulis agar dapat memenuhi salah satu syarat dalam mengenyam gelar Sarjana Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis mengakui bahwa tanpa adanya masukan, motivasi serta bimbingan dari berbagai pihak sejak awal perkuliahan sampai pada tahap skripsi ini merupakan perjalanan yang sulit bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bernawi Putera, M.A sebagai Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si sebagai Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si sebagai Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si sebagai Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional

6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional
7. Bapak Drs. Didit Setiabudi, M.Si sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga dan juga pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran serta keikhlasannya atas masukan dan juga motivasinya selama proses penyusunan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi
8. Bapak Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D sebagai Dosen Pembimbing Akademik
9. Semua Dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang memberikan ilmu serta wawasan yang bermanfaat selama masa perkuliahan
10. Semua staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam hal administrasi
11. Kepada kedua orangtua yaitu Mamah Mulyati, Bapak Deni Syawaludin, Aa Devi, Mba Nindi, Khalisa yang tidak pernah putus medoakan dan memberi dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini
12. Seluruh staff PT.Transjakarta yang bersedia menyempatkan waktu kepada peneliti dalam memberikan informasi dan data yang dibutuhkan
13. Terima kasih kepada masyarakat pengguna Transjakarta terkhusus pada Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu yang telah bersedia menjadi informan dan juga membantu saya dalam proses mendapatkan data informasi untuk skripsi ini
14. Terima kasih juga kepada Tony Arbolino, Dita Karang, Zuu, Minji, Jinny, Lea, dan Soodam yang memberikan hiburan secara tidak langsung kepada saya hingga tahap penyelesaian skripsi ini
15. Teman-teman seperjuangan sejak awal hingga akhir kuliah di Universitas Nasional, yaitu Arfah, Regita Septiani Putri, Funny Indri

Widyastuti, Rebecca Michelle Patricia, dan teman-teman angkatan 19
Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional

Secara sadar peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti harapkan adanya saran dan kritik yang membangun. Aamiin. Terima Kasih.

Jakarta, 25 Juli 2023



Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Putri Pangestika', written over a white background.

Putri Pangestika

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penulisan.....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Kerangka Teori.....	22
2.2.1 Teori Pelayanan.....	22
2.2.2 Teori Publik.....	27
2.2.3 Teori Pelayanan Publik	28

2.2.4 Teori Transportasi	32
2.2.5 Teori Pelayanan Prima	35
2.3 Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan penelitian	39
3.2 Penentuan Informan	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	45
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	46
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	48
3.5.1 Lokasi Penelitian	48
3.5.2 Jadwal Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian	50
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum PT Transjakarta.....	50
4.1.2 Visi dan Misi Serta Nilai PT Transjakarta	54
4.1.3 Tata Kelola Perusahaan	54
4.1.4 Nilai-Nilai PT. Transjakarta.....	57
4.1.5 Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Keadaan Darurat	57
4.1.6 Tanggung Jawab Sosial/Corporate Social Responsibility (CSR)	58
4.1.7 Struktur Organisasi PT. Transjakarta.....	64
4.1.8 Pelayanan Publik Aplikasi Tije.....	65
4.2 Hasil Penelitian.....	67
4.2.1 Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu	67
4.2.1.1 Efektif.....	69
4.2.1.2 Sederhana	72
4.2.1.3 Kejelasan Kepastian/Transparan	76
4.2.1.4 Keterbukaan	79
4.2.1.5 Efisiensi.....	82
4.2.1.6 Ketepatan Waktu	86

4.2.1.7 Responsif.....	89
4.2.1.8 Adaptif	93
BAB V PENUTUP.....	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	103
5.2.1 Saran Teoritis	103
5.2.2 Saran Praktis	104
DAFTAR PUSTAKA	105



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna Transjakarta yang melakukan complain.....	5
Tabel 1. 2 Perbandingan Pengguna Transjakarta dengan Pengguna Aplikasi Tije.	9
Tabel 2. 1 Perbandingan Antar Penelitian	20
Tabel 3. 1 Kategori Informan.....	42
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 4. 1 Hasil Observasi Penelitian.....	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Instal Aplikasi Tije.....	9
Gambar 1. 2 Ulasan Aplikasi Tije.....	10
Gambar 1. 3 Penumpang dan Pendapatan Transjakarta Tahun 2019, 2020, 2021	11
Gambar 1. 4 Koridor 7 (Kp.Rambutan – Kp.Melayu)	13
Gambar 4.1 Logo PT.Transjakarta.....	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT.Transjakarta	64
Gambar 4.3 Aplikasi Tije.....	66
Gambar 4.4 Tampilan Aplikasi Tije	67
Gambar 4.5 Jumlah Keseluruhan Pengguna Tije Melalui iOS dan Android	70
Gambar 4.6 Fitur Pembelian Tiket Pada Aplikasi Tije.....	74
Gambar 4. 7 Tutorial Aplikasi Tije.....	79
Gambar 4.8 Fitur Tanya Tije Pada Aplikasi Tije.....	84
Gambar 4.9 Ulasan Positif dan Negatif Masyarakat Terhadap Aplikasi Tije.....	90



DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir.....	38
-----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara	107
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	112

