

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Secara umum, pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai proses memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sebagai prinsip dasar, pemerintahan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan utamanya adalah tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan internal pemerintah, melainkan untuk melayani kepentingan masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan potensi dan kreativitas mereka demi mencapai tujuan bersama.

Dalam setiap era, masyarakat selalu mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Namun demikian, seringkali harapan ini tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, karena pelayanan publik yang terjadi cenderung rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal ini terjadi karena masyarakat masih dianggap sebagai pihak yang harus melayani, bukan sebagai pihak yang dilayani oleh pemerintah. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan reformasi pelayanan publik yang mengembalikan dan memposisikan “pelayanan” dan “yang dilayani” pada konsep yang sebenarnya. Pelayanan publik seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum, namun terkadang berbalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara.

Pemerintah sebenarnya memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dengan demikian, pemerintah perlu melakukan perubahan yang signifikan dalam pendekatan dan praktik pelayanan publik yang seharusnya memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, dan kenyamanan bagi masyarakat.<sup>1</sup>

Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan umum merujuk pada berbagai jenis kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, maupun lembaga Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Pelayanan umum tersebut dapat berupa penyediaan barang dan/atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>2</sup> Dengan demikian, pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai upaya memberikan layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Birokrasi publik perlu bertransformasi agar dapat menyediakan layanan publik yang lebih *professional*, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, *responsive*, dan adaptif. Selain itu, birokrasi juga harus berperan dalam membangun kualitas manusia dengan cara meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depan yang lebih baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003, salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan

---

<sup>1</sup> Robi Cahyadi, "Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah", Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, Vol.10, No.3, (2016), hal 569-586.

<sup>2</sup> *Ibid*

jasa.<sup>3</sup> Pelayanan jasa dapat dijelaskan sebagai jenis pelayanan yang disediakan oleh unit pelayanan dalam bentuk penyediaan sarana, prasarana, dan penunjangnya. Operasionalnya didasarkan pada system pengoperasian tertentu, dengan produk akhir berupa jasa yang memberikan manfaat langsung kepada penerima layanan dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Salah satu contoh dari pelayanan jasa ini adalah transportasi publik.

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan manusia. Baik di desa maupun di kota, mobilitas masyarakat memerlukan sarana transportasi publik yang dapat memfasilitasi kegiatan sehari-hari dan memenuhi kebutuhan transportasi mereka. Sarana transportasi merupakan bagian integral yang tak terpisahkan dan diperlukan dalam aktivitas sehari-hari masyarakat. Dalam praktiknya, masyarakat sangat bergantung pada transportasi untuk berbagai aktivitas dan kebutuhan mereka. Untuk memenuhi kebutuhan transportasi ini, pemerintah memastikan adanya transportasi umum yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Melalui transportasi umum, kebutuhan akan mobilitas dan aksesibilitas dapat terpenuhi, memungkinkan masyarakat untuk mencapai tujuan mereka dengan lebih mudah dan efisien.

Perkotaan, terutama di daerah dengan kepadatan penduduk yang tinggi seperti DKI Jakarta, menghadapi tantangan dalam hal mobilisasi dan kemacetan lalu lintas. Keterbatasan ruang dan jumlah kendaraan yang tinggi menyebabkan terjadinya kemacetan yang sering terjadi. Hal ini dapat menghambat pergerakan

---

<sup>3</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

orang dan barang, serta mempengaruhi efisiensi waktu dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Untuk menjaga kelancaran dan efisiensi dalam aktivitas perkotaan penting untuk memperhatikan kualitas sistem transportasi. Diperlukan infrastruktur yang memadai, seperti jaringan jalan yang baik, system transportasi massal yang efisien, dan pengaturan lalu lintas yang efektif. Selain itu, adopsi teknologi modern dalam transportasi, seperti penggunaan aplikasi berbasis smartphone untuk transportasi berbagi dan informasi lalu lintas real-time, juga dapat membantu mengoptimalkan mobilitas perkotaan.

Oleh karena itu, perbaikan dalam sektor transportasi perlu melibatkan perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Instansi yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan jasa transportasi seperti perusahaan transportasi atau lembaga pemerintah terkait, perlu mengutamakan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini dapat melibatkan upaya dalam meningkatkan keterampilan dan kompetensi staf, perbaikan infrastruktur transportasi, perbaikan jadwal dan frekuensi layanan, penggunaan teknologi terkini dalam pengelolaan dan pengoperasian, serta peningkatan kesadaran akan kebutuhan dan harapan pengguna.<sup>4</sup>

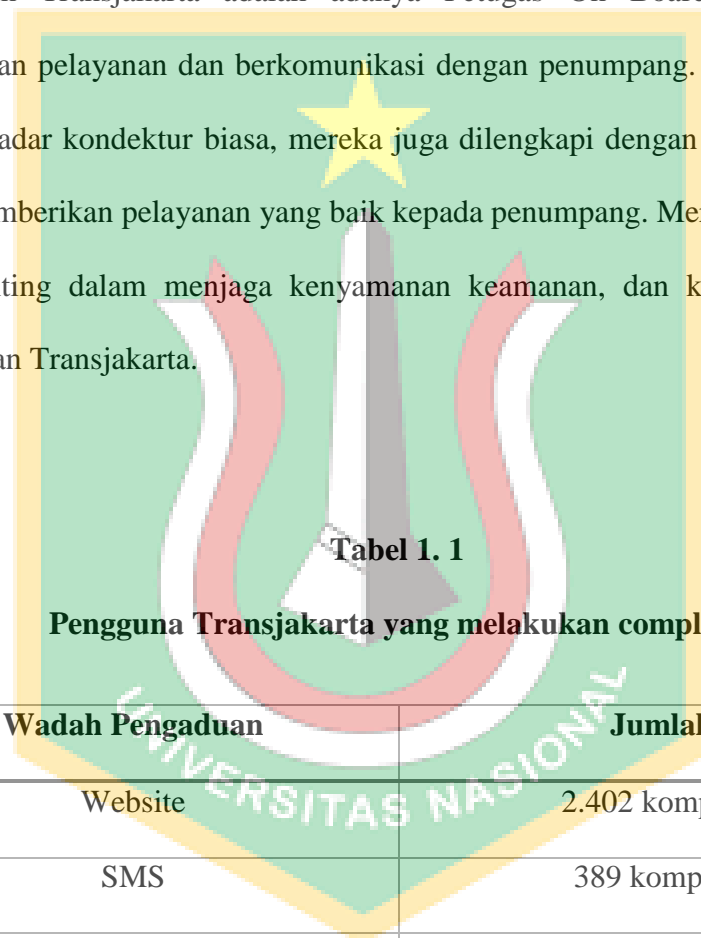
Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa kepada masyarakat, terobosan-terobosan diperlukan agar layanan tersebut dapat dijangkau oleh semua kalangan

---

<sup>4</sup> Al Rasyid, Rio Bagus Firmansyah, "Kualitas pelayanan transportasi publik" (Studi deskriptif tentang kualitas pelayanan jasa angkutan umum perum Damri unit angkutan bus khusus Gresik-Bandara Juanda), PhD Thesis. UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2015, hal 2-4.

masyarakat tanpa terkecuali. Salah satu terobosan yang telah dilakukan adalah pendirian Transjakarta.

Transjakarta, juga dikenal sebagai Busway, adalah system transportasi Bus Rapid Transit (BRT) yang dirancang untuk melayani penduduk Jakarta. Salah satu keunggulan Transjakarta adalah adanya Petugas On Board yang bertugas memberikan pelayanan dan berkomunikasi dengan penumpang. Petugas ini tidak hanya sekedar kondektur biasa, mereka juga dilengkapi dengan pelatihan khusus dalam memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang. Mereka menjalankan peran penting dalam menjaga kenyamanan keamanan, dan keteraturan dalam penggunaan Transjakarta.



**Tabel 1. 1**

**Pengguna Transjakarta yang melakukan complain**

<b>Wadah Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>
Website	2.402 complain
SMS	389 complain
Call Centre	780 complain
<b>Total</b>	<b>3.211 complain</b>

(PT. Transjakarta, 2016)

Dari 3.211 komplain yang ada, pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. Bidang Pengendalian yang terdiri dari keluhan untuk pramudi dan satgas dari Transjakarta Busway
- b. Operasional Bus yang terdiri dari keluhan masalah headway dan masalah teknis
- c. Operasional Tiket yang terdiri dari keluhan untuk petugas tiket, Mesin, untu masalah teknis dan fisik
- d. Bidang Sarana dan Prasarana yang terdiri dari untuk petugas, halte, dan keadaan CCTV
- e. Masalah informasi berkaitan dengan arah rute dan tempat.

Berdasarkan data complain pelanggan Transjakarta di DKI Jakarta, terlihat bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta masih belum memuaskan. Terhadap tingkat complain yang cukup tinggi dari pelanggan Transjakarta, yang mencakup beberapa masalah, seperti pelayanan petugas Onboard yang masih kurang baik, dengan sikap dan perilaku yang belum mengalami perubahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Transjakarta, masih terjadi kondisi bus yang penuh sesak, sehingga ibu hamil terpaksa harus berdiri, masih terdapat kebingungan pelanggan Transjakarta terkait dengan rute perjalanan, dan ketidaktepatan waktu kedatangan antar bus Transjakarta yang menyebabkan penumpukan di halte Busway, masih terjadi tindak kriminalitas dan tindakan asusila di dalam bus Transjakarta, jalur busbay yang tidak

steril dari kendaraan pribadi, yang mengakibatkan gangguan pada kelancaran perjalanan bus, dan tingkat kecelakaan yang masih tinggi.

Data ini mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa masalah yang perlu ditangani dalam penyediaan pelayanan oleh Transjakarta. Diperlukan upaya perbaikan yang signifikan dalam hal peningkatan perilaku dan keterampilan petugas, peningkatan kapasitas bus dan jaringan rute, peningkatan keamanan di dalam bus, pengendalian lalu lintas di jalur busway, serta peningkatan kesadaran keselamatan bagi pengguna jasa.

Untuk itu, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang ada pada Transjakarta ini. Pemerintah Indonesia juga telah mengembangkan berbagai jenis pelayanan publik yang berbasis online untuk memudahkan akses masyarakat, beberapa contohnya adalah sistem informasi, pengaduan, dan pendaftaran online.

Penelitian ini didasarkan pada Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan tersebut juga bersandar pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, yang menjelaskan bahwa otonomi daerah merupakan suatu hak, wewenang, dan juga kewajiban daerah otonom untuk mengatur serta mengurus sendiri pemerintahannya serta kepentingan masyarakat sendiri.

Penggunaan aplikasi dalam pelayanan publik merupakan upaya yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang

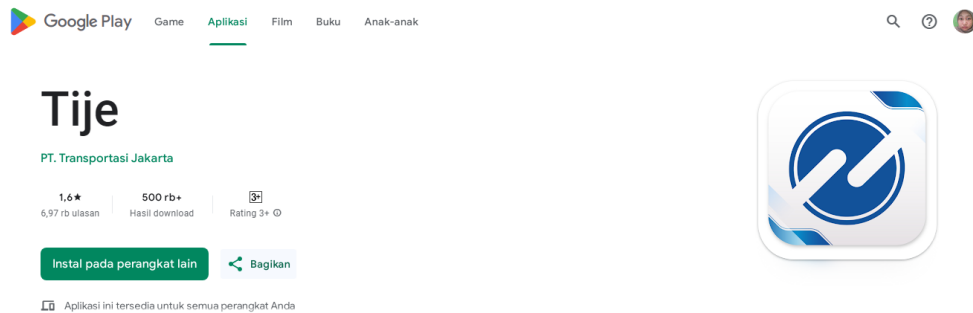
kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dan sebagainya.

Dengan ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik maka PT. Transjakarta meluncurkan pengembangan pelayanan publik berbentuk jasa yakni dalam transportasi publik melalui ilmu teknologi yaitu dengan hadirnya aplikasi Tije.

Aplikasi Tije adalah sebuah platform digital modern yang menyediakan berbagai fitur canggih dan sederhana untuk memudahkan masyarakat dalam merencanakan perjalanan dengan Transjakarta. Transjakarta berkontribusi secara signifikan dengan menyediakan aplikasi ini sebagai bagian dari upaya konsisten dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan setia.

Pengguna Transjakarta dapat mengunduh dan menginstal aplikasi Tije pada perangkat Android atau iOS. Aplikasi ini memiliki fitur-fitur canggih seperti pencarian rute, informasi halte terdekat, pemantauan posisi bus secara real-time, dan pembelian tiket perjalanan. Dengan menggunakan aplikasi Tije, pengguna dapat dengan mudah mengatur perjalanan dengan Transjakarta.





**Gambar 1. 1**  
**Instal Aplikasi Tije**  
 (Google Playstore, 2023)

**Tabel 1. 2**  
**Perbandingan Pengguna Transjakarta dengan Pengguna Aplikasi Tije**

Tahun	Pengguna Transjakarta	Pengguna Aplikasi Tije
2021	173.740.536	324.899
2022	192.081.602	605.751

(PT Trans Jakarta, 2023)

Namun, dalam pelaksanaannya aplikasi Tije ini memiliki permasalahan. Permasalahan pertama, berdasarkan gambar 1.1 yang memperlihatkan bahwa jumlah data pengguna yang mengunduh aplikasi Tije adalah sebanyak 500.000 lebih pengguna. Sedangkan pada tabel 1.2 terlihat bahwa pengguna Transjakarta pada tahun 2022 berjumlah 192.081.602 orang. Dalam hal tersebut, terdapat kesenjangan yang jauh antara jumlah pengguna Transjakarta dengan jumlah pengguna aplikasi Tije.

Permasalahan kedua, masih terdapat pelanggan yang sepenuhnya belum menggunakan aplikasi Tije, karena ketidaktahuan pelanggan yang mengartikan bahwa minimnya sosialisasi aplikasi Tije, sehingga menyebabkan masyarakat menggunakan cara pelayanan dengan datang langsung dan menanyakan hal terkait transjakarta ke petugas secara langsung karena tidak mengetahui keuntungan dari aplikasi Tije tersebut.



**Gambar 1. 2**  
**Ulasan Aplikasi Tije**  
(Google Playstore, 2023)

Permasalahan ketiga, sesuai dengan rating dan ulasan pada Playstore Aplikasi Tije yaitu dengan rating rata-rata 1,6 bintang. Bahwa dalam hal ini ulasan terkait terbanyak memberikan masukan 1 bintang saja. Beberapa diantaranya masyarakat pengguna aplikasi Tije berpendapat bahwa penggunaan aplikasinya membingungkan, untuk pencarian bis yang digunakan untuk tujuan rute tidak dapat ketemu oleh penggunanya dan juga tidak ada keterangan bis sudah sampai halte mana. Adapun juga dengan rating 1 dari pengguna lainnya memberikan ulasannya terhadap aplikasi Tije bahwa setelah dibuka aplikasi Tije tersebut mengalami error dan sudah 2 tahun setelah memakai aplikasi tersebut tetap buruk kualitasnya.

Pada penelitian ini, lokus yang akan diambil berada di wilayah Kota Jakarta Timur yaitu pada Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu. Berikut data Penumpang dan Pendapatan Transjakarta sebagai salah satu transportasi publik di DKI Jakarta:

Koridor	Jumlah Penumpang dan Pendapatan Trans Jakarta menurut Koridor/Rute					
	Penumpang			Pendapatan (Rupiah)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Koridor I (Blok M-Kota)	28703262	13114712	8948313	93950566124	43665098213	29516746498
Koridor II (Pulo Gadung-Harmoni)	9569953	4788613	3455771	29913094973	14976964000	10797570187
Koridor III (Kalideres-Pasar Baru)	12809507	6685591	4785602	39975278549	20922782000	15040274996
Koridor IV (Pulo Gadung 2-Dukuh Atas)	9221017	4103583	2713043	29455491234	12652492500	8406663000
Koridor V (Kp. Melayu-Ancol)	12329691	5959530	4389676	38144616872	18468433022	13652045389
Koridor VI (Ragunan-Dukuh Atas 2)	12051594	5526020	3595749	38855459654	17879747000	11658961500
Koridor VII (Kp. Rambutan-Kp. Melayu)	11558274	5330683	3970079	34379598199	16078734549	12028224494
Koridor VIII (Lebak Bulus-Harmoni)	12504656	6288549	4589176	39826013203	20247399500	14822881999
Koridor IX (Pinang Ranti-Pluit)	17527958	9525362	6875228	55483788767	30379656492	21994603992
Koridor X (PGC 2-Tanjung Priok)	9960874	5545169	3843074	31109086987	17258548000	12050660992
Koridor XI (Kp. Melayu-Pulo Gebang)	3875702	2040909	1439609	11032062040	5865508500	4173351000
Koridor XII (Penjaringan-Tanjung Priok)	3012110	1898532	1452908	9371415690	6085049501	4698685998
Koridor XIII (Puri Beta-Tendean)	8825641	4289675	3000028	27028211502	13536280509	9501512496
Layanan Bus Pengumpan	47682471	11590665	-	126947054994	32531332752	-
Layanan Premium (Royaltrans)	1166631	1445	151887	23332620000	28900000	3037740000
Layanan Pengumpan Bus Kecil (Mikrotrans)	47366369	36752930	44784584	-	-	-
Layanan Perbatasan (Transjabodetabek)	12936584	2854246	731419	44343934000	9700379526	2255691008
Layanan Bus Wisata	2587362	405426	-	-	-	-
Lainnya	343124	143637	156672	-	-	104922500
Jumlah	264032780	126845277	98882818	672148292788	280277306064	173740536049

**Gambar 1.3**  
**Penumpang dan Pendapatan Transjakarta Tahun 2019, 2020, 2021**  
 (PT Trans Jakarta, 2023)

Dari penjelasan tabel diatas, diketahui bahwa Transjakarta sebagai salah satu transportasi publik di DKI Jakarta memiliki andil dalam melayani masyarakat pada bidang jasa. Pada tahun 2019 ditemukan bahwa ada layanan Transjakarta dengan jumlah total adalah 264.032.780 juta yang telah dilakukan. Pada tahun 2020 layanan yang diberikan oleh Transjakarta ini berjumlah total 126.845277 juta. Dari tahun 2019 ke 2020 dapat dilihat bahwa ada penurunan pelayanan yang diberikan oleh pihak Transjakarta. Hal ini dikarenakan adanya wabah penyakit Covid-19 yang berdampak pada transportasi publik. Diketahui bahwa ada berbagai kebijakan yang mengharuskan masyarakat untuk berjaga jarak agar tidak dapat tertular penyakit tersebut. Imbasnya pada tahun 2021 yang masih menjalankan kebijakan berjaga jarak ini, maka hanya ada 98.882.818 layanan yang diberikan oleh pihak Transjakarta. Hal ini pun berdampak pada pendapatan perusahaan BUMD DKI Jakarta ini. Dari tahun 2019 hingga 2021 ini mengalami penurunan yang cukup tajam karena ada berbagai permasalahan yang dihadapi pada saat itu.

Kemudian alasan lain terkait dengan dipilihnya tempat ini ialah karena peneliti ingin mengambil rute yang banyak ditumpangi karena rute koridor ini melewati wilayah perkantoran dan perbelanjaan yang dimana terdapat titik-titik kemacetan. Pada wilayah ini juga bermula pada Terminal Kp.Rambutan yang juga terdapat LRT yang akan diresmikan pada pertengahan tahun 2023. Dan pemberhentian terakhir pada Koridor ini berada di Terminal Kp.Melayu yang dipadati oleh masyarakat. Di bawah ini merupakan gambaran Koridor 7 dan halte yang dilewati:



**Gambar 1.4**  
**Koridor 7 (Kp.Rambutan – Kp.Melayu)**  
 (Aplikasi Tije, 2023)

Berdasarkan hal tersebut, untuk itu dibutuhkan partisipasi masyarakat terkait dengan aplikasi Tije, yang kemudian dapat menjadi solusi dan rekomendasi perbaikan pada aplikasi tersebut kepada PT.Transjakarta. Sehingga pada penelitian skripsi ini peneliti akan membahas Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti dapat merumuskan masalah, yaitu Bagaimana Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini, memiliki 1 (satu) tujuan penulisan yang ingin dicapai oleh peneliti yaitu untuk mendeskripsikan dan menggambarkan Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu.

## **1.4 Manfaat Penulisan**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat memperluas informasi wawasan dan juga pengetahuan menjadi suatu sumbangan pemikiran mengenai kajian terkait dengan Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan baik positif maupun negatif kepada pihak PT.Transjakarta selaku BUMD DKI Jakarta saat ini mengenai Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu serta sebagai bahan

evaluasi untuk meningkatkan kinerja aplikasi guna mencapai kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Tije dalam menggunakan transportasi publik di Jakarta .

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini, mendeskripsikan tentang latar belakang alasan peneliti melakukan penelitian, permasalahan yang dibahas oleh peneliti, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian ini bagi masyarakat sekitar serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini, menjelaskan tinjauan literatur yang digunakan oleh peneliti. Adapun tinjauan pustaka ini berisi pendapat ahli atau hasil penelitian sebelumnya. Serta kerangka teori dan kerangka berpikir.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gaya penulisan yang peneliti gunakan dalam penelitian skripsi ini. Metode penelitian atau pendekatan yang digunakan melalui metode penelitian kualitatif. Dalam bab ini juga terdapat penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian yang dilakukan.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hal analisis yang dilakukan oleh penulis secara mendalam terhadap suatu permasalahan yang menjadi fokus dan temuan dalam

penelitian yang telah dilakukan. Pada bab ini pun mencakup, gambaran umum dari lokasi penelitian yang dilakukan, hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian secara mendalam.

## **BAB V: PENUTUP**

Dalam bab ini, terdapat bagian mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapat dan diuraikan oleh penulis. Kemudian, pada bab ini juga di bagian akhir mencakup Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran, Dokumentasi Penelitian dan juga Biodata Penulis.

