

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengangkat judul “Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan bentuk Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu. Dalam melakukan penelitian ini perlu dilakukan peninjauan terhadap penelitian terdahulu serta berbagai konsep yang memiliki keterkaitan dengan judul yang diangkat oleh peneliti. Terdapat tiga penelitian yang terkait dengan Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu, meliputi:

- a. Sebuah penelitian sebelumnya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta” oleh Putri Yulfa Rianti dan Retnowati WD Tuti pada tahun 2017. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan transjakarta busway di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman (1990) dalam buku Teori Administrasi Publik yang ditulis oleh Harbani Pasolong (2014) yang mengukur kualitas pelayanan dengan lima indikator: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility. Metode yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek yang masih perlu

ditingkatkan, seperti reliabilitas petugas, kesiagapan petugas saat halte penuh, jaminan keamanan, empati terhadap kelompok usia tertentu, dan kebersihan fasilitas.⁵

- b. Penelitian lain yang berjudul “Manajemen Pemeliharaan bus Transjakarta dalam mencapai standar pelayanan minimum” oleh Ismiyati, Miskul Firdaus, dan Dian Artanti Arubusman pada tahun 2016. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem manajemen operasional pemeliharaan Bus Transjakarta dalam meningkatkan kebutuhan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat pengguna. Teori yang digunakan adalah menurut Meyer (2008) yang meliputi perencanaan, organisasi, pengawasan, pemeliharaan, pemberdayaan, dan anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana Transjakarta. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar program Transjakarta telah sesuai dengan harapan dalam berbagai aspek, dan mampu menyerap penumpang yang signifikan dan memberikan pendapatan kepada pemerintah daerah.⁶
- c. Penelitian lain yang berjudul “Peran Kebijakan dalam Peningkatan Performa Layanan BRT Transjakarta” oleh Mutiasari Kurnia Devi, Rinawanti Safitri, dan Fahril Fanani pada tahun 2021. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengelaborasi peran kebijakan pemerintah daerah dan pusat dalam

⁵ Putri Yulfa Rianti, Retnowati WD Tuti, “Kualitas pelayanan transjakarta busway di dki Jakarta”, Jurnal Magister Ilmu Administrasi Publik, Vol 15, No02, (2018), Hal 161-169.

⁶ Ismiyati, dkk, “Manajemen pemeliharaan bus Transjakarta dalam mencapai standar pelayanan minimum”, Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog), Vol 3, No2, (2016), Hal 185-203.

mendukung peningkatan performa sistem operasional TransJakarta. Teori yang digunakan adalah teori menurut Van Meter dan van Horn (1975 dalam Sinaga dkk, 2019) yang melibatkan faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan dan hubungannya dengan permintaan dan perilaku perjalanan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan focus pada perkembangan kebijakan selama operasionalisasi layanan BRT oleh PT. Transportasi Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi dalam penyelenggaraan sistem angkutan massal oleh pemerintah daerah DKI Jakarta dan pusat serta adanya regulasi standar pelayanan minimal (SPM) berperan dalam meningkatkan kualitas layanan angkutan umum dan meningkatkan jumlah penumpang.⁷



⁷ Mutiasari Kurnia Devi, dkk, “Peran Kebijakan dalam Peningkatan Performa Layanan BRT Transjakarta”, SPECTA Journal of Technology, Vol 5, No 3, (2021), Hal 287-297.

Tabel 2. 1

Perbandingan Antar Penelitian

		Penelitian Pertama	Penelitian Kedua	Penelitian Ketiga
No	Nama Peneliti	Putri Yulfa Rianti dan Retnowati WD Tuti	Ismiyati, Miskul Firdaus, dan Dian Artanti Arubusman	Mutiasari Kurnia Devi, Rinawanti Safitri, dan Fahril Fanani
1.	Judul Penelitian	“Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta”	“Manajemen pemeliharaan bus Transjakarta dalam mencapai standar pelayanan minimum”	“Peran Kebijakan dalam Peningkatan Performa Layanan BRT Transjakarta”
2.	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui kualitas pelayanan transjakarta busway di DKI Jakarta	Untuk menganalisis system manajemen operasional pemeliharaan Bus Transjakarta dalam meningkatkan kebutuhan rasa	Untuk mengelaborasi peran kebijakan pemerintah daerah maupun kebijakan pada tingkat pusat dalam mendukung peningkatan

			aman dan nyaman bagi masyarakat pengguna	performa pada sistem operasional TransJakarta
3.	Teori Penelitian	Teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman (1990) dalam buku Teori Administrasi Publik yang ditulis oleh Harbani Pasolong (2014)	Teori menurut Meyer (2008), bahwa unsur-unsur indikatornya tentang perencanaan, organisasi, pengawasan, pemeliharaan, pemberdayaan, dan anggaran pemeliharaan sarana dan prasarana dari Transjakarta	Teori Van Meter dan van Horn (1975 dalam Sinaga dkk., 2019) faktor penentu kesuksesan dari implementasi suatu kebijakan dan teori menurut Liu dkk. (2019) faktor lingkungan terbangun (kepadatan, keberagaman, serta jarak) dan faktor lain (demografi, sosio-ekonomi, psikologi) dengan permintaan dan perilaku perjalanan serta

				menambahkan unsur kebijakan
4.	Metode Penelitian	Metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif	Metode penelitian deskriptif kualitatif	Metode Pendekatan kualitatif
5.	Hasil Yang Diperoleh	Hasilnya bahwa 2 Indikator kualitas pelayanan yaitu responsiveness dan tangible sudah cukup baik, tetapi 2 indikator lainnya seperti assurance dan empathy masih kurang baik	Hasilnya bahwa program Transjakarta ini secara garis besar dapat mencapai tujuannya.	Hasilnya bahwa dari segi struktur kelembagaan dan fasilitasnya mengalami reformasi yang mengarah ke arah yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Teori Pelayanan

Asal usul kata “pelayanan” berasal dari kata “layan” yang berarti membantu atau menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan

tak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia secara ekstrem (Sinambela, 2010:3).⁸ Pelayanan adalah suatu proses dimana kebutuhan dipenuhi melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung (Moenir, 2006: 16-17).⁹

Membicarakan pelayanan berarti berbicara tentang suatu aktivitas yang melibatkan proses abstrak atau tidak berwujud. Pelayanan dapat dianggap sebagai proses yang menghasilkan produk berupa pelayanan dan diberikan kepada pelanggan, yaitu masyarakat.

Beberapa pakar, termasuk Moenir (Harbani Pasolong, 2007: 128) dan Harbani Pasolong (2007:4), memberikan pengertian mengenai pelayanan. Menurut para pakar tersebut, pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.¹⁰

Menurut definisi Hasibuan, pelayanan adalah tindakan memberikan jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang baik ditandai dengan sikap ramah, sopan, dan bertindak dengan etika yang baik, sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Sampara Lukman (2000:8) mengemukakan bahwa pelayanan mencakup segala kegiatan yang memberikan manfaat dalam suatu kelompok atau kesatuan, dan memberikan kepuasan meskipun tidak berhubungan dengan produk fisik.¹¹

⁸ Lukman Sampara, dkk, "Penyusunan Standar Pelayanan Publik", Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2021. Hal 83-90.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

Menurut Sampara Lukman (2000:5), pelayanan dapat dijelaskan sebagai kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara individu dengan individu lainnya atau mesin secara fisik, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.¹²

Ratminto (2005:2) memberikan definisi yang lebih rinci tentang pelayanan. Menurutnya, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan. Tujuan dari interaksi tersebut adalah untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.¹³

Menurut Ahmad Batinggi (1998:21) terdapat tiga jenis layanan yang dapat dilakukan oleh siapa pun, yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Layanan berbasis lisan ini dilakukan oleh petugas yang bertugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang lain yang memberikan penjelasan atau informasi kepada yang membutuhkannya. Agar layanan lisan dapat berhasil sesuai harapan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, antara lain:

- Memiliki pemahaman tentang masalah-masalah yang terkait dengan bidang tugasnya

¹² *Ibid.*

¹³ *Ibid.*

- Mampu memberikan penjelasan yang diharapkan dengan cara yang lincer, singkat, tetapi tetap jelas sehingga dapat memuaskan masyarakat yang mencari kejelasan tentang suatu hal
- Menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam bertingkah laku.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang sangat penting dalam menjalankan tugas-tugas. Di era informasi ini, sistem pelayanan sering menggunakan metode pelayanan jarak jauh melalui tulisan. Pelayanan tulisan ini dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok. Pertama, terdiri dari petunjuk informasi dan dokumen sejenis yang ditujukan kepada individu yang berkepentingan, dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan instansi pemerintah atau lembaga lainnya. Kedua, pelayanan tulisan juga mencakup tanggapan tertulis, permohonan, laporan, pengumuman, dan sejenisnya. Pelayanan tulisan ini memiliki beragam kegunaan, antara lain:

- Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan
- Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik dari petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan
- Menuntun orang ke arah yang tepat.

c. Layanan dengan perbuatan

Secara umum, pelayanan dalam bentuk tindakan dilakukan oleh petugas yang memiliki keahlian dan keterampilan tertentu. Namun, dalam kehidupan sehari-hari, pelayanan seringkali melibatkan komunikasi lisan. Oleh karena itu, layanan dalam bentuk tindakan dan lisan sering digabungkan. Hal ini terjadi karena dalam interaksi pelayanan umum, komunikasi secara lisan lebih sering digunakan, kecuali jika terdapat jarak yang mempengaruhi komunikasi, maka layanan melalui tulisan menjadi lebih relevan.¹⁴

Pelayanan dapat dijelaskan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antar individu dengan individu lainnya atau mesin secara fisik, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil dari pekerjaan melayani (Lijan Poltak S., 2006: 5).¹⁵

Dalam konsep lain, pelayanan pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan yang merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara teratur dan berkesinambungan, melibatkan seluruh organisasi dalam masyarakat (A.S Moenir, 1995: 27).¹⁶

Dalam pengertian yang lain, pelayanan pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan yang terjadi secara berkesinambungan, sehingga dapat dikatakan sebagai suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan melibatkan seluruh organisasi dalam masyarakat (A.S. Moenir, 1995: 27).

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dapat dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan yang menggunakan alat berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.2.2 Teori Publik

Kata “publik” berasal dari bahasa inggris “public” yang memiliki arti umum, masyarakat, dan negara. Di dalam Bahasa Indonesia, kata “publik” telah menjadi kata baku yang mengacu pada arti umum, orang banyak, dan ramai. Sebenarnya, padanan yang lebih tepat untuk istilah ini adalah “praja” yang memiliki makna rakyat, sehingga muncul istilah “pamong praja” yang mengacu pada pemerintah yang melayani kepentingan seluruh masyarakat (Lijan Poltak S., 2006: 5).¹⁷

Pada dasarnya, setiap masyarakat membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik haruslah sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh publik itu sendiri, karena pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan masyarakat atau publik.

Menurut Sinambela, istilah “publik” berasal dari “public” yang berarti umum, masyarakat, dan negara (Sinambela, 2006:5). Inu, dalam pemikiran Sinambela, mendefinisikan bahwa publik sebagai sekelompok orang yang memiliki

¹⁷ *Ibid.*

rasa kebersamaan dalam berpikir, saling berbagi perasaan lainnya berdasarkan nilai dan norma, serta merasa saling memiliki.¹⁸

Sehingga, dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa publik merupakan hal yang umum dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan manusia. Hal umum ini harus bersifat berkeadilan bahwa semua hal dipandang sama rata.

2.2.3 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai upaya memberikan layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, pemerintahan pada dasarnya bertugas melayani masyarakat karena birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012: 9).¹⁹

Moenir (2001:13) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok individu dengan didasarkan pada faktor material. Kegiatan ini melibatkan sistem, prosedur, dan metode tertentu dengan tujuan memenuhi kebutuhan individu sesuai dengan yang diinginkan. Tujuan utama dari pelayanan publik ini adalah untuk menyediakan pelayanan yang diinginkan atau dibutuhkan oleh masyarakat, serta memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat mengenai pilihan dan cara akses terhadap pelayanan tersebut yang telah direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.²⁰

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ *Ibid.*

Moenir (2001: 13) menjelaskan bahwa pelayanan publik harus mencakup unsur-unsur berikut:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui dengan pasti oleh kedua belah pihak. Artinya, hak dan kewajiban yang terkait dengan pelayanan publik harus transparan dan dipahami baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
- b. Pengaturan pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tetapi tetap harus mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas pelayanan tersebut
- c. Kualitas, proses, dan hasil pelayanan publik harus memastikan keamanan, kenyamanan, serta kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Artinya, pelayanan publik harus memberikan jaminan terhadap keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat, serta mengikuti prinsip hukum yang berlaku
- d. Jika pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah memiliki biaya yang tinggi, instansi pemerintah yang terkait harus memberikan peluang kepada masyarakat untuk turut serta dalam penyelenggaraannya.²¹ Ini berarti masyarakat harus diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang mempengaruhi mereka

²¹ *Ibid.*

Selain itu, dalam konteks pelayanan publik yang professional sesuai dengan harapan masyarakat, Widodo (2011) menyebutkan beberapa karakteristik pelayanan publik yang professional²², sebagai berikut:

- a. Efektif, dengan fokus pada pencapaian tujuan dan sasaran yang ditetapkan
- b. Sederhana, dengan tata cara pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan tidak rumit, serta mudah dimengerti dan dilaksanakan
- c. Kejelasan, dengan transparansi mengenai prosedur, persyaratan, unit kerja yang bertanggung jawab, biaya pelayanan, dan jadwal penyelesaian pelayanan
- d. Keterbukaan, dengan informasi terbuka mengenai dan hal-hal terkait lainnya yang berkaitan dengan pelayanan
- e. Efisiensi, dengan memastikan persyaratan pelayanan mencapai tujuan dan menghindari pengulangan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat
- f. Ketepatan waktu, dengan menjamin pelaksanaan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan
- g. Responsif, dengan tanggap terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat
- h. Adaptif, dengan cepat merespon tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang perlu dilayani.

²² *Ibid.*

Menurut Widodo, (2011) mengatakan bahwa secara teoritis ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan.²³

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai bentuk pelayanan yang melibatkan penyediaan barang publik atau jasa publik, yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Tujuan dari pelayanan publik ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku (Ratminto, 2005: 5).²⁴

Batinggi (1998:12) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat umum. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara.²⁵ Sementara itu, menurut Agung Kurniawan (Harbani, 2007:135), pelayanan publik adalah memberikan pelayanan kepada orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.²⁶

Selain itu, menurut Sadu Wasistiono dalam Handayani (1994), pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah atau sektor swasta kepada

²³ Ibid.

²⁴ Ibid.

²⁵ Ibid.

²⁶ Ibid.

masyarakat, baik dengan atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.²⁷

Dari pendapat diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan tugas pokok dan tanggung jawab dari pemerintah negara untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat baik pelayanan berupa barang maupun jasa agar tercapainya tujuan dan sasaran negara dalam mensejahterakan masyarakat.

2.2.4 Teori Transportasi

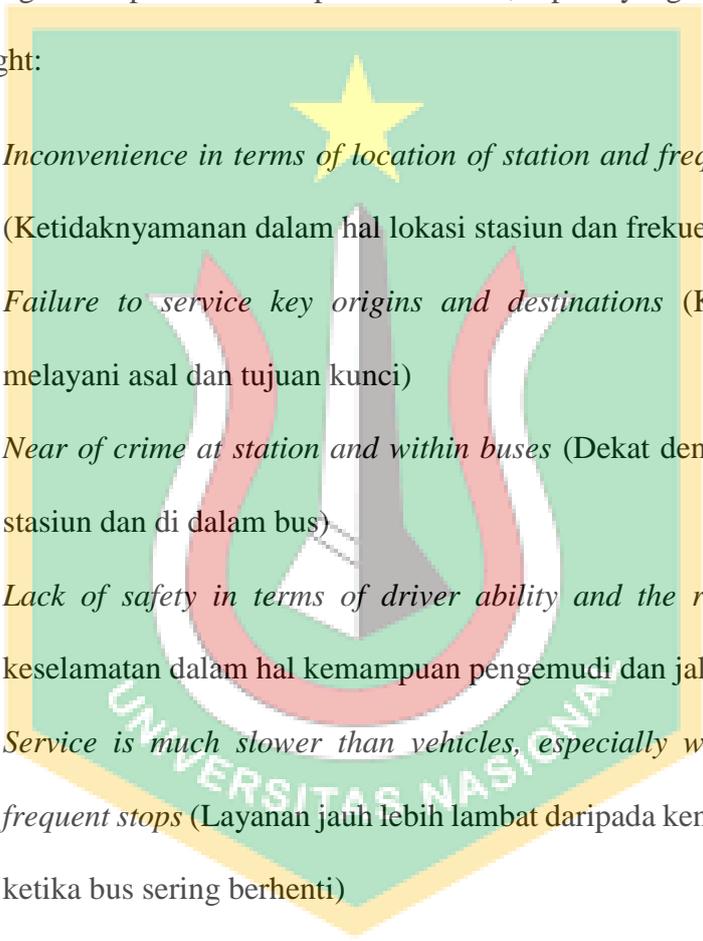
Dalam sebuah kota yang besar, jumlah penduduknya cenderung meningkat, sehingga kebutuhan dan jenis transportasi pun semakin beragam. Transportasi memiliki peran krusial dalam kota besar, bukan hanya sebagai sarana pengangkutan barang dan jasa, tetapi juga sebagai faktor penyatuan dan pemersatu wilayah dalam negara Indonesia. Transportasi termasuk dalam kategori barang bebas (Tools Goods), yang berarti dapat digunakan oleh semua orang tanpa harus membayar secara langsung. Hal ini dikarenakan transportasi merupakan barang publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam kenyataannya, pengelolaan transportasi sering dilakukan oleh pihak swasta, sehingga masyarakat perlu membayar untuk menggunakannya.

Transportasi dapat diartikan sebagai upaya untuk memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke

²⁷ Soewarno Handayani, "Studi Administrasi dan Manajemen", CV. Haji Masagung: Jakarta, 1994, Hal 54.

tempat lain, dimana ditempat lain objek tersebut memberikan manfaat yang lebih baik atau digunakan untuk tujuan tertentu (Miro, 2005, hal 4).²⁸

Transportasi umum merupakan sarana transportasi yang digunakan oleh masyarakat sehari-hari dalam menjalankan aktifitas. Namun, terdapat berbagai masalah yang dihadapi dalam transportasi umum, seperti yang diungkapkan oleh Llyod Wright:

- 
- a. *Inconvenience in terms of location of station and frequency of service* (Ketidaknyamanan dalam hal lokasi stasiun dan frekuensi pelayanan)
 - b. *Failure to service key origins and destinations* (Kegagalan untuk melayani asal dan tujuan kunci)
 - c. *Near of crime at station and within buses* (Dekat dengan kejahatan di stasiun dan di dalam bus)
 - d. *Lack of safety in terms of driver ability and the road* (Kurangnya keselamatan dalam hal kemampuan pengemudi dan jalan)
 - e. *Service is much slower than vehicles, especially when buses make frequent stops* (Layanan jauh lebih lambat daripada kendaraan, terutama ketika bus sering berhenti)
 - f. *Overloading of vehicles makes ride uncomfortable* (Beban kendaraan yang berlebihan membuat perjalanan menjadi tidak nyaman)

²⁸ Nova, dkk. "Pembentukan karakter mandiri anak melalui kegiatan naik transportasi umum", *Comm-Edu (Community Education Journal)*, Vol 2 No2, (2019), Hal 113-118.

- g. *Public transport can be relatively expensive for some developing-nation household* (Angkutan umum bisa relatif mahal untuk beberapa rumah tangga di negara berkembang)
- h. *Poor quality or non-existent infrastructure* (Infrastruktur berkualitas buruk atau tidak ada)
- i. *Lack of an organized and system structure and accompanying maps and information make system difficult to use* (Kurangnya struktur yang terorganisir dan sistem serta peta dan informasi yang menyertainya membuat sistem sulit digunakan)
- j. *Low status of public transit services* (Rendahnya status layanan angkutan umum)

Di Indonesia, masalah yang kompleks terkait transportasi umum sebagai salah satu pelayanan publik yang penting juga sering terjadi. Hal ini mencakup masalah keamanan di dalam kendaraan, kurangnya rasa aman dan nyaman, biaya yang tinggi, serta pelayanan yang masih kurang memadai. Pelayanan transportasi perkotaan, yang merupakan sarana krusial dalam mendukung berbagai kegiatan ekonomi, social, administrasi pemerintahan, dan politik, harus dilakukan dengan seefisien mungkin. Beberapa kriteria penting dalam menilai keefektifan transportasi umum antara lain:

- a. Lancar atau cepat (speed): mampu beroperasi dengan kecepatan yang memadai untuk memastikan perjalanan yang efisien
- b. Aman atau selamat (safety): keselamatan pengguna transportasi umum harus menjadi prioritas utama

- c. Berkapasitas (capacity): memiliki kapasitas yang memadai
- d. Dilaksanakan dalam frekuensi yang memadai (frequency)
- e. Teratur (regularity): jadwal dan pola operasional harus konsisten
- f. Komprehensif (comprehensive): harus mencakup area yang luas
- g. Bertanggungjawab (responsibility)
- h. Biaya murah (reasonable cost) atau harga yang terjangkau (affordable price)
- i. Kenyamanan (comfort)

Berdasarkan pemaparan menurut pendapat ahli, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa transportasi merupakan suatu upaya dalam memindahkan suatu objek menuju tujuan yang diinginkan yang berguna untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2.5 Teori Pelayanan Prima

Menurut Sutopo (1990:5), terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima yaitu:

- a. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada para pelanggan, terutama jika dikaitkan dengan tugas pemerintah
- b. Pelayanan prima dapat tercapai dengan adanya standar pelayanan yang jelas
- c. Jika pelayanan yang selama ini telah memenuhi persyaratan standar, maka pelayanan sudah melebihi harapan
- d. Bagi instansi yang belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan prima dianggap sebagai pelayanan yang terbaik oleh instansi yang bersangkutan.

Sehingga menurut penulis, pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

2.3 Kerangka Pemikiran

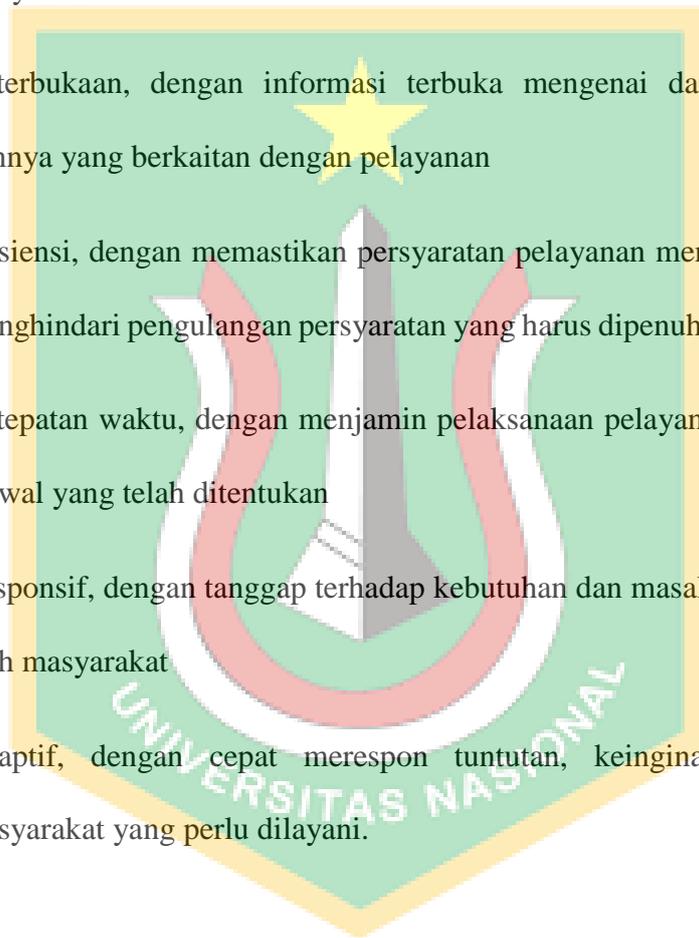
Dalam kehadiran dan pelaksanaannya aplikasi Tije ini mengalami beberapa permasalahan. Diantaranya pertama, terdapat kesenjangan yang jauh antara jumlah pengguna Transjakarta dengan jumlah pengguna aplikasi Tije. Permasalahan kedua, masih terdapat pelanggan yang sepenuhnya belum menggunakan aplikasi Tije, 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. 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 karena permasalahan error pada aplikasi tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka untuk menjawab permasalahan tersebut akan diambil satu teori yaitu teori Pelayanan Publik yang professional²⁹ dengan ciri-ciri, meliputi:

- a. Efektif, dengan fokus pada pencapaian tujuan dan sasaran yang ditetapkan

²⁹ Lukman Sampara, dkk. "Penyusunan Standar Pelayanan Publik", PT. Remaja Rosdakarya: Bandung, 2021, Hal 87.

- b. Sederhana, dengan tata cara pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan tidak rumit, serta mudah dimengerti dan dilaksanakan
- c. Kejelasan, dengan transparansi mengenai prosedur, persyaratan, unit kerja yang bertanggung jawab, biaya pelayanan, dan jadwal penyelesaian pelayanan
- d. Keterbukaan, dengan informasi terbuka mengenai dan hal-hal terkait lainnya yang berkaitan dengan pelayanan
- e. Efisiensi, dengan memastikan persyaratan pelayanan mencapai tujuan dan menghindari pengulangan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat
- f. Ketepatan waktu, dengan menjamin pelaksanaan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan
- g. Responsif, dengan tanggap terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat
- h. Adaptif, dengan cepat merespon tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang perlu dilayani.



Bagan 2. 1

Kerangka Berpikir

Identifikasi Masalah:

1. Masih banyak masyarakat yang tidak paham mengenai penggunaan aplikasi Tije
2. Masyarakat masih menggunakan cara pelayanan dengan datang ke halte secara langsung karena tidak mengetahui keuntungan dari aplikasi Tije
3. Keluhan dari pengguna aplikasi Tije sulit diakses dan sering mengalami error

Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 68 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Menurut (Widodo, 2011), pelayanan publik yang professional bercirikan:

a. Efektif	b. Sederhana
c. Kejelasan kepastian/transparan	d. Keterbukaan
e. Efisiensi	f. Ketepatan Waktu
g. Responsif	h. Adaptif

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