

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Sampara, L, Dadang, S., & Prihanto, S. Y. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hal. 83-90.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, Hal. 23.

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

Jurnal:

Cahyadi, R. (2016). *Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah*. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, Vol 10 No (3), hal 569-586.

Al Rasyid, R. B. F. (2015). *Kualitas pelayanan transportasi publik (Studi deskriptif tentang kualitas pelayanan jasa angkutan umum perum Damri unit angkutan bus khusus Gresik-Bandara Juanda)*. Skripsi Thesis. (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA). Hal 2-4.

Rianti, P. Y., & Tuti, R. W. (2018). *Kualitas pelayanan transjakarta busway di dki jakarta*. SWATANTRA, Vol 15 No (02). Hal 161-169.

Devi, M. K., Safitri, R., & Fanani, F. (2021). *Peran Kebijakan dalam Peningkatan Performa Layanan BRT Transjakarta*. SPECTA Journal of Technology, Vol 5 No (3), hal 287-297.

Ismiyati, I., Firdaus, M., & Arubusman, D. A. (2016). *Manajemen pemeliharaan bus Transjakarta dalam mencapai standar pelayanan minimum*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog), Vol 3 No (2), 185-203.

Nova, Deana Dwi Rita, and Novi Widiastuti. 2019. *Pembentukan karakter mandiri anak melalui kegiatan naik transportasi umum*. Comm-Edu (Community Education Journal) Vol2. No2. hal: 113-118.

Putro, Fanny Hendro Aryo, dkk. 2023. *Perilaku Penggunaan Media Sosial dan Identitas Diri Setelah Pandemi Covid-19*, Jurnal Ekonomi, Vol 4 No 08, 2023, Hal: 33-39.

Sidiq, Umar, dkk. 2019. *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan*. Journal of Chemical Information and Modeling, Vol 53 No9, hal 1-228.

Elawati, Nur dan Roekminiati, Sri. 2023. *Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan*. Jurnal Soetomo Administrasi Publik Vol 1, No 1 Hal: 31-46.

Website Internet:

<https://transjakarta.co.id/> Diakses pada tanggal 15 Maret 2023. Pukul 11.06.

Google Playstore Android Aplikasi Tije Diakses pada tanggal 15 Maret 2023. Pukul 12.03

ITDP (Desember 2003). “Transjakarta Bus Rpid Transit System, Technical Review”. Diakses pada tanggal 8 Juni 2023, pukul 10.41 WIB

Dokumen dan Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara

No	Dimensi	Pengertian	Pertanyaan Pihak PT. Transjakarta	Pertanyaan Pihak Masyarakat
1.	Efektif	Yang lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran	<p>Menurut Bapak/Ibu, sejauh ini bagaimana pencapaian dari pelayanan aplikasi Tije berdasarkan standar pelayanan Transjakarta?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apakah pihak Transjakarta sudah memberikan pelayanan secara optimal melalui aplikasi Tije?</p>	Menurut Saudara, apakah Transjakarta sudah memberikan pelayanan yang optimal kepada saudara melalui aplikasi Tije ini?
2.	Sederhana	Yang mengandung arti tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, serta	<p>Menurut Bapak/Ibu, apakah aplikasi Tije ini memiliki fitur-fitur yang dapat memudahkan masyarakat dalam menggunakan pelayanan aplikasi tersebut?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apakah dalam</p>	Menurut Saudara, apakah pada aplikasi Tije memiliki fitur-fitur yang dapat memudahkan perjalanan saudara dalam

		mudah dilaksanakan	pembuatan aplikasi Tije ini memiliki tujuan/sasaran pelayanan yang sederhana?	menggunakan Transjakarta?
3.	Kejelasan kepastian/transparan	Kejelasan dan transparan mengenai hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja yang bertanggung jawab, rincian biaya pelayanan, hingga jadwal waktu penyelesaian pelayanan	Menurut Bapak/Ibu, apakah pihak Transjakarta selalu memberikan kejelasan informasi terkait dengan hal prosedur pelayanan aplikasi Tije? Menurut Bapak/Ibu, bagaimana cara yang digunakan pihak Transjakarta dalam memberikan hal ketransparanan terkait dengan prosedur pelayanan aplikasi Tije?	Menurut Saudara, apakah Transjakarta selalu memberikan kejelasan informasi terkait dengan hal prosedur pelayanan aplikasi Tije?
4.	Keterbukaan	Yang mengandung arti prosedur persyaratan pelayanan serta hal lain yang berkaitan dengan proses	Menurut Bapak/Ibu, apakah semua informasi terkait proses pelayanan aplikasi Tije dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat	Menurut Saudara, apakah semua informasi terkait proses pelayanan aplikasi dipublikasikan

		<p>pelayanan yang wajib diinformasikan secara terbuka</p>	<p>pengguna Transjakarta?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, bagaimana cara Transjakarta memberikan informasi aplikasi secara terbuka bagi masyarakat?</p>	<p>secara terbuka kepada saudara?</p>
5.	Efisiensi	<p>Yang mengandung arti bahwa persyaratan pelayanan harus mencapai sasaran dan mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan pelayanan masyarakat</p>	<p>Menurut Bapak/Ibu, bagaimana efisiensi pelayanan aplikasi Tije yang diperuntukkan bagi masyarakat pengguna Transjakarta berdasarkan tingkat waktu pengoperasian aplikasi Tije?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apakah dalam proses penggunaan aplikasi Tije ini membutuhkan waktu yang lama?</p>	<p>Menurut Saudara, apakah dalam menggunakan aplikasi Tije ini membutuhkan waktu yang lama?</p>
6.	Ketepatan waktu	<p>Ketepatan waktu dalam hal pelaksanaan pelayanan</p>	<p>Menurut Bapak/Ibu, apakah fitur yang dimiliki aplikasi Tije saat digunakan oleh</p>	<p>Menurut Saudara, Apakah saudara</p>

		masyarakat yang sudah ditentukan	masyarakat pengguna Transjakarta memperhatikan standar ketepatan waktu?	mengalami kendala dengan ketepatan waktu yang ada pada fitur-fitur aplikasi Tije?
			Menurut Bapak/Ibu, apakah pihak Tranjakarta memiliki kendala dalam hal ketepatan waktu pada aplikasi Tije?	
7.	Responsif	Responsif dengan menanggapi apa yang menjadi kebutuhan dan masalah yang dihadapi	Menurut Bapak/Ibu, apakah dengan adanya aplikasi Tije yang diluncurkan oleh pihak Transjakarta dapat memperoleh respon dari masyarakat? Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kemampuan aplikasi Tije ini dalam menanggapi hal-hal terkait kebutuhan masyarakat pengguna Transjakarta?	Menurut Saudara, apakah aplikasi Tije dapat menjadi solusi dalam menanggapi kebutuhan masyarakat pengguna Transjakarta?

8.	Adaptif	<p>Adaptif dengan cepat menyelesaikan tuntutan yang ada, keinginan, serta aspirasi masyarakat yang perlu dilayani</p>	<p>Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta melalui aplikasi Tije sudah menyesuaikan dengan perkembangan masalah yang terdapat dari masyarakat pengguna Transjakarta?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, bagaimana adaptasi Transjakarta dalam menanggapi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan aplikasi Tije?</p>	<p>Menurut Saudara, bagaimana adaptasi yang dialami oleh saudara dalam menggunakan aplikasi Tije?</p>
----	---------	---	--	---

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 1

Informan Penelitian	:	Zulfikar selaku Koordinator Dukungan Sistem dan Aplikasi
Tempat	:	Zoom Meeting
Hari, Tanggal	:	Senin, 10 Juli 2023
Waktu	:	10.00 WIB

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, sejauh ini bagaimana pencapaian dari pelayanan aplikasi Tije berdasarkan standar pelayanan Transjakarta?

Informan : Sudah optimal. Dari informasi terkait rute, pembelian tiket sudah sesuai standar pelayanan yang ada

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah pihak Transjakarta selalu memberikan kejelasan informasi terkait dengan hal prosedur pelayanan aplikasi Tije?

Informan : Untuk kejelasan informasi biasanya ada di instagram

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 2

Informan Penelitian	:	Marciano Nazar selaku Staf Pengawas Sistem dan Aplikasi
Tempat	:	Zoom Meeting
Hari, Tanggal	:	Senin, 10 Juli 2023
Waktu	:	10.00 WIB

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, sejauh ini bagaimana pencapaian dari pelayanan aplikasi Tije berdasarkan standar pelayanan Transjakarta?

Informan : Jika mengacu pada data yang kami punya, sedikitnya masyarakat pengguna aplikasi Tije melakukan transaksi untuk pembelian tiket kurang lebih mencapai 2000-3000 tiket per harinya. Sehingga menurut kami sudah optimal sesuai standar yang kami punya

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah dalam pembuatan aplikasi Tije ini memiliki tujuan/sasaran pelayanan yang sederhana?

Informan : Untuk tujuan memang sedari awal kami membuat seperti itu. Aplikasi tije mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat. Pertama, aplikasi itu bisa menampilkan rute-rute apa saja, kemudian pembelian tiket melalui QR Code menggunakan Astra-Pay. Jadi tujuan awal memang seperti itu dan juga system aplikasi ini dibuat se-family mungkin yang diciptakan dapat digunakan oleh semua kalangan jadi sebisa mungkin aplikasi ini dibuat secara sederhana

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah pihak Transjakarta selalu memberikan kejelasan informasi terkait dengan hal prosedur pelayanan aplikasi Tije?

- Informan : Kalau mendownload aplikasi Tije itu sendiri ada step by step-nya dan aplikasi ini juga user friendly jadi tanpa diberitahu aplikasi ini mudah untuk digunakan oleh setiap kalangan. Jadi kami sudah menerapkan user friendly untuk digunakan pada tije apps
- Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah semua informasi terkait proses pelayanan aplikasi Tije dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat pengguna Transjakarta?
- Informan : Untuk di aplikasi Tije tidak semua informasi, hanya terkait informasi di lapangan saja. Misalnya pengalihan rute, revitalisasi halte, dan terkait dengan kondisi dijalanan saja
- Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah dalam proses penggunaan aplikasi Tije ini membutuhkan waktu yang lama?
- Informan : Jadi dari tije apps itu koneksinya cepat sebenarnya akan tetapi antara customer ke agennya masih membutuhkan waktu tergantung traffic atau customernya juga. Tetapi pada seharusnya langsung dijawab saat customer membutuhkan jawaban saat berkomunikasi via tije apps. Tetapi juga agen transjakarta juga membutuhkan waktu untuk memilah-milah pertanyaan mana dahulu yang akan dijawab olehnya
- Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah fitur yang dimiliki aplikasi Tije saat digunakan oleh masyarakat pengguna Transjakarta memperhatikan standar ketepatan waktu?
- Informan : Kalau standar waktu itu berarti sudah. Dapat dilihat pada waktu ketepatan bus yang diinformasikan pada aplikasi Tije. Hal ini dikarenakan sudah real time dengan GPS busnya. Tapi untuk pastinya terkadang masih terdapat kendala. Tidak ada kepastian estimasi, hanya ada estimasi yang terdapat pada halte saja. Cuman ada beberapa faktor yang menentukan informasi ketepatan waktunya. Tetapi real time GPS nya sudah sesuai pada halte-halte

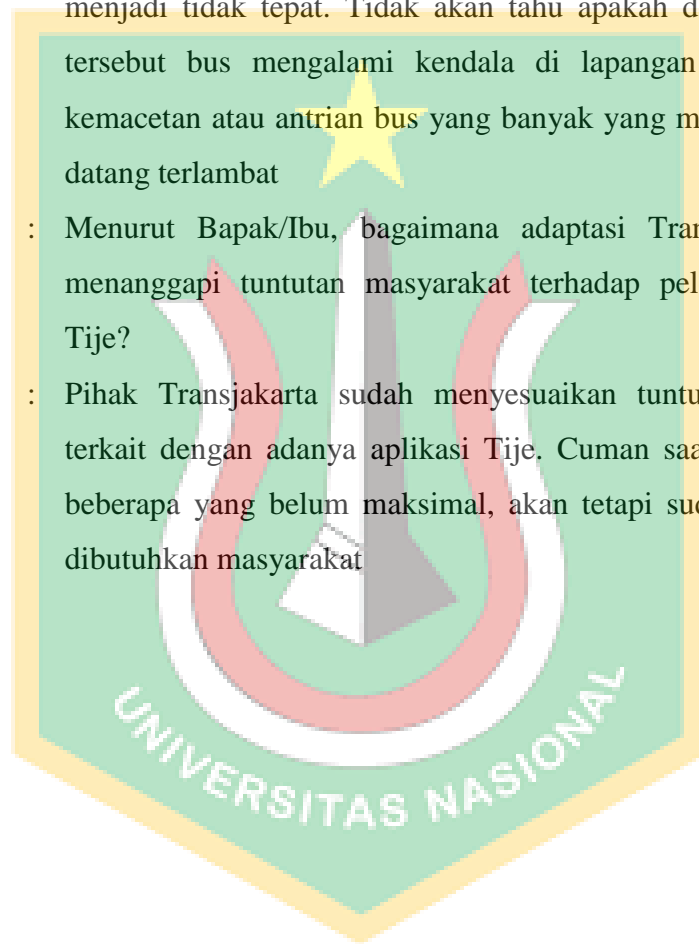
Transjakarta. Sehingga apakah sudah sesuai standar, maka kami dapat mengatakannya sudah sesuai standar kami

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah pihak Tranjakarta memiliki kendala dalam hal ketepatan waktu pada aplikasi Tije?

Informan : Ada situasi dan kondisi yang juga menjadi salah satu masalah yang dapat menyebabkan realtime waktu kedatangan bus di halte menjadi tidak tepat. Tidak akan tahu apakah dalam perjalanan tersebut bus mengalami kendala di lapangan seperti halnya kemacetan atau antrian bus yang banyak yang menyebabkan bus datang terlambat

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, bagaimana adaptasi Transjakarta dalam menanggapi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan aplikasi Tije?

Informan : Pihak Transjakarta sudah menyesuaikan tuntutan masyarakat terkait dengan adanya aplikasi Tije. Cuman saat ini masih ada beberapa yang belum maksimal, akan tetapi sudah sesuai yang dibutuhkan masyarakat



TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 3

Informan Penelitian	:	Ridwan Muhammad selaku Staf Dukungan Teknis Sistem dan Aplikasi
Tempat	:	Zoom Meeting
Hari, Tanggal	:	Senin, 10 Juli 2023
Waktu	:	10.00 WIB

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, sejauh ini bagaimana pencapaian dari pelayanan aplikasi Tije berdasarkan standar pelayanan Transjakarta?

Informan : Dari segi fungsional sudah oke. Jadi sesuai dengan tujuan dan kegunaan aplikasi Tije yaitu untuk memberikan informasi rute, pembelian tiket dan fitur tanya tije yang dapat digunakan sehingga secara fungsional menurut kami sudah optimal

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah aplikasi Tije ini memiliki fitur-fitur yang dapat memudahkan masyarakat dalam menggunakan pelayanan aplikasi tersebut?

Informan : Kalau untuk memudahkan, fitur-fitur yang kami punya menurut kami sudah oke dan bagus. Jadi pada informasi yang bisa diakses pada aplikasi Tije itu, pengguna dapat mengakses rute yang ingin kita pilih atau pun nantinya pengguna akan diarahkan untuk rute mana saja, semisal pengguna ingin ke kp.rambutan dari halte cawang uki, nah nanti diarahkan oleh fitur chat yang ada sebaiknya naik rute yang mana apakah nanti 7D atau 7E jadi seperti itu

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah semua informasi terkait proses pelayanan aplikasi Tije dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat pengguna Transjakarta?

Informan : Yang kami tahu adalah hal ini dipublikasikan di beberapa media sosial yang transjakarta punya seperti Instagram dan Twitter. Seperti misal ada event 1 Rupiah pada saat hari ulang tahun Jakarta kemarin, biasanya diberitahukan pada media sosial transjakarta

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, bagaimana efisiensi pelayanan aplikasi Tije yang diperuntukkan bagi masyarakat pengguna Transjakarta berdasarkan tingkat waktu pengoperasian aplikasi Tije?

Informan : Kalau pada sisi monitoring disetiap kendala, untuk yang kita tahu bahwa di jam-jam tertentu misalnya pada jam sibuk kerja pelayanan aplikasi Tije suka error atau down sistemnya. Sebelumnya ada survei selama 3 bulan yang lalu sebelumnya masih ada kendala pada jam sibuk tersebut, akan tetapi kali ini kita sudah perbaiki untuk tingkat efisiensi pada waktu pelayanan aplikasi Tije

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah dengan adanya aplikasi Tije yang diluncurkan oleh pihak Transjakarta dapat memperoleh respon dari masyarakat?

Informan : Kalau untuk melihat responsifnya dapat dilihat pada laman aplikasi Tije yang dapat diakses pada app store dan juga play store. Dapat dilihat dari ratingnya. Kalau dilihat banyak sekali review yang kurang mengemukakan dalam hal ini banyak customer yang complain terkait aplikasi Tije tersebut seperti aplikasinya yang loadingnya lama atau pun error hingga permasalahan pada pembayaran tiket. Dan hal itu wajar menurut kami. Dari sana nanti pihak transjakarta juga akan mendapatkan feedback dari customer atau masyarakat pengguna transjakarta dan kita menjadi tau untuk apa yang harus diperbaiki pada aplikasi Tije itu sendiri

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kemampuan aplikasi Tije ini dalam menanggapi hal-hal terkait kebutuhan masyarakat pengguna Transjakarta?

Informan : Untuk kebutuhan ini balik lagi ke bagian tujuan aplikasi Tije itu sendiri yaitu untuk memberikan informasi rute serta memberikan akses kepada pihak customer untuk pembayaran tiket melalui e-payment atau dompet digital. Menanggapi hal terkait kebutuhan, pihak transjakarta menyediakan aplikasi Tije ini tentunya dapat menjadi alat jika masyarakat membutuhkan atau menginginkan sesuatu yang masyarakat butuhkan melalui agen fitur tanya tije yang ada pada aplikasi Tije itu sendiri

Peneliti : Menurut Bapak/Ibu, apakah pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta melalui aplikasi Tije sudah menyesuaikan dengan perkembangan masalah yang terdapat dari masyarakat pengguna Transjakarta?

Informan : Kalau itu tergantung dari perkembangan pasar. Dari kebutuhan masyarakat itu apa. Aplikasi ini hanya memberikan solusi untuk pembayaran e-payment tiket. Menggunakan dompet digital dari link aja dan astra pay, kemudian karena sudah tidak berkerja sama lagi sekarang hanya menggunakan astra pay saja. Selanjutnya tujuan informasi rute serta pembelian e-tiket. Sebenarnya pada awalnya sudah ada rencana penambahan fitur, akan tetapi saat ini pengerjaannya masih bertahap dan masih berkembang menjadi pelayanan yang lebih baik diharapkannya

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 4

Informan Penelitian	:	Milna Hannah Sebagai Masyarakat
Tempat	:	Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu
Hari, Tanggal	:	Rabu, 21 Juni 2023
Waktu	:	11.21 WIB

- Peneliti : Menurut Saudara, apakah Transjakarta sudah memberikan pelayanan yang optimal kepada saudara melalui aplikasi Tije ini?
- Informan : Belum, karena ada banyak sekali pelayanan yang susah untuk dimengerti misalnya buat fitur keberangkatan bus yang kadang tidak terlihat tapi terkadang di halte lain terlihat
- Peneliti : Menurut Saudara, apakah pada aplikasi Tije memiliki fitur-fitur yang dapat memudahkan perjalanan saudara dalam menggunakan Transjakarta?
- Informan : Kalau fitur dari aplikasi Tije ini mudah kok buat perjalanan saya pakai Transjakarta
- Peneliti : Menurut Saudara, apakah Transjakarta selalu memberikan kejelasan informasi terkait dengan hal prosedur pelayanan aplikasi Tije?
- Informan : Iya sudah, saya waktu itu liat di media sosial twitter tentang prosedur pelayanan aplikasi Tije
- Peneliti : Menurut Saudara, apakah semua informasi terkait proses pelayanan aplikasi dipublikasikan secara terbuka kepada saudara?
- Informan : Tidak, saya tidak menemukan informasi terkait dengan proses pelayanan yang diberikan oleh petugas halte Transjakarta kepada pengguna aplikasi Tije
- Peneliti : Menurut Saudara, apakah dalam menggunakan aplikasi Tije ini membutuhkan waktu yang lama?

- Informan : Menurut saya tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengoperasian aplikasi Tije ini, gampang banget kok. Hal ini mungkin karena saya masih muda ya sering menggunakan handphone dengan aplikasi yang beragam, jadi sudah terbiasa
- Peneliti : Menurut Saudara, Apakah saudara mengalami kendala dengan ketepatan waktu yang ada pada fitur-fitur aplikasi Tije?
- Informan : Selama saya pakai aplikasi Tije ini saya pernah mengalami kendala ketepatan waktu pada fitur bus kedatangan yang seharusnya datangnya 3 menit lagi tapi nyatanya lebih dari 3 menit
- Peneliti : Menurut Saudara, apakah aplikasi Tije dapat menjadi solusi dalam menanggapi kebutuhan masyarakat pengguna Transjakarta?
- Informan : Ya, saya pikir bisa menjadi solusi bagi saya terutama jika saya tidak tau pemberitahuan tentang pengalihan rute. Dengan adanya informasi yang terdapat di aplikasi Tije saya menjadi terbantu
- Peneliti : Menurut Saudara, bagaimana adaptasi yang dialami oleh saudara dalam menggunakan aplikasi Tije?
- Informan : Dalam menggunakan aplikasi Tije tidak sulit untuk menggunakan pelayanan tersebut. Menurut saya aplikasi ini dapat membantu saya dalam menggunakan transjakarta walaupun masih terdapat kekurangannya

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 5

Informan Penelitian	:	Santi Sebagai Masyarakat
Tempat	:	Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu
Hari, Tanggal	:	Rabu, 21 Juni 2023
Waktu	:	11.56 WIB

Peneliti : Menurut Saudara, apakah Transjakarta sudah memberikan pelayanan yang optimal kepada saudara melalui aplikasi Tije ini?

Informan : Menurut saya, aplikasi tije ini kurang optimal ya pelayanannya, soalnya kalau nanya ke fitur tanya tije lama banget nunggu jawabannya jadi kaya ga berguna kalau lagi buru-buru

Peneliti : Menurut Saudara, apakah pada aplikasi Tije memiliki fitur-fitur yang dapat memudahkan perjalanan saudara dalam menggunakan Transjakarta?

Informan : Untuk aplikasi Tije ini fiturnya mudah untuk dipahami ya. Misalnya kalau pas klik aplikasinya muncul info halte terdekat lalu ada informasi hari itu yang macem-macem jadi membantu buat saya

Peneliti : Menurut Saudara, apakah Transjakarta selalu memberikan kejelasan informasi terkait dengan hal prosedur pelayanan aplikasi Tije?

Informan : Iya, menurut saya informasinya gampang untuk dicari di google tentang prosedur pelayanan aplikasi Tije dari Transjakarta

Peneliti : Menurut Saudara, apakah semua informasi terkait proses pelayanan aplikasi dipublikasikan secara terbuka kepada saudara?

Informan : Selama saya pakai aplikasi Tije untuk naik Transjakarta tidak ada informasi mengenai proses pelayanan baik di media sosial Transjakarta maupun aplikasi Tije

- Peneliti : Menurut Saudara, apakah dalam menggunakan aplikasi Tije ini membutuhkan waktu yang lama?
- Informan : Tidak, lancar-lancar saja. Saya buka handphone trus klik aplikasinya langsung keliatan halte terdekat dan bus yang ada sesuai dengan lokasi handphone kita
- Peneliti : Menurut Saudara, Apakah saudara mengalami kendala dengan ketepatan waktu yang ada pada fitur-fitur aplikasi Tije?
- Informan : Menurut saya selama saya menggunakan aplikasi Tije ini, saya tidak pernah mengalami kendala waktu saat menggunakan fitur-fitur yang ada pada aplikasi Tije ini
- Peneliti : Menurut Saudara, apakah aplikasi Tije dapat menjadi solusi dalam menanggapi kebutuhan masyarakat pengguna Transjakarta?
- Informan : Iya, menurut saya aplikasi Tije ini dapat menjadi solusi dalam menanggapi kebutuhan masyarakat pengguna Transjakarta karena informasi lainnya bisa diupdate di aplikasi tersebut
- Peneliti : Menurut Saudara, bagaimana adaptasi yang dialami oleh saudara dalam menggunakan aplikasi Tije?
- Informan : Adaptasi yang dialami saya dalam menggunakan aplikasi Tije ini cukup mudah dialami. Saya pikir dengan adanya aplikasi Tije dapat membantu saya khususnya dalam menggunakan transjakarta

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 6

Informan Penelitian	:	Aliyah Sebagai Masyarakat
Tempat	:	Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu
Hari, Tanggal	:	Kamis, 22 Juni 2023
Waktu	:	10.44 WIB

- Peneliti : Menurut Saudara, apakah Transjakarta sudah memberikan pelayanan yang optimal kepada saudara melalui aplikasi Tije ini?
- Informan : Belum secara keseluruhan, hal ini dikarenakan masih belum terintegrasi dengan aplikasi lainnya pada fitur pembelian e-ticket. Sehingga, dalam pemakaian pelayanan ini masih sulit dilakukan
- Peneliti : Menurut Saudara, apakah pada aplikasi Tije memiliki fitur-fitur yang dapat memudahkan perjalanan saudara dalam menggunakan Transjakarta?
- Informan : Untuk aplikasi Tije ini fiturnya agak ribet misalnya buat beli e-ticket harus pakai aplikasi lain yang jarang dipakai jadi agak ribet aja sih
- Peneliti : Menurut Saudara, apakah Transjakarta selalu memberikan kejelasan informasi terkait dengan hal prosedur pelayanan aplikasi Tije?
- Informan : Iya selalu, tapi hanya di media sosialnya saja yang diberikan informasi. Kalau di halte oleh petugas tidak diberitahu
- Peneliti : Menurut Saudara, apakah semua informasi terkait proses pelayanan aplikasi dipublikasikan secara terbuka kepada saudara?
- Informan : Saya pikir informasi tentang proses pelayanan aplikasi Tije tidak dipublikasikan secara terbuka kepada pengguna aplikasi Tije
- Peneliti : Menurut Saudara, apakah dalam menggunakan aplikasi Tije ini membutuhkan waktu yang lama?

- Informan : Tidak ada waktu yang lama dalam pengoperasian pelayanan aplikasi Tije yang digunakan. Hanya sempat terkendala dengan fitur Tanya Tije yang lambat dalam merespon pertanyaan saya waktu itu
- Peneliti : Menurut Saudara, Apakah saudara mengalami kendala dengan ketepatan waktu yang ada pada fitur-fitur aplikasi Tije?
- Informan : Kalau kendala ketepatan waktu pada pelayanan aplikasi Tije sering terjadi di saya. Biasanya pada fitur waktu bus datang yang dapat dideteksi dari handphone kita
- Peneliti : Menurut Saudara, apakah aplikasi Tije dapat menjadi solusi dalam menanggapi kebutuhan masyarakat pengguna Transjakarta?
- Informan : Ya, dengan adanya aplikasi Tije ini saya menjadi terbantu dalam memesan e-Ticket Transjakarta, walaupun dalam hal ini saya masih suka terkendala dalam memesannya
- Peneliti : Menurut Saudara, bagaimana adaptasi yang dialami oleh saudara dalam menggunakan aplikasi Tije?
- Informan : Awalnya sulit untuk menggunakan aplikasi ini karena belum banyak orang yang tau cara pakainya. Tapi saya coba sendiri saja dan terbukti aplikasi ini sebenarnya tidak sulit dan cukup membantu

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 7

Informan Penelitian	:	Clara Sebagai Masyarakat
Tempat	:	Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu
Hari, Tanggal	:	Kamis, 22 Juni 2023
Waktu	:	11.40 WIB

Peneliti : Menurut Saudara, apakah Transjakarta sudah memberikan pelayanan yang optimal kepada saudara melalui aplikasi Tije ini?

Informan : Selama saya pakai aplikasi ini selama setahun sih saya aman-aman aja ya. Kalau optimal sih cukup optimal buat bantu-bantu saya kalau saya lagi naik rute atau koridor lain yang gak terlalu saya paham jalanannya ya

Peneliti : Menurut Saudara, apakah pada aplikasi Tije memiliki fitur-fitur yang dapat memudahkan perjalanan saudara dalam menggunakan Transjakarta?

Informan : Menurut saya, fitur yang ada di aplikasi Tije sebenarnya sederhana gampang buat dipahami tetapi masih ada kendalanya. Tapi keseluruhan aplikasinya sederhana sih

Peneliti : Menurut Saudara, apakah Transjakarta selalu memberikan kejelasan informasi terkait dengan hal prosedur pelayanan aplikasi Tije?

Informan : Kalau tentang transparannya informasi prosedur pelayanan aplikasi Tije menurut saya sudah baik ya, saya suka liat di media sosial

Peneliti : Menurut Saudara, apakah semua informasi terkait proses pelayanan aplikasi dipublikasikan secara terbuka kepada saudara?

Informan : Menurut saya, untuk proses pelayanan pada aplikasi Tije tidak cukup diberikan dengan baik dan terbuka kepada pengguna

transjakarta. Jika saya tidak memakai media sosial mungkin saya tidak tahu bahwa ada aplikasi Tije ini

Peneliti : Menurut Saudara, apakah dalam menggunakan aplikasi Tije ini membutuhkan waktu yang lama?

Informan : Menurut saya penggunaan aplikasi Tije ini tidak membutuhkan yang lama. Menu atau fitur yang dimiliki juga masih sedikit

Peneliti : Menurut Saudara, Apakah saudara mengalami kendala dengan ketepatan waktu yang ada pada fitur-fitur aplikasi Tije?

Informan : Ya, terkadang saya mengalami kendala dengan ketepatan waktu pada salah satu fitur aplikasi Tije. Contohnya pada fitur Tanya Tije yang lama sekali dalam merespon sampai waktu itu saya pernah menunggu 10 menit untuk mendapat jawaban dari agennya

Peneliti : Menurut Saudara, apakah aplikasi Tije dapat menjadi solusi dalam menanggapi kebutuhan masyarakat pengguna Transjakarta?

Informan : Menurut saya aplikasi ini dapat menjadi solusi bagi saya khususnya yang sering menggunakan transjakarta dalam beraktivitas

Peneliti : Menurut Saudara, bagaimana adaptasi yang dialami oleh saudara dalam menggunakan aplikasi Tije?

Informan : Menurut saya sangat mudah menyesuaikan dalam menggunakan aplikasi Tije. Sehingga aplikasi tije ini menurut saya berguna untuk saya pakai jika berpegiان menggunakan Transjakarta

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 8

Informan Penelitian	:	Dwei Sebagai Masyarakat
Tempat	:	Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu
Hari, Tanggal	:	Kamis, 22 Juni 2023
Waktu	:	12.25 WIB

Peneliti : Menurut Saudara, apakah Transjakarta sudah memberikan pelayanan yang optimal kepada saudara melalui aplikasi Tije ini?

Informan : Menurut saya, pelayanan aplikasi tije ini cukup optimal bagi saya yang tidak tau kalau misalnya ada penutupan jalan dimana rute saya lewat terus adanya aplikasi tije ini saya jadi tau pemberitahuan pengalihan rute

Peneliti : Menurut Saudara, apakah pada aplikasi Tije memiliki fitur-fitur yang dapat memudahkan perjalanan saudara dalam menggunakan Transjakarta?

Informan : Tidak, hal ini karena menurut saya tidak mudah untuk komunikasi dengan fitur tanya tije yang ada

Peneliti : Menurut Saudara, apakah Transjakarta selalu memberikan kejelasan informasi terkait dengan hal prosedur pelayanan aplikasi Tije?

Informan : Ya sudah, kebetulan saya follow media sosialnya transjakarta. Sehingga saya selalu update tentang prosedur pelayanan aplikasi Tije ini

Peneliti : Menurut Saudara, apakah semua informasi terkait proses pelayanan aplikasi dipublikasikan secara terbuka kepada saudara?

Informan : Iya, terbuka kok. Saya sering temuin di akun media sosial twitternya PT.Transjakarta, disana diberitahu untuk lebih detailnya ada di aplikasi Tije. Tapi memang kalau di aplikasinya sendiri

terkadang ada hambatan error dan membutuhkan waktu untuk melihat informasi tersebut

Peneliti : Menurut Saudara, apakah dalam menggunakan aplikasi Tije ini membutuhkan waktu yang lama?

Informan : Tidak membutuhkan waktu yang lama bagi saya. Mudah banget pengoperasian aplikasi Tije. Seperti aplikasi lainnya Cuma ada hambatan aja dibagian yang suka error di fitur-fiturnya

Peneliti : Menurut Saudara, Apakah saudara mengalami kendala dengan ketepatan waktu yang ada pada fitur-fitur aplikasi Tije?

Informan : Iya saya pernah mengalami kendala untuk melihat bus yang akan datang di halte yang saya naiki tapi tidak terlihat di aplikasi Tijenya

Peneliti : Menurut Saudara, apakah aplikasi Tije dapat menjadi solusi dalam menanggapi kebutuhan masyarakat pengguna Transjakarta?

Informan : Menurut saya, dengan adanya aplikasi ini dapat membantu saya dalam memesan royaltrans yang terdapat pada aplikasi Tije. Sehingga saya tidak susah untuk berpergian menggunakan Transjakarta

Peneliti : Menurut Saudara, bagaimana adaptasi yang dialami oleh saudara dalam menggunakan aplikasi Tije?

Informan : Menurut saya aplikasi ini perlu penyesuaian yang cukup lama bagi saya. Hal ini karena saya tidak tau cara pakai untuk memesan e-ticket transjakarta

DOKUMENTASI



Foto Wawancara dengan Bapak Zulfikar Selaku Koordinator Dukungan Sistem dan Aplikasi PT. Transjakarta

Hari Senin, Tanggal 10 Juli 2023 di Zoom Meeting

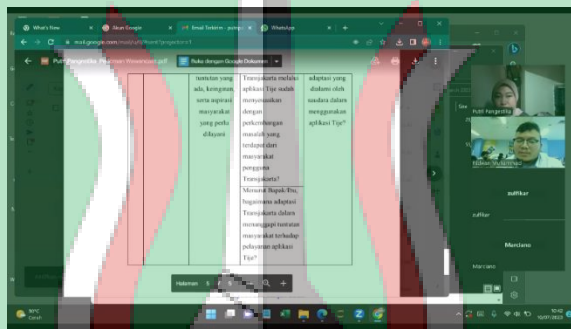


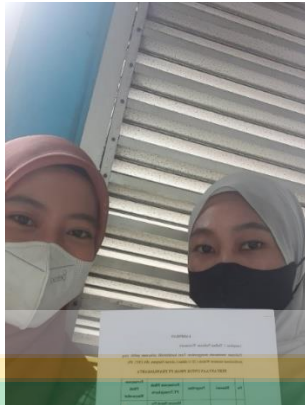
Foto Wawancara dengan Bapak Ridwan Muhammad Selaku Staf Dukungan Teknis Sistem dan Aplikasi PT. Transjakarta

Hari Senin, Tanggal 10 Juli 2023 di Zoom Meeting



Foto Wawancara dengan Bapak Marciano Nazar Selaku Staf Pengawas Sistem dan Aplikasi PT. Transjakarta

Hari Senin, Tanggal 10 Juli 2023 di Zoom Meeting



**Foto Wawancara dengan Informan Pengguna Aplikasi Tije
Rabu, 21 Juni 2023 Pada Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu**



**Foto Wawancara dengan Informan Pengguna Aplikasi Tije
Rabu, 21 Juni 2023 Pada Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu**



**Foto Wawancara dengan Informan Pengguna Aplikasi Tije
Kamis, 22 Juni 2023 Pada Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu**



**Foto Wawancara dengan Informan Pengguna Aplikasi Tije
Kamis, 22 Juni 2023 Pada Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu**



**Foto Wawancara dengan Informan Pengguna Aplikasi Tije
Kamis, 22 Juni 2023 Pada Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu**

Surat Rekomendasi Izin Penelitian PT. Transjakarta

Nomor : 492/EKS-DK/PT.TJ/VIII/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Surat Persetujuan Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 14 Agustus 2023
Kepada
Yth. Wakil Dekan Universitas Nasional
Di Jakarta

Berdasarkan pada surat yang kami terima dari Wakil Dekan Universitas Nasional dengan nomor: 492/WD/V/2023 tanggal 20 Mei 2023 perihal Permohonan Penelitian dan Informasi Data, atas nama mahasiswa/i berikut ini:

NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
Putri Pangestika	193515516082	Administrasi Publik

Pada prinsipnya kami memberikan ijin kepada mahasiswa/i tersebut diatas untuk melakukan Penelitian dan Pengambilan data di lingkungan PT. Transportasi Jakarta terhitung mulai tanggal 14 Agustus 2023 sampai dengan 14 September 2023.

Diharapkan hasil penelitian berupa jurnal/skripsi/tesis yang telah selesai agar dikirimkan kembali kepada kami salinannya dalam bentuk *softcopy* sebagai bagian dari informasi penting yang berguna bagi kemajuan Transjakarta.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

DIREKSI
PT TRANSPORTASI JAKARTA


MAYANGSARI D. IRWANTI
DIREKTUR KEUANGAN, SDM & DUKUNGAN BISNIS

Universitas Nasional

Tembusan :
1. Direksi PT. Transportasi Jakarta;
2. Arsip.

PT Transportasi Jakarta
Jl. Mayjen Sutoyo No. 1
Telok Cemped Timur 11450

W : www.transjakarta.co.id
P : 021-80879449
H : 1500102 (Hotline)

HASIL UJI TURNITIN

Skripsi_pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu

ORIGINALITY REPORT

23% SIMILARITY INDEX
22% INTERNET SOURCES
8% PUBLICATIONS
11% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.unpad.ac.id Internet Source	2%
2	repository.uniyap.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
4	repository.unas.ac.id Internet Source	1%
5	jurnal.umj.ac.id Internet Source	1%
6	lib.ui.ac.id Internet Source	1%
7	repository.unair.ac.id Internet Source	1%
8	journal.itk.ac.id Internet Source	<1%
9	text-id.123dok.com Internet Source	<1%

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Putri Pangestika
NPM : 193515516082
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 16 Maret 2001
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Raya Centex Gg.Masjid RT.04/RW.10
No.99 Ciracas Jakarta Timur
Nomor Telepon/Hp : 085781452337
Email : putripangestik16@gmail.com

Pendidikan Formal

(2007-2013) SD Negeri 14 Ciracas Jakarta Timur
(2013-2016) SMP Negeri 171 Ciracas Jakarta Timur
(2016-2019) SMA Bina Dharma Ciracas Jakarta Timur
(2019-2023) Universitas Nasional Jakarta