

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Afrizal, M. A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Ansell, & Gash. (2007). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol 543-571.

Bagong, Suyanto, & Sutinah. (2006). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media Group.

Blanchi, C., Nasi, G., & Rivenbark, W. C. (2021). Implementing Collaborative Governance: models, experiences, and challenges. *Public Management Review*, 1582-1583.

Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

Fitriyani, E., & Suharto, D. G. (2021). Collaborative Governance Dalam Layanan Bus Rapid Transit Di Kota Surakarta Tahun 2010-2019: Studi Tentang Kegagalan Kolaborasi. *Journal of Government and Politics*, Vol. 3, Hal. 66-82.

L, M. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung.

Mattessich, P. W.-C. (2001). *Collaboration: What makes it work (2nd ed)*. Saint Paul: MN: Amherst H. Wilder Foundation.

Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Makassar: Perpustakaan Universitas Fajar.

Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara : Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung.

Tilano, F. A., & Suwitri, S. (2021). Collaborative Governance Dalam Upaya Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kota Semarang.

Warpani, S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Penerbit ITB.

Zulmasyhur, Wibawa, S., & Rosyadi, S. (2021). *Pengantar Manajemen Publik*. Depok: Khalifah Mediatama.

B. Jurnal

Ansell, & Gash. (2007). *Collaborative Governance in Theory and Practice*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol 543-571.

Fitriyani, E., & Suharto, D. G. (2021). *Collaborative Governance Dalam Layanan Bus Rapid Transit Di Kota Surakarta Tahun 2010-2019: Studi Tentang Kegagalan Kolaborasi*. *Journal of Government and Politics*, Vol. 3, Hal. 66-82.

Tilano, Fawwaz, A., & Suwitri, Sri. *Collaborative Governance Dalam Upaya Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kota Semarang*. Hal 1-18.

Astari, M, M. Mahsyar. A., & Parawangi, A. *Kolaborasi Antarorganisasi Pemerintah Dalam Penertiban Moda Transportasi Di Kota Makassar (Studi Kasus Kendaraan Becak Motor)*. Journal of Public Policy and Management. Vol 1 No 1. Hal 1-8.

Johnston, E., Hicks, D., Nan, N., & Auer, J.C. *Managing the Inclusion Process in Collaborative Governance*. Journal of Public Administration Research and Theory (4): 669-721.

C. Bianchi ET AL. *Implementing Collaborative Governance: models, experiences, and challenges*. Public Management Review (23): 1582-1583.

Kusworo, dkk. *Participatory Planning in Collaborative Governance Perspective in Banyumas Regency, Central Java Province, Indonesia*. Croatian International Relations Review (87). 2021. 221-238

C. Peraturan dan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Peraturan Menteri No PM 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah (Perda) No 5 Tahun 2014 tentang Transportasi
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

- Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No 110 Tahun 2003 Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta No 48 Tahun 2006
- Undang-Undang No 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Peraturan Daerah DKI Jakarta No 4 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah Perseroan Terbatas Transjakarta
- Peraturan Daerah Khusus Ibukota Jakarta No 5 Tahun 2014 Tentang Transportasi
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 46 Tahun 2022 tentang Subsidi Layanan Angkutan Umum Transjakarta, Moda Raya Terpadu, dan Lintas Raya Terpadu.

D. Website

<https://www.antarane.ws.com/berita/2284978/tarif-integrasi-jaklingko-mempermudah-mobilitas-masyarakat>, diakses tanggal 25 Maret 2023

<https://dishub.jakarta.go.id/tupoksi/>. diakses tanggal 28 Maret 2023

<https://www.jakarta.go.id/jaklingko>. diakses tanggal 28 Maret 2023

<https://transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/sejarah/>. Diakses tanggal 29 Maret 2023

<https://megapolitan.kompas.com/read/2021/06/03/23152251/pecah-di-harmoni-ban-bus-transjakarta-diproduksi-pada-2016>. diakses tanggal 3 April 2023

<https://pedomantangerang.pikiran-rakyat.com/megapolitan/pr>

071987123/menegangkan-bus-transjakarta-mati-mesin-di-tengah-rel-kereta-halimun. diakses tanggal 3 April 2023



LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara

No	Indikator	Staff Teknis Bidang Angkutan Jalan Dinas Perhubungan	Staff Ahli Direksi PT Transjakarta	Pengguna layanan bus transjakarta
1.	Kondisi Awal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Dinas Perhubungan membangun kepercayaan dengan PT Transjakarta dalam peremajaan angkutan umum? 2. Apakah ada konflik yang terjadi antar stakeholder selama melakukan kolaborasi? Dan bagaimana cara mengatasinya? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Dinas Perhubungan membangun kepercayaan dengan PT Transjakarta dalam peremajaan angkutan umum? 2. Apakah ada konflik yang terjadi antar stakeholder selama melakukan kolaborasi? Dan bagaimana cara mengatasinya? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perbedaan busway transjakarta yang dulu dengan sekarang? 2. Mengapa memilih menggunakan busway sebagai layanan transportasi publik?
2.	Desain Institusional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pembagian tanggungjawab antar stakeholder dalam peremajaan angkutan umum di Kota Jakarta Selatan? 2. Apakah kesatuan tujuan antar stakeholder sudah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pembagian tanggungjawab antar stakeholder dalam peremajaan angkutan umum di Kota Jakarta Selatan? 2. Apakah kesatuan tujuan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa peraturan atau kebijakan yang menurut Anda perlu ada untuk mendukung kolaborasi? 2. Bagaimana Anda melihat upaya pemerintah

		<p>terinternalisasi pada setiap holder?</p> <p>3. Apa tujuan yang ingin dihasilkan dalam proses kolaborasi?</p>	<p>antar stakeholder sudah terinternalisasi pada setiap holder?</p> <p>3. Apa tujuan yang ingin dihasilkan dalam proses kolaborasi?</p>	<p>dalam memperluas jaringan rute Busway?</p>
3.	Kepemimpinan Fasilitatif	<p>1. Bagaimana hubungan kerjasama antara Dinas Perhubungan dengan PT Transjakarta?</p> <p>2. Kesepakatan apa yang dihasilkan dari dilakukannya dialog tatap muka?</p> <p>3. Apa yang menjadi faktor kegagalan dalam kolaborasi?</p>	<p>1. Bagaimana hubungan kerjasama antara Dinas Perhubungan dengan PT Transjakarta?</p> <p>2. Kesepakatan apa yang dihasilkan dari dilakukannya dialog tatap muka?</p> <p>3. Apa yang menjadi faktor kegagalan dalam kolaborasi?</p>	<p>1. Sejauh ini apakah operator busway transjakarta sudah cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik?</p> <p>2. Apakah Peremajaan Angkutan Umum pada busway transjakarta di Kota Jakarta Selatan ini sudah berdasarkan dengan kebutuhan masyarakat saat ini?</p>
4	Proses Kolaboratif	<p>1. Bagaimana proses kolaborasi dalam</p>	<p>1. Bagaimana proses kolaborasi</p>	<p>1. Apakah ada saran atau masukan</p>

		<p>peremajaan angkutan umum?</p> <p>2. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam peremajaan angkutan di Kota Jakarta Selatan?</p>	<p>dalam peremajaan angkutan umum?</p> <p>2. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam peremajaan angkutan di Kota Jakarta Selatan?</p>	<p>yang ingin Anda berikan untuk meningkatkan layanan Busway?</p> <p>2. Bagaimana kenyamanan dan keamanan yang dihasilkan oleh busway sebagai layanan transportasi publik?</p> <p>3. Terkait dengan jadwal, apakah busway transjakarta sudah sesuai dengan jadwal yang berlaku pada setiap halte?</p>
--	--	--	--	---



Lampiran 2 Transkrip Wawancara

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 1

Informan Penelitian	Staff Teknis Bidang Angkutan Jalan
Tempat	Dinas Perhubungan DKI Jakarta
Hari dan Tanggal	Selasa, 11 Juli 2023
Waktu Wawancara	15.00-16.00 WIB

Peneliti : Menurut Bapak, bagaimana Dinas Perhubungan membangun kepercayaan dengan PT Transjakarta dalam peremajaan angkutan umum?

Informan : Kepercayaan akan timbul dengan sendirinya, PT Transjakarta merupakan BUMD dan dibawah naungan Pemerintah Provinsi bersama dengan Dinas Perhubungan. Dahulu pengelola angkutan umum dikelola oleh Dinas Perhubungan, pada tahun 2004 busway koridor pertama unit kerja dibawah dinas perhubungan. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya layanan pada tahun 2014 dibentuk BUMD PT Transjakarta berdasarkan Perda No 4 Tahun 2014.

Peneliti : Apakah ada konflik yang terjadi antar stakeholder selama melakukan kolaborasi? Dan bagaimana cara mengatasinya?

Informan : Selama melakukan kolaborasi tidak ada konflik yang terjadi, Dinas perhubungan dan PT Transjakarta saling melengkapi dan bekerjasama untuk menghasilkan proses kolaborasi.

Peneliti : Bagaimana pembagian tanggungjawab antar stakeholder dalam peremajaan angkutan umum di Kota Jakarta Selatan?

Informan : Tanggung jawab yang dilakukan Dinas Perhubungan berupa pengawasan dan pengendalian serta pemberian izin jika ada pembukaan trayek baru. Tanggung jawab PT Transjakarta melakukan pengelolaan

Peneliti : Menurut Bapak, Apakah kesatuan tujuan antar stakeholder sudah terinternalisasi pada setiap holder?

Informan : Sudah, layanan sudah semakin baik dan semakin banyak, jika dinas perhubungan sendiri yang melakukan pengelolaan tidak akan bisa untuk meningkatkan layanan. PT Transjakarta hadir untuk meningkatkan layanan agar lebih baik lagi.

Peneliti : Apa tujuan yang ingin dihasilkan dalam proses Kolaborasi?

Informan : Tujuan Dinas Perhubungan berkolaborasi dengan PT Transjakarta untuk menghasilkan layanan transportasi public yang lebih baik lagi untuk masyarakat.

Peneliti : Bagaimana hubungan kerjasama antara Dinas Perhubungan dengan PT Transjakarta?

Informan : Hubungan kerjasama antara Dinas Perhubungan dengan PT Transjakarta sangat baik, karena berlandaskan dengan Perda Nomor 4 Tahun, yang mana pembagian tugas antara Dinas Perhubungan dengan PT Transjakarta sudah sangat jelas

Peneliti : Kesepakatan apa yang dihasilkan dari dilakukannya dialog tatap muka?

Informan : Dialog tatap muka kesepakatan yang dihasilkan yaitu tentang operasional. Contohnya pembukaan trayek baru melalui kesepakatan sehingga dapat dihasilkan sebuah perizinan. Proses pembukaan trayek bisa dari pemprov jika membutuhkan layanan angkutan atau dari laporan masyarakat tentang layanan transportasi.

Peneliti : Menurut Bapak, Apa yang menjadi faktor kegagalan dalam kolaborasi?

Informan : Gagal tidak pernah, tetapi proses ada yang tertunda. Anggaran yang terbatas dan peningkatan layanan setiap tahun. Jadi, anggaran diprioritaskan dalam peningkatan layanan bagi masyarakat.

Peneliti : Bagaimana proses kolaborasi dalam peremajaan angkutan umum?

Informan : Dahulu angkutan umum terkesan berantakan, mengetem, pengemudi yang ugah-ugalan. Peremajaan dilakukan berdasarkan layanan menurut Pergub No 13 Tentang perubahan Pergub 33 tentang Standar Pelayanan Minimal Transjakarta. Peremajaan meningkatkan standar pelayanan kepada public, salah satunya adanya cctv dan kursi penumpang prioritas dan disabilitas.

Peneliti : Menurut Bapak, Bagaimana partisipasi masyarakat dalam peremajaan angkutan di Kota Jakarta Selatan?

Informan : Sangat baik, pengaduan dan masukan layanan transportasi bisa melalui JAKI.

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 2

Informan Penelitian	Staff Ahli Direksi PT Transjakarta
Tempat	PT Transjakarta
Hari dan Tanggal	Selasa, 18 Juli 2023
Waktu Wawancara	09.00-10.00 WIB

Peneliti : Menurut Bapak, bagaimana Dinas Perhubungan membangun kepercayaan dengan PT Transjakarta dalam peremajaan angkutan umum?

Informan : PT Transjakarta dibentuk untuk menjawab permasalahan tentang transportasi yang ada pada masyarakat. Tentang keluhan terkait angkutan umum yang dinilai tidak ramah terhadap masyarakat. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberikan wewenang kepada PT Transjakarta untuk melakukan pengelolaan terhadap angkutan umum dengan diawasi oleh Dinas Perhubungan.

Peneliti : Apakah ada konflik yang terjadi antar stakeholder selama melakukan kolaborasi? Dan bagaimana cara mengatasinya?

Informan : Konflik kepentingan tidak terjadi dalam proses kolaborasi, karena PT Transjakarta dengan Dinas Perhubungan mempunyai wewenang masing-masing dan dibawah naungan pemerintah provinsi.

Peneliti : Bagaimana pembagian tanggungjawab antar stakeholder dalam peremajaan angkutan umum di Kota Jakarta Selatan?

Informan : Pada proses kolaborasi pembagian wewenang kerja PT Transjakarta melakukan seluruh proses operasional terhadap angkutan umum yang

ada di Jakarta. Pemberian izin dalam rangka penyelenggaraan Sistem BRT diberikan oleh Pemerintah Daerah.

Peneliti : Menurut Bapak, Apakah kesatuan tujuan antar stakeholder sudah terinternalisasi pada setiap holder?

Informan : Sesuai dengan tujuan dari pendirian PT Transjakarta yaitu untuk memberikan pelayanan transportasi terbaik bagi masyarakat. Selain itu, memberikan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat untuk menggunakan transportasi umum guna mengatasi kemacetan yang ada

Peneliti : Apa tujuan yang ingin dihasilkan dalam proses Kolaborasi?

Informan : PT Transjakarta ingin memberikan pelayanan yang baik terkait dengan transportasi kepada masyarakat, dengan dilakukannya peremajaan armada yang sudah memiliki tahun maksimal untuk beroperasi.

Peneliti : Bagaimana hubungan kerjasama antara Dinas Perhubungan dengan PT Transjakarta?

Informan : Hubungan yang dijalin oleh PT Transjakarta dengan Dinas Perhubungan berjalan dengan baik. Pemerintah Provinsi melalui Dinas Perhubungan memastikan bahwa pelayanan bagi masyarakat berjalan optimal serta mampu memaksimalkan penggunaan transportasi umum yang ada saat ini. PT Transjakarta dalam melakukan operasional mendapatkan subsidi alokasi anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Peneliti : Kesepakatan apa yang dihasilkan dari dilakukannya dialog tatap muka?

Informan : PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan melakukan dialog tatap muka berupa tentang pengembangan layanan transportasi dan perencanaan

tahunan tentang target penumpang serta armada bus. Pada proses peremajaan angkutan umum PT Transjakarta mengikuti arahan Perda DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2014 yaitu umur armada maksimal 10 tahun serta dibawah pengawasan Dinas Perhubungan

Peneliti : Menurut Bapak, Apa yang menjadi faktor kegagalan dalam kolaborasi?

Informan : Dalam proses kolaborasi, tidak adanya faktor kegagalan yang terjadi. Karena semua berjalan sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing.

Peneliti : Bagaimana proses kolaborasi dalam peremajaan angkutan umum?

Informan : PT Transjakarta bersama Dinas Perhubungan hadir untuk menjawab segala keluhan masyarakat tentang angkutan umum. Peremajaan yang dihasilkan dimulai dengan pembukaan layanan koridor baru, adanya cctv pada halte maupun di dalam bus, memiliki kursi prioritas. PT Transjakarta mengoperasikan bus khusus wanita dalam rangka memperingati hari kartini serta dapat membuat masyarakat terutama wanita dapat merasa aman dalam menggunakan transportasi publik. PT Transjakarta juga menghadirkan armada berbasis listrik sebaga bus masa depan dalam rangka meningkatkan kualitas udara di ibukota..

Peneliti : Bagaimana partisipasi masyarakat dalam peremajaan angkutan di Kota Jakarta Selatan?

Informan : Dalam proses pengelolaan menjadi layanan transportasi yang lebih baik. PT Transjakarta memudahkan masyarakat untuk ikut serta pada proses layanan transportasi lebih baik lagi. Pengaduan dan masukan layanan dari masyarakat dapat diakses pada social media resmi PT

Transjakarta serta dapat menghubungi call centre resmi PT Transjakarta.



TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 3

Informan Penelitian	Pengguna Transjakarta (Audre Aulia)
Tempat	Halte Transjakarta Blok M
Hari dan Tanggal	Rabu, 19 Juli 2023
Waktu Wawancara	14.00-14.30 WIB

Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana perbedaan busway transjakarta yang dulu dengan sekarang?

Informan : Perbedaan yg cukup signifikan ada di interior dan bus yang sudah sangat modern, yang telah dilengkapi cctv dan AC yang dingin sehingga saya dan para penumpang lain merasakan kenyamanan. Semakin perkembangan zaman, transjakarta mulai mengeluarkan bus-bus yang sangat ber variatif. Salah satunya bus khusus wanita, sehingga saya perempuan merasa aman menaikinya karna dibandingkan bus non wanita risih berhimpitan dgn para penumpang pria.

Peneliti : Mengapa Ibu memilih menggunakan bus transjakarta sebagai layanan transportasi publik?

Informan : Karna halte yang sangat strategis di jangkau, dan bus transjakarta yang sangat nyaman

Peneliti : Apa peraturan atau kebijakan yang menurut Anda perlu ada untuk mendukung kolaborasi?

Informan : Kebijakan pembayaran digital pada semua merchant, contohnya gopay. sehingga saya ga kebingungan jika kartu emoney ketinggalan di rumah, jadi bayarnya lebih mudah

Peneliti : Bagaimana Anda melihat upaya pemerintah dalam memperluas jaringan rute Bus transjakarta?

Informan : Pemerintah terus melakukan pembaruan rute

Peneliti : Sejauh ini apakah operator busway transjakarta sudah cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik?

Informan : Ada di beberapa halte yang tidak ada operatornya sehingga masyarakat banyak yang kebingungan jika tidak mengetahui rute.

Peneliti : Apakah Peremajaan Angkutan Umum pada busway transjakarta di Kota Jakarta Selatan ini sudah berdasarkan dengan kebutuhan masyarakat saat ini?

Informan : Terbilang sudah cukup nyaman dalam segi dingi, tetapi saya sering kali kedapatan bus yang sangat berisik sekali entah itu dari mesinnya atau dari busnya yang pake msh yang lama. itu sangat mengganggu pendengaran sekali

Peneliti : Apakah ada saran atau masukan yang ingin Anda berikan untuk meningkatkan layanan Bus transjakarta?

Informan : Saran dari saya mengganti bis yang mesinnya bising sekali dan ditambahkan petugas jaga di halte.

Peneliti : Bagaimana kenyamanan dan keamanan yang dihasilkan oleh bus transjakarta sebagai layanan transportasi publik?

Informan : kenyamanan sudah sangat baik karena saya merasa nyaman, namun kermanan belum sepenuhnya.

Peneliti : Terkait dengan jadwal, apakah bus transjakarta sudah sesuai dengan jadwal yang berlaku pada setiap halte?

Informan : Jadwal bus transjakarta ga selalu pas dengan di layar pengumuman tv halte.



TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 4

Informan Penelitian	Pengguna Transjakarta (Mutiarah Fahira)
Tempat	Halte Transjakarta SMK 57
Hari dan Tanggal	Rabu, 19 Juli 2023
Waktu Wawancara	18.00 WIB

Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana perbedaan busway transjakarta yang dulu dengan sekarang?

Informan : Perbedaan hanya dibagian pelayanan dan system kartu. Sebelumnya ada petugas yang berjaga di setiap bis sekarang kadang-kadang saja.

Peneliti : Mengapa Ibu memilih menggunakan bus transjakarta sebagai layanan transportasi publik?

Informan : Karena jarak dari rumah lebih terjangkau dan kepadatan di dalam transjakarta tidak separah dengan transportasi lain.

Peneliti : Apa peraturan atau kebijakan yang menurut Anda perlu ada untuk mendukung kolaborasi?

Informan : Kebijakan jalanan yang ada di jalur busway harus dipertegas lagi.

Peneliti : Bagaimana Anda melihat upaya pemerintah dalam memperluas jaringan rute Bus transjakarta?

Informan : Cukup baik, tapi karena terlalu banyak halte yang sedang di revitalisasi jadi rute menjadi sedikit dan membingungkan.

Peneliti : Sejauh ini apakah operator busway transjakarta sudah cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik?

Informan : Cukup membantu, namun jumlahnya semakin sedikit.

Peneliti : Apakah Peremajaan Angkutan Umum pada busway transjakarta di Kota Jakarta Selatan ini sudah berdasarkan dengan kebutuhan masyarakat saat ini?

Informan : Peremajaannya masih kurang, bus transjakarta ada yang sudah tua dan mungkin perlu perbaikan agar lebih aman.

Peneliti : Apakah ada saran atau masukan yang ingin Anda berikan untuk meningkatkan layanan Bus transjakarta?

Informan : Lebih bisa mendengarkan masyarakat yang menggunakan bus secara langsung dan perlu dilakukan uji coba ke masyarakat sebelum menerapkan kebijakan baru.

Peneliti : Bagaimana kenyamanan dan keamanan yang dihasilkan oleh bus transjakarta sebagai layanan transportasi publik?

Informan : kenyamanan dan keamanan di dalam bus transjakarta cukup baik

Peneliti : Terkait dengan jadwal, apakah bus transjakarta sudah sesuai dengan jadwal yang berlaku pada setiap halte?

Informan : Terkadang jadwal bus tidak sesuai dengan yang ada di monitor.

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 5

Informan Penelitian	Pengguna Transjakarta (Riva Melani)
Tempat	Halte Transjakarta SMK 57
Hari dan Tanggal	Rabu, 19 Juli 2023
Waktu Wawancara	18.30 WIB

Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana perbedaan bus transjakarta yang dulu dengan yang sekarang?

Informan : Perbedaan bus transjakarta dulu dan sekarang ada di pelayanan bus yang semakin baik, seperti tersedianya kursi prioritas dan disabilitas.

Peneliti : Mengapa Ibu memilih menggunakan bus transjakarta sebagai layanan transportasi publik?

Informan : Jarak rumah ke halte lebih dekat dan harga yang terjangkau.

Peneliti : Apa peraturan atau kebijakan yang menurut Anda perlu ada untuk mendukung kolaborasi?

Informan : Kebijakan untuk memperbanyak armada bus pada saat jam pulang kerja, sehingga masyarakat yang menggunakan bus transjakarta tidak perlu sangat berdesak-desakan

Peneliti : Bagaimana Anda melihat upaya pemerintah dalam memperluas jaringan rute Bus transjakarta?

Informan : Sudah baik, karena sudah banyak halte non brt jadi naik bus transjakarta tidak hanya di halte brt.

Peneliti : Sejauh ini apakah operator busway transjakarta sudah cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik?

Informan : Tidak di semua halte ada operatornya, sehingga masyarakat bingung untuk bertanya pada siapa.

Peneliti : Apakah Peremajaan Angkutan Umum pada busway transjakarta di Kota Jakarta Selatan ini sudah berdasarkan dengan kebutuhan masyarakat saat ini?

Informan : Peremajaan pada armada bis perlu diperhatikan kembali, karena ada bis yang sudah tua tetapi masih digunakan..

Peneliti : Apakah ada saran atau masukan yang ingin Anda berikan untuk meningkatkan layanan Bus transjakarta?

Informan : Tentang peremajaan armada bis perlu diperhatikan kembali untuk mengganti agar dapat mengantisipasi terjadinya kecelakaan. Operator yang bekerja di halte diperbanyak agar masyarakat tidak kebingungan untuk mencari tau info transit bis.

Peneliti : Bagaimana kenyamanan dan keamanan yang dihasilkan oleh bus transjakarta sebagai layanan transportasi publik?

Informan : Kenyamanan yang dihasilkan sudah cukup baik namun keamanannya perlu diperhatikan. Tidak adanya petugas di dalam bis mengakibatkan rawan terjadinya pelecehan seksual

Peneliti : Terkait dengan jadwal, apakah bus transjakarta sudah sesuai dengan jadwal yang berlaku pada setiap halte?

Informan : Jadwal yang tertera kadang tidak sesuai.

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 6

Informan Penelitian	Pengguna Transjakarta (Talita Maharani)
Tempat	Halte Transjakarta SMK 57
Hari dan Tanggal	Selasa, 30 Agustus 2023
Waktu Wawancara	17.00 WIB

Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana perbedaan bus transjakarta yang dulu dengan yang sekarang?

Informan : Perbedaan bus yang dulu dan sekarang yang menonjol adalah dari segi pembayaran. Sebelum covid 19 melanda, penumpang yang naik di bus stop non brt dapat membayar dengan tunai 3.500 dan tidak perlu ada e-money (tap cash, flazz, brizzi,dll) sehingga hal ini cukup memudahkan bagi penumpang yang kekurangan saldo di e-money nya dengan membayar pakai uang tunai.

Peneliti : Mengapa Ibu memilih menggunakan bus transjakarta sebagai layanan transportasi publik?

Informan : Karena relatif lebih murah dibandingkan yang lain, halte busway yang mudah dan banyak dijangkau, dan jangkauan rute nya cukup luas dan memiliki jalanan khusus busway sehingga dapat meningkatkan kelancaran bus.

Peneliti : Apa peraturan atau kebijakan yang menurut Anda perlu ada untuk mendukung kolaborasi?

Informan : Kebijakan untuk memperbanyak armada bis dengan rute 24 jam.

- Peneliti : Bagaimana Anda melihat upaya pemerintah dalam memperluas jaringan rute Bus transjakarta?
- Informan : Sudah baik, karena rute dan armada yang kian bertambah dan semakin bagus.
- Peneliti : Sejauh ini apakah operator busway transjakarta sudah cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik?
- Informan : Saat ini operator busway sangat membantu jika penumpang bertanya tentang rute perjalanan, membantu jika ada penumpang yang memakai kursi roda untuk naik dan turun busway, melayani penumpang disabilitas jika membutuhkan bantuan serta menegur dan membantu menindak jika ada penumpang yang mengalami pelecehan di busway.
- Peneliti : Apakah Peremajaan Angkutan Umum pada busway transjakarta di Kota Jakarta Selatan ini sudah berdasarkan dengan kebutuhan masyarakat saat ini?
- Informan : Peremajaan busway sekarang ini cukup sesuai dengan standar transjakarta saat ini. Hal itu dapat dilihat dengan minimnya kejadian kebakaran busway dan body fisik busway yang bagus
- Peneliti : Apakah ada saran atau masukan yang ingin Anda berikan untuk meningkatkan layanan Bus transjakarta?
- Informan : Sarannya, fasilitas Vending Machine kartu uang elektronik tersedia di seluruh halte busway guna memberikan kemudahan pengisian saldo, pengecekan saldo dan pembelian kartu.
- Peneliti : Bagaimana kenyamanan dan keamanan yang dihasilkan oleh bus transjakarta sebagai layanan transportasi publik?

Informan : Sejauh ini cukup aman dan nyaman karena adanya Pramusapa didalam busway, sehingga jika terjadinya pelecehan didalam busway bisa langsung ditindak, dan jika ada penumpang prioritas tidak ada/tidak diberi bangku prioritas bisa langsung dibantu oleh Pramusapa

Peneliti : Terkait dengan jadwal, apakah bus transjakarta sudah sesuai dengan jadwal yang berlaku pada setiap halte?

Informan : Untuk jadwal busway sendiri, masih sering tidak sesuai sesuai jadwal/jam dilayar tv halte brt. Namun untuk awal jam operasi cukup sesuai jadwal.



TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN 7

Informan Penelitian	Pengguna Transjakarta (Radityo Widodo)
Tempat	Halte Transjakarta SMK 57
Hari dan Tanggal	Selasa, 30 Agustus 2023
Waktu Wawancara	18.00 WIB

Peneliti : Menurut Ibu, bagaimana perbedaan bus transjakarta yang dulu dengan yang sekarang?

Informan : Menurut saya, perbedaanya yaitu pada desain bus yang berubah menjadi desain bus yang baru, serta memiliki fasilitas baru yang lebih bagus dan berkembang sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi penumpang. Transjakarta yang sekarang juga telah memiliki prosedur baru seperti tap in card menggunakan kartu elektronik dan QR code.

Peneliti : Mengapa Ibu memilih menggunakan bus transjakarta sebagai layanan transportasi publik?

Informan : Karena busway merupakan salah satu transportasi yang memiliki pelayanan yang baik dan biayanya juga terjangkau sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses perjalanannya. Dengan naik busway juga dapat mengurangi kemacetan di Jakarta dan jumlah penumpang tidak terlalu overload seperti krl.

Peneliti : Apa peraturan atau kebijakan yang menurut Anda perlu ada untuk mendukung kolaborasi?

Informan : Menurut saya, Perlunya kebijakan kolaborasi antara Dinas perhubungan dan PT Transjakarta untuk meningkatkan kualitas

pelayanan dan fisik transjakarta serta agar dapat mengembangkan inovasi baru agar dapat sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Peneliti : Bagaimana Anda melihat upaya pemerintah dalam memperluas jaringan rute Bus transjakarta?

Informan : Saya rasa sudah cukup inovatif karena adanya perluasan rute busway tersebut dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transjakarta serta agar masyarakat dapat merasakan suasana rute baru tersebut.

Peneliti : Sejauh ini apakah operator busway transjakarta sudah cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik?

Informan : Saya rasa operator di busway sudah cukup membantu ya, karena mereka sudah memberikan pelayanan yang cukup ramah dan sopan, serta memberikan informasi yang jelas kepada penumpang.

Peneliti : Apakah Peremajaan Angkutan Umum pada busway transjakarta di Kota Jakarta Selatan ini sudah berdasarkan dengan kebutuhan masyarakat saat ini?

Informan : Bus yang saat ini sudah berkembang lebih baik dari sebelumnya, namun masih terdapat masalah mati mesin dimana bus tiba-tiba mogok diperjalanan sehingga hal itu dapat menghambat perjalanan penumpang

Peneliti : Apakah ada saran atau masukan yang ingin Anda berikan untuk meningkatkan layanan Bus transjakarta?

Informan : Saran saya, perlunya evaluasi dan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fisik busway agar tidak terjadi lagi permasalahan

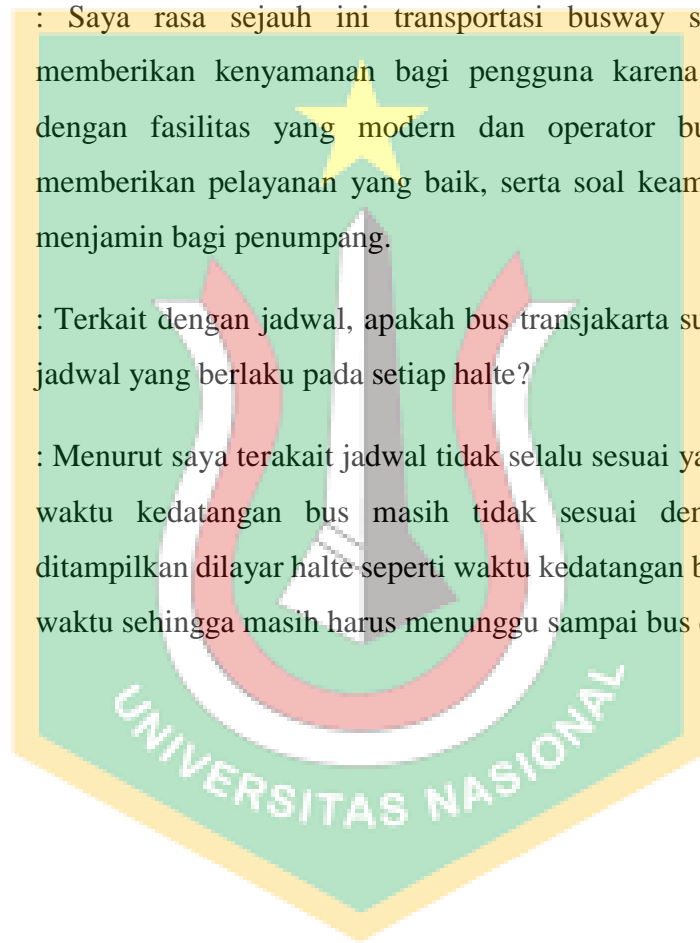
yang dapat menghambat perjalanan penumpang dan pemeliharaan bus secara berkelanjutan agar dapat menciptakan kepuasan masyarakat.

Peneliti : Bagaimana kenyamanan dan keamanan yang dihasilkan oleh bus transjakarta sebagai layanan transportasi publik?


Informan : Saya rasa sejauh ini transportasi busway sudah cukup baik memberikan kenyamanan bagi pengguna karena sudah dilengkapi dengan fasilitas yang modern dan operator busway yang telah memberikan pelayanan yang baik, serta soal keamanan sudah cukup menjamin bagi penumpang.

Peneliti : Terkait dengan jadwal, apakah bus transjakarta sudah sesuai dengan jadwal yang berlaku pada setiap halte?

Informan : Menurut saya terkait jadwal tidak selalu sesuai ya, karena terkadang waktu kedatangan bus masih tidak sesuai dengan jadwal yang ditampilkan dilayar halte seperti waktu kedatangan bus yang tidak tepat waktu sehingga masih harus menunggu sampai bus datang.



Surat Izin Penelitian Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax: 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 630 /WD/VI/2023 Jakarta, 21 Juni 2023
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Bapak/Ibu Kepala Dinas Perhubungan
Dinas Perhubungan DKI Jakarta
Jl. Jati Baru Raya No.1, RT.14/RW.1, Cideng, Kec. Gambir,
Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10150

Dengan hormat,
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:


Nama : Maylisa Damayanti
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516108
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik – Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Cibubur VII No.3A RT/RW:06/09, Cibubur, Kec Ciracas, Kota
Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13720
HP : 0895336784107
Email : maylisadamayanti@gmail.com


Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul:
Kolaborasi Dinas Perhubungan dengan PT Transjakarta Dalam Perencanaan Angkutan Umum di Jakarta
Selatan.

Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan:

Dr. Bhakti Nugraha Ariyanto, M.Si



Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

Surat Izin Penelitian PT Transportasi Jakarta



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. : (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax: 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 68 /WD/VI/2023
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 14 Juni 2023

Kepada Yth : Bapak/Ibu Direktur Pelayanan dan Pengembangan
PT Transportasi Jakarta
Jl. Mayjen Sutoyo No. 1, Kb. Pala, Kec. Makasar,
Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
13650

Dengan hormat,
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Maylisa Damayanti
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516108
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik – Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Cibubur VII No. 3A, RT.06/RW.09, Cibubur, Kec. Ciracas,
Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13720
HP : 0895336784107
Email : maylisadamayanti@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul:
Kolaborasi Dinas Perhubungan dengan PT Transjakarta Dalam Peremajaan Angkutan Umum di Jakarta Selatan

Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.
Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.


Wakil De
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

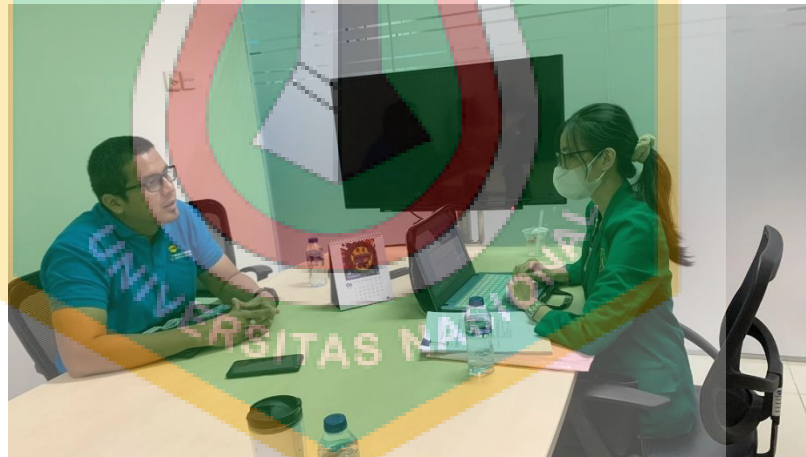
UNIVERSITAS NASIONAL

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Staff Teknis Bidang Angkutan Jalan Dinas Perhubungan DKI Jakarta. Selasa, 11 Juli 2023 di Dinas Perhubungan DKI Jakarta.



Wawancara dengan Staff Ahli Direksi PT Transjakarta. Selasa, 18 Juli 2023 di PT Transjakarta



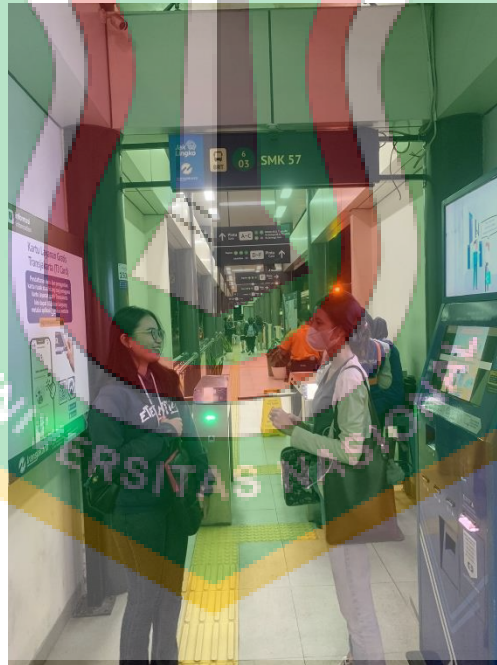
Wawancara dengan Pengguna Bus Transjakarta. Rabu 19 Juli 2023. Di Halte Busway Transjakarta SMK 57.



Wawancara dengan Pengguna Bus Transjakarta. Rabu 19 Juli 2023. Di Halte Busway Transjakarta SMK 57.



Wawancara dengan Pengguna Bus Transjakarta. Rabu 19 Juli 2023. Di Halte Busway Transjakarta Blok M.



Wawancara dengan Pengguna Bus Transjakarta. Selasa, 30 Agustus 2023. Di Halte Busway Transjakarta SMK 57.



Wawancara dengan Pengguna Bus Transjakarta. Selasa, 30 Agustus 2023. Di Halte
Busway Transjakarta SMK 57



Hasil Turnitin

Maylisa Damayanti_Kolaborasi Dinas Perhubungan dengan PT Transjakarta dalam Peremajaan Angkutan Umum di Kota Jakarta Selatan

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
2	jakarta.bps.go.id Internet Source	1%
3	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	1%
5	www.researchgate.net Internet Source	1%
6	apepi.id Internet Source	1%
7	peraturan.bpk.go.id Internet Source	<1%
8	123dok.com Internet Source	<1%

repository.unja.ac.id

9	Internet Source	<1%
10	repository.uhamka.ac.id Internet Source	<1%
11	repository.unair.ac.id Internet Source	<1%
12	peraturanpedia.id Internet Source	<1%
13	Agus Muklis, Moh. Taufik Hidayat, Hery Nariyah. "Collaborative Governance Pentahelix dalam Proses Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup (AMDAL) di Kabupaten Cirebon", ijd-demos, 2022 Publication	<1%
14	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	<1%
15	jdih.jakarta.go.id Internet Source	<1%
16	knkt.dephub.go.id Internet Source	<1%
17	Tania Andari, Dwi Widiyanti. "Kajian Preferensi Angkutan Umum di Kota Pelabuhan Kabupaten Tanah Laut", Jurnal Penelitian Transportasi Darat, 2020 Publication	<1%

18	journal.ummat.ac.id Internet Source	<1 %
19	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
20	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
21	sites.google.com Internet Source	<1 %
22	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
23	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
24	id.scribd.com Internet Source	<1 %
25	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
26	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	<1 %
27	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
28	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
29	joss.jatimprov.go.id Internet Source	<1 %

30	repository.stie-mce.ac.id Internet Source	<1 %
31	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
32	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %
33	Submitted to Universitas Pancasila Student Paper	<1 %
34	edocs.ilkom.unsri.ac.id Internet Source	<1 %
35	eprints.unmas.ac.id Internet Source	<1 %
36	id.123dok.com Internet Source	<1 %
37	repo.bunghatta.ac.id Internet Source	<1 %
38	mynewmustafahusin.blogspot.com Internet Source	<1 %
39	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1 %
40	repository.upbatam.ac.id Internet Source	<1 %
41	airport.id Internet Source	<1 %

42	kinerja.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
43	aimos.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
44	eprint.stieww.ac.id Internet Source	<1 %
45	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
46	journal.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
47	lomboktourplus.com Internet Source	<1 %
48	repository.pnb.ac.id Internet Source	<1 %
49	repository.unas.ac.id Internet Source	<1 %
50	rsa.or.id Internet Source	<1 %
51	wongdonny.wordpress.com Internet Source	<1 %
52	www.scribd.com Internet Source	<1 %
53	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %

54	bengkulusuarahukum.blogspot.com Internet Source	<1 %
55	core.ac.uk Internet Source	<1 %
56	mohammadfadlyassagaf.wordpress.com Internet Source	<1 %
57	repositori.uma.ac.id Internet Source	<1 %
58	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
59	www.inews.id Internet Source	<1 %
60	academicjournal.yarsi.ac.id Internet Source	<1 %
61	docplayer.info Internet Source	<1 %
62	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %
63	eprints.unpam.ac.id Internet Source	<1 %
64	issuu.com Internet Source	<1 %
65	journal.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %

66	literacymiliter.com Internet Source	<1%
67	lpse.jakarta.go.id Internet Source	<1%
68	m.merdeka.com Internet Source	<1%
69	polresgrobogan.com Internet Source	<1%
70	pt.slideshare.net Internet Source	<1%
71	tsabirel-araby.blogspot.com Internet Source	<1%
72	www.antarane.ws.com Internet Source	<1%
73	www.gramediapost.com Internet Source	<1%
74	www.infogsbi.org Internet Source	<1%
75	hallosains.blogspot.com Internet Source	<1%
76	www.slideshare.net Internet Source	<1%
77	ejournal.uigm.ac.id Internet Source	<1%

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Maylisa Damayanti
NPM : 193515516108
Tempat Tanggal Lahir : Tegal, 01 Mei 2001
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl Cibubur VII Rt 006 Rw 09 No 3A, Cibubur, Ciracas,
Jakarta Timur
Nomor Hp : 0895336784108
Email : maylisadamayanti@gmail.com

Pendidikan Formal

(2007-2013) SDN 07 Cibubur
(2013-2016) SMP Negeri 147 Jakarta
(2016-2019) SMK Bina Dharma Jakarta
(2019-2023) Universitas Nasional

