

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik lebih dari sekedar proses administratif melainkan bentuk konkret kehadiran negara dalam menjamin kesejahteraan dan keadilan sosial bagi warga negara. Menurut Dwiyanto (dalam Kasihta & Sadat, 2020) pelayanan publik adalah produk birokrasi publik yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara sebagai pengguna layanan. Sejalan dengan itu, Ratminto (dalam Suryantoro & Kusdyana, 2020) menjelaskan bahwa pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan baik berupa barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan manifestasi nyata kehadiran negara dalam menjamin hak-hak dasar warga secara adil.

Dalam perkembangannya penyelenggara pelayanan publik di Indonesia menghadapi tantangan yang semakin kompleks seiring dengan besarnya jumlah penduduk dan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan berdampak langsung pada mobilitas dan produktifitas masyarakat, sehingga pemerintah perlu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Hal ini sangat krusial mengingat efektivitas sistem perkotaan secara keseluruhan sangat bergantung pada kinerja layanan publik tersebut. Salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pelayanan publik adalah tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan tersebut mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna serta menjadi dasar terbentuknya kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Sebaliknya kepuasan yang rendah dapat memicu ketidakpercayaan dan berpotensi mengganggu efektivitas sistem pelayanan publik (Dachi, Dakhi, & Elazhari, 2024)

Transportasi publik menempati posisi strategis sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang vital. Transportasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilisasi, tetapi juga menjadi kunci bagi mobilitas berkelanjutan yang menentukan kualitas hidup masyarakat. Keberadaan berbagai moda transportasi umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang berbeda turut mempengaruhi kualitas sistem angkutan massal di kawasan perkotaan. Transportasi publik yang baik apabila sistem transportasi tersebut sesuai dengan kriteria yaitu terpenuhi kapasitas angkut, terintegrasi dengan moda transportasi lainnya, serta beroperasi secara tertib, teratur, lancar, dan tepat waktu. Selain itu, aspek keselamatan, keamanan, serta kenyamanan pengguna menjadi unsur penting dalam penyelenggaraan transportasi publik. Keterjangkauan biaya juga menjadi nilai tambah karena dapat meringankan beban finansial masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi (Yuniarti, 2020). Sebagaimana ditegaskan oleh Istiqomah (2025) kebijakan transportasi publik yang efektif merupakan instrumen penting untuk mewujudkan pelayanan yang inklusif dan berkelanjutan melalui pemerataan akses serta pengurangan biaya mobilitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi faktor penting agar kebijakan transportasi publik dapat diimplementasikan secara optimal dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Menyadari pentingnya peran transportasi publik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah melakukan reformasi sistem transportasi melalui program revitalisasi sistem transportasi terintegrasi bernama JakLingko yang resmi dioperasikan sejak Oktober 2018. Program ini bertujuan untuk menciptakan sistem transportasi yang lebih terorganisir, nyaman, dan terjangkau. Armada JakLingko terbagi menjadi dua kategori yaitu BRT (*Bus Rapid Transit*) dengan bus berukuran besar dan non-BRT yang mencakup bus berukuran sedang hingga besar serta bus kecil yang dikenal dengan nama Mikrotrans (dalam Zahra, Baihaqi, & Ardiantono, 2020). Mikrotrans dalam sistem JakLingko yang sebelumnya sepenuhnya dioperasikan oleh pihak swasta, kini dikelola PT Transportasi Jakarta sejak revitalisasi 2018. JakLingko dianggap sebagai solusi untuk mengurangi kemacetan, menurunkan polusi udara, serta meningkatkan kenyamanan dan efisiensi perjalanan masyarakat. Program ini menargetkan peningkatan penggunaan transportasi umum dari 19% menjadi 30% dari total pengguna jalan (Karim & Kurniawan, 2025).

Salah satu moda penting dalam sistem JakLingko adalah Mikrotrans yang berfungsi sebagai angkutan pengumpan (*feeder*) dan dirancang untuk menghubungkan kawasan permukiman dengan moda transportasi massal lainnya (MRT, LRT, Transjakarta, KRL). Hingga saat ini Mikrotrans melayani 94 rute yang membentang di berbagai wilayah DKI Jakarta guna meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap angkutan umum (Transjakarta, 2024). Mikrotrans menawarkan layanan yang berbeda dari angkot konvensional. Sistem yang diberlakukan Mikrotrans cenderung terstruktur seperti pemberhentian titik naik dan turun yang telah ditentukan, serta memberlakukan regulasi operasional yang jelas bagi pengemudi. Selain itu, layanan Mikrotrans dapat diakses secara gratis melalui pembayaran non-tunai dengan Kartu Uang Elektronik (KUE) oleh pengguna yang memenuhi ketentuan sistem JakLingko (Ramadhan, Fatgehipon, & Kurniawan, 2024). Kehadiran Mikrotrans diharapkan dapat memudahkan masyarakat menjangkau transportasi publik dari kawasan permukiman, sekaligus mendorong peralihan dari penggunaan kendaraan pribadi ke angkutan umum.

Secara normatif penyelenggaraan pelayanan transportasi publik berlandaskan pada berbagai regulasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan utama bagi pemerintah dalam menyediakan pelayanan bagi masyarakat. Regulasi ini menegaskan bahwa negara wajib memberikan pelayanan prima sesuai dengan standar yang telah ditetapkan secara nasional. Selain itu, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Melalui Pasal 3 dan Pasal 213 undang-undang ini mengamanatkan sistem transportasi yang terintegrasi dan ramah lingkungan. Selanjutnya, Pasal 3 huruf b menegaskan bahwa penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang aman, tertib, lancar, dan terintegrasi dengan moda angkutan lain. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa penyediaan transportasi publik tidak hanya berorientasi pada aspek teknis, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang mendukung kesejahteraan masyarakat

Regulasi tersebut diturunkan ke dalam Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Transportasi Terpadu yang menjadi payung hukum integrasi Mikrotrans dengan moda lain seperti MRT, LRT, dan KRL dalam ekosistem JakLingko. Regulasi ini menekankan pentingnya peningkatan

aksesibilitas transportasi publik secara menyeluruh. Selanjutnya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menetapkan Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Umum Transjakarta sebagai komitmen pemerintah dalam menjamin standar keandalan dan keamanan layanan transportasi publik yang pelaksanaannya juga berdampak pada layanan Mikrotrans sebagai bagian dari sistem transportasi terintegrasi JakLingko. Peraturan ini menjadi pedoman resmi dalam menjamin pemenuhan aspek keandalan, kenyamanan, keamanan, kemudahan akses, dan aksesibilitas bagi pengguna. Dalam implementasinya Mikrotrans dituntut untuk mematuhi ketepatan waktu, ketersediaan kendaraan layak, kejelasan informasi, serta sistem pembayaran yang efisien. Pemenuhan standar pelayanan tersebut menjadi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan Mikrotrans dan secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Meskipun kerangka regulasi telah ditetapkan, berbagai temuan empiris menunjukkan adanya kesenjangan antara standar normatif dengan realitas pelayanan di lapangan. Sejumlah laporan media dan berbagai keluhan masyarakat mengenai perilaku pengemudi Mikrotrans yang tidak ramah kepada penumpang serta cara berkendara pengemudi yang berpotensi membahayakan penumpang masih marak terjadi hingga tahun 2025. Dilansir dari Kompas.com pada Januari – November 2025 Transjakarta mencatat terdapat 1.127 laporan keluhan penumpang dari total 3.842 pramudi aktif Mikrotrans. Mayoritas keluhan didominasi oleh perilaku pengemudi yang ugal-ugalan saat berkendara sebesar 68%, 22% lainnya melaporkan sikap sopir yang tidak ramah, sementara 10% pengemudi membawa anggota keluarga saat bertugas (Pamungkas, 2025). Selain pemberitaan media massa, kritik masyarakat terhadap Mikrotrans juga banyak disampaikan melalui sosial media, sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Kritik masyarakat terkait pelayanan Mikrotrans



Sumber: Media Sosial X

Gambar 1.1 tersebut menunjukkan masih ditemukan pengemudi yang ugal-ugalan yang tidak hanya mengganggu kenyamanan tetapi juga membahayakan keselamatan penumpang bahwa pengguna menilai pelayanan Mikrotrans pada aspek perilaku pengemudi dan kenyamanan perjalanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Banyaknya keluhan yang muncul menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap kualitas layanan dengan kenyataan yang mereka terima. Hal ini mengindikasikan adanya masalah dalam pelayanan Mikrotrans di Jakarta. Selain permasalahan kinerja pengemudi, waktu tunggu Mikrotrans dan keterbatasan infrastruktur juga menjadi kendala serius.

Dilansir dari Kompas.com beberapa keluhan penumpang juga sering kali harus menghadapi waktu tunggu yang tidak menentu mulai dari hitungan menit hingga mencapai 40 menit saat jam sibuk di mana armada yang tiba pun sering kali sudah dalam kondisi penuh. Keterbatasan infrastruktur di titik pemberhentian bus juga menjadi keluhan utama. Fasilitas halte yang sering kali hanya berupa plang penanda tanpa tempat duduk membuat penumpang merasa kelelahan karena harus berdiri lama di bawah terik matahari. Kondisi prasarana yang kurang memadai ini sangat menyulitkan bagi kelompok rentan seperti lansia (Salsabila & Ramadhan, 2025). Masalah ini juga diperparah dengan sistem informasi rute pada aplikasi

seperti Jaki, Jak Lingko, Gmaps, atau aplikasi lainnya yang sering kali tidak akurat dan tidak sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Selain itu, masih ditemukan perilaku pramudi yang kurang profesional, seperti membawa anggota keluarga saat bertugas, mengemudi dengan kecepatan tinggi demi mengejar ritase, serta mematikan pendingin udara tertentu. Permasalahan tersebut semakin diperparah oleh kondisi sebagian unit kendaraan yang sudah tua dan kurang terawat, sehingga memengaruhi tingkat kenyamanan serta citra layanan Mikrotrans (Al-Hamasy, 2025). Tidak hanya itu, sebagian besar pramudi yang direkrut berasal dari sopir angkutan kota konvensional yang belum sepenuhnya beradaptasi dengan standar pelayanan publik yang tinggi. Kondisi tersebut menempatkan para penumpang Mikrotrans dalam situasi dilematis. Di satu sisi layanan ini sangat diandalkan karena menjangkau wilayah permukiman. Namun, di sisi lain aspek kenyamanan dan keselamatan masih menjadi persoalan yang kerap dirasakan oleh pengguna (Dany, 2025). Akibatnya pengalaman negatif yang dialami penumpang mendorong sebagian masyarakat untuk enggan menggunakan mikrotrans dan beralih ke moda transportasi lain demi menghindari ketidnyamanan. Adanya permasalahan ini menunjukkan perlunya perbaikan menyeluruh pada fasilitas kendaraan, manajemen operasional, dan sistem informasi digital demi meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat Jakarta.

Jakarta Selatan khususnya koridor Pasar Minggu – Jagakarsa rute JAK. 46 merupakan wilayah intensitas mobilitas komuter yang tinggi karena berfungsi sebagai titik pertemuan arus pergerakan dari wilayah penyangga, seperti Kota Depok 24,4 persen dan Kota Tangerang Selatan 18,5 persen. Tingginya arus ini berkontribusi pada fakta bahwa 35,5 persen komuter harus menghabiskan waktu perjalanan minimal satu jam untuk mencapai tujuannya (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2024). Dalam hal ini layanan Mikrotrans hadir sebagai solusi untuk memangkas waktu tempuh dan menyediakan konektivitas *first-mile* dan *last-mile*, terutama bagi 72,0 persen komuter yang berada pada usia produktif (15-44 tahun) dengan tujuan utama bekerja sebesar 81,9 persen dan menempuh pendidikan sebesar 18,1 persen (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2024), berikut tabel mengenai volume pengguna Mikrotrans rute JAK. 46 Pasar Minggu – Jagakarsa:

Tabel 1. 1 Statistik Pengguna Mikrotrans Rute JAK.46

Kode Rute	Trayek Rute	Jumlah Pengguna
JAK.46	Pasar Minggu - Jagakarsa	269.235
JAK.12	Tanah Abang – Kebayoran Lama via Pos Pengumben	222.702
JAK.47	Pasar Minggu – Ciganjur via KB Ragunan	221.554
JAK.11	Tanah – Kebayoran Lama	211.098
JAK.32	Lebak Bulus - Petukangan	203.169
JAK.44	Andara – St. Universitas Pancasila	180.698
JAK.64	Lenteng Agung - Aseli	169.147
JAK.31	Blok M - Andara	147.551
JAK.45	Lebak Bulus - Ragunan	121.431
JAK.95	Lebak Bulus - Petukangan	113.141

Sumber: PPID Transportasi Jakarta, 2024

Gambar 1.2 memperlihatkan pengguna Mikrotrans di wilayah Jakarta Selatan salah satunya rute JAK.46 Pasar Minggu – Jagakarsa mencatat volume pengguna tertinggi di Jakarta Selatan dengan total 269.235 penumpang (Transjakarta, 2024). Angka ini membuktikan bahwa koridor Pasar Minggu – Jagakarsa merupakan urat nadi mobilitas lokal yang sangat krusial. JAK.46 menjalankan peran penting sebagai angkutan pengumpan (*feeder*) yang menghubungkan kawasan sub-urban Jagakarsa yang menjadi gerbang masuk komuter asal Depok ke hub transportasi massal seperti Stasiun Pasar Minggu. Mengingat hanya 1,4% komuter yang berjalan kaki atau bersepeda (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2024), keberadaan JAK.46 menjadi instrumen utama dalam menekankan ketergantungan pada kendaraan pribadi dan mendorong efisiensi transportasi publik di wilayah Jakarta Selatan.

Berdasarkan fenomena di atas penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis secara empiris mengenai **“Pengaruh Kinerja Pengemudi dan**

Kualitas Pelayanan Mikrotrans terhadap Kepuasan Pengguna Rute JAK.46 Pasar Minggu - Jagakarsa". Penelitian ini tidak hanya bertujuan menguji hubungan statistik antarvariabel, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana peran pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi publik membentuk pengalaman pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan pihak pengelola Mikrotrans dalam mengevaluasi serta meningkatkan mutu pelayanan guna mewujudkan kepuasan pengguna transportasi publik yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu Apakah Kinerja Pengemudi dan Kualitas Pelayanan Mikrotrans secara langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Rute JAK.46 Pasar Minggu - Jagakarsa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas, maka tujuan penelitian ini untuk menganalisis apakah Kinerja Pengemudi dan Kualitas Pelayanan Mikrotrans memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Rute JAK.46 Pasar Minggu - Jagakarsa

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memperluas konsep ilmiah dan dapat memperkaya kajian Ilmu Administrasi Publik mengenai pengaruh kinerja pengemudi dan kualitas pelayanan Mikrotrans terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini juga diharapkan dapat dijadikan referensi ilmiah dan acuan bagi penelitian selanjutnya dalam mendalami hubungan antara standar operasional dengan mutu layanan yang diterima masyarakat terutama pada layanan Mikrotrans JAK.46 Pasar Minggu - Jagakarsa

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada PT Transportasi Jakarta mengenai kinerja pengemudi dan kualitas layanan

Mikrotrans pada Rute JAK.46 Pasar Minggu – Jagakarsa untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan literatur bagi penulis serta pembaca lainnya mengenai pengaruh kinerja pengemudi dan kualitas pelayanan Mikrotrans terhadap kepuasan pengguna.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman tentang pokok permasalahan yang dibahas, maka penulis menyusun pembagian pembahasan ke dalam beberapa bab. Adapun sistematika pembahasan dari masing-masing bab, sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan suatu langkah awal dalam melakukan sebuah penelitian, dimana Pada BAB I pendahuluan ini mengenai poin-poin yang terdiri dari beberapa poin seperti urgensi masalah dalam latar belakang, identifikasi rumusan masalah, serta sasaran dan kegunaan penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat kerangka sistematika penulisan secara menyeluruh

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, peneliti menyajikan tinjauan mendalam terhadap teori-teori fundamental yang berkaitan dengan kinerja pengemudi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna dari berbagai pandangan para ahli melalui studi pustaka atau kajian pustaka. Pengkajian ini bertujuan untuk memberikan landasan konseptual yang mendukung penelitian ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menyajikan kerangka metodologis yang dilakukan oleh peneliti, yaitu metode penelitian kuantitatif. Pembahasan dimulai dari identifikasi subjek penelitian (populasi dan sampel penelitian), operasionalisasi variabel, mekanisme pengumpulan data, teknik pengolahan data, serta rincian mengenai lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang hasil temuan lapangan mencakup gambaran umum mengenai objek penelitian. Peneliti kemudian menyajikan analisis deskriptif (analisis profil responden, uji validitas dan uji reliabilitas, analisis variabel X dan Y), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas). Analisis pengaruh antar variabel dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda yang meliputi uji simultan (F), uji parsial (uji t), koefisien determinasi (R^2). Seluruh hasil tersebut kemudian diinterpretasikan secara mendalam mengenai pokok permasalahan penelitian ini.

BAB V: PENETUP

Dalam bab ini dipaparkan kesimpulan menyeluruh yang menjawab rumusan masalah penelitian. Peneliti juga menyusun beberapa saran relevan sebagai tindak lanjut dari temuan riset yang diharapkan dapat menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya.

