

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan era transformasi urbanisasi dan kemajuan teknologi informasi mendorong masyarakat menjadi semakin terbuka dan kritis dalam menilai pelayanan publik. Masyarakat tidak lagi hanya menuntut pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga pelayanan yang mampu memberikan rasa nyaman dan aman. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik perlu beradaptasi dengan perubahan zaman serta meningkatnya harapan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas akan berkontribusi terhadap terciptanya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima (Marjoni, 2021). Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga menggambarkan profesionalisme dan tanggung jawab penyelenggara layanan. Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal dengan memerlukan aturan, standar, dan sistem penilaian yang jelas sebagai dasar dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dan harapan masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No 49 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Penilaian Kinerja Pada Unit Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Perhubungan Pasal 1 Ayat (2) yaitu “Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik”. Bahwa setiap bentuk pelayanan publik, termasuk transportasi umum dalam penyelenggara layanan publik tidak hanya dari instansi pemerintah tetapi juga seperti institusi penyelenggara negara, perusahaan bumh atau bmu termasuk pihak swasta yang diberikan kewenangan dan badan hukum lainnya yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik.

Dengan berlandaskan Undang-Undang No 22 Tahun 2009 diperkuat melalui peraturan untuk mendukung pelaksanaan tersebut, pemerintah menetapkan melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 Pasal 2 Ayat (2) mengenai “standar pelayanan minimal sebagaimana di maksud pada ayat (1) keamanan,

keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan”. Standar ini menyatakan setiap penyedia layanan wajib memenuhi kualitas standar pelayanan minimal dalam ketentuan kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara angkutan umum untuk dapat memastikan terselenggaranya layanan transportasi yang aman, selamat, nyaman, terjangkau, setara, serta teratur bagi penerima layanan.

Transportasi adalah kegiatan proses pemindahan atau pengangkutan orang maupun barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Keberadaan sistem transportasi memiliki peranan penting dalam mengatur dan mengoordinasikan pergerakan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien, sehingga mobilitas penumpang dan barang dapat dioptimalkan sesuai dengan kebutuhan (Supit, 2019 dalam Maisara *et al.*, 2023). Sistem transportasi tidak hanya sebagai angkutan perpindahan, tetapi juga mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Sistem transportasi yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan aksesibilitas, memperlancar distribusi barang dan jasa, sehingga dapat mendorong perkembangan wilayah. Oleh karena itu, penyelenggaraan transportasi perlu didukung oleh operasional, sarana dan prasarana, dan pelayanan yang baik agar mobilitas masyarakat berjalan secara efektif.

Menurut Eysenbach dalam (Putra *et al.*, 2023) Transportasi umum merupakan alat angkut penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau pembayaran. Transportasi umum sistem transportasi yang bertujuan untuk memindahkan sejumlah besar penumpang tujuan yang berbeda, angkutan umum dalam menunjang perekonomian kota metropolitan. Dalam hal ini keberadaan transportasi umum sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat dengan perkembangan teknologi yang berjalan sangat cepat. Termasuk di bidang transportasi angkutan perkotaan, transportasi umum berperan penting karena mempermudah mobilitas masyarakat, meningkatkan aksesibilitas serta mendukung transportasi yang layak dan berkelanjutan bagi masyarakat. Sebagaimana diatur dalam undang-undang No 23 Tahun 2014 pasal 12 ayat (2) huruf i urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Hal ini pemerintah daerah memiliki tanggung jawab mengatur dan transportasi umum agar layanan dapat berjalan efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Munawar (2009) dalam Oktaviani dan Hertati (2019) Pemerintah perlu melakukan di berbagai bidang terkait transportasi seperti teknik lalu lintas, angkutan umum, perundang-undangan, road pricing serta operasional sistem transportasi. Selain itu, masyarakat juga memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran sistem transportasi misalnya dengan beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum. Faktor perubahan, jika dilakukan secara konsisten dan didukung kebijakan pemerintah, dapat membantu mengurangi kemacetan dan permasalahan transportasi di perkotaan.

Layanan transportasi umum memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan karena berfungsi sebagai sarana penghubung antar wilayah dan aktivitas. Transportasi umum salah satu pelayanan mendasar, keberadaannya memudahkan masyarakat dalam menjalankan berbagai kebutuhan atau kegiatan sehari-hari secara lebih efektif dan efisien (Sa'diah *et al.*, 2024). Transportasi umum memiliki peran penting dalam mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, sehingga dapat membantu mengurangi tingkat kemacetan serta mendukung terwujudnya sistem transportasi yang lebih tertib dan terkelola dengan baik. Oleh karena itu, pengelolaan transportasi umum harus dilakukan secara optimal untuk dapat menyediakan layanan yang aman, nyaman, dan mudah dijangkau masyarakat.

Namun, Dalam adanya permasalahan kemacetan sebenarnya dapat diatasi melalui kerja sama antara pemerintah, korporasi, dan masyarakat karena ini tanggung jawab bersama. Oleh karena itu, diperlukan penanganan yang serius dan berkelanjutan agar kemacetan lalu lintas dapat dikurangi secara efektif (Tamin, 2007). Fenomena di kota Indonesia menunjukkan bahwa kemajuan pembangunan dan meningkatnya perpindahan penduduk membawa dampak besar bagi kehidupan masyarakat perkotaan, urbanisasi dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan infrastruktur tetapi jika perencanaan kurang tepat, berbagai masalah sosial dan lingkungan bisa muncul, seperti kemacetan lalu lintas yang menjadi fenomena umum di wilayah perkotaan.

Dengan pertumbuhan penduduk yang semakin bertambah dan tingkat urbanisasi yang tinggi menyebabkan mobilitas di wilayah perkotaan meningkat sangat pesat. Urbanisasi merupakan proses bertambahnya jumlah penduduk di kota,

yang disertai dengan meningkatnya dan aktivitas di kota menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan daerah sekitarnya (Samato & Yamato, dalam Mardiansjah & Rahayu, 2019). Peningkatan jumlah penduduk dan urbanisasi meningkatkan aktivitas masyarakat di wilayah perkotaan dengan kondisi tersebut dapat mendorong meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap transportasi umum.

Selain itu, fasilitas yang tersedia seringkali tidak sebanding dengan pertumbuhan penduduk. Akibatnya, masalah seperti kemacetan lalu lintas yang parah, tingginya kepadatan penduduk, dan ketimpangan pembangunan antar wilayah sering terjadi di perkotaan. Kemacetan akibat urbanisasi menjadi tantangan utama karena membuat waktu perjalanan lebih lama dan mengurangi efisiensi masyarakat (Carolin & Kurniati, 2025). Kondisi tersebut karena meningkatnya jumlah penduduk dan aktivitas di perkotaan memberikan dampak pada sistem transportasi perkotaan dan ketersediaan fasilitas infrastruktur.

Permasalahan ini sering kali terjadi akibat pertumbuhan jumlah kendaraan yang kapasitas jalan oleh peningkatan volume kendaraan yang tidak sebanding dengan kapasitas dan rendahnya kualitas transportasi umum kurangnya kesadaran dan kedisiplinan dari pengguna jalan, serta perilaku pengemudi yang tidak mengikuti peraturan lalu lintas. Kemacetan dapat dipahami sebagai keadaan ketika volume kendaraan melebihi kapasitas jalan yang tersedia. Selain itu, Pembangunan yang kurang terencana secara efektif baik juga serta memperburuk situasi kemacetan (Adri Aguido, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa kemacetan dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari pertumbuhan kendaraan, kualitas transportasi umum, perilaku pengguna jalan, hingga pembangunan yang belum terkoordinasi.

Sejalan dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat setiap tahun menyebabkan kebutuhan masyarakat untuk beraktivitas dan berpindah lokasi semakin tinggi. Hal ini menimbulkan berbagai tantangan dan permasalahan dalam sistem transportasi (Aulia & Abduloh, 2023). Kemacetan yang terjadi di kota besar di Indonesia umumnya disebabkan oleh pertumbuhan jumlah kendaraan yang tidak seimbang dengan kapasitas jalan ditambah perencanaan transportasi yang kurang baik, kualitas transportasi umum yang rendah menyebabkan masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi yang menimbulkan kemacetan, kondisi

ini menjadi masalah teknis dan sosial yang harus diatasi untuk mewujudkan sistem transportasi yang tertib, efisien, dan ramah bagi masyarakat.

Salah satunya adalah Kota Depok, yang berperan sebagai wilayah penghubung bagi Jakarta, wilayah ini mengalami pertumbuhan penduduk dan jumlah komuter yang tinggi, yang menyebabkan volume kendaraan meningkat dan kebutuhan transportasi publik yang memadai menjadi semakin penting. Pertumbuhan aktivitas perkotaan dan perubahan dalam perencanaan tata ruang. Berdasarkan informasi data, berikut jumlah penduduk Kota Depok pada tahun 2024.

Gambar 1.1
Data Penduduk Kota Depok Tahun 2024

Kecamatan <i>District</i>	Jumlah Penduduk (jiwa) <i>Population (people)</i>	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2020–2024 (%) <i>Annual Population Growth Rate 2020–2024 (%)</i>
(1)	(2)	(3)
Sawangan	202.456	3,35
Bojongsari	149.829	2,68
Pancoran Mas	254.701	1,05
Cipayung	188.488	2,53
Sukmajaya	255.723	0,34
Cilodong	184.950	2,57
Cimanggis	251.002	-0,11
Tapos	278.704	1,52
Beji	170.627	-0,17
Limo	126.167	2,33
Cinere	100.988	-0,17
Kota Depok	2.163.635	1,37

Sumber: Diakses melalui website BPS Kota Depok pada Februari 2025

Berdasarkan Data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2025, jumlah penduduk Kota Depok mencapai 2.163.635 jiwa, menunjukkan pertumbuhan yang terus berlangsung dari tahun ke tahun. Pertumbuhan ini sejalan dengan meningkatnya urbanisasi, karena peran kota Depok sebagai wilayah penyangga metropolitan

Jakarta. Kenaikan jumlah penduduk tersebut juga menimbulkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap transportasi publik.

Bersamaan dengan pertumbuhan penduduk, kebutuhan akan transportasi umum dan jumlah komuter meningkat. Sebagai wilayah penyangga Jakarta, tingginya mobilitas penduduk menunjukkan ketergantungan masyarakat pada transportasi publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan ketersediaan transportasi umum sangat penting untuk mempermudah pergerakan masyarakat. Berikut ini merupakan data komuter Kota Depok pada tahun 2023, yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Kota Depok pada tahun 2024.

Gambar 1.2 Data Komuter Di Kota Depok

Tabel 3
Komuter Jabodetabek Berumur 5 Tahun ke Atas menurut Tempat Tinggal dan Jenis Kelamin, 2023

Tempat Tinggal (1)	Jenis Kelamin		Jumlah (4)
	Laki-Laki (2)	Perempuan (3)	
Jakarta Selatan	203.179	97.490	300.669
Jakarta Timur	328.138	184.928	513.066
Jakarta Pusat	100.511	58.895	159.406
Jakarta Barat	226.377	128.439	354.816
Jakarta Utara	160.118	80.974	241.092
Bogor	425.114	158.927	584.041
Bekasi	234.099	99.385	333.484
Kota Bogor	88.248	42.222	130.470
Kota Bekasi	318.306	147.954	466.260
Kota Depok	317.111	168.244	485.355
Tangerang	199.590	79.521	279.111
Kota Tangerang	210.266	116.954	327.220
Kota Tangerang Selatan	159.720	80.264	239.984
Jabodetabek	2.970.777	1.444.197	4.414.974

Sumber: Diakses melalui website BPS Kota Depok Tahun 2023

Berdasarkan data BPS 2023, Jumlah komuter di wilayah Jabodetabek mencapai 4.414.974 orang, dengan Kota Depok menempati peringkat ketiga tertinggi, yaitu 485.355 orang setelah bogor dan jakarta timur. Tingginya mobilitas harian ini menunjukkan semakin besarnya kebutuhan masyarakat akan transportasi

umum yang aman, nyaman, dan terintegrasi. Kondisi ini sekaligus menjadi salah satu faktor yang berkontribusi pada kemacetan lalu lintas di wilayah perkotaan.

Oleh karena itu, dengan salah satu armada transportasi umum yang berperan sebagai penghubung perjalanan masyarakat angkutan massal lainnya adalah Mikrotrans. Kendaraan ini menggunakan armada berukuran kecil, seperti minibus atau angkutan kota, sehingga perjalanan menjadi lebih lancar dan efisien (Syawalani *et al.*, 2023). Mikrotrans, yang sebelumnya dikenal sebagai mikrolet atau angkutan kota, kini telah terintegrasi dalam sistem transportasi publik modern untuk meningkatkan kualitas layanan serta aksesibilitas masyarakat perkotaan (Aslamiyyah *et al.*, 2023). Dengan demikian, keberadaan Mikrotrans tidak hanya mempermudah mobilitas masyarakat di dalam kota, tetapi juga menjadi bagian penting dalam upaya membangun sistem transportasi umum yang lebih terintegrasi, efisien, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan transportasi perkotaan yang efisien, terintegrasi dan mengurangi kemacetan, pemerintah Kota Depok meresmikan serta meluncurkan layanan dengan memberikan dukungan sebagai salah satu solusi transportasi publik yang diberikan nama angkutan Mikrotrans Depok. Mikrotrans Depok adalah layanan angkutan kota modern dengan peremajaan angkutan transportasi umum yang lebih nyaman, aman, serta layanan yang modern. Layanan ini bertujuan untuk masyarakat agar beralih ke transportasi umum dengan mengurangi kemacetan dalam peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya agar semua angkutan umum dibawah standar pelayanan minimal dan diremajakan angkutan pendingin ruangan. Salah satu peran utama Mikrotrans Depok adalah sebagai revitalisasi kendaraan pengumpan yang mendukung trayek perkotaan, mempermudah mobilitas masyarakat, memperlancar perpindahan transportasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik dalam trayek perkotaan.

Dalam pelaksanaannya, Mikrotrans Depok dikelola oleh PT Commuter Anak Bangsa bekerja sama dengan Pemerintah Kota Depok melalui Dinas Perhubungan (Radar Depok, 2024). Hal ini Mikrotrans Depok merupakan layanan dikelola oleh swasta bernama PT Commuter Anak bangsa yang berkolaborasi dengan Pemerintah Kota yaitu layanan Mikrotrans Depok, dalam pengelolaannya operasional harian yang dilaksanakan oleh pihak swasta PT Commuter Anak Bangsa, sementara

kaitannya dengan pemerintah kota Depok yaitu berperan dalam pengawasan, perizinan, peresmian, termasuk dalam penetapan rute trayek dan pemberian nama resmi angkutan Mikrotrans Depok. Angkutan kota AC ini menjadi salah satu bentuk transportasi perkotaan modern mulai beroperasi secara resmi oleh pemerintah kota sejak Juli tahun 2024 (Ramadhanty & Maullana, 2024). Oleh karena itu, dengan adanya layanan transportasi ini dapat meningkatkan kenyamanan serta, mempermudah mobilitas masyarakat, dan menjadi solusi untuk mengurangi kemacetan lalu lintas.

Layanan Mikrotrans Depok menghubungkan Terminal Depok ke Terminal Jatijajar kendaraan mobil wuling dengan fasilitas berpendingin ruangan, sehingga perjalanan penumpang lebih nyaman. Layanan ini tidak menerapkan sistem ngetem, sehingga mengurangi kemacetan di ruas jalan. Selain itu, Mikrotrans Depok dilengkapi dengan sistem pembayaran non tunai, dengan menggunakan kartu elektronik maupun QRIS yang memudahkan akses bagi penumpang. Armada Mikrotrans Depok juga dipantau menggunakan GPS melalui aplikasi *E-Commuter*, sehingga penumpang dapat mengetahui posisi kendaraan secara *realtime* (Maulana, 2024). Pada trayek Rute Terminal Depok-Terminal Jatijajar telah ditetapkan Dinas Perhubungan dan Pemerintah Kota Depok berdasarkan Peraturan Walikota Depok No 7 Tahun 2025 Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Depok No 90 Tahun 2018 Tentang Jaringan Trayek Angkutan Perkotaan Dalam Wilayah Kota Depok, bahwa Mikrotrans Depok sebagai kendaraan pengumpan berdasarkan trayek dengan rute Terminal Depok - Jatijajar jalur ini melintasi lokasi strategis seperti Terminal Depok, Jl. Margonda Raya, Jl. Kartini, Jl. Boulevard GDC, Jl. H. Abdul Ghani Raya, Jl. H. Abdul Ghani II, Jl. Raya Bogor dan Terminal Jatijajar.

Dalam inovasi dan peremajaan angkutan kota, diharapkan masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum yang terintegrasi, nyaman, dan aman, sehingga dapat mengurangi kemacetan akibat pertumbuhan penduduk dan tingginya mobilitas komuter. Layanan ini berfungsi untuk meningkatkan kemudahan mobilitas masyarakat dengan memperhatikan aspek keamanan, kenyamanan, serta dukungan infrastruktur dan informasi layanan yang memadai (Siddharta & Dewi, 2025). Oleh karena itu, Mikrotrans Depok sebagai transportasi umum yang menghubungkan mobilitas masyarakat dan terintegrasi angkutan

massal lainnya, dengan menggunakan kendaraan berukuran kecil seperti minibus, layanan ini membuat perjalanan lebih lancar dan efisien.

Dengan adanya Mikrotrans Depok Rute Terminal Depok-Terminal Jatijajar sejak diresmikan oleh Pemerintah Kota Depok dan Dinas Perhubungan pada bulan juli 2024, layanan Mikrotrans Depok terdapat peningkatan jumlah pengguna hingga desember 2024. Berikut daftar jumlah pengguna Mikrotrans Depok yang ada pada dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1.1

Data Pengguna Mikrotrans Depok

Nama Angkot	Rute	Jumlah Penumpang	Periode Waktu
Mikrotrans Depok	Terminal Depok - Terminal Jatijajar	Lebih dari 69000 Pengguna	22 Juli 2024 - Desember 2024

Sumber: Diakses Melalui Media Online Depokupdate.Id.

Dari tabel di atas berdasarkan informasi di salah satu media online, diketahui bahwa sejak diluncurkan pada bulan Juli hingga Desember 2024, jumlah penumpang Mikrotrans Depok meningkat, dengan total lebih dari 69.000 pengguna. menunjukkan bahwa layanan Mikrotrans Depok diterima dengan baik oleh masyarakat dan mampu memenuhi kebutuhan penumpang dengan perjalanan yang aman dan nyaman. Inovasi ini tidak hanya menjadi perubahan dalam sistem transportasi umum di Kota Depok, tetapi juga mampu moda transportasi untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi umum.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai ketersediaan armada, berikut menunjukkan data jumlah Mikrotrans Depok Rute Terminal Depok-Jatijajar yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2

Data Jumlah Mikrotrans Depok

No	Keterangan	Jumlah Armada
1.	Armada Mikrotrans Beroperasi	10 Armada
Jumlah		10 Unit

Sumber: Diakses Melalui Media online Rublik Depok.

Berdasarkan data pada tabel diatas, diketahui bahwa jumlah keseluruhan armada Mikrotrans Depok adalah 10 unit yang beroperasi. Keseluruhan armada beroperasi secara aktif untuk memenuhi kebutuhan Transportasi Mikrotrans Rute Terminal Depok-Jatijajar.

Selain itu, salah satu permasalahan yang diinformasikan dalam media online, mengindikasikan bahwa masih terdapat kendala dalam pelaksanaan sistem naik dan turun penumpang pada layanan Mikrotrans Depok. Kondisi tersebut masih terbatasnya titik pemberhentian. Hal ini menyebabkan proses naik dan turun penumpang belum berjalan secara efektif. Oleh karena itu, ketersediaan rambu pemberhentian yang jelas dan merata menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan kualitas layanan transportasi umum Mikrotrans Depok, bahwa fasilitas pendukung seperti rambu stop dan halte pada pemberhentian Mikrotrans Depok masih minim serta belum merata. Berikut ini pemberhentian terakhir pada Mikrotrans Depok Rute Terminal Depok-Jatijajar Yang Di Dokumentasikan Pada Tahun 2025.

Gambar 1.3

Kondisi Pemberhentian Terakhir Mikrotrans Depok



Terminal Depok

Terminal Jatijajar

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Berdasarkan media online yang membahas Mikrotrans Depok sistem naik dan turun penumpang masih dilakukan di mana saja seperti angkot konvensional, dan faktor ketersediaan tempat pemberhentian layanan belum merata. Kondisi ini menjadi salah satu permasalahan dalam penyelenggaraan Transportasi Publik

Sebagai Kendaraan Pengumpan Atau *Feeder* Modern, dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti rambu stop yang memadai untuk mendukung keteraturan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna. Namun, pada trayek Mikrotrans Depok Rute Terminal Depok - Terminal Jatijajar, fasilitas tersebut masih belum sepenuhnya memadai pada titik pemberhentiannya termasuk rambu stop. Dengan demikian, kualitas layanan dapat dinilai berdasarkan kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan harapan pengguna. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pengguna, maka kualitasnya dinilai baik. Sebaliknya, apabila layanan berada di bawah harapan, kualitasnya kurang dan perlu ditingkatkan.

Meskipun layanan Mikrotrans Depok telah diresmikan untuk meningkatkan mobilitas masyarakat, masih terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan layanan, seperti keterbatasan armada yang beroperasi, sistem naik dan turun penumpang yang masih dilakukan di berbagai lokasi seperti angkutan konvensional karena minimnya fasilitas pendukung berupa rambu stop serta Ketidakkonsistenan waktu operasional layanan Mikrotrans Depok yang menyebabkan waktu tunggu lama bagi penumpang. Permasalahan tersebut diketahui berdasarkan informasi dari media online, Interaksi pada media sosial dan didukung dengan observasi lapangan.

Penelitian dengan menilai kualitas layanan Mikrotrans Depok berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna masih terbatas. Menunjukkan adanya kesenjangan penelitian terkait efektivitas layanan, kehandalan operasional, dan pemenuhan harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan secara menyeluruh agar dapat menjadi evaluasi layanan di bidang transportasi. Namun, penulis menemukan fakta bahwa terdapat masalah dalam pelaksanaan Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikrotrans Depok Rute Terminal Depok - Terminal Jatijajar.

Pertama, Berdasarkan pemberitaan Kompas oleh Aguido Adri pada tahun 2024 serta interaksi masyarakat di media sosial resmi Instagram pengelola Mikrotrans Depok Rute Terminal Depok-Jatijajar dinilai memiliki jumlah armada yang terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan pada ketidakpastian jadwal operasional, adapun bukti lampiran pada bagian terakhir penulisan.

Kedua, Berdasarkan dari respon masyarakat yang dilihat dalam interaksi pada media sosial platform instagram official pengelola Mikrotrans Depok dapat ditarik beberapa penekanan yang menjelaskan masalah seperti keluhan waktu tunggu lama. hal ini, ketika menggunakan layanan Mikrotrans Depok dalam ketepatan waktu operasional layanan masih belum konsisten menyebabkan waktu tunggu penumpang menjadi lebih lama menunjukkan kehandalan layanan dalam menjaga ketepatan waktu operasional belum secara optimal, adapun bukti dilampirkan pada bagian terakhir penulisan.

Ketiga, Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan, seperti halte atau rambu stop pada trayek Mikrotrans Depok Rute Terminal Depok - Jatijajar masih minim (Alviansyah, 2024). Kondisi ini diperkuat Keterbatasan fasilitas rambu stop atau halte menyebabkan menaikkan dan menurunkan penumpang masih di lokasi sepanjang rute (Priyono, 2024). Bahwa bukti fisik fasilitas pendukung layanan transportasi umum Mikrotrans Depok dinilai masih kurang.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikrotrans Depok. (Studi: Rute Terminal Depok-Jatijajar)**. Alasan penulis memilih judul ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana kualitas layanan yang diterapkan pada transportasi angkutan umum seperti layanan Mikrotrans Depok yang menjadi bagian dari sistem transportasi pelayanan publik. Penelitian ini penting dilakukan karena di era perkembangan sistem transportasi modern, kualitas layanan transportasi publik menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi apabila layanan Transportasi Mikrotrans Depok berjalan baik dapat meningkatkan layanan Transportasi Umum yang modern.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah ini yaitu: Bagaimana Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikrotrans Depok. (Studi: Rute Terminal Depok-Jatijajar)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikrotrans Depok. (Studi: Rute Terminal Depok-Jatijajar).

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian pada manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis:

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi nilai tambah dan pemahaman mendalam mengenai Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikrotrans Depok. (Studi: Rute Terminal Depok-Jatijajar) serta diharapkan dapat menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji terkait penyelenggaraan kualitas pelayanan transportasi publik.

2. Manfaat Praktis:

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola yang bertanggung jawab dalam manajemen kualitas layanan, serta menjadi bahan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Depok dan Dinas Perhubungan sebagai pihak yang memiliki kewenangan dalam pengawasan dan regulator transportasi publik di Kota Depok. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat mendukung upaya peningkatan kualitas layanan melalui penguatan pengaturan, pengawasan, dan penataan sistem transportasi, sehingga mendorong terwujudnya peremajaan layanan angkutan yang lebih modern dan berkelanjutan di wilayah perkotaan. Dengan adanya rekomendasi yang dihasilkan, operasional layanan diharapkan dapat berjalan lebih baik di masa mendatang.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh penjelasan yang lebih terarah dan menyeluruh mengenai isi serta pembahasan dalam penelitian ini, penulis menyusun sistematika penulisan skripsi disusun menjadi lima bab yang akan dibahas, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, merupakan bagian awal skripsi yang memberikan gambaran umum mengenai topik penelitian terdapat latar belakang

penelitian yang menjelaskan masalah yang diteliti, identifikasi masalah penelitian, tujuan penelitian yang ingin dicapai, dan manfaat penelitian baik dari segi akademis maupun praktis. Selain itu, bab ini juga menggambarkan sistematika penulisan sebagai panduan alur pembahasan skripsi secara menyeluruh.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, berisi hasil penelitian sebelumnya, serta konsep utama yang menjadi dasar analisis penelitian. Tinjauan pustaka untuk membantu menunjukkan posisi penelitian ini di antara studi terdahulu, membangun kerangka pemikiran yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Dengan demikian, bab ini memperkuat argumen akademis dan menjadi landasan utama dalam menelaah data yang dikumpulkan di lapangan, selain itu pada bab ini juga terdapat kerangka pemikiran dari peneliti untuk masalah yang mau dibahas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, menggambarkan metode penelitian yang ingin digunakan dalam mendapatkan informasi yaitu menjelaskan jenis serta pendekatan penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian juga informan penelitian. Bab ini menjelaskan teknik pengumpulan data, informan penelitian, teknik pengumpulan data yang akan digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan metode analisis data, serta langkah-langkah yang dilakukan untuk memastikan keabsahan dan kehandalan data dan lokasi jadwal penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, menyajikan hasil analisis yang dilakukan penulis terhadap permasalahan utama yang menjadi fokus dan temuan penelitian yang sudah dilaksanakan, dan menjelaskan temuan yang didapat. Hal ini mencakup gambaran umum mengenai lokasi penelitian, serta pembahasan secara mendalam agar dapat dipahami temuan secara detail, dan hasil penelitian secara rinci.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir merupakan hasil analisis terhadap masalah yang menjadi inti penelitian beserta temuan yang diperoleh. Hal ini mencakup kesimpulan dan saran penelitian.

