BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan kebutuhan dasar masyarakat kota besar seperti Jakarta. Tingginya aktivitas sosial, ekonomi, dan mobilitas harian penduduk menyebabkan kebutuhan akan transportasi publik yang berkualitas menjadi semakin penting. Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan perekonomian nasional menghadapi tantangan besar berupa kemacetan lalu lintas, konsumsi bahan bakar yang tinggi, serta polusi udara yang semakin memburuk. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan berbagai upaya guna meningkatkan pelayanan transportasi umum, salah satunya melalui penyediaan sistem Bus Rapid Transit *(BRT)* yang dikenal dengan TransJakarta.

Provinsi DKI Jakarta merupakan ibu kota negara Indonesia sekaligus pusat pemerintahan, ekonomi, dan aktivitas sosial masyarakat. Sebagai kota metropolitan, Jakarta memiliki jumlah penduduk yang sangat besar serta mobilitas masyarakat yang tinggi. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai permasalahan perkotaan, seperti kemacetan lalu lintas, polusi udara, banjir, serta kepadatan penduduk yang terus meningkat setiap tahun.

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi oleh DKI Jakarta adalah polusi udara. Polusi udara di Jakarta sebagian besar disebabkan oleh emisi kendaraan bermotor yang jumlahnya sangat tinggi. Data menunjukkan bahwa terdapat sekitar 25,5 juta kendaraan bermotor yang beroperasi di wilayah DKI Jakarta, dan sekitar 78 persen di antaranya merupakan sepeda motor yang berkontribusi besar terhadap pencemaran udara. Kondisi ini menjadikan Jakarta sering masuk dalam daftar kota dengan kualitas udara yang buruk di dunia.

Berdasarkan observasi awal dalam berdirinya PT Transportasi Jakarta terdapat permasalahan yang sering dihadapi berikut terdapat lima poin permasalahan:

Pertama, Provinsi DKI Jakarta sebagai ibu kota negara menghadapi berbagai permasalahan perkotaan yang kompleks seperti polusi udara, banjir, dan kepadatan penduduk yang tinggi. Pertumbuhan penduduk yang pesat serta aktivitas ekonomi yang terpusat di wilayah ini menyebabkan tekanan besar terhadap lingkungan dan infrastruktur kota. Tingginya tingkat polusi udara di Jakarta juga sering menjadi perhatian nasional maupun internasional karena berdampak pada kesehatan masyarakat dan kualitas hidup penduduk. Selain itu, permasalahan banjir yang terjadi hampir setiap tahun menunjukkan bahwa sistem tata kota dan pengelolaan lingkungan masih menghadapi berbagai tantangan. Kepadatan penduduk yang tinggi turut memperburuk kondisi tersebut karena meningkatkan kebutuhan terhadap fasilitas publik, termasuk sistem transportasi perkotaan yang efektif dan efisien (BPS DKI Jakarta, 2023).

Kedua, permasalahan kemacetan lalu lintas menjadi salah satu isu utama dalam kehidupan masyarakat di DKI Jakarta. Tingginya jumlah kendaraan pribadi yang tidak sebanding dengan kapasitas jalan menyebabkan kemacetan yang terjadi hampir setiap hari, terutama pada jam sibuk. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah telah mengembangkan berbagai moda transportasi publik seperti JakLingko, taksi online, MRT, LRT, dan KRL Commuter Line. Kehadiran berbagai moda transportasi tersebut diharapkan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi serta meningkatkan mobilitas masyarakat secara lebih efisien. Integrasi antar moda transportasi juga menjadi salah satu strategi penting dalam menciptakan sistem transportasi yang terhubung dan mudah diakses oleh masyarakat (Dishub DKI Jakarta, 2024).

Ketiga, di antara berbagai moda transportasi yang tersedia, TransJakarta menjadi salah satu sistem transportasi publik yang memiliki peran penting dalam melayani mobilitas masyarakat Jakarta. TransJakarta merupakan sistem Bus Rapid Transit (BRT) yang dirancang untuk memberikan layanan transportasi massal yang cepat, terjangkau, dan terintegrasi dengan moda transportasi lainnya.

Sejak dioperasikan, TransJakarta telah mengalami berbagai pengembangan baik dari segi jumlah koridor, armada, maupun integrasi layanan dengan sistem transportasi lain seperti MRT, LRT, dan KRL. Keberadaan TransJakarta menjadi salah satu solusi strategis dalam mengurangi kemacetan lalu lintas serta mendorong masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum (PT Transportasi Jakarta, 2023).

Keempat, meskipun TransJakarta memiliki peran penting dalam sistem transportasi di Jakarta, masih terdapat berbagai permasalahan dan fenomena yang muncul dalam pelaksanaannya. Beberapa di antaranya meliputi kepadatan penumpang pada jam sibuk, keterlambatan jadwal keberangkatan, keterbatasan kapasitas armada pada rute tertentu, serta tantangan dalam integrasi layanan dengan moda transportasi lainnya. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan dan pengembangan sistem transportasi publik masih perlu terus ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat perkotaan secara optimal. Oleh karena itu, kajian yang lebih mendalam mengenai fenomena transportasi TransJakarta menjadi penting untuk memahami berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan transportasi publik di DKI Jakarta.

Kelima, berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, pengembangan dan peningkatan kualitas transportasi publik menjadi salah satu upaya penting dalam mengatasi persoalan mobilitas masyarakat di DKI Jakarta. Transportasi publik yang efektif, terintegrasi, dan mudah diakses diharapkan mampu mengurangi tingkat kemacetan lalu lintas, menekan penggunaan kendaraan pribadi, serta meningkatkan kualitas lingkungan perkotaan. Selain itu, keberadaan transportasi publik yang baik juga dapat mendukung aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat secara lebih efisien. Oleh karena itu, diperlukan perhatian dan upaya yang berkelanjutan dari pemerintah maupun pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik, khususnya TransJakarta, agar dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat serta menjadi solusi nyata dalam mengatasi berbagai permasalahan transportasi di DKI Jakarta.

Selain itu, pemerintah juga mengembangkan sistem transportasi publik berbasis bus yang dikenal sebagai Transjakarta. Transjakarta merupakan sistem

Bus Rapid Transit *(BRT)* yang pertama di Indonesia dan menjadi salah satu tulang punggung transportasi publik di Jakarta. Layanan Transjakarta dirancang untuk memberikan pelayanan transportasi yang cepat, aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat.

Saat ini, layanan Transjakarta telah menjangkau sebagian besar wilayah DKI Jakarta. Bahkan jaringan transportasi publik Jakarta telah memiliki konektivitas hingga sekitar 91 persen wilayah, dengan jumlah pengguna Transjakarta mencapai sekitar 1,3 juta penumpang per hari. Namun demikian, jumlah masyarakat yang menggunakan transportasi umum masih relatif rendah, yakni sekitar 21 persen dari total perjalanan harian masyarakat Jakarta.

Salah satu koridor penting dalam sistem Transjakarta adalah Koridor 1 dengan rute Blok M – Kota. Koridor ini merupakan koridor pertama yang dioperasikan sejak awal peluncuran Transjakarta dan menjadi salah satu jalur dengan mobilitas penumpang yang tinggi karena menghubungkan kawasan bisnis, perkantoran, dan pusat perdagangan di Jakarta.

Namun dalam pelaksanaannya, pelayanan transportasi publik pada koridor tersebut masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa fenomena yang sering muncul antara lain kepadatan penumpang pada jam sibuk, waktu tunggu bus yang tidak selalu konsisten, serta integrasi layanan dengan moda transportasi lain yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, muncul pula wacana penyesuaian rute koridor 1 karena adanya pembangunan jaringan MRT yang memiliki jalur serupa dengan rute Blok M – Kota.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi publik menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan dan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengguna transportasi publik sehingga dapat membantu mengurangi kemacetan lalu lintas, polusi udara, serta penggunaan kendaraan pribadi di Jakarta.

Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian mengenai kualitas pelayanan transportasi publik yang diberikan oleh PT Transportasi Jakarta,

khususnya pada koridor 1 rute Blok M – Kota. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan serta menjadi bahan evaluasi bagi pengelola transportasi publik dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

TransJakarta, yang mulai beroperasi sejak tahun 2004, merupakan sistem BRT pertama di Asia Tenggara dan kini menjadi salah satu moda transportasi publik terbesar di Indonesia. Dibandingkan moda transportasi lain, TransJakarta memiliki keunggulan berupa jalur khusus *(busway),* tarif terjangkau, serta integrasi dengan berbagai moda transportasi lain seperti MRT, LRT, dan KRL. Hal ini menjadikan TransJakarta sebagai bagian penting dalam mewujudkan mobilitas yang efisien, aman, dan berkelanjutan bagi masyarakat Jakarta.

Gambar 1. 1 Transjakarta Koridor 1

Salah satu koridor yang memiliki tingkat mobilitas tinggi adalah Koridor 1 Blok M - Kota, yang melintasi wilayah Jakarta Selatan, Jakarta Pusat, hingga Jakarta Utara. Koridor ini merupakan koridor pertama yang dibangun dan hingga kini masih menjadi rute strategis karena melewati pusat perkantoran, kawasan bisnis, pusat perdagangan, serta area permukiman padat penduduk. Khususnya di wilayah Jakarta Selatan, Blok M menjadi titik mobilitas utama masyarakat karena

berfungsi sebagai terminal besar, pusat komersial, serta area transit ke berbagai moda transportasi lainnya. Tingginya intensitas pengguna di koridor ini menuntut terwujudnya pelayanan publik yang optimal.

Di antara seluruh koridor yang ada, Koridor 1 Blok M - Kota menjadi salah satu jalur yang paling vital dan bersejarah. Koridor ini tidak hanya merupakan koridor pertama TransJakarta, tetapi juga merupakan rute strategis yang setiap harinya menampung volume penumpang sangat tinggi. Jalur ini menghubungkan berbagai kawasan penting melalui rute Blok M, Senayan, Sudirman, Bundaran HI, Monas, Harmoni, Glodok, Kota, yang merupakan jalur utama bisnis, pemerintahan, perkantoran, hingga kawasan wisata Kota Tua. Dengan melintasi kawasan segitiga emas Jakarta, koridor ini berperan besar dalam mendukung mobilitas pekerja, mahasiswa, wisatawan, dan masyarakat umum.

Tingginya aktivitas di sepanjang rute tersebut membawa tantangan tersendiri terhadap kualitas pelayanan transportasi. Meskipun TransJakarta terus melakukan peningkatan sistem dan armada, masih ditemukan berbagai persoalan seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk, waktu tunggu bus yang fluktuatif antrian panjang di halte tertentu, serta kondisi fasilitas halte dan armada yang belum selalu merata kualitasnya. Selain itu, kondisi lalu lintas dijalur utama bisnis Jakarta seperti Blok M, Senayan, Sudirman, Thamrin, Harmoni, hingga kota yang dipengaruhi jam sibuk kantor juga berdampak pada ketepatan waktu operasional bus merupakan Kawasan dengan aktivitas perkantoran dan ekonomi tinggi, sehingga mobilitas penumpang PT Transjakarta sangat padat terutama pada jam berangkat dan pulang kerja pengguna layanan.

Pada tahun 2024, Transjakarta pengguna pelayanan publik pada koridor 1 rute Blok M - Kota menunjukan peningkatan yang signifikan dengan pemulihan mobilitas masyarakat pascapandemi karna itu integritas antarmoda transportasi di DKI Jakarta. Sepanjang tahun 2024, koridor 1 tercatat sekitar 20,8 juta penumpang, dengan rata-rata harian mencapai 65.000-70.000 pengguna. Memasuki tahun 2025 jumlah pengguna Transjakarta koridor 1 rute Blok M-Kota diperkirakan mengalami peningkatan, oleh karna itu kebijakan pemerintah provinsi DKI Jakarta melalui peningkatan kualitas pelayan, penambahan armada,

perbaikan fasilitas halte, serta penguatan system integritas dengan moda lain seperti LRT, MRT, dan KRL. Berdasarkan data kecenderungan pertumbuhan pada tahun sebelumnya, jumlah pengguna layanan koridor 1 pada tahun 2025 sekitar 22-23 juta penumpang dalam satu tahun. Pada tahun 2026, jumlah pengguna pelayanan publik Transjakarta koridor 1 rute Blok M - Kota di proyeksikan akan terus meningkat dengan jumlah penumpang koridor 1 pada tahun 2026 diperkiraan sekitar 24-25 juta pengguna pertahunan. Dengan proyeksi ini menunjukan bahwa koridor 1 tetap menjadi system transportasi Transjakarta dan memiliki peran strategis untuk pencapaian prinsip pelayanan publik yang lebih efektif untuk kepentingan masyarakat.

Data Pengguna Layanan Koridor 1 (2024–2026)

Tahun	*Jumlah Penumpang (Tahunan)*	*Rata-rata Harian*	*Pertumbuhan (%)*
2024	20.800.000	65.000 - 70.000	-
2025	22.000.000 - 23.000.000	70.000 - 75.000	± 6 -10%
2026	24.000.000 - 25.000.000	75.000 - 82.000	± 8-10%

Namun, meskipun TransJakarta terus mengalami pengembangan, kualitas pelayanan di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh pengguna antara lain ketepatan waktu bus, kepadatan saat jam sibuk, kenyamanan halte, kebersihan armada, serta kondisi fasilitas umum seperti kursi, pendingin udara, dan sistem informasi keberangkatan. Selain itu, faktor eksternal seperti kemacetan yang mengganggu jalur busway, perilaku pengguna, dan hambatan dari kendaraan lain juga turut mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur prinsip, hak, kewajiban, dan standar penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara lebih lengkap, pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang kegiatan

atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 ini menjelaskan mengenai tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara layanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Jika dikaitkan dengan kualitas transportasi PT TransJakarta, undang-undang ini menjadi landasan hukum yang menuntut PT TransJakarta untuk menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, terjangkau, tepat waktu, dan nondiskriminatif bagi seluruh pengguna. Kualitas pelayanan TransJakarta dapat dinilai dari pemenuhan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-undang tersebut, seperti kejelasan prosedur dan informasi rute, ketepatan jadwal, kondisi armada dan halte, kompetensi serta sikap petugas, hingga mekanisme pengaduan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas transportasi TransJakarta bukan hanya kebutuhan operasional, tetapi juga merupakan kewajiban hukum untuk memenuhi hak masyarakat atas pelayanan publik yang baik sesuai amanat Undang-undang No. 25 Tahun 2009. Undang-undang ini juga menegaskan bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip seperti kepentingan umum, kepastian hukum, kesetaraan hak, profesionalisme, partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, dan keadilan.

Kualitas pelayanan publik yang kurang optimal dapat berdampak pada berkurangnya minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum. Padahal, peningkatan jumlah pengguna transportasi publik dapat membantu mengurangi kemacetan, polusi udara, serta penggunaan kendaraan pribadi. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan menjadi indikator penting bagi keberhasilan penyelenggaraan transportasi umum. Jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan masyarakat, maka fungsi transportasi sebagai layanan publik tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan PT TransJakarta di Koridor 1 Rute Blok M - Kota khususnya pada wilayah Jakarta Selatan.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan kebutuhan penumpang terhadap pelayanan TransJakarta. Melalui wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman komprehensif mengenai kondisi pelayanan yang terjadi, faktor pendukung maupun penghambat, serta gambaran nyata mengenai kualitas layanan TransJakarta dari perspektif pengguna.

Namun dalam praktiknya, pelayanan yang diberikan sering kali belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Beberapa masalah yang masih sering muncul antara lain kepadatan penumpang pada jam sibuk, keterlambatan kedatangan bus, kondisi halte atau armada yang belum merata kualitasnya, serta kurangnya informasi waktu nyata yang akurat. Hal ini berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan transportasi publik. Di sisi lain, pemerintah mendorong penerapan prinsip New Public Service dalam penyelenggaraan layanan publik, termasuk transportasi. Pelaksanaan New Public Service melalui aspek akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, serta partisipasi masyarakat menjadi standar penting dalam menilai kualitas pelayanan. Model New Public Service pun menekankan bahwa pemerintah seharusnya lebih berorientasi pada pemenuhan kebutuhan warga sebagai *"citizens"* bukan sekadar *"customers"*, sehingga pengalaman dan masukan pengguna menjadi komponen penting dalam peningkatan layanan. Selain itu, pemerintah mendorong agar pelayanan publik, termasuk transportasi, dikelola berdasarkan prinsip new public service. Prinsip – prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat menjadi tolok ukur dalam menilai kinerja lembaga publik. Dalam kerangka New Public Service, pemerintah dan penyedia layanan publik diharapkan tidak hanya berorientasi pada efisiensi administratif, tetapi juga menempatkan warga sebagai mitra, partisipan, dan pusat dari pelayanan itu sendiri. Hal ini berarti bahwa masukan, pengalaman, dan kebutuhan masyarakat harus menjadi dasar utama dalam merancang dan meningkatkan kualitas layanan.

Dengan kondisi tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan TransJakarta pada Koridor 1 Blok M - Kota menjadi relevan untuk dilakukan.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran akurat mengenai pengalaman pengguna, kendala yang mereka hadapi, serta sejauh mana kualitas layanan saat ini mencerminkan New Public Service. Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah, pengelola TransJakarta, maupun pemangku kepentingan lainnya dalam upaya meningkatkan pelayanan transportasi umum yang lebih baik, manusiawi, dan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan sistem transportasi publik di Jakarta. Selain memberikan masukan bagi pihak TransJakarta dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi perbaikan fasilitas, peningkatan manajemen operasional, serta pengambilan kebijakan yang berorientasi pada kepuasan dan kenyamanan pengguna. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, PT TransJakarta dapat terus menjadi pilihan utama masyarakat dan mendukung terwujudnya transportasi perkotaan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Urgensi Penelitian ini terletak pada Transportasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang mobilitas masyarakat perkotaan, khususnya di wilayah DKI Jakarta yang memiliki tingkat kepadatan penduduk dan aktivitas ekonomi yang tinggi. Salah satu moda transportasi publik yang menjadi tulang punggung mobilitas masyarakat adalah TransJakarta. Sebagai sistem Bus Rapid Transit *(BRT)* pertama di Indonesia, TransJakarta diharapkan mampu memberikan pelayanan transportasi yang efektif, efisien, dan terjangkau bagi masyarakat serta menjadi solusi dalam mengurangi kemacetan dan penggunaan kendaraan pribadi di Jakarta.

Koridor 1 dengan rute Blok M - Kota merupakan salah satu koridor utama TransJakarta yang memiliki tingkat mobilitas penumpang yang tinggi karena menghubungkan kawasan bisnis, perkantoran, serta pusat aktivitas masyarakat. Tingginya jumlah pengguna pada koridor ini menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan dan kenyamanan penumpang. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk, waktu tunggu yang

tidak menentu, serta kenyamanan fasilitas halte dan armada yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik juga berkaitan erat dengan upaya pemerintah dalam menciptakan sistem transportasi yang aman, nyaman, dan berkelanjutan bagi masyarakat perkotaan. Jika kualitas pelayanan transportasi publik tidak terus dievaluasi dan diperbaiki, maka masyarakat akan cenderung kembali menggunakan kendaraan pribadi yang pada akhirnya dapat memperparah tingkat kemacetan, polusi udara, serta ketidakefisienan mobilitas di wilayah perkotaan seperti DKI Jakarta. Oleh karena itu, evaluasi pelayanan TransJakarta menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa transportasi publik mampu menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Di sisi lain, penelitian ini juga penting sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan dan perbaikan sistem pelayanan transportasi publik di masa mendatang. Melalui hasil evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna, pihak pengelola dapat mengetahui secara lebih jelas aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, baik dari segi ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, keamanan, maupun kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mendukung pengembangan sistem transportasi publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan transportasi massal di DKI Jakarta.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan TransJakarta pada Koridor 1 rute Blok M - Kota menjadi sangat penting untuk dilakukan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna transportasi publik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan sehingga dapat menjadi bahan masukan bagi pihak pengelola TransJakarta maupun pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik secara berkelanjutan.

Dengan demikian, penelitian mengenai evaluasi kualitas pelayanan pengguna terhadap transportasi publik TransJakarta pada Koridor 1 rute Blok M–Kota memiliki urgensi yang tinggi karena tidak hanya berkontribusi pada pengembangan kajian akademik di bidang transportasi publik, tetapi juga memberikan manfaat praktis dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi massal di DKI Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PT Transportasi Jakarta pada koridor 1 rute Blok M – Kota?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PT Transportasi Jakarta pada koridor 1 rute Blok M – Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan manajemen transportasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tema serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

a) Bagi Pemerintah Daerah DKI Jakarta, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas layanan transportasi umum.
b) Bagi Manajemen TransJakarta, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam memperbaiki sistem pelayanan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna.

c) Bagi masyarakat atau pengguna jasa, penelitian ini memberikan informasi dan wawasan mengenai hak serta kualitas layanan transportasi publik yang seharusnya diterima.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I **PENDAHULIAN**

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, fokus dan lokasi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

Memaparkan teori-teori yang relevan, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka berpikir dan kerangka konseptual.

BAB III **METODOLOGI**

Menjelaskan pendekatan, jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi hasil penelitian di lapangan serta analisis temuan berdasarkan teori dan data yang diperoleh.

BAB V **PENUTUP**

Menyajikan Kesimpulan dan Saran dari Penelitian