

Received: 4 June 2025

Revised: 26 January 2025

Accepted: 26 January 2026

Evaluasi Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Layanan Transjakarta Rute Kejaksaaan Agung-Puo Gadung, Jakarta

Muhammad Mikail Yusuf Kamal^{1*}, Ega Rifdah Sugiharto², Nurus Salsabila³ Olivia Dwi Cahyati⁴

¹⁻⁴ Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Jakarta

*mhmdmikail2005@gmail.com

Abstract

Commuter behavior in the community around Jabodetabek causes the flow of population in big cities like Jakarta to become denser. This made the Jakarta provincial government take the initiative to create the Transjakarta program. Meanwhile, one of the busiest routes is corridor 4K, which serves trips from the Kejaksaaan Agung Stop to Pulo Gadung Stop. The purpose of this research is to evaluate the level of customer satisfaction with TransJakarta services on the Kejaksaaan Agung–Pulo Gadung route. This research uses a qualitative approach with in-depth interviews and observation as data collection methods. This research was conducted using five informants as the main subjects, consisting of two university students and three workers. The results showed that there were several successful evaluation indicators, such as the hotline number sticker, customer service friendliness, customer satisfaction level, and low cost. However, there are many indicators that cannot be said to be successful or even unsuccessful, such as the installation of CCTV, the quality of drivers, the comfort and cleanliness of facilities, the operation of TV displays, and the tap-in and tap-out machine payment system. This issue is a matter of serious concern and can serve as a recommendation for TransJakarta management to improve the quality of both the bus stops and TransJakarta buses, particularly on the Kejaksaaan Agung – Pulo Gadung route, so that the service can be further enhanced.

Keywords: Program Evaluation, Client Satisfaction, Transjakarta Corridor 4K.

Abstrak

Perilaku komuter pada masyarakat sekitar Jabodetabek menyebabkan arus penduduk di kota besar seperti Jakarta menjadi lebih padat. Hal ini membuat pemerintah provinsi Jakarta berinisiatif menciptakan program Transjakarta. Adapun, salah satu rute yang paling sibuk adalah koridor 4K yang melayani perjalanan dari Halte Kejaksaaan Agung hingga Halte Pulo Gadung. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi sejauh mana kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Transjakarta rute Kejaksaaan Agung hingga Pulo Gadung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam dan observasi sebagai metode pengumpulan data. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 5 informan sebagai subjek utama, yakni 2 mahasiswa dan 3 pekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator evaluasi yang sukses, seperti adanya stiker nomor *hotline*, keramahan *customer service*, tingkat kepuasan pelanggan, dan biaya yang murah. Namun, ada banyak indikator yang belum dapat dikatakan sukses atau bahkan tidak sukses, seperti pemasangan CCTV, kualitas pengemudi, kenyamanan dan kebersihan fasilitas, pengoperasian TV *display*, dan sistem pembayaran mesin *tap-in* dan *tap-out*. Hal ini menjadi perhatian serius dan bisa dijadikan saran untuk pengelola Transjakarta agar dapat meningkatkan kualitas dari halte dan bus Transjakarta, khususnya pada rute Kejaksaaan Agung – Pulo Gadung menjadi lebih baik lagi.

Kata Kunci: Evaluasi Program, Kepuasan Pelanggan, Transjakarta Koridor 4K.

© 2026 Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan (JSHP). This work is licensed under CC BY-SA 4.0

1. Pendahuluan

Perilaku komuter saat ini sudah sangat biasa terjadi di kawasan Jabodetabek, dimana para penduduk sekitar kota Jakarta rela pergi sekolah atau bekerja setiap harinya ke pusat kota tersebut. Perilaku komuter adalah kondisi para pekerja sering melakukan mobilitas secara

ulang-alik, baik bersekolah atau bekerja ke wilayah yang berbeda selama satu hari penuh (Iryanti, dkk., 2021). Biasanya, fenomena ini terjadi karena adanya berbagai faktor, seperti pemisahan spasial antara tempat tinggal dengan tempat kerja pada masyarakat perkotaan, adanya ritme harian yang terjadi berulang kali, dan kemajuan pada bidang infrastruktur, khususnya jalan raya hingga transportasi umum (Cresswell & Merriman, 2011). Oleh karena itu, tidak heran jika kita sering melihat bagaimana padatnya para pekerja atau pelajar pada tempat-tempat tertentu, terutama stasiun atau halte. Hal ini sering terjadi di kota-kota dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi, khususnya di daerah Jakarta.

Berdasarkan data BPS tahun 2023, jumlah total penduduk Jakarta mencapai 10.672.100 jiwa. Jumlah ini belum ditambah dengan banyaknya para komuter dari sekitar wilayah yang membuat kota Jakarta menjadi semakin padat. Oleh karena itu, dalam memberikan fasilitas kepada para pelaku komuter dan warga sekitar, pihak pemerintah DKI Jakarta yang bekerja sama dengan berbagai perusahaan membangun jaringan transportasi umum yang mampu menghubungkan seluruh wilayah Jabodetabek. Hal ini dilakukan karena pemerintah ingin membuat semua pekerja dan pelajar merasakan kepuasan terbaik dari aspek ketepatan waktu dan layanan serta mendapatkan harga yang ramah serta terjangkau bagi penggunaanya (Hansson, dkk., 2019 & Lunke, 2020). Adapun, pemerintah Jakarta menciptakan program bernama Transjakarta sejak tahun 2004 untuk memudahkan mobilitas pekerja atau pelajar. Transjakarta sudah banyak terhubung dengan berbagai layanan transportasi umum lainnya, seperti LRT, MRT, KRL *Commuter*, dan JakLingko. Transjakarta juga hadir dengan banyak pilihan koridor dan rute yang menghubungkan berbagai lokasi strategis.

Salah satu rute yang paling sering dilalui oleh para pelaku komuter, khususnya dari arah Jakarta Timur, Jakarta Selatan, atau Stasiun Cawang adalah rute 4K. Rute ini sempat diberhentikan, namun kembali beroperasi pada Senin, 24 Juni 2024 dan mulai melayani perjalanan yang dimulai di Kejaksaan Agung menuju Pulo Gadung. Biasanya, pengguna dari Transjakarta pada 4K ini adalah pekerja atau mahasiswa yang berasal dari Bogor atau Depok. Kehadiran rute ini cukup penting bagi pelaku komuter dari kedua wilayah tersebut supaya mereka tidak perlu lagi berjalan jauh menuju Stasiun Manggarai terlebih dahulu dan menggunakan rute 4 atau 4D yang menuju ke arah Pulo Gadung juga. Namun, sangat penting untuk setiap program untuk dilakukan evaluasi supaya dapat diukur tingkat keberhasilannya dalam memberikan kepuasan publik. Evaluasi ini mencakup aspek keamanan pada layanan Transjakarta Rute 4K, efektivitas pada layanan, dan keterjangkauan biaya penggunaan.

Dalam melakukan kegiatan evaluasi kepuasan pelanggan terhadap program Transjakarta pada rute 4K ini, peneliti menggunakan metode *goal attainment and client satisfactions*. Metode *goal attainment and client satisfaction* adalah salah satu pendekatan dalam evaluasi pembangunan yang memfokuskan pada kepuasan klien atau pelanggan terhadap suatu pelayanan (Riyadi & Supriady, 2003). Metode ini digunakan untuk mengukur sejauh mana efektifitas dari program Transjakarta pada rute 4K dalam memuaskan pelanggan selaku klien dan mencapai visi serta misi awal program. Ada beberapa dimensi dalam menganalisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Transjakarta Rute 4K. *Pertama*, dimensi keamanan yang akan melihat unsur-unsur seperti terpasangnya CCTV di halte dan bus Transjakarta, adanya nomor *hotline* untuk menghubungi pihak *costumer services*, dan kualitas pengemudi bus. *Kedua*, dimensi efektivitas pelayanan Transjakarta 4K yang menganalisis kenyamanan dan kebersihan fasilitas halte dan bus, ketepatan waktu dari kedatangan bus Transjakarta, berfungsinya TV *display*, keramahan *customer services* dalam melayani penumpang Transjakarta, dan kepuasan penumpang. *Ketiga*, dimensi keterjangkauan biaya, dimana harga untuk menggunakan layanan Transjakarta sangat ekonomis, persamaan harga untuk seluruh rute, dan tidak adanya kenaikan harga yang mendadak. Dengan adanya evaluasi terhadap program Transjakarta koridor 4K, diharapkan dapat memberikan kesan positif kepada seluruh masyarakat, khususnya para pengguna komuter dan berbagai kalangan lainnya dari berbagai wilayah mengenai manfaat dalam penggunaan transportasi umum.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mencoba untuk mengevaluasi program Transjakarta dengan tujuan dan hasil yang berbeda-beda. Pertama, penelitian dari Thani, dkk., (2019) yang hanya membahas evaluasi program Transjakarta dari aspek operasionalisasi saja, tanpa memperdalam perspektif dan pengalaman dari para penggunanya serta penggunaan data sekundernya yang sudah lama. Sementara itu, menurut Ferdinald, dkk., (2025), kepuasan pelanggan Transjakarta dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti fasilitas dan keamanan halte, namun kelemahan dari penelitian ini adalah setiap dimensi yang dikemukakan masih belum memberikan gambaran secara spesifik serta tidak mempertimbangkan aspek lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan dikarenakan hasilnya hanya ditampilkan dalam bentuk persentase angka, mengingat pendekatannya adalah kuantitatif. Terakhir, hasil penelitian yang dilakukan oleh Vidhia & Hendra (2021) yang belum mempertimbangkan dan mengintegrasikan metode evaluasi *goal attainment and client satisfaction*, sehingga kurang melihat visualisasi secara jelas dari pandangan penumpang terhadap program Transjakarta.

Hasil ketiga penelitian terdahulu memperlihatkan adanya *gap* yang cukup signifikan, seperti belum banyak studi yang membahas secara langsung mengenai pengalaman pengguna Transjakarta sebagai bahan utama evaluasi program serta pengaplikasian dari metode *goal attainment and client satisfaction* untuk memberikan gambaran komprehensif terhadap keberlangsungan program transportasi publik, khususnya Transjakarta rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan *novelty* berupa penggunaan salah satu metode evaluasi program, yakni *goal attainment and client satisfaction* untuk memperdalam literatur penelitian mengenai kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan transportasi publik di kawasan Jakarta. Selain itu, objek penelitian yang dispesifikasikan kepada program Transjakarta di rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung yang dilansir merupakan bentuk pelayanan non-BRT (*Bus Rapid Transit*) juga mampu memperluas kajian evaluasi Transjakarta itu sendiri. Secara teoritis, hasil penelitian ini juga mampu memberikan penekanan terhadap pentingnya kepuasan pengguna sebagai bahan evaluasi dan tidak hanya melihat dari aspek operasionalnya saja serta memahami faktor-faktor lain yang memengaruhi rasa senang itu karena pendekatannya yang cenderung kualitatif atau lebih dekat kepada informan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sumber perbaikan kinerja bagi pemerintah daerah Jakarta dan PT. Transjakarta untuk terus meningkatkan kualitas transportasi umum, baik dari segi fasilitas, pelayanan, keramahan petugas, atau biaya penggunaan layanan.

2. Metodologi

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam dan observasi untuk mengumpulkan data. Penelitian kualitatif merupakan proses penyelidikan yang bertujuan memahami fenomena sosial dan masalah manusia dalam konteks yang spesifik dengan terjun langsung ke lapangan atau lokasi penelitian untuk pengambilan data (Creswell & Creswell, 2023). Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap pengalaman, persepsi, dan sikap para penumpang serta memahami konteks sosial yang melatarbelakangi kepuasan mereka.

Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan bus Transjakarta, khususnya pada *rute* 4K yang melayani trayek dari Halte Pulo Gadung hingga Halte Kejaksaan Agung. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan klien mencakup tiga aspek utama, yaitu keamanan dalam perjalanan, efektivitas kenyamanan program Transjakarta rute 4K, serta keterjangkauan biaya penggunaan bus. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode *goal attainment* untuk menilai sejauh mana tujuan pelayanan publik, seperti efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan, telah tercapai sesuai harapan pengguna. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna Bus Transjakarta rute 4K. Penelitian ini sudah berjalan dari bulan Mei hingga Juni 2025 dan pengambilan data dilakukan pada hari Senin, 30 Juni 2025

dengan informan yang terkumpul sebanyak 5 orang, yakni 2 orang mahasiswa dan 3 orang pekerja. Adapun, lokasi penelitian disini adalah sepanjang Halte dan rute Transjakarta 4K.

Tabel 1. Profiling Informan

No	Nama Informan (Inisial)	Profesi Informan
1	A	Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta
2	A	Mahasiswi Universitas Negeri Jakarta
3	R	Freelancer
4	L	Pekerja Kantoran
5	S	Pegawai Pemerintahan

Sumber: Data Diolah, 2025.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif. Reduksi data dilakukan dengan melakukan transkrip wawancara dari hasil penjelasan informan, penyajian data dalam bentuk narasi penjelasan, dan melakukan penarikan kesimpulan untuk merangkum semua hasil penelitian yang sudah didapatkan (Miles, dkk., 2014). Penggunaan model interaktif ini memberikan kemudahan dalam mendapatkan pemahaman yang mendalam terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan Transjakarta rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung berdasarkan pengalaman informan. Adapun, aspek yang menjadi indikator dalam evaluasi program disini antara lain profil Transjakarta rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung sebagai gambaran umum pengoperasian layanan ini setiap harinya, lalu segi keamanan yang dihadirkan oleh Transjakarta melalui sistem, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan fitur lainnya, kenyamanan melalui fasilitas serta pelayanan *customer services* dalam memanjakan penumpang dari berbagai kalangan, serta keterjangkauan biaya penggunaannya.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

Transportasi merupakan istilah yang menggambarkan kemampuan untuk melakukan perpindahan dari satu lokasi ke lokasi lainnya, baik secara langsung maupun melalui titik-titik transit dalam suatu jaringan ruang. Proses perpindahan ini mencakup mobilitas manusia, barang, maupun informasi, yang berkaitan erat dengan aktivitas sosial seperti pendidikan, pekerjaan, rekreasi, hingga olahraga (Othman & Ali, 2020). Perpindahan ini sudah sangat sering terjadi di seluruh wilayah, terutama kota-kota besar yang menjadi pusat mobilitas sosial, baik untuk bekerja, sekolah, bisnis, dan lain-lainnya, seperti provinsi Jakarta. Oleh karena itu, kehadiran transportasi publik sangat penting untuk mewadahi dan memudahkan masyarakat dalam melakukan mobilitasnya, salah satunya adalah kehadiran program Transjakarta.

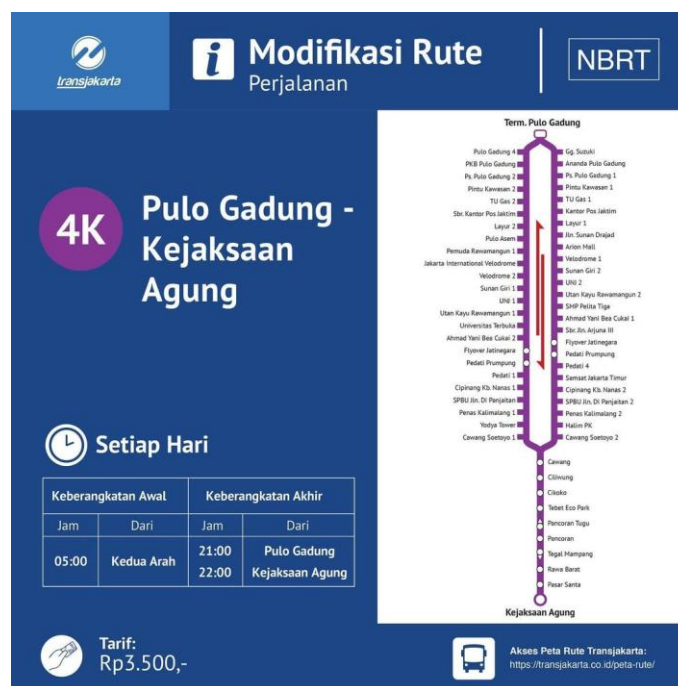
Program TransJakarta adalah program pemerintah berupa moda transportasi publik yang diinisiasi Dinas Perhubungan DKI Jakarta untuk melayani mobilitas masyarakat Jakarta dan wilayah sekitarnya (Prabantari, 2020). Bus TransJakarta juga merupakan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) pertama di Asia Tenggara yang diresmikan pada 15 Januari 2004. Berdasarkan Perda No. 12 tahun 2003, layanan ini dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai respon terhadap kebutuhan moda transportasi massal yang cepat, murah, dan ramah lingkungan. Tujuan utama pendirian program TransJakarta adalah memberikan alternatif transportasi yang terintegrasi, meningkatkan kualitas udara dengan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, serta menekan kemacetan lalu lintas di sekitar wilayah Jakarta.

Layanan ini ditujukan untuk seluruh kalangan karena memiliki tarif yang terjangkau. Pembangunan sistem TransJakarta dimaksudkan sebagai upaya untuk mengurangi kemacetan lalu lintas di Jakarta. Oleh karena itu, armada TransJakarta dirancang agar nyaman mungkin

guna menarik perhatian pengguna kendaraan pribadi agar beralih menggunakan transportasi umum. Dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap TransJakarta, jumlah kendaraan pribadi yang melintas di jalan-jalan Jakarta dapat ditekan dan mengurangi kemacetan.

Tema 1: Profil Transjakarta Rute Kejaksanaan Agung – Pulo Gadung

Koridor 4K TransJakarta merupakan salah satu layanan pengumpan atau *feeder* dengan rute Kejaksanaan Agung – Pulo Gadung. Jalur ini menghubungkan kawasan perkantoran, pemukiman padat, dan terminal penting, sehingga menjadi salah satu rute strategis yang padat penumpang, terutama pada jam-jam kerja. Seperti koridor lainnya, sistem pembayaran di koridor 4K telah menerapkan metode non-tunai dengan menggunakan kartu elektronik (*e-money*) dari berbagai bank, termasuk JakLingko yang terintegrasi dengan moda transportasi publik lain seperti KRL *Commuter*, MRT dan LRT. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses transaksi dan mempercepat waktu naik penumpang atau *boarding time* serta memberikan kenyamanan bagi penumpang yang tidak membawa banyak uang fisik.



Gambar 1. Rute Transjakarta Koridor 4K Kejaksanaan Agung – Pulo Gadung

Sumber: Instagram @infotije, 2024.

TransJakarta Koridor 4K melintasi beberapa titik penting seperti Kejaksanaan Agung, Blok M, Pasar Rumput, Cikoko yang terintegrasi dengan KRL (Kereta Rel Listrik) dan LRT (*Light Rail Transit*), Rawamangun, hingga Terminal Pulo Gadung. Rute ini melewati kawasan pendidikan, perkantoran, dan permukiman padat, yang menyebabkan tingginya jumlah pengguna dari beragam kalangan. Layanan koridor 4K beroperasi setiap hari mulai pukul 05.00 hingga pukul 22.00 WIB. Frekuensi kedatangan bus rata-rata setiap 10 – 15 menit tergantung waktu dan kepadatan lalu lintas. Pengguna koridor 4K didominasi oleh kalangan pelajar, mahasiswa, pekerja kantoran, serta masyarakat umum dari kelas menengah ke bawah. Banyak diantara mereka memilih layanan ini karena biaya terjangkau, waktu tempuh relatif cepat, dan aksesibilitas rute yang mencakup berbagai zona aktivitas penting di sekitar kawasan Jakarta.

Tema 2: Keamanan Program Transjakarta Rute Kejaksanaan Agung – Pulo Gadung

Dalam dimensi ini, keamanan menjadi salah satu aspek penting dalam mengevaluasi program TransJakarta untuk melihat sejauh mana layanan ini memberikan rasa aman dan

nyaman bagi para penggunanya. Dalam dimensi ini, ada beberapa indikator utama yang menjadi bagian dari penilaian dimensi ini, yakni ada dan berfungsinya CCTV di berbagai sudut halte maupun bus, adanya stiker nomor *hotline customer services* yang terpasang di setiap pembatas bus, dan keahlian supir bus dalam mengendarai. Aspek keamanan sangat penting untuk diperhatikan bagi seluruh layanan bus karena sangat memengaruhi persepsi pengguna yang akan berpengaruh juga terhadap kepuasan dia terhadap program (Delbosc & Currie, 2012). Oleh karena itu, penting bagi pengelola Transjakarta Koridor 4K dalam melakukan pengawasan terhadap sumber daya yang digunakan untuk memuaskan para penumpangnya.

Indikator pertama adalah kehadiran dari CCTV pada halte dan bus Transjakarta Rute 4K dalam memantau seluruh pergerakan dan aktivitas yang sedang atau telah terjadi. Biasanya, CCTV dipasang pada beberapa sudut yang mampu menjangkau seluruh area sekitar. Tidak hanya ada secara fisik, namun kameranya juga selalu menyala dan selalu dirawat setiap waktu tertentu supaya tidak ada kecacatan atau kerusakan yang terjadi. Namun sayangnya, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, mereka hanya melihat CCTV nya di dalam busnya saja dan tidak terlihat di beberapa halte. Hal ini disampaikan oleh beberapa mahasiswa dari Universitas Negeri Jakarta, dimana kalangan ini adalah salah satu pengguna aktif Transjakarta Rute 4K. Salah satu mahasiswa mengungkapkan:

“Kalau di Busnya, pasti ada... karena memang Bus Transjakarta sendiri pasti memiliki CCTV guna menjaga keamanan di tiap perjalanan. Namun, kalau di halte nya sendiri tidak selalu ada CCTV nya. Contohnya di halte UNJ 2 atau UNJ 1, sebagai orang yang setiap hari turun di situ... saya tidak melihat CCTV sama sekali,” (Sumber wawancara: A, Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta).

Hal ini diperkuat dengan keterangan dari informan lain yang bekerja sebagai *freelancer* dan sering melakukan aktivitas menggunakan Transjakarta koridor 4K. Dia menuturkan:

“Saya melihat CCTV di dalam bus TJ dan letaknya cukup strategis dan menjangkau semua area di dalam bus. Namun beda sama CCTV di halte... saya tidak terlalu memperhatikan apakah ada CCTV yang dipasang disana. Jikalau ada pun... hanya di halte besar dan di jalur BRT saja,” (Sumber wawancara: R, Freelancer).

Selanjutnya adalah indikator mengenai adanya nomor *hotline* untuk menghubungi pihak *customer services* Transjakarta 4K. Nomor *hotline* ini penting karena apabila pengguna sedang menghadapi permasalahan ketika berada di dalam perjalanan menggunakan bus, seperti kehilangan barang atau bahkan mengalami kekerasan atau pelecehan seksual, mereka dapat menelepon layanan Transjakarta 4K. Biasanya, nomor *hotline* ini dipasang dalam bentuk stiker dan ditempel pada beberapa area, seperti pembatas barisan duduk perempuan dengan umum, bagian pembatas di area belakang, dan jendela bus Transjakarta. Pemasangan di area tersebut dilakukan agar penumpang dapat dengan mudah mengakses nomor *hotline* tersebut. Indikator ini mendapatkan respon positif dari informan peneliti. Salah satu informan mengungkapkan:

“Iya... ukuran nomornya besar walaupun warna putih, tapi tetep kelihatan kok. Itu berguna banget buat penumpang yang ingin menyampaikan keluhan kesahnya selama di perjalanan ke CS,” (Sumber wawancara: A, Mahasiswi Universitas Negeri Jakarta).

Terakhir adalah indikator mengenai kecakapan supir dalam mengendarai bus Transjakarta. Bus Transjakarta sudah diprogram oleh sistem untuk hanya mendapatkan kecepatan sampai 50 km/jam. Hal ini dilakukan supaya bus dapat berjalan dengan stabil dan mengurangi kecelakaan Transjakarta akibat terlalu *ngebut*. Selain itu, supir juga diberikan pelatihan mengendarai bus supaya dapat mengetahui cara-cara mengemudikan bus dengan aman tanpa mengganggu aktivitas penumpang di dalam bus. Namun, menurut keterangan dari

beberapa informan, diketahui beberapa supir pengemudi masih mengendarai bus dengan tidak teliti, sering mengerem mendadak, dan suka ugal-ugalan. Hal ini membuat para pengguna Transjakarta 4K cenderung kurang nyaman dalam melakukan kegiatannya di dalam bus.

“Agak sedikit ugal ugalan, kadang suka kesel sama cara supir bawa busnya... kayak enggak bisa santai sedikit,” (Sumber wawancara: L, Pekerja Kantoran).

Dalam aspek ini, ada beberapa hal yang perlu disoroti, khususnya kualitas dari supir pengemudi bus Transjakarta koridor 4K. Mereka adalah orang yang bertanggung jawab untuk memastikan seluruh penumpang dapat sampai ke halte tempat tujuannya dengan aman dan selamat. Jika mereka mengendarai bus secara asal-asalan, maka akan membuat para pelanggan menjadi merasa tidak nyaman untuk menggunakan kembali jasa Transjakarta koridor 4K. Selain itu, penggunaan bus yang ugal-ugalan cenderung meningkatkan resiko kecelakaan kendaraan yang berkemungkinan akan memakan korban jiwa, baik dari pengemudi atau penumpang. Oleh karena itulah, pihak pengelola dari program Transjakarta sangat disarankan untuk mengawasi secara ketat akan setiap supir yang bertugas dan memberikan pelatihan mengenai bagaimana cara mengendarai bus dengan lebih santai dan aman, tanpa harus menancap gas atau mengerem secara mendadak yang dapat membahayakan keselamatan.

Tema 3: Efektivitas Kenyamanan dan Kepuasan Program Transjakarta Koridor 4K

Dalam melihat efektivitas dalam program Transjakarta koridor 4K, terdapat lima indikator utama yang digunakan, yakni kenyamanan serta kebersihan fasilitas halte dan bus, ketepatan waktu dari kedatangan bus Transjakarta, adanya TV *display*, keramahan *customer services* dalam melayani penumpang Transjakarta, dan kepuasan penumpang dalam menggunakan bus. Hal ini penting supaya meningkatkan kualitas dan kinerja penggunaan jasa layanan transportasi umum, khususnya Transjakarta (Yulita & Wijaya, 2020).

Indikator pertama adalah kenyamanan dan kebersihan pada fasilitas halte dan bus. Fasilitas yang bersih dan nyaman sangat wajib diperhatikan oleh pengelola Transjakarta supaya para calon penumpang dapat merasa nyaman dalam pemakaiannya. Dalam halte, sangat disarankan untuk memiliki tempat duduk untuk pengguna menunggu kedatangan bus serta adanya tempat sampah yang memadai agar tidak ada yang membuang sampah sembarangan. Hal-hal tersebut juga sangat penting untuk mendapatkan perawatan secara rutin.

“Lantai, kursi, dan pegangan tangan bersih dan terawat,” (Sumber wawancara: L, Pekerja Kantoran).

Namun, tidak semua halte sepanjang rute 4K memiliki kualitas kebersihan yang sangat baik dan terawat. Hal ini disebabkan karena banyaknya sampah yang berserakan akibat tidak adanya tempat sampah di sekitar halte dan membuat para penumpang di dalamnya merasa tidak nyaman saat menunggu bus Transjakarta. Hal ini disampaikan oleh beberapa mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang menunggu di Halte UNJ 1 dan Halte UNJ 2.

“Halte nya kotor banget bahkan di tempat duduk nya sering banyak sampah basah dan kering. Menurut aku, selain karena tidak adanya kesadaran dari mahasiswa UNJ dan orang-orang di sekitar halte tentang menjaga kebersihan, juga karena tidak ada tempat sampah di sekitar situ. Di sekitar sana adanya kali. Padahal di dekat halte itu ada pedagang – pedagang, tukang ojek, tukang bajaj, dll... tempat sampah di sana hanya di loket parkir, dan tempat sampah di dekat UNJ Training Center,” (Sumber wawancara: A, Mahasiswi Universitas Negeri Jakarta).

Selanjutnya adalah ketepatan waktu bus Transjakarta. Pada umumnya, kedatangan dari Bus Transjakarta dapat kita lihat di TV *display* pada setiap halte atau melalui aplikasi Google Maps. Sudah sewajarnya bagi transportasi umum untuk selalu datang tepat waktu menjemput

para penumpang dari setiap halte karena mengingat mereka juga memiliki waktu terbatas dan harus datang untuk masuk sekolah atau kantor tepat waktu. Dalam aspek ini, banyak yang mengeluhkan karena keterlambatan dari bus Transjakarta rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung karena berbagai alasan, seperti terkena kemacetan, kedatangannya yang terlalu cepat, ataupun hal tidak terduga lainnya. Salah satu informan dalam penelitian ini mengungkapkan:

“Bus 4K sendiri biasanya terlambat lebih dari 5 menit, cuman tidak sampai melebihi 10 menit... karena terkadang ada 2-3 bus yang datang bersamaan dikarenakan terkena macet dan halangan jalan lainnya,” (Sumber wawancara: A, Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta).

Lalu, berfungsinya TV *display* juga sangat penting untuk menjadi bahan evaluasi kepuasan pelanggan dalam pelayanan Transjakarta koridor 4K. TV *display* biasanya menampilkan prediksi waktu kedatangan dari Transjakarta, jadi para penumpang mengetahui kapan bus Transjakarta akan datang berikutnya. Oleh karena itu, TV *display* pada setiap halte juga sangat penting untuk setiap waktu dilakukan *maintenance* sebagai bentuk perawatannya. Diketahui bahwa beberapa halte di sepanjang rute koridor 4K diyakini TV *display*nya masih berfungsi dengan baik dan mampu memberikan informasi kepada pelanggan.

“Saya selalu liat TV display nyala sampe malem di Kejaksaan Agung,” (Sumber wawancara: S, Pegawai Pemerintahan).

Namun, sama halnya dengan keluhan lainnya, terdapat halte yang masih memiliki permasalahan dalam hal pengoperasian TV *display*, misalnya halte UNJ 1 dan halte UNJ 2. Hal ini diungkapkan oleh mahasiswa yang menjadi informan dalam penelitian ini.

“Display TV di halte UNJ rusak kak... tidak hanya di halte UNJ sih tapi di beberapa halte lainnya juga pemberitahuan kedatangan bus di TV halte selalu ga on-time,” (Sumber wawancara: A, Mahasiswi Universitas Negeri Jakarta).

Selain itu, keramahan *costumer services* juga penting untuk dikaji lebih lanjut. Biasanya, mereka yang lebih sering berinteraksi dengan pelanggan jika terjadi permasalahan, atau adanya pertanyaan. Mereka juga yang mengumumkan jika terdapat bus Transjakarta 4K yang sudah mulai mendekati titik pemberhentian. *Costumer services* juga wajib selalu siaga pada posisinya dan selalu ramah dalam berbicara serta bersikap kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, seluruh staf *costumer services* telah menjalankan tugasnya dengan baik, selalu ramah terhadap seluruh kalangan pelanggan Transjakarta, dan selalu sigap tanggap jika terdapat permasalahan atau ada yang butuh bantuan.

“Menurut saya, costumer service TJ sangat informatif dan membantu saya yang termasuk awam sama transportasi umum karena ngejelasin rutenya detail dan mereka pastiin saya naik TJ yang benar,” (Sumber wawancara; S, Pegawai Pemerintahan).

Terakhir adalah kepuasan pelanggan dalam menggunakan moda Transjakarta 4K. Setelah melihat data dari para informan, maka sangat penting untuk melihat apakah para pelanggan sudah puas dalam memakai Transjakarta pada koridor 4k. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari bagaimana mereka mengekspresikan perasaan senang dan kecewanya setelah menggunakan layanan yang telah mereka gunakan (Kotler, dkk., 2021). Informan disini mengaku sudah cukup puas dengan pelayanan dari Transjakarta 4K, meskipun terdapat hal-hal lain yang dapat ditingkatkan pengelola Transjakarta 4K. Salah satu mahasiswa menuturkan:

“Dari saya sendiri sudah cukup puas. Namun, tentunya masih ada yang perlu dievaluasi seperti tempat sampahnya harus diperbanyak di haltenya. Karena menurut

saya itu adalah hal yang penting agar halte tetap bersih,” (Sumber wawancara: A, Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta).

Kemudian, beberapa pekerja yang menjadi pengguna Transjakarta 4K menambahkan:

“Secara keseluruhan saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh transjakarta terlebih rute ini sangat membantu pengguna krl yang mau ke blok m. mungkin keluhannya rute 4k agak lama aja jadi harus spare waktu lebih buat nunggu TJ nya,” (Sumber wawancara: R, Freelancer).

Berdasarkan hal-hal yang sudah disampaikan, beberapa pekerjaan yang dapat dilakukan oleh pengelola Transjakarta 4K. Contohnya adalah memperhatikan kembali setiap haltenya apakah TV *display* dan CCTV masih ada serta beroperasi dengan baik karena beberapa halte masih belum ada, menambahkan jumlah kursi untuk pelanggan menunggu kedatangan bus, selalu memperhatikan ketersediaan tempat sampah karena banyak yang mengaku halte Transjakarta 4K itu masih berserakan dimana-mana dan membuat bau di sekitar halte menjadi tidak enak dihirup. Hal ini penting untuk ditindaklanjuti supaya pelanggan menjadi lebih puas dan membagikan pengalaman penggunaannya kepada pihak keluarga atau teman dekatnya.

Tema 4: Keterjangkauan Biaya Penggunaan Layanan Transjakarta Koridor 4K

Tarif Transjakarta secara umum dinilai cukup terjangkau dan inklusif oleh para pengguna dari berbagai latar belakang sosial. Hal ini tercermin dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang menyebutkan bahwa harga tiket standar untuk sekali perjalanan adalah sebesar Rp3.500. Tarif berlaku *flat*, tidak bergantung pada jarak tempuh, atau jumlah halte yang dilalui. Pengguna hanya perlu membayar satu kali, baik mereka menempuh jarak pendek maupun jauh, selama masih berada dalam sistem jaringan Transjakarta, khususnya rute 4K.

Sistem tarif tetap ini secara langsung mencerminkan prinsip kesetaraan akses, dimana seluruh warga, tanpa memandang lokasi keberangkatan dan tujuan, mendapatkan perlakuan tarif yang sama. Tarif *flat* memberi keuntungan besar bagi pengguna yang menempuh perjalanan jauh, seperti dari wilayah pinggiran karena tidak dikenakan biaya tambahan. Sebaliknya, bagi penumpang yang menempuh jarak pendek, sistem ini tetap dianggap rasional karena biaya Rp3.500 relatif lebih murah dibanding transportasi publik lain.

“Cuman 3.500 rupiah flat dari halte awal sampai halte akhir,” (Sumber wawancara: S, Pegawai Pemerintahan).

Namun, sebagian responden mencatat adanya perbedaan tarif berdasarkan waktu, khususnya pada pagi hari, dimulai pada pukul 05.00 hingga 07.00 WIB. Perbedaan ini dirasakan oleh pengguna yang rutin memanfaatkan Transjakarta 4K untuk mobilitas harian, terutama para pekerja dan pelajar yang memulai aktivitas lebih awal. Temuan ini menunjukkan bahwa kebijakan diskon tarif pada jam-jam tertentu yang biasa disebut sebagai tarif off-peak. Hal ini dapat berfungsi sebagai insentif ekonomi yang mendorong masyarakat untuk menggunakan transportasi publik lebih awal. Strategi ini tidak hanya membantu meringankan beban pengeluaran harian para pengguna, tetapi juga secara tidak langsung mengurangi kepadatan penumpang pada jam-jam sibuk. Dengan memanfaatkan tarif lebih murah di pagi hari, masyarakat terdorong untuk menyesuaikan waktu keberangkatan mereka.

“Harga tap-in sama tap-out itu 3.500 kak, tapi kalau nggak salah sebelum jam 6 atau 7 itu lebih murah... cuman dua ribuan.” (Sumber wawancara: A, Mahasiswi Universitas Negeri Jakarta).

Di sisi lain, permasalahan sistem pembayaran digital muncul sebagai kritik yang cukup kuat. Salah satu pengguna rutin Transjakarta, mengungkapkan adanya potongan ganda saldo akibat ketidaksempurnaan sistem *tap in* dan *tap out*. Salah satu informan menyampaikan:

“Saya sering kena potong saldo dua kali disaat tap in dan tap out, yang mengakibatkan saldo saya terpotong 7.000 untuk sekali jalan. Bagi pengguna setia TJ untuk kebutuhan sehari-hari, tentunya hal ini merugikan saya,” (Sumber wawancara: R, Freelancer).

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Transjakarta telah berhasil menghadirkan moda transportasi dengan tarif yang relatif murah dan stabil, aspek keandalan sistem pembayaran masih menjadi masalah besar. Ketika potongan ganda saldo terjadi, pengguna tidak hanya dirugikan secara finansial, tetapi juga kehilangan kepercayaan terhadap sistem layanan publik. Oleh karena itu, penyempurnaan sistem tiket elektronik dan integrasi data transaksi menjadi krusial untuk menjamin kenyamanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

3.2 Pembahasan

Mobilitas sosial dalam ruang perkotaan tentunya tidak terlepas dari penggunaan transportasi publik sebagai salah satu pilihan dalam utama bagi orang-orang, baik yang tinggal di pusat kota ataupun sekitarnya karena dapat menghindari padatnya arus lalu lintas dan dijamin sampai ke tujuan tepat waktu. Banyak pemerintah dari setiap negara maupun pihak swasta berusaha secara penuh dalam memfasilitasi setiap orang agar dapat menjalankan aktivitas hariannya, baik untuk mengenyam pendidikan maupun bekerja (Ojo, 2019). Begitupun dengan kehadiran program Transjakarta yang hadir sebagai wujud komitmen pemerintah daerah Jakarta dalam membangun sistem transportasi umum terintegritas yang mampu menghubungkan setiap titik untuk memudahkan seluruh elemen masyarakat, khususnya rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung yang menjadi salah satu titik tersibuk. Adapun, hasil temuan terkait profil Transjakarta rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung menunjukkan bahwa rute ini memiliki posisi strategis dalam sistem transportasi publik di Jakarta Timur hingga Jakarta Selatan. Dalam teori *goal attainment*, tujuan adanya program adalah menyediakan layanan transportasi yang terintegrasi, mudah diakses, dan mampu menjangkau pusat mobilitas sosial (Allen & Farber, 2020; Zhang & Yang, 2024). Hal ini tercermin dari cakupan rute yang melewati seputar kawasan pendidikan dan perkantoran. Namun, hasil positif ini masih belum sama dengan *client satisfaction* pengguna karena frekuensi kedatangan bus Transjakarta yang masih sering terlambat dan kepadatan penumpang pada jam sibuk memengaruhi keamanan dan kenyamanan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tujuan program Transjakarta di rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung telah tercapai pada aspek simpul mobilitas, kepuasan klien masih belum terlihat.

Berangkat menuju aspek berikutnya, keamanan juga menjadi indikator penilaian yang sangat penting dalam mengevaluasi kesesuaian antara tujuan program dan bagaimana pengalaman pengguna. Dalam metode evaluasi *goal attainment*, penyediaan CCTV, nomor atau pemasangan stiker *hotline*, dan kehandalan supir adalah alat utama untuk mencapai tujuan keamanan bagi seluruh penumpang dalam layanan Transjakarta. Hasil dari temuan menunjukkan bahwa ada beberapa aspek yang belum sepenuhnya tercapai karena pemasangan CCTV tidak merata di sepanjang halte rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung untuk memantau aktivitas pergerakan dari setiap penumpang. Sementara dari sisi *client satisfaction*, keberadaan stiker *hotline* dinilai positif dan meningkatkan rasa aman penumpang, khususnya menghindari kejadian kekerasan seksual. Namun, perilaku supir yang banyak menilainya kurang hati-hati dan tidak profesional justru menurunkan persepsi keamanan pengguna. Padahal, cara supir dalam mengendarai transportasi publik adalah salah satu faktor paling utama dalam menjamin keselamatan nyawa dari setiap penumpang yang sedang menggunakan jasa layanan tersebut

(Jeong, dkk., 2022). Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tujuan serta visi dan misi Transjakarta dari segi keamanan dengan kejadian nyata di lapangan.

Efektivitas kenyamanan dan pelayanan mencerminkan sejauh mana tujuan operasional program dapat diwujudkan secara nyata. Penyediaan fasilitas yang bersih, informasi kedatangan yang akurat, jelas, dan tepat waktu, serta pelayanan petugas *costumer services* yang ramah adalah tujuan utama dari adanya peningkatan kualitas layanan transportasi umum (Ibrahim, dkk., 2020). Hasil penelitian dalam aspek kenyamanan layanan Transjakarta rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung ini menunjukkan bahwa keramahan *customer service* telah memenuhi tujuan tersebut dan berkontribusi positif terhadap pengalaman pengguna. Mereka dengan senang hati selalu membantu penumpang yang hendak masuk dan keluar dari area bus atau halte ataupun pada saat mereka mengalami masalah saat melakukan pembayaran. Namun, kerusakan TV *display* di beberapa titik dan kondisi kebersihan halte yang masih belum memadai menunjukkan efektivitas kenyamanan dari Transjakarta rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung belum sepenuhnya tercapai. Dari sudut pandang *client satisfaction*, pengguna menilai aspek pelayanan hanya menekankan kepada sisi kemanusiaan dibandingkan dengan fasilitas fisik. Hal ini menegaskan pencapaian tujuan masih bersifat tidak merata dari segi kenyamanan.

Dalam dimensi keterjangkauan biaya, Transjakarta rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung menunjukkan tingkat keberhasilan yang terbilang cukup tinggi. Dari kacamata pengertian metode *goal attainment*, penerapan tarif yang stagnan atau tetap dan kebijakan harga murah mencerminkan tercapainya tujuan kesetaraan akses layanan. Temuan menunjukkan bahwa pengguna menilai tarif Transjakarta sebagai salah satu keunggulan utama layanan ini karena harganya hanya sekitar Rp3.500 saja dan bahkan lebih murah lagi pada saat pukul 05.00 – 07.00 WIB dengan harga Rp2.000. Harga murah ini menjadi penting karena tujuan utama pengadaan transportasi publik adalah dapat dinikmati oleh semua orang dari berbagai latar belakang dengan harga yang terjangkau dan ekonomis (Silver, dkk., 2023). Sementara dari aspek *client satisfaction*, harga yang terjangkau memberikan rasa keadilan dan mampu meringankan beban ekonomi dari pengguna. Namun, permasalahan teknis pada sistem mesin *tap-in* dan *tap-out* yang sering terjadi menyebabkan pengguna harus membawa *double* untuk perjalanan berikutnya dan mengakibatkan beberapa penumpang merasa tidak nyaman. Hal ini mengindikasikan bahwa murahnya biaya pemakaian layanan juga perlu diimbangi dengan sistem pendukung yang kompatibel dan tidak mudah mengalami gangguan teknis.

Kepuasan pengguna merupakan elemen kunci dalam melakukan evaluasi suatu program yang menggunakan pendekatan *client satisfaction* karena merefleksikan penilaian secara objektif terhadap layanan yang diterima. Aspek ini melihat secara langsung pengalaman seseorang dalam menggunakan sesuatu dan meninggalkan kesannya setelah pemakaian (Mamakou, dkk., 2024). Beberapa informan merasa bahwa program Transjakarta pada rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung ada banyak sekali kekurangan yang harus ditinjau kembali oleh pengelola untuk meningkatkan kualitas dan performa mereka, disamping penilaian positif di beberapa aspek. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa cukup puas dengan keberadaan Transjakarta rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung karena membantu mobilitas harian, khususnya bagi mahasiswa atau pekerja dari arah Depok. Dalam konteks *goal attainment*, tujuan penyediaan transportasi publik yang terjangkau telah tercapai. Namun, kepuasan ini juga disertai dengan banyaknya kritik di berbagai aspek besar, seperti pada keamanan yang rata-rata supirnya masih ugal-ugalan, kebersihan pada beberapa halte, keterlambatan jadwal kedatangan bus Transjakarta, kerusakan TV *display* pada beberapa titik, dan permasalahan pada mesin *tap-in* dan *tap-out*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh tercapainya tujuan utama program, tetapi juga oleh kualitas yang dirasakan dari pengalaman nyata pengguna setiap harinya. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa capaian tujuan Transjakarta masih belum sepenuhnya menjamin kepuasan klien secara optimal.

Secara keseluruhan, evaluasi terhadap Transjakarta rute Kejaksaan Agung–Pulo Gadung menunjukkan bahwa program ini telah mencapai sebagian besar tujuan dasarnya.

Setidaknya jika mengikuti konsep dan penilaian dari metode evaluasi *goal attainment*, tujuan penyediaan transportasi publik yang terjangkau, mampu menjangkau area-area vital, dan fungsional pada Transjakarta rute Kejaksaan Agung – Pulo Gadung dapat dikatakan sudah tercapai menurut keterangan informan. Namun, secara metode *client satisfaction* menunjukkan pencapaian tujuan tersebut masih banyak sekali kekurangan dari berbagai segi dan belum dapat dirasakan sepenuhnya menjadi salah satu pengalaman pelanggan yang memuaskan. Adanya perbedaan besar antara perencanaan hingga persiapan program dan situasi riil masih menjadi sumber utama ketidakpuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya diukur dari tercapainya target, melainkan persepsi dan pengalaman klien sebagai pengguna layanan juga turut andil dalam ketercapaian penilaian yang lebih positif (Shek, dkk., 2021). Oleh karena itu, integrasi antara pencapaian tujuan dan peningkatan kualitas layanan menjadi kunci dalam meningkatkan keberlanjutan dan legitimasi program Transjakarta.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap pengguna layanan TransJakarta rute 4K, dapat disimpulkan bahwa program ini telah memberikan kontribusi positif terhadap pemenuhan kebutuhan mobilitas masyarakat, khususnya di wilayah padat aktivitas seperti Jakarta Timur dan Selatan. Layanan TransJakarta rute 4K terbukti berhasil dalam beberapa aspek, antara lain adanya stiker *hotline*, keterjangkauan biaya, dan keramahan *customer services* dalam melayani penumpang TransJakarta 4K. Tingkat kepuasan pengguna secara umum juga tergolong cukup tinggi. Namun demikian, masih banyak indikator yang belum memenuhi kriteria keberhasilan, seperti ketidakteraturan jadwal kedatangan bus, kerusakan TV *display* di halte tertentu, kebersihan halte yang belum merata, perilaku mengemudi yang dinilai kurang aman, dan pemasangan CCTV yang hanya ada didalam bus saja. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar pihak TransJakarta meningkatkan kualitas layanan melalui perbaikan teknis dan manajerial. Perlu adanya penambahan armada pada jam sibuk, pembenahan TV *display*, penambahan fasilitas halte seperti tempat sampah dan kursi, peningkatan sistem *tap-in* dan *tap-out*, serta evaluasi perilaku pengemudi dengan pelatihan ulang yang berfokus pada keselamatan dan kenyamanan penumpang. Hasil analisis indikator layanan TransJakarta rute 4K memberikan gambaran mengenai sejauh mana program ini telah berjalan sesuai harapan masyarakat. Di tengah kebutuhan mobilitas tinggi di Jakarta, kehadiran layanan ini menjadi salah satu solusi pendorong penggunaan transportasi publik yang lebih terintegrasi, terjangkau, dan ramah lingkungan. Evaluasi yang dilakukan tidak hanya menunjukkan keberhasilan, tetapi juga membuka ruang perbaikan yang dapat meningkatkan mutu layanan di masa mendatang.

5. Ucapan Terimakasih

Kami mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Rusfadia Saktiyanti Jahja, M.Si. dan Ibu Atik Kurniawati, M.Si. selaku dosen program studi Sosiologi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan kritik serta saran agar hasil dari penelitian ini dapat maksimal. Selain itu, kami juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai sebagai bentuk kelengkapan data dalam studi ini.

Daftar Pustaka

- Allen, J., & Farber, S. (2020). Planning Transport for Social Inclusion: An Accessibility-Activity Participation Approach. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 78, 1-17.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta (Jawa)*. Retrieved Juni 17, 2025, from Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta: <https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTI3MCMY/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta-.html>

- Cresswell, T., & Merriman, P. (2011). *Geographies of Mobilities: Practices, Spaces, Subjects*. Surrey: Ashgate Publishing Limited.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). California: SAGE Publications, Inc.
- Delbosc, A., & Currie, G. (2012). Modelling the causes and impacts of personal safety perceptions on public transport ridership. *Transport Policy*, 24, 302-309.
- Ferdinald, D. J., Siregar, H., Mubarak, A., & Manurung, E. H. (2025). Evaluasi Pengaruh Fasilitas Halte Transjakarta Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Menggunakan Analisis SPSS. *Jurnal Global Ilmiah*, 2(9), 627-642.
- Hansson, J., Pettersson, F., Svensson, H., & Wretstrand, A. (2019). Preferences in regional public transport: a literature review. *European Transport Research Review*, 11(38), 1-16.
- Ibrahim, A. N., Borhan, M. N., Yusoff, N. I., & Ismail, A. (2020). Rail-Based Public Transport Service Quality and User Satisfaction - A Literature Review. *Promet-Traffic & Transportation*, 32(3), 423-435.
- Iriyanti, A. D., Sari, D. W., & Rosida, I. (2021). Perilaku Pemilihan Moda Transportasi Pekerja Komuter: Studi Kasus Jabodetabek. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, 21(2), 125-147.
- Jeong, H., Park, W., Lee, J., Park, S., & Yun, I. (2022). Influence of Public Bus Driver's Driving Behaviors on Passenger Fall Incidents: An Analysis Using Digital Tachograph Data. *Journal of Advanced Transportation*, 2022, 1-10.
- Kotler, P., Keller, K., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Harlow: Pearson.
- Lunke, E. B. (2020). Commuters' satisfaction with public transport. *Journal of Transport & Health*, 16, 1-10.
- Mamakou, X. J., Zaharias, P., & Milesi, M. (2024). Measuring Customer Satisfaction in Electronic Commerce: The Impact of E-Service Quality and User Experience. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41(3), 915-943.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). California: SAGE Publications.
- Ojo, T. K. (2019). Quality of Public Transport Service: An Integrative Review and Research Agenda. *Transportation Letters: The International Journal of Transportation Research*, 11(2), 104-116.
- Othman, A. G., & Ali, K. H. (2020). Transportation and Quality of Life. *Planning Malaysia: Journal of the Malaysian Institute of Planners*, 18(3), 35-50.
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta. (2003). *Perda Prov. DKI Jakarta No. 12 Tahun 2003*. Jakarta: Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Retrieved from BPK RI.
- Prabantari, B. V. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 25-39.
- Riyadi, B., & Supriady, D. (2003). *Perencanaan Pembangunan Daerah : Strategi Menggali Potensi dalam mewujudkan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Shek, D. T., Yang, Z., Ma, C. M., & Chai, C. W. (2021). Subjective Outcome Evaluation of Service-Learning by the Service Recipients: Scale Development, Normative Profiles and Predictors. *Child Indicators Research*, 14, 411-434.
- Silver, K., Lopes, A., Vale, D., & Costa, N. M. (2023). The Inequality Effects of Public Transport Fare: A Case of Lisbon's Fare Reform. *Journal of Transport Geography*, 112, 1-13.
- Thani, B. J., Ari, I. R., & Utomo, D. M. (2019). Evaluasi Kinerja Operasional Transjakarta Koridor 1 dan 8. *PURE: Planning for Urban Region and Environment Journal*, 8(3), 125-132.

- Vidhia, C., & Hendra, F. (2021). Evaluasi Kinerja Operasional Pelayanan Bus Rapid Transit (B Koridor Blok M-Kota, DKI Jakarta). *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi Keuangan & Bisnis Syariah*, 3(1), 57-71.
- Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen. *Management & Accounting Expose*, 3(1), 1-12.
- Zhang, N., & Yang, Q. (2024). Public Transport Inclusion and Active Aging: A Systematic Review on Elderly Mobility. *Journal of Traffic and Transportation Engineering*, 11(2), 312-347.