

Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasian Antar Moda Transportasi Publik Di DKI Jakarta

Wijianto*¹, Bambang Istianto², Rukman³

¹Politeknik Transportasi Darat Indonesia, Bekasi

³Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, Tegal

e-mail: *¹wijianto@ptdisttd.ac.id, ²bambang.istianto@ptdisttd.ac.id, ³rukman@pktj.ac.id

Received 31-10-2022; Reviewed 18-11-2022; Accepted 09-12-2022

Journal Homepage: <http://ktj.pktj.ac.id/index.php/ktj>

DOI: 10.46447/ktj.v9i2.440

Abstract

As a metropolitan city and also the nation's capital, formally, legally, it will no longer be the nation's capital, but will be prepared as a global city. Jakarta residents who have reached more than 10 million people but in carrying out their mobility have not been supported by public transportation that satisfies its citizens. Although travel destinations have been facilitated by several modes of transportation such as the MRT, commuter line and LRT which are rail and steel based as well as Trans Jakarta and smaller public transport which are land based but not yet integrated. The DKI Jakarta Provincial government's policy is to develop public transportation with a modern system called Jaklingko which functions as an integration between these modes. The operation of Jaklingko has been running for two years but has not been optimal and satisfactory to its users. This study aims to analyze public satisfaction with public transportation in DKI Jakarta. This research method uses a quantitative method, namely measuring how much public satisfaction with Jaklingko is. The measurement of Jaklingko user satisfaction is based on the theory of "service quality" from Parasuraman. The results of the study found that Jakarta residents who used Jaklingko stated that for the responsiveness and empathy variable dimensions the level of satisfaction reached a score above 80, meaning they were very satisfied with Jaklingko.

Keywords: public transportation, public satisfaction, public transportation services.

Abstrak

Sebagai kota metropolitan dan juga ibu kota negara saat ini secara legalitas formal tidak lagi menjadi ibu kota negara, tetapi akan dipersiapkan sebagai kota global. Warga Jakarta yang sudah mencapai diatas 10 juta jiwa namun dalam melakukan mobilitasnya belum didukung oleh transportasi umum yang memuaskan warganya. Meskipun tujuan perjalanan telah terfasilitasi oleh beberapa moda transportasi seperti MRT, comuter line dan LRT yang berbasis rel dan baja serta Trans Jakarta dan angkutan umum yang lebih kecil yang berbasis darat tetapi belum terintegrasikan. Kebijakan pemerintah Propinsi DKI Jakarta sedang mengembangkan angkutan umum dengan sistem modern yang disebut Jaklingko yang berfungsi sebagai pengintegrasian antar moda tersebut. Pengoperasian Jaklingko sudah berjalan dua tahun namun belum optimal dan memuaskan para penggunanya. Penelitian ini bertujuan melakukan analisis kepuasan publik terhadap angkutan umum di DKI Jakarta. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yakni mengukur seberapa besar kepuasan publik terhadap Jaklingko tersebut. Pengukuran kepuasan pengguna Jaklingko berdasarkan teori "service quality" dari Parasuraman. Hasil penelitian menemukan bahwa warga Jakarta yang menggunakan

Jaklingko menyatakan untuk dimensi variabel responsiveness dan empathy tingkat kepuasan mencapai angka diatas 80 artinya sangat puas terhadap jaklingko.

Kata kunci: *Transportasi umum, kepuasan publik, pelayanan transportasi umum*

PENDAHULUAN

Jakarta yang arahnya akan dipersiapkan menjadi sebuah kota global, membawa konsekuensi logis terhadap trend tersebut perlu dilakukan perubahan mendasar terhadap infrastruktur vital yang di butuhkan warga Jakarta salah satunya transportasi publik. Persoalannya fenomena kemacetan lalu lintas masih menjadi hambatan yang krusial bagi mobilitas sosial warga Jakarta yang berupaya melakukan kegiatan produktif. Oleh karena itu pemerintah DKI Jakarta sedang mengembangkan efektifitas perjalanan antar moda transportasi publik secara terintegrasi. Koneksitas antar moda yang efektif akan di optimalkan melalui angkutan umum dengan sistem modern yaitu yang populer disebut "Jaklingko" sebagai *feeder*. Ambisi pemerintah terhadap peran strategis angkutan model Jaklingko diharapkan yaitu; menghemat biaya transportasi, mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan mengurangi kemacetan lalu lintas. Pertanyaan penting yaitu sejauh mana Jaklingko mampu memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhan tujuan perjalanannya dalam kegiatan sehari hari.

Sejak tahun 2018 sampai saat ini pemerintah DKI telah membuat kebijakan yang cerdas dan tidak konvensional yang sempat populer pada saat kampanye Gubernur DKI oleh Sandiaga Uno populer disebut yaitu "OK-O-TRIP", yang kemudian menjadi "Jak Lingko". Angkutan umum model Jak Lingko (Jakarta Keliling Kota) arti sebenarnya sistem angkutan umum yang terintegrasi. Banyak kalangan baik ahli, pemerhati dan masyarakat berharap dikembangkan terus menjadi angkutan umum andalan masyarakat Jakarta yang digunakan dalam aktifitasnya sehari hari. Bereksperimen keliling kota Jakarta menggunakan Jak Lingko bahwa model ini bukan hanya sebagai solusi kongkrit untuk menyediakan angkutan pengumpan (*feeder transport*) bagi layanan Transjakarta Busway saja, tapi yang utama justru untuk membenahi layanan angkutan kota (angkot) di kota Jakarta yang selama ini turut menciptakan kesremawutan lalu lintas harus dirubah pola operasi dan tata kelolannya (Tyas, 2019).

Pelayanan Jak Lingko ini memakai sistem modern; berjadwal, tidak ngetem, tidak boleh salip-salipan, dan untuk sementara masih gratis. (detiknews, 21 Agustus, 2019). Adapun rute yang dilalui oleh angkutan umum model Jaklingko sebanyak 117 rute dan rute ini akan terus diperbanyak sampai dengan dapat menjangkau 95 % wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya sesuai target kebijakan pemerintah DKI Jakarta (Dinas Perhubungan DKI Jakarta). Pengoperasian angkutan umum JakLingko diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 97 Tahun 2018. Dengan demikian angkutan umum model Jak Lingko selama tiga tahun beroperasi sudah mulai dirasakan masyarakat kehadirannya. Se jauh mana pelayanannya sudah memuaskan masyarakat maka untuk mengetahui seberapa besar kepuasan publik tersebut dilakukan penelitian seperti telah diuraikan diatas. Penelitian serupa tentang kepuasan telah banyak dilakukan dengan beragam metode misalnya menyelidiki tingkat kepuasan perempuan pekerja berpenghasilan rendah terhadap berbagai fitur layanan moda paratransit berdasarkan pengalaman mereka (Rahman, 2022).

Kepuasan pengguna transportasi secara keseluruhan terhadap layanan menurun pada waktu jam hari, mengalami lebih banyak variasi jalur dengan frekuensi yang lebih rendah dan dapat bergantung pada arah dan lokasi perjalanan (Echaniz et al., 2022). Sebuah uji sebab-akibat menyimpulkan bahwa ada hubungan kausal yang kuat antara

COVID-19 dan perjalanan sehingga memastikan pemulihan dan pembangunan berkelanjutan daerah perkotaan di era pasca pandemi (Carteni et al., 2021). Pengaruh pandemi COVID-19 akan bertahan lama, meski sudah terkendali dan angkutan umum secara bertahap kembali beroperasi. Temuan ini tidak hanya mengungkapkan mekanisme internal di balik bagaimana penumpang memandang keselamatan tetapi juga dapat memberikan informasi penting untuk manajemen darurat bencana di masa depan. Berdasarkan hasil, beberapa saran yang layak diusulkan untuk menghindari hilangnya penumpang dan membantu sistem angkutan umum pulih dari krisis (Dong et al., 2021). Arah berfokus pada bagaimana pandemi harus dipantau dan kebutuhan untuk membangun transportasi berkelanjutan dan kota berskala manusia (Hadas et al., 2014).

Pada penelitian di moda transportasi Kereta api Commuter Line kepuasan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan transportasi publik (P-Transqual). Diharapkan Pemerintah mengutamakan faktor kenyamanan sehingga para penumpang merasa aman ketika berada di Commuter Line dan petugas keamanan patut dipertahankan (Yulita & Wijaya, 2020). Tantangan-tantangan utama seperti kesulitan baru dalam menyediakan layanan transportasi umum yang aman dan andal, hambatan yang diakibatkan oleh peningkatan mobilitas perkotaan yang berkelanjutan dan sehat, serta potensi memperburuk ketidaksetaraan (Gutiérrez et al., 2021). Kebiasaan menggunakan mobil, memengaruhi besarnya kepuasan yang diprediksikan, yaitu semakin tinggi kebiasaan penggunaan mobil, semakin rendah kepuasan yang diprediksikan dengan angkutan umum (Pedersen et al., 2012). Disamping itu munculnya angkutan online yang mengutamakan layanan menjadi pilihan banyak pengguna terutama di daerah kota besar (Oktopianto et al., 2021).

Memahami niat perilaku penumpang angkutan umum adalah penting, karena loyalitas pelanggan dipandang sebagai penentu utama kinerja jangka panjang (Lai & Chen, 2011). Mengevaluasi efisiensi struktur perkotaan dengan fokus pada sistem transportasi publik sangat penting. Salah satu studi diusulkan agar halte bus baru melewati area kosong dari area layanan halte bus sepanjang, jalur bus ke tempat-tempat utama harus ditingkatkan dan langkah-langkah kebijakan harus diambil untuk menanggapi distribusi spasial penduduk dengan ciri sosial ekonomi yang berbeda (Ji & Gao, 2010). Berdasarkan studi terdahulu permasalahan di lapangan dan tantangan masa depan maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan publik terhadap angkutan umum model Jak Lingko sebagai pengintegrasian antar moda transportasi publik di DKI Jakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena fokus penelitian terkait dengan interaksi dan proses suatu fenomena. Fenomena tersebut mengenai “kepuasan publik” terhadap layanan angkutan umum perkotaan di DKI Jakarta yang subyeknya yaitu pengguna atau penumpang kendaraan umum model JakLingko.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan *questioner*. Jenis *questioner* dapat terbuka maupun tertutup. Setelah *questioner* diedarkan peneliti menunggu dan menerima hasil jawaban dan kemudian diolah. Sedangkan menggunakan pertanyaan terbuka yaitu saat peneliti *on the spot* di lapangan melakukan wawancara dengan penumpang atau sopir dalam penggalian informasi atau pengecekan ulang suatu informasi yang masih perlu diverifikasi. Dengan demikian pengumpulan data terhadap sejumlah responden yang telah ditentukan yaitu sebanyak 150 responden. Kuisisioner atau daftar pertanyaan diedarkan kepada sejumlah responden tersebut. Penggalian

informasi tambahan selain dari daftar pertanyaan juga kepada para nara sumber yang telah dipilih.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang kepuasan publik pengguna angkutan publik "Jaklingko" di DKI Jakarta melalui penggalan informasi mengenai persepsi kepuasan publik yang menjadi sumber informasi yaitu terhadap seratus lima puluh (150) responden yang terpilih sebagai nara sumber. Kepuasan publik diukur berdasarkan teori *service quality* (Parasuraman *et al*, 1988). Menurut teori *serqual* terdiri dari lima dimensi variabel yaitu: *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Selanjutnya penyajian analisis hasil penelitian terdiri dari beberapa sub judul yaitu; Pertama; Kondisi Angkutan Umum di DKI Jakarta, Kedua; Jaklingko Sebagai Model Angkutan umum Harapan Publik di DKI Jakarta, Ketiga; Kepuasan Publik Terhadap Layanan Jaklingko, Keempat: Temuan Hasil Penelitian dan Pendekatan Teoritik.

1. Kondisi angkutan umum JakLinko di DKI Jakarta

Kebutuhan akan perpindahan antar moda yang cepat dan efisien diperlukan feeder dalam menjamin integrasi antar moda, untuk kebutuhan hal tersebut akan diperankan oleh angkutan umum model Jaklingko. Gubernur DKI Jakarta menjamin bahwa Jaklingko ditargetkan mampu diatas 92% menjangkau wilayah Jakarta pada tahun 2022 . Pada tahun 2017 jangkauan kendaraan umum hanya 42% dari wilayah jakarta, sedang pada tahun 2018 naik menjadi 82% dan pada tahun 2022 akan mencapai 92% (Tribunenews, 2021).

Untuk melengkapi analisis hasil penelitian terhadap data primair melalui isian kuisisioner peneliti melakukan survey dengan pendekatan *on the spot* sebagai penumpang. Ketika peneliti tanggal 18 Juni 2022 bertepatan hari libur dan hari lain pada waktu hari kerja di tiga (3) rute. Dari hasil *on the spot* di trayek rute (Jak17) Pasar Senen - Pulau Gadung ditemukan bahwa dari aspek jumlah penumpang terisi 8 sampai 9 penumpang artinya tingkat ketirisian seat yang tersedia rata rata mencapai 80 %. Adapun pada hari kerja keadaan penumpang penuh rata rata mencapai 87,5%. Adapun pada trayek (Jak33) Pulo Gadung – Jakarta Kota keterisian penumpang 7 sampai 8 orang atau rata rata 75 %, sedangkan pada hari kerja mencapai 82 %.

Survey lapangan di trayek (Jak10) Tanah Abang – Jakarta Kota keterisian penumpang 6 sampai 7 orang atau rata mencapai 65% penumpangnya. Tapi saat hari kerja penumpang hampir penuh atau mencapai 90%, jika rata rata per hari mencapai 77.5 %. Berdasarkan *survey on the spot* tersebut ketiga rute/trayek tersebut dari jumlah penumpang terjadi perubahan yang mencolok dibanding pada saat kebijakan Jaklingko tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 masih sepi penumpang (Tyas, 2019). Akan tetapi hasil survey diatas terjadi lonjakan penumpang mencapai 80 sampai 95%.

Artinya perkembangan Jaklingko saat ini dari hasil survey terakhir telah mengkonfirmasi bahwa dengan keterjangkauan rute mencapai 92% di wilayah DKI Jakarta(Tribunenews, 2021), trend saat ini jumlah penumpang terus meningkat mencapai 90% lebih. Dengan demikian Jak lingko sudah menjadi andalan dalam mendukung pergerakan orang dalam kota terutama bagi masyarakat menengah kebawah di DKI Jakarta. Pada saat *on the spot* tersebut peneliti melakukan observasi

dari aspek pelayanan dilapangan terkonfirmasi bahwa: dilihat dari keadaan fisik kendaraan yang digunakan Jaklingko kondisinya bagus, meskipun sebagian besar kendaraan belum menggunakan AC. Misalnya trayek (Jak10) armada sebanyak 27 kendaraan yang ada fasilitas AC hanya 5 kendaraan atau 18,5% dan trayek (Jak 33) sebanyak 34 kendaraan yang ada fasilitas AC hanya 4 kendaraan atau 11.7%.

Pelayanan lainnya beroperasinya Jaklingko mulai jam 05 pagi sampai jam 22.00 WIB, tarif Jaklingko masih gratis, menaikkan dan menurunkan penumpang di halte yang tersedia serta kendaraan berhenti di setiap halte dan meskipun tidak ada penumpang terus jalan (tidak ada yang ngetem). Dengan demikian kehadiran Jaklingko sudah mulai merubah image buruk angkutan umum di DKI Jakarta yang selama ini manajemen operasionalnya belum berorientasi pada services. Dengan demikian berdasarkan survey "on the spot" tersebut ditemukan bahwa keadaan penumpang baik pada hari libur maupun hari kerja sudah melebihi "load factor" yaitu hari libur diatas 70% sedang hari kerja mencapai 90%. Artinya bahwa dengan keseriusan pemerintah DKI Jakarta mengelola angkutan umum Jaklingko sebagai feeder mampu berperan sebagai pengintegrasian terhadap moda lainnya.

2. Model angkutan umum harapan publik

Kebijakan pemerintah yang digagas Gubernur DKI Jakarta menawarkan model angkutan umum dijanjikan mampu menekan biaya transportasi dibawah 10% yaitu Jaklingko (tempo, 2021). Dengan demikian Jaklingko dapat dijelaskan sebagai sistem transportasi terintegrasi baik rute, manajemen, maupun pembayaran. Sistem tersebut dimandatkan untuk mengintegrasikan tiket (rute, tarif dan pembayaran) dan pengolahan big data dari pengguna transportasi di Jabodetabek. Jaklingko dicanangkan pada tanggal 15 Juli 2020 oleh Gubernur DKI Jakarta.

Penyelenggaraan transportasi publik Jaklingko diatur melalui Peraturan Gubernur Nomor 63 Tahun 2020 Tentang Penugasan BUMD untuk menyelenggarakan Sistem Integrasi Pembayaran antar Moda Transportasi. Kebijakan tersebut memberikan harapan terhadap perubahan transportasi umum di DKI Jakarta. Moda transportasi terintegrasi ini telah dimulai sejak tahun 2018 dengan 109 rute dan 2.300 armada. Saat ini sudah berkembang 248 rute dan 4.123 armada yang terintegrasi dalam satu layanan dibawah Transjakarta.

Jumlah penumpang naik rata rata 350.000 orang perhari pada tahun 2018 menjadi 1 juta penumpang per hari pada awal 2020. Jangkauan wilayah sudah mencapai 83% sebelumnya hanya 20%. Targetnya cakupan wilayah bisa mencapai 95%, setiap 500 m ada halte untuk mengakses ke angkutan umum untuk itu subsidi meningkat mencapai 150% pada tahun 2019 (tempo, 2021). Harapan publik yang telah dijamin oleh pemerintah melalui kebijakan Gubernur DKI Jakarta bahwa keterjangkauan operasi angkutan umum model Jaklingko telah mencapai 92% dari target 95% seperti disebutkan diatas, demikian pula kenaikan penumpang juga naik signifikan.

Kenaikan jumlah penumpang yang signifikan tersebut terkonfirmasi dengan peneliti melakukan *on the spot* di tiga (3) trayek seperti yang telah disebutkan diatas. Pada tiga trayek/rute dilihat dari jumlah penumpang pada hari libur rata-rata perhari 77.3% sedangkan pada hari kerja bisa mencapai 92,35 %. Dengan demikian kebijakan pengembangan transportasi umum yang terintegrasi menjadi harapan publik bahwa

angkutan umum model Jaklingko akan menjadi andalan warga DKI Jakarta dalam melakukan kegiatan sehari-hari akan lebih produktif.

3. Kepuasan publik terhadap angkutan umum Jaklingko

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan masyarakat pengguna angkutan Jaklingko menggunakan parameter teori *service quality* dari Parasuraman. Dari lima dimensi variabel *service quality* yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Masing-masing dimensi variabel memiliki indikator yang menjadi substansi pertanyaan dalam daftar kuisisioner kepada responden yang jumlahnya telah ditetapkan yaitu sebanyak 150 responden. Responden yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 150 responden dan telah memberikan informasi melalui daftar kuisisioner yang menjadi pedoman dalam penggalan informasi tersebut. Nilai indikator dibuat dalam skala likert mulai dari nilai 1 sampai 5 yakni skala sangat tidak puas (1) sampai sangat puas (5). Adapun sebagai pedoman menentukan tinggi rendahnya tingkat atau derajat kepuasan yaitu sebagai berikut Rendah (0 – 20), Cukup Tinggi (20 - 50), Tinggi (50 – 80), Sangat Tinggi (80 – 100)

Berdasarkan hasil pengisian kuisisioner oleh responden sebanyak 150 tersebut hasilnya yaitu sebagai berikut Nilai masing-masing indikator dari variabel diberikan nilai berdasarkan skala likert yaitu nilai 1 sampai dengan 5. Nilai skala mulai dari sangat tidak puas sampai dengan sangat memuaskan. Sesuai dengan hasil pengolahan data terhadap masing-masing variabel tersebut disajikan dalam daftar tabel dibawah ini:

a. *Tangible*

Tabel 1. Indikator *Tangible*

No	Indikator Penilaian	Total Nilai	Rata-rata
1	Angkutan Umum Model Jaklingko Aman dan Nyaman	546	3.845070423
2	Pengemudi Profesional	578	4.070422535
3	Kendaraan memiliki fasilitas yang lengkap	549	3.866197183
4	Rute trayek terjangkau dengan pemukiman	579	4.077464789
Total			4

Tabel 2. Persentase tingkat kepuasan

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)	Jumlah
1	Sangat Tidak Puas	1	4
2	Tidak Puas	1	6
3	Cukup Puas	20	114
4	Puas	57	326
5	Sangat Puas	21	118
Total			568

Penggalan informasi terhadap variabel *Tangible* masyarakat pengguna angkutan umum Jakliatango berdasarkan indikator tersebut ditemukan atau

diperoleh tingkat kepuasan yang menyatakan puas sebesar 57%, "cukup puas" 20% dan "sangat puas" 21%. Artinya variabel Tangible nilai tingkat kepuasan cukup tinggi dan tinggi. Dengan demikian pengguna Jaklingko merasakan kepuasan yang tinggi pada pada angka 57% dan belum menyentuh pada angka 80% dikarenakan kendaraan nya belum seluruhnya ada fasilitas AC sehingga tingkat kenyamanan belum 100 persen, Dari tiga trayek (Jak 33, 10 dan 17) dari jumlah kendaraan yang ada yang sudah ada fasilitas AC baru 11 sampai 18% saja sehingga tingkat kenyamanan yang diterima pengguna sebesar 57% Akan tetapi jika kategori "puas" dan "sangat puas" digabung mencapai 77% terhadap indikator kendaraan umum aman, sopir profesional, keterjangkauan rute kepada pemukiman. Dengan demikian derajat kepuasan ditemukan terhadap "variabel tangible" pada kategori " tinggi" (77 %).

b. Realibility

Tabel 3. Indikator *Realibility*

No	Indikator Penilaian	Total Nilai	Rata-rata
1	Informasi pelayanan yang jelas	584	4.112676056
2	Standar Operasional Prosedur yang dipatuhi	576	4.056338028
3	Ketepatan Waktu	552	3.8873232944
4	Tingkat Kesalahan yang Rendah	564	3.971830986
Total			4

Tabel 4. Persentase tingkat kepuasan

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)	Jumlah
1	Sangat Tidak Puas	1	4
2	Tidak Puas	1	8
3	Cukup Puas	20	113
4	Puas	52	298
5	Sangat Puas	26	145
Total			568

Tingkat kepuasan pengguna angkutan Jaklingko terhadap variabel realibility tinggi sebesar 52%, terhadap indikator informasi yang diterima jelas, kepatuhan terhadap SOP, tepat waktu dan tingkat kesalahan rendah. Dengan demikian jika kategori "puas" digabung dengan kategori "sangat puas" maka variabel realibility menjadi lebih besar yaitu 78%. Artinya kepuasan publik terhadap realibility lebih tinggi jika dibanding terhadap variabel tangible. Mengapa derajat kepuasan tangible lebih rendah dikarenakan kendaraan jaklingko belum seluruhnya terfasilitasi AC sehingga kenyamanan belum optimal atau sempurna. Dengan demikian derajat kepuasan publik terhadap variabel "realibility" pada kategori "tinggi" (78%).

c. Responsive

Tabel 5. Indikator *Responsive*

No	Indikator Penilaian	Total Nilai	Rata-rata
1	Tanggungjawab pelayanan penuh	589	4.147887324
2	Pelayanan yang cepat	592	4.169014085
3	Terampil dalam memberikan pelayanan	592	4.169014085
4	Bersikap bijak dan adil dalam memberikan pelayanan	580	4.084507042
Total			4

Tabel 6. Persentase tingkat kepuasan

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)	Jumlah
1	Sangat Tidak Puas	1	3
2	Tidak Puas	1	7
3	Cukup Puas	14	77
4	Puas	53	300
5	Sangat Puas	32	181
Total			568

Selanjutnya derajat atau tingkat kepuasan publik terhadap angkutan Jaklingko dalam perspektif variabel "responsive" yaitu; "puas" sebesar 53% dan "sangat puas" sebesar 325 terhadap indikator "tanggung jawab penuh, pelayanan cepat, terampil dalam pelayanan dan bersikap bijak dan adil". Dengan demikian jika derajat kepuasan terhadap variabel responsive digabung antara "puas dan sangat memuaskan" menjadi 85% pada kategori "sangat tinggi" (85%).

Artinya persepsi masyarakat terhadap kehadiran angkutan model Jaklingko yang telah menerapkan sistem modern disambut positif masyarakat. Hal tersebut seiring dengan keseriusan pemerintah propinsi DKI Jakarta melakukan pembenahan secara bertahap dan revolusioner terhadap tata kelola angkutan umum dimana dukungan subsidi anggaran yang naik 150 % untuk alokasi ke pengelolaan angkutan integrasi antar moda tersebut. Karena itu "kepuasan publik" dalam perspektif variabel "responsive" pada kategori "sangat tinggi".

d. Assurance

Tabel 7. Indikator *Assurance*

No	Indikator Penilaian	Total Nilai	Rata-rata
1	Pengemudi angkutan umum JakLingko selalu On Time	578	4.070422535
2	Standar Operasional Prosedur terpenuhi	571	4.021126761
3	Komplain dari pelanggan terselesaikan	558	3.929577465
4	Keluhan dari pelanggan ditindaklanjuti	574	4.042253521
Total			4

Tabel 8. Persentase tingkat kepuasan

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)	Jumlah
1	Sangat Tidak Puas	1	4
2	Tidak Puas	2	12
3	Cukup Puas	18	101
4	Puas	54	305
5	Sangat Puas	26	146
Total			568

Kemudian hasil penelitian kepuasan publik dalam perspektif dimensi variabel Assurance yaitu yang menyatakan "cukup puas" sebesar 18%, "puas" sebesar 53%, dan "sangat puas" 26% terhadap indikator; Sopir on time, komplain diselesaikan cepat, keluhan tersalurkan dengan baik, SOP terpenuhi. Dengan demikian jika tingkat kepuasan "puas" dan "sangat puas" digabung maka derajat kepuasan publik sebesar 79% termasuk dalam kategori "kepuasan tinggi" (79 %). Artinya kepuasan dalam aspek "assurance" dikarenakan ketika masyarakat dijamin gratis oleh pemerintah bisa memanfaatkan angkutan umum Jaklingko sesuai dengan tujuan perjalanan.

e. Empathy

Tabel 9. Indikator *Empathy*

No	Indikator Penilaian	Total Nilai	Rata-rata
1	Keinginan pelanggan terpenuhi	567	3.992957746
2	Petugas memiliki perhatian penuh terhadap pelanggan	581	4.091549296
3	Bersikap solutif	575	4.049295775
4	Petugas berpenampilan ramah	587	4.133802817
5	Petugas komunikatif dengan penumpang	576	4.056338028
Total			4

Tabel 10. Persentase tingkat kepuasan

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)	Jumlah
1	Sangat Tidak Puas	1	4
2	Tidak Puas	2	12
3	Cukup Puas	18	101
4	Puas	54	305
5	Sangat Puas	26	146
Total			568

Selanjutnya analisis terhadap kepuasan publik menggunakan angkutan umum Jaklingko dalam perspektif dimensi variabel "empathy" berdasarkan indikator yaitu; keinginan pelanggan terpenuhi, petugas melayani dengan simpatik, petugas berpenampilan ramah, petugas komunikatif dan bersikap solutif. Pengguna yang memberikan persepsi positif yaitu merasa: "cukup puas" sebesar 14%, "puas" sebesar

59% dan "sangat puas" sebesar 25%. Dengan demikian jika derajat kepuasan digabung antara "puas" dan "sangat puas" maka nilai tingkat kepuasan menjadi sebesar 84% termasuk dalam kategori kepuasan "sangat tinggi" (84).

Dalam penelitian analisis kepuasan pengguna angkutan umum Jaklingko di DKI Jakarta berdasarkan teori "serqual" atau "service quality" ditemukan bahwa kepuasan pengguna angkutan Jaklingko pada kategori "tinggi" terhadap dimensi variabel Tangible (78), Assurance (79), Realibility (78) sedangkan kategori "sangat tinggi" yaitu variabel Empathy (84) dan Responsive (85).

Dengan demikian temuan hasil penelitian mengenai kepuasan publik pengguna angkutan umum Jaklingko terhadap lima dimensi variabel kualitas pelayanan berdasarkan kategori derajat kepuasan publik "sangat tinggi" yaitu variabel "empathy dan responsive" sedangkan kategori "tinggi" variabel "tangible, assurance dan realibility. Temuan hasil penelitian yaitu: pertama bahwa kepuasan publik sangat tinggi (nilai 80) dalam perspektif dimensi "responsive dan empathy" sedangkan kategori tinggi (nilai 70) dalam perspektif dimensi variabel "tangible, assurance dan realibility".

4. Temuan Hasil Penelitian dan Pendekatan Teoritik

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa kepuasan publik katagori "sangat tinggi" terhadap dimensi variabel "*Empathy* (84)" dan "*Responsive* (85)". Artinya bahwa kualitas pelayanan dalam perpektif "Empathy" dapat dijelaskan secara teoritis dimana lembaga sebagai penyedia pelayanan publik memberikan perhatian penuh kepada pelanggan sehingga terjadi komunikasi yang mendalam bagi penerima layanan.

Jika intepretasi teoritis tersebut disikripsikan secara empiristik pada pengoperasian angkutan umum Jaklingko dapat dinyatakan bahwa; keinginan pengguna Jaklingko terpenuhi, sopir berpenampilan ramah dan simpatik, bersikap solutif, komunikatif dengan pelanggan/pengguna. Fakta empiristik tersebut seiiring dengan kebijakan pemerintah DKI Jakarta memberikan jaminan kesejahteraan penuh seperti gaji yang cukup terhadap awak kendaraan/sopir Jaklingko sehingga petugas tersebut perilaku dan kinerjanya sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang ditetapkan.

Adapun kualitas pelayanan dalam perspektif "*responsive*" juga pada kategori "sangat tinggi" (85). Variabel ini justru lebih tinggi dibanding variabel *Empathy* lembaga penyedia layanan angkutan publik cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Disamping cepat dan terampil dalam memberikan pelayanan juga memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan yang terus ditingkatkan kualitasnya. Fakta empiristik menjelaskan bahwa kebijakan pemerintah terus berupaya memperluas jangkauan rute dan trayek angkutan Jaklingko mencapai 95% di wilayah DKI Jakarta dengan mengalokasikan anggaran subsidi meningkat mencapai 150 %.

Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan yang terus dikembangkan berpengaruh terhadap kepuasan publik semakin tinggi. Oleh karena itu relasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan publik semakin kuat. Pernyataan tersebut diperkuat oleh pendapat Henilla dan Brendi Wijaya (2020) dan Alexandre Sukhov dan Satoshi Fujjii (2021) mengatakan bahwa "kepuasan publik" yang tinggi didukung oleh peningkatan kualitas pelayanannya.

SIMPULAN

Pengguna angkutan umum Jaklingko merasa puas dengan layanan yang sesuai kebutuhan perjalanannya dengan tampilan kendaraan yang bagus, meskipun belum seluruhnya dilengkapi fasilitas AC, penumpang mencapai diatas 70%. Kualitas pelayanan pengguna Jaklingko berdasarkan parameter variabel tangible, realibility, assurance, responsive dan empathy, kepuasan kategori sangat tinggi sebesar 84% , selanjutnya khusus dalam perspektif dimensi "responsive dan empathy" mencapai 85 % katagori sangat tinggi. Sedangkan kategori tinggi (77%) dalam perpektif dimensi "Tangible, Assurance dan Realibility". Angkutan umum model Jaklingko merupakan model angkutan umum yang efisien dan efektif dengan sistem terintegrasi sebagai feeder terhadap moda MRT, LRT dan Transjakarta melalui layanan terusan baik rute, tarif dan pembayarann

DAFTAR PUSTAKA

- Carteni, A., Di Francesco, L., Henke, I., Marino, T. V., & Falanga, A. (2021). The role of public transport during the second covid-19 wave in italy. *Sustainability (Switzerland)*, *13*(21). <https://doi.org/10.3390/su132111905>
- Dong, H., Ma, S., Jia, N., & Tian, J. (2021). Understanding public transport satisfaction in post COVID-19 pandemic. *Transport Policy*, *101*. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.12.004>
- Echaniz, E., Cordera, R., Rodriguez, A., Nogués, S., Coppola, P., & dell'Olio, L. (2022). Spatial and temporal variation of user satisfaction in public transport systems. *Transport Policy*, *117*. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2022.01.003>
- Gutiérrez, A., Miravet, D., & Domènech, A. (2021). COVID-19 and urban public transport services: emerging challenges and research agenda. *Cities and Health*, *5*(sup1). <https://doi.org/10.1080/23748834.2020.1804291>
- Hadas, Y., Rossi, R., Gastaldi, M., & Gecchele, G. (2014). Public transport systems' connectivity: Spatiotemporal analysis and failure detection. *Transportation Research Procedia*, *3*. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2014.10.011>
- Ji, J., & Gao, X. (2010). Analysis of people's satisfaction with public transportation in Beijing. *Habitat International*, *34*(4). <https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2009.12.003>
- Lai, W. T., & Chen, C. F. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers-The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy*, *18*(2). <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.09.003>
- Oktopianto, Y., Nabil, M. J., & Arief, Y. M. (2021). SOSIALISASI KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN PENGEMUDI GOJEK DI KOTA TEGAL. *Kumawula : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *4*(2), 242 – 248.
- Pedersen, T., Kristensson, P., & Friman, M. (2012). Counteracting the focusing illusion: Effects of defocusing on car users' predicted satisfaction with public transport. *Journal of Environmental Psychology*, *32*(1). <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2011.10.004>
- Rahman, F. (2022). Exploring paratransit service quality based on low-income women's perception: A case study in Dhaka city by structural equation model (SEM). *IATSS Research*, *46*(2). <https://doi.org/10.1016/j.iatssr.2021.11.009>
- Tribunenews. (2021). *Kondisi angkutan umum JakLinko di DKI Jakarta*. <https://jakarta.tribunenews.com>, Maret 2022.

Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen. *Management & Accounting Expose*, 3(1). <https://doi.org/10.36441/mae.v3i1.131>