

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP SISTEM INTEGRASI TRANSPORTASI UMUM DI DAERAH KHUSUS JAKARTA

Sevana Esha Ariswara¹, Wahid Abdulrahman²

Email: sevanaris@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan

Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50319

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505

Laman: <https://fisip.undip.ac.id/id/> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Jakarta menghadapi tantangan kemacetan lalu lintas akibat tingginya jumlah penduduk dan mobilitas masyarakat, sehingga Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan sistem integrasi transportasi umum yang menghubungkan MRT, LRT, dan Transjakarta melalui program JakLingko berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem integrasi transportasi umum di Jakarta dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna. Metode penelitian menggunakan pendekatan kombinasi (Mixed Method) dengan desain Sequential Explanatory, melibatkan 125 responden pengguna aktif 2–3 moda transportasi terintegrasi melalui kuesioner, wawancara, dan observasi lapangan. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan teori SERVQUAL yang mengukur lima dimensi kualitas layanan: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, menggunakan skala Guttman. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan keseluruhan mencapai 92,1% dengan 78,4% responden sangat puas. Dimensi Responsiveness memperoleh nilai tertinggi dengan kesigapan petugas 100%, diikuti Tangibles dan Empathy masing-masing 96%. Kendala utama meliputi keterlambatan armada Transjakarta (45,6%), cakupan rute belum menyeluruh (40%), dan keterbatasan jumlah armada (26,4%). Penelitian menyimpulkan bahwa sistem integrasi transportasi umum Jakarta telah memberikan kepuasan tinggi, namun memerlukan perbaikan berkelanjutan dalam frekuensi layanan, perluasan rute, dan optimalisasi sistem pembayaran terintegrasi.

Kata kunci: Integrasi Transportasi Umum, Kepuasan Masyarakat, SERVQUAL, JakLingko,

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

² Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

ABSTRACT

Jakarta faces traffic congestion challenges due to its high population density and urban mobility demands, prompting the DKI Jakarta Provincial Government to develop an integrated public transportation system connecting MRT, LRT, and Transjakarta through the JakLingko program under Governor Regulation No. 68 of 2021. This study aims to analyze the level of public satisfaction with the integrated public transportation system in Jakarta and identify obstacles faced by users. The research employs a mixed-method approach with a sequential explanatory design, involving 125 active users of 2–3 integrated transportation modes through questionnaires, interviews, and field observations. The research instrument was developed based on SERVQUAL theory, measuring five service quality dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, using the Guttman scale. Results show an overall satisfaction rate of 92.1%, with 78.4% of respondents being very satisfied. The Responsiveness dimension achieved the highest score with 100% officer alertness, followed by Tangibles and Empathy at 96% each. Main obstacles include Transjakarta fleet delays (45.6%), incomplete route coverage (40%), and limited fleet availability (26.4%). The study concludes that Jakarta's integrated public transportation system has achieved high satisfaction levels but requires continuous improvement in service frequency, route expansion, and payment system optimization.

Keywords: *Public Transportation Integration, Public Satisfaction, SERVQUAL, JakLingko,*

A. PENDAHULUAN

Jakarta sebagai pusat kegiatan ekonomi dan kota metropolitan terbesar di Indonesia menghadapi tantangan kemacetan lalu lintas yang kompleks. Dengan jumlah penduduk sekitar 10,68 juta jiwa per September 2024 dan didominasi kelompok usia produktif, tingginya mobilitas warga menjadi tekanan signifikan terhadap sistem transportasi perkotaan. Kondisi ini diperparah oleh panjang jalan yang hanya sekitar 7% dari luas kota, jauh di bawah standar ideal kota besar di negara maju sebesar 12–15% (Mu'allimah & Raina, 2021).

Sebagai respons, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan sistem integrasi transportasi umum yang menghubungkan Mass Rapid Transit (MRT), Light Rail Transit (LRT), dan Transjakarta melalui program JakLingko. Sistem ini secara resmi diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Transportasi Terpadu dan Terintegrasi, yang mengintegrasikan seluruh moda dalam satu platform, satu tarif maksimal Rp10.000 per perjalanan, dan satu sistem pembayaran.

Ketua Dewan Transportasi Kota Jakarta, Iskandar Abubakar (2020), menegaskan bahwa penyatuan infrastruktur fisik merupakan aspek krusial dalam pengintegrasian moda transportasi. Sementara itu, pengamat tata kota Yayat Supriatna dari Universitas Trisakti menambahkan bahwa integrasi tidak cukup hanya pada aspek fisik, melainkan harus mencakup integrasi tarif dan waktu agar masyarakat benar-benar tertarik beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum (Nabil, 2023).

Dalam perspektif New Public Management (NPM), keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas regulasi yang dibentuk, tetapi juga oleh sejauh mana kebijakan tersebut dirasakan manfaatnya

oleh masyarakat sebagai penerima layanan (Garvera, Endah, dkk., 2024). Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem integrasi transportasi umum di Jakarta; dan (2) mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan layanan integrasi.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan masyarakat merupakan respons positif individu terhadap pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya (Ira Noviana, 2022). Dalam konteks layanan publik, kepuasan menjadi indikator penting keberhasilan pemerintah sebagai penyedia layanan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengembangkan konsep SERVQUAL sebagai tolak ukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama.

Pertama, *Tangibles* (bukti fisik) mencakup kualitas fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas. Kedua, *Reliability* (keandalan) merujuk pada kemampuan penyedia layanan menyelenggarakan layanan secara konsisten dan akurat. Ketiga, *Responsiveness* (daya tanggap) mengukur kesigapan dalam merespons kebutuhan pengguna. Keempat, *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan dan kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan. Kelima, *Empathy* (empati) menilai kemampuan memahami dan memenuhi kebutuhan individual pengguna, termasuk kelompok rentan.

Integrasi transportasi menurut The European Local Transport Information Service (ELTIS) merupakan proses yang bertujuan membuat perjalanan dengan berbagai moda menjadi lebih mudah dan efisien. Di Jakarta, integrasi ini diwujudkan melalui JakLingko yang menghubungkan MRT, LRT, Transjakarta, dan KRL dalam satu ekosistem pembayaran dan informasi perjalanan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kombinasi (Mixed Method) dengan desain Sequential Explanatory, di mana pengumpulan dan analisis data kuantitatif dilakukan terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan data kualitatif untuk menjelaskan dan memperdalam temuan (Creswell & Plano Clark dalam Novita, 2025).

Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aktif yang menggunakan minimal dua moda transportasi terintegrasi (MRT, LRT, Transjakarta) pada periode Juni 2024–Juni 2025, dengan total populasi mencapai 36.402.777 orang. Dikarenakan populasi yang terlalu besar, sehingga penentuan sampel ditentukan menggunakan rumus Cochran dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 10%:

$$n = \frac{z^2pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,10)^2} = 96 \approx 125 \text{ Responden}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, sampel yang digunakan adalah 100 responden pengguna transportasi umum

Teknik pengambilan sampel menggunakan Stratified Random Sampling berdasarkan wilayah dan moda transportasi, dengan lokasi pengambilan data di simpul-simpul transit strategis meliputi Stasiun MRT Blok M, Stasiun MRT Dukuh Atas, Stasiun LRT Velodrome, Stasiun LRT Pegangsaan Dua, dan sejumlah halte Transjakarta di lima wilayah Jakarta.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 26 butir pertanyaan berbasis skala Guttman (Ya=2, Tidak=1), dikembangkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Validasi instrumen dilakukan melalui expert judgment bersama Frangky Ertanto, Kepala Departemen Stakeholder Relationship

Management PT MRT Jakarta. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha menghasilkan nilai 0,708, yang melebihi ambang batas 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam dengan tiga narasumber dari PT MRT Jakarta serta observasi langsung di lapangan. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan software SPSS versi 27.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Tabel 1. Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat per Dimensi SERVQUAL

Dimensi	Ya (%)	Tidak (%)	Keterangan
Tangibles	92,4%	7,6%	Kebersihan & fasilitas fisik
Reliability	88,8%	11,2%	Ketepatan waktu & informasi
Responsiveness	93,6%	6,4%	Kesigapan petugas 100%
Assurance	93,6%	6,4%	Keramahan & kompetensi petugas
Empathy	96,0%	4,0%	Fasilitas disabilitas
Rata-rata	92,1%	7,9%	Tingkat kepuasan keseluruhan

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan keseluruhan mencapai 92,1% dengan 78,4% responden menyatakan sangat puas. Capaian ini mengindikasikan bahwa implementasi Pergub Nomor 68 Tahun 2021 melalui program JakLingko telah berhasil menggeser paradigma layanan transportasi dari yang sebelumnya terfragmentasi menjadi sistem yang lebih sinergis.

a. *Tangibles*

Dimensi *Tangibles* memperoleh rata-rata 92,4%, dengan tiga item tertinggi pada kebersihan MRT, kenyamanan AC, dan ketersediaan fasilitas darurat yang masing-masing mencapai 96%. Tingginya kepuasan terhadap aspek ini mengindikasikan bahwa PT MRT Jakarta sebagai BUMD telah berhasil menerapkan standar operasional dan sistem pemeliharaan yang konsisten, didukung oleh pengawasan regulasi yang efektif dari Dinas Perhubungan DKJ. Kualitas fasilitas fisik layanan publik merupakan representasi nyata dari komitmen negara terhadap rakyatnya atau yang dalam literatur disebut sebagai *state capacity* di tingkat implementasi kebijakan.

Namun demikian, terdapat temuan yang secara substantif penting dari sudut pandang kebijakan publik, yaitu adanya disparitas kualitas fasilitas fisik antara moda berbasis rel (MRT dan LRT) dan Transjakarta. Perbedaan ini bukan semata-mata produk dari perbedaan teknologi, melainkan juga mencerminkan ketimpangan dalam alokasi anggaran dan perhatian kebijakan antara ketiga operator. Dalam kerangka *distributive justice* dalam pelayanan publik, ketimpangan ini menjadi permasalahan yang perlu diselesaikan oleh pemerintah sebagai regulator, bukan hanya oleh masing-masing operator secara individual.

b. *Reliability*

Dimensi *Reliability* mencapai rata-rata 88,8%, dengan akurasi informasi digital melalui aplikasi JakLingko sebagai kekuatan utama (96%). Ini adalah buah dari kebijakan digitalisasi layanan publik yang dijalankan secara konsisten, dan sekaligus menjadi contoh nyata bagaimana inovasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap negara. Ketepatan waktu kedatangan MRT juga menjadi kekuatan utama dari dimensi *Reliability* ini, yang mencerminkan *on-time performance* yang konsisten dan sebanding dengan standar

sistem transportasi berbasis rel. Selain itu, efektivitas rute juga memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa perencanaan jaringan transportasi telah mampu menghubungkan berbagai kawasan secara efisien melalui titik-titik integrasi strategis.

Gambar 1. Estimasi Waktu Tempuh Antar Stasiun MRT

Regular running time (m-s)	Additional time (m-s)	Stop time (Second)		Station / Train number	
		OFF PEAK	PEAK		No.
-	-			Bundaran HI	Departure
02:10		00:40	00:40	Dukuh Atas	Arrival
01:30		00:30	00:40	Setiabudi	Departure
01:20		00:30	00:40	Bendungan Hilir	Arrival
01:50		00:30	00:30	Istora	Departure
01:20		00:30	00:30	Senayan	Arrival
02:00		00:30	00:30	Sisingamangaraja	Departure
01:30	00:40	00:50	00:50	Blok M	Arrival
01:50	00:50	00:40	00:40	Blok A	Departure
01:40		00:40	00:40	Haji Nawi	Arrival
01:40		00:40	00:40	Cipete Raya	Departure
02:30		00:50	00:50	Fatmawati	Arrival
02:20		-	-	Lebak Bulus	Departure
21:40	01:30	06:50	07:10		Arrival

Sumber: Dokumentasi Peneliti Data Internal PT MRT Jakarta, 2025

Namun, ketepatan waktu Transjakarta hanya mencapai 72,8%, yang secara struktural bersumber dari lemahnya penegakan regulasi jalur khusus bus (*bus lane*) dan keterbatasan armada pada jam sibuk. Kondisi ini mencerminkan *implementation gap* dalam tata kelola transportasi Jakarta. Fakta bahwa kendaraan pribadi masih dengan leluasa memasuki jalur khusus bus, sebuah pelanggaran regulasi yang dibiarkan, merupakan indikasi nyata dari *enforcement deficit* dalam tata kelola transportasi Jakarta.

Selain itu, sistem pembayaran integrasi tarif sering kali bermasalah dalam tap-in dan tap-out. Sejumlah responden merasa mesin pembaca kartu yang ada di setiap stasiun dan halte memiliki respons yang relatif lambat dan dalam beberapa kasus tidak berfungsi secara optimal. Kondisi ini menyebabkan terjadinya antrian panjang, terutama pada jam sibuk ketika volume pengguna meningkat secara signifikan. Fakta ini

juga terkonfirmasi melalui hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti pada beberapa titik transit hub, seperti Stasiun MRT Dukuh Atas BNI dan Halte Transjakarta Blok M.

c. Responsiveness

Dimensi Responsiveness mencapai nilai tertinggi di antara seluruh dimensi, dengan kesigapan petugas memperoleh persentase sempurna 100%. Capaian ini merupakan bukti keberhasilan standarisasi SOP dan pelatihan SDM yang berorientasi pada prinsip New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003).

Meskipun demikian, temuan ini perlu dianalisis lebih jauh dalam konteks akuntabilitas. Terdapat perbedaan mendasar antara akuntabilitas internal (petugas merespons pengguna di lapangan) dan akuntabilitas publik (mekanisme di mana warga negara dapat menuntut pertanggungjawaban kepada penyelenggara layanan dan regulator). Mekanisme pengaduan yang tersedia saat ini melalui aplikasi JakLingko, *customer service*, dan kanal digital lainnya pada dasarnya merupakan saluran akuntabilitas internal yang dikelola oleh operator. Ketiadaan mekanisme partisipasi publik yang terstruktur dalam perencanaan rute, penetapan tarif, dan evaluasi kinerja operator merupakan celah *governance* yang perlu mendapatkan perhatian serius dalam pengembangan sistem integrasi ke depan.

d. Assurance

Dimensi Assurance mencerminkan sejauh mana pengguna menaruh kepercayaan kepada penyelenggara layanan yang memperoleh rata-rata 93,6%, dengan keramahan petugas sebagai item tertinggi (96%). Sementara keberadaan petugas keamanan memperoleh nilai terendah (89,6%), mengindikasikan perlunya distribusi SDM keamanan yang lebih merata, terutama pada jam non-peak. Dalam perspektif *public safety governance*, kehadiran petugas di waktu dan lokasi yang rawan adalah tanggung jawab regulatif negara, bukan hanya kebijakan

operasional operator. Absennya petugas di lokasi tertentu pada jam-jam rawan berpotensi menurunkan rasa aman pengguna dan, dalam jangka panjang, melemahkan kepercayaan publik terhadap sistem transportasi yang dikelola pemerintah.

e. Empathy

Dimensi Empathy mencapai 96% pada ketersediaan fasilitas bagi penumpang disabilitas, lansia, dan ibu hamil. Meski demikian, observasi lapangan mengungkap bahwa fasilitas aksesibilitas belum terdistribusi merata, terutama pada halte Transjakarta berskala kecil. Namun, observasi lapangan mengungkap fakta bahwa fasilitas aksesibilitas tersedia secara relatif lengkap di stasiun/halte pusat transit (Transit Hub) saja dan belum diterapkan secara merata. Khususnya di halte Transjakarta berskala kecil yang belum dilengkapi jalur landai atau elevator. Kesenjangan persepsi antar mayoritas responden dengan kondisi riil di lapangan mengindikasikan adanya *information asymmetry*, yaitu pengguna dengan mobilitas penuh cenderung memberikan penilaian positif karena tidak merasakan langsung kekurangan yang dihadapi oleh pengguna kursi roda. Ini adalah pengingat penting bahwa dalam evaluasi layanan publik, suara dari kelompok rentan sering kali tidak terwakili secara proporsional dalam metode survei konvensional.

2. Kendala yang Dihadapi Pengguna

Tabel 2. Kendala Utama Pengguna Layanan Integrasi Transportasi

Jenis Kendala	Persentase Responden
Keterlambatan armada Transjakarta	45,6%
Cakupan rute belum menyeluruh	40,0%
Keterbatasan jumlah armada	26,4%
Halte/stasiun sulit dijangkau	16,0%
Informasi rute sulit dipahami	12,0%
Biaya masih dianggap mahal	11,2%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Kendala paling dominan adalah keterlambatan armada Transjakarta (45,6%), yang tidak dapat dilepaskan dari persoalan tata kelola berupa lemahnya penegakan aturan jalur khusus bus. Cakupan rute yang belum menyeluruh (40%) menunjukkan bahwa sistem integrasi belum sepenuhnya menjangkau seluruh kawasan permukiman, sehingga pengguna masih harus mengombinasikan moda yang tidak terintegrasi. Keterbatasan jumlah armada (26,4%) berdampak pada penumpukan penumpang di jam sibuk dan penurunan kenyamanan perjalanan.

Dari sisi sistem informasi, 12% responden menyatakan informasi rute sulit dipahami, yang mencerminkan bahwa user experience aplikasi JakLingko masih perlu dioptimalkan terutama bagi pengguna baru. Dari sisi biaya, 11,2% responden masih menganggap tarif perjalanan mahal, meskipun sistem tarif terintegrasi Rp10.000 secara objektif telah memberikan penghematan 40–60% dibandingkan dengan tarif non-integrasi.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 125 responden pengguna aktif MRT, LRT, dan Transjakarta, tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem integrasi transportasi umum di Jakarta secara keseluruhan mencapai 92,1%, dengan 78,4% responden menyatakan sangat puas. Capaian ini mengindikasikan bahwa implementasi Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2021 melalui program JakLingko telah berhasil menggeser paradigma layanan transportasi publik dari yang sebelumnya terfragmentasi menjadi sistem yang lebih sinergis dan responsif. Dimensi Responsiveness memperoleh nilai tertinggi dengan kesigapan petugas mencapai 100%, diikuti dimensi Empathy dan Tangibles masing-masing 96%.

Meskipun demikian, penelitian mengidentifikasi sejumlah kendala yang masih

dirasakan pengguna. Keterlambatan armada Transjakarta menjadi keluhan paling dominan (45,6%), diikuti cakupan rute yang belum menyeluruh (40%), dan keterbatasan jumlah armada (26,4%). Tantangan ini mencerminkan bahwa persoalan utama sistem integrasi transportasi Jakarta kini bergeser dari aspek teknis menuju persoalan tata kelola yang menyangkut koordinasi antarlembaga, penegakan regulasi, dan pemerataan aksesibilitas. Peningkatan berkelanjutan pada frekuensi layanan, perluasan rute, dan optimalisasi sistem pembayaran menjadi agenda yang harus ditangani secara sistematis oleh pemerintah dan seluruh operator.

Penelitian ini memiliki keterbatasan bahwa validasi institusional hanya melibatkan PT MRT Jakarta, sehingga perspektif PT Transjakarta, PT LRT Jakarta, dan PT JakLingko Indonesia belum terwakili. Selain itu, ditemukan inkonsistensi jawaban pada sebagian responden antara penilaian tertutup berskala Guttman dengan pertanyaan terbuka mengenai kendala, yang diasumsikan terjadi akibat perbedaan pemahaman konteks pertanyaan atau bias jawaban positif. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan institusi yang dilibatkan serta mempertimbangkan instrumen yang lebih mampu meminimalisir bias responden.

F. SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, pemerintah dan seluruh operator transportasi umum di Jakarta perlu mengambil langkah perbaikan secara terpadu dan berkelanjutan. Dalam jangka pendek, penambahan armada Transjakarta pada jam-jam sibuk dan peningkatan penegakan regulasi jalur khusus bus menjadi prioritas utama untuk menekan keterlambatan yang masih dikeluhkan 45,6% responden. Dalam jangka menengah, perluasan jaringan rute ke wilayah yang belum terjangkau, perbaikan infrastruktur akses menuju halte dan stasiun termasuk fasilitas

bagi penyandang disabilitas, serta pemeliharaan rutin fasilitas pendukung seperti tempat duduk, toilet, dan area tunggu perlu dilaksanakan secara sistematis. Selain itu, penguatan mekanisme pengaduan melalui aplikasi JakLingko maupun saluran langsung di lapangan perlu terus dioptimalkan agar seluruh keluhan penumpang dapat ditangani secara cepat, transparan, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Garvera, R. R., Endah, K., dkk. (2024). *Pelayanan Sektor Publik New Public Management*. Penerbit.
- Holmes, M., & Shand, D. (1995). Management reform: some practitioner perspectives on the past ten years. *Governance*, 8(4), 551–578.
- Margaretha, A. M., Nugroho, A. A., & Jakarta, L. (2023). Transportasi Publik Terintegrasi: Optimalisasi Implementasi Smart Mobility di DKI Jakarta. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 5.
- Miro, F. (2005). *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Penerbit Erlangga.
- Mu'allimah & Raina Nurvita Mashpufah. (2021). Analisis Kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam Mengatasi Permasalahan Transportasi di Perkotaan. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(4), 291–296.
- Nabil, I. (2023). Pengamat tegaskan pentingnya integrasi transportasi menyeluruh. *Antara News*.
- Naufal, L. F. (2023). Pengaruh Konektivitas Antar Moda, Sistem Informasi Terpadu, dan Kebijakan Tarif Integrasi Terhadap Tingkat Mobilitas Masyarakat. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, 1(3).
- Novita, P. (2025). *Model dan Strategi Penelitian Mixed Methods*. Smart Research Design.
- Ira Noviana BR Tarigan. (2022). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Layanan Jasa*. Skripsi, Universitas Quality Berastagi.
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 68 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Transportasi Terpadu dan Terintegrasi.
- Rosyid, A., Setiawan, M. I., dkk. (2021). Jakarta, Role Model Integrasi Transportasi Publik di Indonesia. *eMobility: Sustainable Mobility, Public Transportation, and GIS Technology* (hal. 57–81). IPEST.
- Senda, A. (2023). *Aksesibilitas transportasi publik dan perannya dalam mobilitas masyarakat perkotaan*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.