

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PENGEMUDI  
DENGAN KEPUASAN PENGGUNA MIKROTRANS JAK LINGKO DI  
DAERAH KHUSUS IBUKOTA (DKI) JAKARTA**

Oleh:

Kultsum Al Humairi, Herbasuki Nurcahyanto, Aufarul Marom

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Prof H. Soedarto, S.H, Tembalang, Semarang 12693  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <https://fisip.undip.ac.id/> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto: fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Improving service quality and driver performance is needed to meet user satisfaction. Satisfaction is the level of a person's feelings after comparing the perceived service and performance with expectations. This study aims to determine the relationship between service quality, driver performance and user satisfaction of mikrotrans Jak Lingko in DKI Jakarta. This study uses a quantitative research approach with a total sample of 270 respondents who use mikrotrans Jak Lingko in DKI Jakarta. Based on this research, the results of the hypothesis test of the relationship between service quality and user satisfaction indicate a moderate and significant level of relationship and can be accepted, as evidenced by the results of the Kendall Tau correlation coefficient is 0.534, then  $Z\text{-count } 13.07 > Z\text{-table } (5\%) 1.96$  and the percentage contribution of 28.5%. Hypothesis test results of the relationship between driver performance and user satisfaction indicate a moderate and significant level of relationship and can be accepted, as evidenced by the results of the Kendall Tau correlation coefficient is 0.514, then  $Z\text{-count } 12.58 > Z\text{-table } (5\%) 1.96$  and the percentage contribution was 26.4%. Hypothesis test results of the relationship between service quality and driver performance with user satisfaction show a significant and acceptable relationship, as evidenced by the results of the Kendall tau concordance correlation coefficient, which is 0.814, then  $\text{Chi-Square count} > \text{Chi Square table } (5\%) \text{ is } 440.059 > 5,991$ . with a contribution percentage of 66.2%. The three variables of this study have an average in the category of satisfied or good, although some indicators in these variables still show a score below the average. Suggestions that can be given for the constraints in these indicators are that the manager should be able to provide knowledge and take action against drivers to continue to improve service quality and driver performance of mikrotrans Jak Lingko in DKI Jakarta.*

**Keywords: Service Quality, Driver Performance, User Satisfaction**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Transportasi publik yang baik apabila sistem transportasi tersebut sesuai dengan kriteria yaitu terpenuhi kapasitas angkutnya, terintegrasi sistematis dan mekanisme antar jenis transportasi lainnya, berjalan dengan tertib, teratur, lancar, cepat dan tepat, serta mengutamakan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan, terdapat pula nilai tambah berupa terjangkau biaya yang dibebankan para pengguna transportasi sehingga dapat menghemat dari segi finansial.

Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menciptakan pelayanan transportasi publik yang baik, tidak terkecuali untuk Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang harus mampu memenuhi kesejahteraan masyarakatnya dengan memberikan rasa aman dan nyaman pada sistematis dan mekanisme transportasi publik. Upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam perbaikan moda transportasi publik di Jakarta yaitu dengan mengeluarkan program *mikrotrans* Jak Lingko. Pelaksanaan *mikrotrans*

Jak Lingko bertujuan meningkatkan kepuasan pengguna angkutan kota atau transportasi publik di DKI Jakarta. Kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta masih tergolong rendah atau masih belum memuaskan, dapat dilihat melalui permasalahan-permasalahan dalam kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi *mikrotrans* Jak Lingko diduga masih menjadi masalah dalam memenuhi kepuasan para pengguna *mikrotrans* Jak Lingko yang masih rendah.

Hasil dari penelitian terdahulu menurut artikel jurnal yang berjudul “Penentuan Prioritas Permasalahan Program Jak Lingko DKI Jakarta Menggunakan Pendekatan Multi Criteria Decision Making (MCDM)” yang dilakukan pada tahun 2019 dan adanya beberapa kritik di sosial media pengelola *mikrotrans* Jak Lingko khususnya *twitter* didapatkan bahwa kondisi pelayanan dan kinerja pengemudi yang ada dinilai kurang memuaskan. Hal inilah yang menjadi fokus dalam penelitian ini, apakah kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna

*mikrotrans* Jak Lingko, serta adanya analisis dalam korelasi tersebut. *Mikrotrans* Jak Lingko masih mengalami pelayanan dan keselamatan kerja kurang baik. Pembuatan terminal pemberhentian Jak Lingko belum dirasakan layak, terlebih saat hujan turun. Permasalahan lain mengenai waktu tunggu dan waktu tempuh angkutan yang lama. Hasil penelitian ini menyatakan tentang kualitas pelayanan belum memenuhi standar spesifikasi pelayanan, seperti jaminan keamanan saat perjalanan di beberapa angkot belum ada dan juga permasalahan partisipasi masyarakat yang belum banyak mengetahui tentang penggunaan kartu khusus untuk menggunakan angkot Jak Lingko. Banyak pengajuan keluhan akibat dari ulah pengemudi Jak Lingko yang tidak sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan. Mayoritas keluhan melaporkan

## **B. Rumusan Masalah**

a. Bagaimana hasil dari kepuasan pengguna, kualitas pelayanan, dan kinerja pengemudi *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta?

mengenai pengemudi Jak Lingko yang ugal-ugalan dan ngebut ketika sedang mengantarkan penumpang. Para pengemudi juga sering mendapat kritik karena melewati penumpang dan tidak mau menaiki penumpang yang sudah menunggu di halte pemberhentian padahal kondisi armada kosong, apalagi saat mendekati waktu operasional *mikrotrans* akan habis.

Pemaparan beberapa permasalahan yang telah diuraikan merupakan identifikasi permasalahan dalam pelayanan dan kinerja *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta yang kaitannya dengan kepuasan pengguna yang melatarbelakangi penelitian dengan judul “**Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi dengan Kepuasan Pengguna *Mikrotrans* Jak Lingko di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta**”

b. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta?

c. Apakah terdapat hubungan antara kinerja pengemudi dengan

kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta?

- d. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta?

### C. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis hasil dari kepuasan pengguna, kualitas pelayanan, dan kinerja pengemudi *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta.
- b. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta.
- c. Menganalisis hubungan antara kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta.
- d. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta.

### D. Kajian Teori

#### Pelayanan Publik

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2014: 5), definisi dari pelayanan publik mencakup segala hal yang berhubungan dengan

kegiatan memenuhi kebutuhan publik berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan. Menurut Mahmudi (dalam Hardiansyah, 2018: 23) memaparkan pelayanan publik merupakan tugas dari instansi pemerintahan sehingga di dalam sebuah struktur pemerintahan digolongkan ke dalam tiga golongan seperti berikut.

1. Pelayanan Administratif ialah pelayanan dalam hal pembentukan dokumen secara legal, seperti status kewarganegaraan dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang ialah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan akan pemasokan barang yang dibutuhkan masyarakat.
3. Pelayanan Jasa ialah pelayanan yang mampu memasok jasa yang dibutuhkan masyarakat.

#### Transportasi

Menurut Andriansyah (2015:1), transportasi merupakan sarana untuk memindahkan manusia atau barang dengan akses berupa mesin atau manusia. Transportasi

dirancang guna mempermudah rutinitas manusia. Menurut Warpani (dalam Sulistyowati, 2018: 155), transportasi publik ialah sebuah aktivitas yang bertujuan untuk memindahkan orang atau barang dari satu titik ke titik yang lain dengan imbalan berupa pembayaran. Perangkutan umum ada beberapa pihak yang memiliki andil, seperti penyedia layanan (operator), konsumen (masyarakat), dan pemerintah (regulator) sekaligus menegahi apabila ada permasalahan antara operator dengan konsumen.

### **Kepuasan Pengguna**

Menurut Engel (dalam Tjiptono, 2016:161) memaparkan tingkat kepuasan merupakan bentuk akan evaluasi kepada kinerja perusahaan atau organisasi yang setidaknya mampu menyamai ekspetasi konsumen bahkan menandingi ekspetasi konsumen, sebaliknya ketidakpuasan dapat dinilai berdasarkan hasil yang di bawah dari ekspetasi konsumen. Menurut Hawkins dan Lonney (dalam Tjiptono, 2016: 101), indikator kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa inikator yaitu:

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pengguna.
2. Minat menggunakan kembali, merupakan kesediaan pengguna untuk menggunakan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
3. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pengguna untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, serta orang lainnya.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah. 2018: 63) mengemukakan ukuran kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu: *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness*

(ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

1. *Tangible* (berwujud)

Berkenaan dengan penampakan fisik dari gedung, peralatan, perlengkapan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan.

2. *Reability* (kehandalan)

Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. *Reability* meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Kesediaan, kesiapan dan kerelaan para petugas untuk membantu dan menolong pelanggan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan ikhlas.

4. *Assurance* (kepastian/jaminan)

Kemampuan petugas/aparatur dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan dan kesopanan serta menghargai, dan jaminan lainnya yaitu adanya rasa tanggung jawab,

kepastian biaya, keamanan, dan kenyamanan, sehingga terhindar dari resiko lainnya.

5. *Empathy* (empati)

Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada pengguna layanan.

### **Kinerja Pengemudi**

Menurut Amir dalam Lestari (2016:36) mengatakan kinerja adalah suatu yang ditampilkan oleh seorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (dalam Sinambela, 2018:527) indikator penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Menunjukkan kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan instansi. Indikatornya yaitu kerapian, kemampuan, dan keberhasilan.

2. Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan instansi. Indikatornya yaitu kecepatan dan kepuasan.

3. Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar pegawai dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari. Indikatornya yaitu hasil kerja, pengambilan keputusan, sarana, dan prasarana.

4. Kerjasama

Kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dengan pegawai yang lain secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik. Indikatornya yaitu kekompakan dan hubungan baik dengan rekan kerja dan atasan.

5. Inisiatif

Inisiatif dari dalam diri pegawai untuk melakukan pekerjaan serta alam pekerjaan tanpa menunggu

perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai. Indikatornya yaitu kemandirian.

## E. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif eksplanatori (penjelasan), penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditentukan. Adapun, populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata penumpang perhari *mikrotrans* Jak Lingko hingga januari 2020, sementara penelitian ini mengambil sampel sejumlah 270 orang pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta. Sampel ditentukan melalui teknik *incidental sampling*, di mana sampel bisa siapa saja yang secara kebetulan sesuai kriteria untuk menjadi responden.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung serta melalui penyebaran kuesioner, dan melakukan sedikit

wawancara. Sumber data primer yang didapat secara langsung dan data sekunder dari dokumen tambahan. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal dengan skala likert yaitu memberikan skor pada kuesioner, jawaban sangat setuju (4) dan sangat setuju (1). Kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukuran data terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Proses pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program IBM Statistic SPSS 26 For Windows. Penelitian ini menggunakan uji korelasi *Pearson* untuk uji validitas, lalu menghitung *Cronbach Alpha* untuk uji reliabilitas. Uji hubungan dalam penelitian ini menggunakan uji *kendall tau b* dan konkordansi *kendall*, serta besarnya kontribusi antar variabel menggunakan koefisien determinasi.

## **PEMBAHASAN**

### **F. Hasil Penelitian**

#### **Hasil dari Kepuasan Pengguna, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pengemudi Mikrotrans Jak Lingko di DKI Jakarta**

Hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh skor *mean*

variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 3,25 yang dapat dikategorikan puas. Dua indikator variabel kepuasan pengguna yaitu minat menggunakan kembali dan kesediaan merekomendasikan sudah berada diatas skor rata-rata variabel dengan skor *mean* sebesar 3,34 dan 3,26. Satu indikator kepuasan pengguna masih berada di bawah skor rata-rata variabel yang dapat diartikan kurang memuaskan yaitu indikator kesesuaian harapan dengan skor *mean* sebesar 3,08. Alternatif jawaban penelitian dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, hasilnya didominasi oleh pilihan setuju dengan 49,27%, lalu pilihan sangat setuju dengan persentase 36,08%, lalu pilihan tidak setuju dengan persentase 11,87%, dan terendah adalah pilihan sangat tidak setuju dengan persentase 2,06%.

Hasil olah data diperoleh skor *mean* dari variabel kualitas pelayanan adalah 3,04 yang dapat dikategorikan baik. Indikator kualitas pelayanan yang sudah berada di atas skor rata-rata variabel yaitu bukti langsung (*tangible*) dengan skor *mean* sebesar 3,05 dan jaminan/keyakinan (*assurance*) dengan skor *mean*

sebesar 3,08. Indikator kualitas pelayanan yang masih berada di bawah skor rata-rata variabel yang menandakan bahwa kurang baik indikator tersebut yaitu kehandalan (*reliability*) dengan skor *mean* sebesar 3,02, lalu daya tanggap (*responsiveness*) dengan skor *mean* sebesar 3,03, dan empati (*empathy*) dengan skor *mean* sebesar 3,03. Alternatif jawaban penelitian dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, hasilnya didominasi oleh pilihan setuju dengan hasil persentase sebesar 50,08%, lalu pilihan sangat setuju dengan persentase 29,41%, selanjutnya pilihan sangat tidak setuju persentase sebesar 17,21%, dan pilihan sangat tidak setuju persentase hanya sebesar 3,28%.

Berdasarkan pengolahan data hasil skor *mean* variabel kinerja pengemudi yaitu 3,18 yang dapat dikategorikan baik. Indikator kinerja pengemudi yang sudah berada di atas skor rata-rata adalah tanggung jawab dengan skor mean sebesar 3,29, lalu ada tanggung jawab dengan skor mean sebesar 3,24 dan inisiatif dengan skor mean sebesar 3,23. Indikator kinerja pengemudi yang

masih berada di bawah skor rata-rata variabel dapat diartikan bahwa indikator tersebut masih kurang baik yaitu kualitas kerja dengan skor mean sebesar 3,05 dan kuantitas kerja dengan skor mean sebesar 3,12. Alternatif jawaban penelitian dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, hasilnya didominasi oleh pilihan setuju dengan hasil persentase sebesar 54,78%, lalu pilihan sangat setuju dengan persentase 32,83%, selanjutnya pilihan sangat tidak setuju persentase 11,02%, dan pilihan sangat tidak setuju persentase hanya sebesar 1,37%.

### **Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna Mikrotrans Jak Lingko**

Hasil olah data menggunakan IBM Statistics SPSS 26 *For Windows* diperoleh bahwa hasil uji koefisien korelasi *kendall tau* yaitu sebesar 0,534 dan hasil output signifikansi dua arah (*Sig.(2-tailed)*) adalah 0,000. Keeratan tingkat hubungan antara kedua variabel terletak diantara 0,40-0,599, maka tingkat hubungannya adalah sedang. Uji signifikansi juga dapat dilakukan menggunakan uji z dengan hasil z-hitung sebesar 13,07 >

z-tabel yaitu 1,96. Hal ini berarti, terdapat hubungan yang signifikan dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna *Mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta memiliki hubungan. Perhitungan dilanjutkan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna yaitu dihitung menggunakan koefisien determinasi (KD). Besarnya nilai KD adalah 28,5%, berarti besarnya kontribusi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 28,5%.

#### **Hubungan antara Kinerja Pengemudi dengan Kepuasan Pengguna *Mikrotrans* Jak Lingko**

Berdasarkan hasil olah data menggunakan IBM Statistics SPSS 26 *For Windows* diperoleh bahwa hasil uji koefisien korelasi *kendall tau* yaitu sebesar 0,514 dan hasil output signifikansi dua arah (*Sig.(2-tailed)*) adalah 0,000. Keeratan tingkat hubungan antara kedua variabel terletak diantara 0,40-0,599, maka tingkat hubungannya adalah sedang. Uji signifikansi juga dapat dilakukan menggunakan uji z dengan hasil z-hitung sebesar 12,58 > z-tabel yaitu

1,96. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan antara kinerja pengemudi dan kepuasan pengguna memiliki hubungan. Perhitungan dilanjutkan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan kinerja pengemudi terhadap kepuasan pengguna yaitu dihitung menggunakan koefisien determinasi (KD). Besarnya nilai KD adalah 26,4%. Hal ini berarti besarnya kontribusi yang diberikan oleh kinerja pengemudi terhadap kepuasan pengguna sebesar 26,4%.

#### **Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi dengan Kepuasan Pengguna *Mikrotrans* Jak Lingko**

Hasil olah data menggunakan IBM Statistics SPSS 26 *For Windows* diperoleh bahwa hasil uji koefisien konkordansi *kendall* yaitu sebesar 0,814 dengan nilai Chi-Square yang diperoleh adalah 440,059 dengan nilai kebebasan (df) adalah 2 dan *Asymp. Sig* 0,000. Nilai taraf signifikansi tabel chi kuadrat 5% adalah 5,991, maka nilai Chi-Square hitung > Tabel Chi Kuadrat 5% yaitu 440,059 > 5,991. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara

kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna berarti signifikan dan kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna *Mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta. Uji selanjutnya yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna yaitu dihitung menggunakan koefisien determinasi (KD). Besarnya nilai KD adalah 66,3%, berarti besarnya kontribusi yang diberikan oleh kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi terhadap kepuasan pengguna sebesar 66,3%, lalu sisanya sebanyak 33,7% merupakan variabel lain selain kepuasan pelayanan dan kinerja pengemudi. Variabel lain tersebut yang dapat berkontribusi dengan kepuasan masyarakat pengguna dalam pelayanan publik sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaini Rohmad (2020) yaitu perencanaan, koordinasi, pengawasan, dan kepemimpinan.

## **PENUTUP**

### **G. Kesimpulan**

1. Ketiga variabel penelitian ini memiliki rata-rata dalam kategori puas atau sudah baik, meskipun beberapa indikator di dalam variabel tersebut masih ada yang menunjukkan skor di bawah rata-rata variabel. Indikator kesesuaian harapan, beberapa hal yang perlu diperhatikan dari kesesuaian harapan pengguna yaitu ada beberapa pengguna diturunkan ditengah perjalanan padahal belum sampai ke tujuan dan merasa waktu tempuh perjalanan lebih lama daripada menggunakan jasa transportasi lain. Hal yang perlu diperhatikan tentang kehandalan (*reliability*) adalah tentang rentang waktu tunggu *mikrotrans* Jak Lingko di halte pemberhentian lama dan halte pemberhentian berbahaya serta kurang nyaman. Hal yang perlu diperhatikan dari indikator daya tanggap (*responsiveness*) yaitu pengemudi tidak dapat merespon aspirasi dan keluhan pengguna dengan baik, mereka justru hanya berkelit dan mencari alasan untuk membela diri mereka sendiri, seakan aspirasi dan keluhan

tersebut tidak dianggap penting. Hal yang perlu diperhatikan dari indikator empati (*empathy*) yaitu beberapa pengguna menyaksikan pengguna lain yang akan turun terjatuh dan kaget saat turun dari *mikrotrans* jak Lingko karena para pengemudi buru-buru. Hal yang perlu diperhatikan dari indikator kualitas kerja yaitu masih ada beberapa pengemudi saat malam hari mendekati sekitar pukul 21.00-22.00 tidak mau melayani penumpang. Hal yang perlu diperhatikan dari indikator kuantitas kerja yaitu para pengguna merasa supir *mikrotrans* Jak Lingko tidak menaati peraturan lalu lintas yang berlaku demi kecepatan sampai tujuan, seperti mengemudi *mikrotrans* Jak Lingko dengan kecepatan penuh dan ugal-ugalan di jalan raya.

2. Hasil uji diperoleh nilai korelasi kendall tau b sebesar 0,534, maka tingkat hubungannya adalah sedang. Uji signifikansi dilakukan menggunakan uji z dengan hasil z-hitung sebesar  $13,07 > z\text{-tabel}$  yaitu 1,96. Terdapat hubungan

yang signifikan dan kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna *Mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta. Besarnya kontribusi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna sebesar 28,5%.

3. Hasil uji diperoleh nilai korelasi kendall tau b sebesar 0,514, maka tingkat hubungan antara kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta adalah sedang. Uji signifikansi dilakukan menggunakan uji z dengan hasil z-hitung sebesar  $12,58 > z\text{-tabel}$  yaitu 1,96. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kedua variabel yang signifikan dan kinerja pengemudi memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna *Mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta. Selain itu, besarnya kontribusi antara kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna sebesar 26,4%.
4. Uji koefisien konkordansi kendall diperoleh nilai koefisien konkordansi kendall sebesar

0,814 dengan nilai Asym. Sig sebesar 0,000. Uji signifikansi melihat dari nilai chi-square yaitu 440,059. Pengujian taraf signifikan dilakukan dengan melihat, nilai Chi-Square hitung > tabel Chi Kuadrat 5% yaitu  $440,059 > 5,991$ . Hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta memiliki hubungan yang signifikan. Selain itu, besarnya kontribusi antara kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi dengan kepuasan pengguna sebesar 66,2%, lalu sisanya sebanyak 33,7% merupakan variabel lain selain kepuasan pelayanan dan kinerja pengemudi. Variabel lain yang dapat berkontribusi sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaini Rohmad (2020) yaitu perencanaan, koordinasi, pengawasan, dan kepemimpinan.

## H. Saran

1. Seharusnya adanya tindakan nyata dan tegas bagi para pengemudi yang ketauan

melanggar aturan operasional pelayanan *mikrotrans* Jak Lingko di DKI Jakarta. Selain itu, peningkatan kinerja pengemudi sebagai potensi untuk mendorong masyarakat untuk terbiasa menggunakan *mikrotrans* Jak Lingko, serta menumbuhkan citra yang baik bagi *mikrotrans* Jak Lingko sebagai pengganti angkot biasa yang pernah ada.

2. Saran yang sebaiknya dilakukan adalah memindahkan titik halte yang berada di tikungan jalan agar keamanan para pengguna tetap terjaga saat para pengguna naik-turun dan memperhatikan jarak antara halte pemberhentian jangan sampai terlalu jauh ataupun dekat. Selain itu, disarankan kepada pengelola adalah mengatur jadwal kedatangan *mikrotrans* Jak Lingko secara pasti di beberapa halte pemberhentian untuk memudahkan masyarakat pengguna memperkirakan waktu kedatangan dan waktu perjalanan. Hal lain yang dapat disarankan yaitu perlu adanya upaya dari pengelola untuk memberi petunjuk kepada pengemudi

mengenai bagaimana cara menanggapi aspirasi dan keluhan yang diberikan oleh masyarakat pengguna *mikrotrans* Jak Lingko

3. Hal yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan kinerja pengemudi adalah sosialisasi atau pelatihan kepada para pengemudi. Sosialisasi dapat dilakukan setiap 6 bulan sekali yang diikuti oleh pengemudi lama maupun baru. Materi atau isi sosialisasi seperti, mengenai berkendara yang aman dan cepat dengan tetap mematuhi aturan pengelola maupun lalu lintas yang berlaku agar dalam melayani masyarakat pengguna dengan lebih maksimal dan setiap pengemudi diwajibkan untuk paham mengenai aturan-aturan operasional mikrotrans Jak Lingko di DKI Jakarta.
4. Hal lain yang dapat disarankan adalah untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian kembali dengan menambahkan atau menggunakan variabel lain, seperti perencanaan, koordinasi, pengawasan, dan kepemimpinan agar dapat menggali kemungkinan dari

variabel lain yang dapat berkontribusi dengan kepuasan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. (2015). *Analisis Kebutuhan Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Adisasmita, Sakti Adji. (2015). *Perencanaan Sistem Transportasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Firmansyah, M Anang dan M Budi. (2018). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Handoko, T. Hani. (2012). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Mahsun, Mohamad. (2006) *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Neolaka, Amos. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik*.

- Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sukidin dan Damai Darmadi. (2011). *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Suprihanto, John. (2018). *Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(12), 2014–2020.
- Indahwai, R., Cynhia Dewi, A., & Nurfajriah. (2019). *Penentuan Prioritas Permasalahan Program Jak Lingko DKI Jakarta Menggunakan Pendekatan Multi Criteria Decision Making (MCDM)*. 2018(Mcdm), 53–59.
- Jumini, I., & Realize. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi Bus Trans Batam. *Ilmiah Cor IT*, 8(2548), 93.
- Kurniawati, W. D., & Muchsin, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efisiensi dan Harga Transportasi Berbasis Online Go-Jek Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Masyarakat Malang Raya) Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam Malang, *Jurnal Respon Publik*, 13(4), 87–97.
- Mar'ati, Nafisa C. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek di

## **Jurnal**

Surabaya), *Jurnal Mahasiswa Unesa*, 1-12.

*Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81.

Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 49–61.

Rohmad, Z. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *Habitus: Jurnal Pendidikan, Sosiologi, Dan Antropologi*, 1(01), 24–41.

Sobri, Syafruddin dkk. (2019). Kebijakan Aplikasi Program ONE KARCIS ONE TRIP (OK TRIP) di Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik Untirta*, Vol.10, No,1.

Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal*

## Regulasi

Peraturan Gubernur Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pengadaan Jasa Layanan Angkutan Urnum Transportasi Jakarta

## Sumber Online

Darmaningtya, Ki. (2019). Mengoptimalkan Peran Jak Lingko, detikNews diakses <https://news.detik.com/kolom/d-4674926/mengoptimalkan-peran-jak-lingko> pada 24 April 2020 pukul 20.43 WIB.

Sari, Nursita. (2018). “ Nama OK Otrip Diubah Jadi Jak Lingko, Kompas.com diakses <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/10/08/10085101/nama-ok-otrip-diubah-jadi-jak-lingko> diakses pada 22 Mei 2020 pukul 17.46 WIB

Website Badan Pusat Statistika Provinsi DKI Jakarta <https://jakarta.bps.go.id/publication.html> diakses pada 28 April 2020 pukul 17.27 WIB

Website PT Transportasi DKI Jakarta <https://www.transjakarta.co.id/> diakses pada 28 April 2020 pukul 18.45 WIB