

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MIKROTRANS JAKARTA LINGKAR KOTA (JAKLINGKO) KOTA JAKARTA

Shinta Aprillia, Nina Widowati

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro
Jalan Prof: Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id



ABSTRACT

The analysis of the service quality of Mikrotrans Jakarta Lingkar Kota (Jaklingko) aims to describe the factors contributing to the service quality of the MikrotransJaklingko transportation mode. This study employs a descriptive qualitative approach through observations and interviews to describe the contributing factors in service quality: functionality, information, convenience, comfort, and safety. Additionally, the analysis focuses on contributing factors such as human resources (HR), systems, operational strategies, and customer interactions. The results indicate that Mikrotrans Jaklingko has positively contributed to the mobility of Jakarta's society. However, there are still shortcomings in certain areas, namely information, convenience, and comfort. Furthermore, systemic factors face several obstacles, such as inconsistent cleanliness of the fleet, driver attitudes that do not support user comfort, and inaccuracies in the information provided through the application. Other challenges include an inefficient payment system, especially during peak hours, and the need for regular evaluations to maintain service quality consistency. A lack of customer satisfaction surveys also hinders understanding of user needs and expectations. This study recommends improvements to a real-time information system, optimization of cashless payment methods, and ongoing training for drivers to enhance professionalism. By addressing these aspects, Mikrotrans Jaklingko can meet the increasingly complex public transportation needs in Jakarta. It is hoped that this research can serve as a reference for developing more efficient, comfortable, and sustainable public transportation services, thereby supporting traffic congestion reduction and improving the quality of life for the residents of Jakarta.

Keywords: Mikrotrans, Service Quality, Public Transportation

ABSTRAK

Skripsi dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Mikrotrans Jakarta Lingkar Kota (Jaklingko) bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan moda transportasi Mikrotrans Jaklingko. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan: fungsi, informasi, kemudahan, kenyamanan, dan keamanan. Selain itu, analisis dilakukan terhadap faktor berkontribusi seperti sumber daya manusia (SDM), sistem, strategi operasional, dan interaksi pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Mikrotrans Jaklingko telah memberikan kontribusi positif terhadap mobilitas masyarakat Jakarta. Namun, terdapat faktor-faktor yang masih kurang, yaitu informasi, kemudahan, dan kenyamanan. Selain itu, faktor sistem yang mengalami beberapa hambatan, seperti kebersihan armada yang tidak merata, sikap pengemudi yang kurang mendukung kenyamanan pengguna, serta ketidakakuratan informasi yang disediakan melalui aplikasi. Tantangan lain mencakup sistem pembayaran yang kurang efisien, terutama saat jam sibuk, dan perlunya evaluasi rutin untuk menjaga konsistensi kualitas layanan. Kurangnya survei kepuasan pelanggan juga menjadi hambatan dalam memahami kebutuhan dan harapan pengguna. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pada sistem informasi berbasis real-time, optimalisasi metode pembayaran nontunai, serta pelatihan berkelanjutan bagi pengemudi untuk meningkatkan profesionalisme. Dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut, Mikrotrans Jaklingko dapat memenuhi kebutuhan transportasi publik yang semakin kompleks di Jakarta. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk pengembangan layanan transportasi publik yang lebih efisien, nyaman, dan berkelanjutan, sehingga mampu mendukung pengurangan kemacetan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kota Jakarta.

Kata Kunci: Mikrotrans, Kualitas Pelayanan, Transportasi Umum

Pendahuluan

Kemacetan lalu lintas dan polusi udara telah menjadi tantangan besar di Jakarta, yang merupakan salah satu kota metropolitan dengan tingkat urbanisasi tertinggi di Indonesia. Pesatnya pertumbuhan penduduk di Jakarta diiringi dengan peningkatan jumlah kendaraan pribadi, yang tidak diimbangi dengan pengembangan infrastruktur transportasi yang memadai. Kondisi ini tidak hanya menyebabkan waktu perjalanan menjadi lebih lama dan tidak efisien, tetapi juga berdampak pada kualitas udara yang buruk serta menurunnya tingkat produktivitas masyarakat. Masalah ini menjadi semakin mendesak untuk diatasi melalui solusi transportasi yang lebih efisien, terintegrasi, dan ramah lingkungan.

Sebagai bentuk upaya untuk mengatasi permasalahan mobilitas perkotaan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan program JakLingko. Program ini bertujuan menciptakan sistem transportasi terintegrasi yang menghubungkan berbagai moda transportasi, seperti TransJakarta, MRT, LRT, KRL, serta Mikrotrans. JakLingko dirancang untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan transportasi publik di Jakarta sekaligus mengurangi ketergantungan masyarakat pada kendaraan

pribadi. Melalui integrasi ini, masyarakat diharapkan dapat merasakan kemudahan dalam berpindah moda transportasi tanpa hambatan, sehingga mobilitas di Jakarta menjadi lebih efektif dan efisien.

Mikrotrans, sebagai salah satu elemen kunci dalam program JakLingko, berfungsi sebagai moda transportasi pengumpan (*feeder*) yang menghubungkan kawasan permukiman dengan moda transportasi utama. Dengan tarif yang terjangkau dan cakupan rute yang dirancang untuk menjangkau wilayah yang sulit dijangkau oleh bus atau kereta, Mikrotrans memiliki potensi besar untuk meningkatkan mobilitas masyarakat Jakarta. Namun, meskipun konsep ini memiliki tujuan yang baik, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat efektivitas layanan. Permasalahan yang sering muncul mencakup keterlambatan jadwal, kondisi armada yang kurang terawat, serta sikap pengemudi yang dinilai kurang profesional. Selain itu, sistem informasi yang belum optimal dan masalah pada mekanisme pembayaran juga menjadi kendala utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan.



Sumber: Dewan Transportasi Kota Jakarta (2019)

Menurut survei yang dilakukan oleh Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ), beberapa kendala utama yang dihadapi oleh pengguna Mikrotrans adalah ketidakakuratan informasi mengenai jadwal keberangkatan, keterbatasan akses terhadap halte, serta kurangnya rute yang memenuhi kebutuhan perjalanan pengguna. Selain itu, keluhan terkait perilaku pengemudi, seperti sikap yang tidak ramah dan kurangnya profesionalisme, turut memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan ini. Masalah-masalah tersebut menunjukkan bahwa meskipun program JakLingko telah dirancang sesuai dengan pedoman yang diatur dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2

Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum TransJakarta, pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Mikrotrans JakLingko di Jakarta berdasarkan lima dimensi utama, yaitu kenyamanan, keandalan, kemudahan akses, keamanan, dan informasi. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini memanfaatkan data primer dari wawancara mendalam dengan pengguna layanan dan observasi langsung terhadap pelaksanaan operasional Mikrotrans. Penelitian ini juga menganalisis faktor-faktor strategis yang mendukung maupun menghambat keberhasilan pelayanan, seperti pengelolaan sumber daya manusia, sistem operasional, strategi integrasi moda transportasi, serta tingkat interaksi dengan pelanggan.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan kajian penelitian sebelumnya. Fokus penelitian ini adalah pada analisis kualitas pelayanan Mikrotrans JakLingko di Jakarta, dengan menggunakan pendekatan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu fungsi, kemudahan,

kenyamanan, informasi, dan keamanan. Dalam penggunaan teori, penelitian ini juga berbeda dari penelitian terdahulu. Teori yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada pendekatan Ragin (2008), yang mengidentifikasi bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai melalui indikator fungsionalitas, kesederhanaan, kenyamanan, informasi, dan keamanan. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan faktor pendukung kualitas pelayanan dari Albert dan Zemke (1985, dalam Dwiyanto, 2006), yang menekankan pentingnya faktor sumber daya manusia, sistem, strategi, dan pelanggan dalam menciptakan pelayanan yang optimal. Penelitian ini juga mengacu pada pedoman Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum TransJakarta, untuk mengukur sejauh mana standar pelayanan Mikrotrans JakLingko telah diimplementasikan secara efektif. Kombinasi teori dan pedoman ini memberikan kerangka yang komprehensif untuk mengidentifikasi hambatan serta peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan Mikrotrans.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan,

menganalisis, dan mengevaluasi kualitas pelayanan Mikrotrans Jakarta Lingkar Kota (JakLingko) di DKI Jakarta. Pendekatan ini digunakan untuk memberikan pemahaman mendalam terkait berbagai aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan, termasuk faktor-faktor penghambat dan pendorong. Pengumpulan data dilakukan melalui metode triangulasi, yang melibatkan wawancara mendalam dengan responden, observasi langsung di lapangan, dan analisis dokumen terkait. Triangulasi ini bertujuan untuk memastikan keakuratan dan validitas data yang diperoleh. Selain itu, data sekunder juga digunakan, mencakup berbagai laporan resmi dari pemerintah, peraturan daerah, dan statistik transportasi. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam proses ini, peneliti memfokuskan pada faktor-faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan Mikrotrans, termasuk aspek kenyamanan, kemudahan, keamanan, serta keandalan operasional layanan. Lokus penelitian ini adalah wilayah DKI Jakarta, dengan fokus utama pada peran Mikrotrans sebagai feeder dalam sistem transportasi JakLingko, yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi mobilitas masyarakat di wilayah perkotaan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan

kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan pengguna transportasi publik.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan Mikrotrans JakLingko di Jakarta dengan tujuan utama mengevaluasi penerapan layanan transportasi dan pengaruhnya terhadap pengguna. Fokus penelitian adalah untuk memahami implementasi pelayanan dan kendala yang dihadapi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Data penelitian dikumpulkan melalui pendekatan kualitatif yang melibatkan wawancara mendalam dengan informan terkait, seperti pengguna, pengemudi, dan pengelola Mikrotrans, serta didukung oleh data sekunder dari dokumen dan laporan yang relevan. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskripsi dan analisis berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara. Proses wawancara dilakukan dengan individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait layanan Mikrotrans, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif tentang kondisi lapangan. Informasi yang diperoleh mencakup tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya kenyamanan armada, ketidakakuratan informasi rute, dan kendala dalam sistem pembayaran. Dengan pendekatan kualitatif ini, penelitian tidak

hanya mengungkapkan data faktual tetapi juga menyediakan konteks yang lebih luas mengenai hambatan dan potensi peningkatan layanan. Wawancara menjadi sumber data utama, dilengkapi dengan studi pustaka untuk memperkaya analisis. Melalui kombinasi data primer dan sekunder, penelitian ini diharapkan memberikan wawasan yang mendalam tentang kualitas pelayanan Mikrotrans dan memberikan kontribusi pada upaya perbaikan transportasi publik di Jakarta.

Analisis Kualitas Pelayanan Mikrotrans Jaklingko

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting dalam pengelolaan transportasi publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Mikrotrans Jaklingko, sebagai bagian dari sistem transportasi terintegrasi di Jakarta, dirancang untuk menyediakan layanan yang efisien, nyaman, dan dapat diandalkan bagi masyarakat. Namun, keberhasilan pelayanan ini tidak hanya bergantung pada penyediaan armada dan rute yang mencukupi, tetapi juga pada aspek-aspek pelayanan yang mampu menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.

Dalam konteks analisis kualitas pelayanan, pendekatan ini mengacu pada indikator-indikator yang telah ditetapkan

untuk mengukur sejauh mana pelayanan dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Indikator-indikator tersebut meliputi fungsi, informasi, kemudahan, kenyamanan, dan keamanan. Setiap indikator mencerminkan aspek spesifik yang berperan dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

A. Fungsi Sistem Transportasi Jak-Lingko dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna

Dalam layanan Mikrotrans Jaklingko mencerminkan sejauh mana layanan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan memberikan kenyamanan dan kepuasan. Hal ini diukur melalui beberapa dimensi, seperti kondisi fisik kendaraan, kenyamanan perjalanan, dan kemampuan layanan untuk menjawab kebutuhan mobilitas pengguna. Berdasarkan penelitian, fungsi layanan sering dinilai dari kondisi kendaraan yang digunakan, termasuk kebersihan, kenyamanan tempat duduk, dan keberfungsian fasilitas seperti AC. Selain itu, fungsi layanan juga mencakup

kemudahan pengguna dalam mengakses informasi rute dan jadwal perjalanan melalui aplikasi yang tersedia. Hasil wawancara dengan pengguna menunjukkan bahwa meskipun layanan secara umum dianggap membantu, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Beberapa kendaraan masih ditemukan dalam kondisi kurang baik, seperti kursi yang rusak dan pendingin udara yang tidak berfungsi, sehingga mengurangi kenyamanan perjalanan. Selain itu, masalah dengan aplikasi layanan, seperti ketidaksesuaian jadwal dengan kondisi di lapangan, menimbulkan hambatan bagi pengguna dalam merencanakan perjalanan mereka. Secara keseluruhan, indikator fungsi dalam layanan Mikrotrans sangat penting untuk memastikan pengalaman perjalanan yang positif. Peningkatan dalam aspek pemeliharaan kendaraan dan akurasi informasi jadwal akan membantu layanan Mikrotrans lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat Jakarta.

B. Informasi dalam Kualitas Pelayanan

Mikrotrans Jaklingko

Layanan informasi pada Mikrotrans seharusnya menyediakan data yang akurat, jelas, dan diperbarui secara berkala mengenai jadwal keberangkatan, rute, serta titik pemberhentian. Hal ini penting untuk mendukung kelancaran perencanaan perjalanan pengguna dan meningkatkan efisiensi transportasi. Informasi yang mudah diakses melalui aplikasi JakLingko atau saluran komunikasi lain diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Namun, berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat kendala dalam implementasi layanan informasi ini. Ketidaksesuaian data antara jadwal yang tertera pada aplikasi dengan kondisi di lapangan menjadi salah satu hambatan utama. Hal ini sering kali menimbulkan ketidakpastian dan mengurangi kenyamanan pengguna. Selain itu, pembaruan data yang belum dilakukan secara konsisten juga menjadi tantangan dalam memastikan keandalan sistem informasi. Kekurangan ini diperburuk dengan minimnya kejelasan informasi mengenai rute dan titik pemberhentian, yang berdampak pada kesulitan pengguna dalam memahami layanan yang tersedia. Peningkatan akurasi, pembaruan data secara berkala, dan penyediaan informasi

yang lebih jelas sangat diperlukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan informasi pada Mikrotrans. Upaya ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses layanan, sehingga menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih efisien dan memuaskan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

C. Kemudahan dalam Transaksi

Layanan Mikrotrans Jaklingko

Layanan kemudahan pada Mikrotrans diharapkan mampu menyediakan akses yang cepat, efisien, dan tanpa hambatan bagi pengguna, termasuk dalam hal sistem pembayaran, aksesibilitas, serta pengelolaan perjalanan. Sistem pembayaran yang mudah digunakan dan posisi alat pembayaran yang strategis menjadi bagian penting untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Selain itu, tata kelola antrian dan prosedur pelayanan diharapkan dapat memberikan pengalaman perjalanan yang lancar dan meminimalkan kendala operasional.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator kemudahan dalam pelayanan Mikrotrans masih menghadapi beberapa kendala, meskipun ada upaya yang telah dilakukan untuk memperbaikinya. Proses pembayaran melalui sistem *tapping* kartu masih sering terhambat, terutama pada saat

jam sibuk, ketika terjadi antrian panjang akibat posisi alat yang kurang strategis. Hal ini mengurangi efisiensi perjalanan dan menciptakan ketidaknyamanan bagi pengguna. Di sisi lain, sistem pembayaran yang manual dalam beberapa situasi menunjukkan adanya potensi pengembangan lebih lanjut untuk menciptakan layanan yang lebih modern dan praktis.

Secara keseluruhan, kemudahan layanan pada Mikrotrans belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Diperlukan peningkatan pada infrastruktur pembayaran, tata kelola antrian, dan pengelolaan prosedur layanan untuk memastikan pengguna dapat menikmati akses yang lebih cepat dan efisien. Dengan perbaikan ini, diharapkan kualitas pelayanan pada indikator kemudahan dapat mencapai standar yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

D. Kenyamanan dalam Menciptakan Pengalaman Positif di Mikrotrans Jaklingko

Kenyamanan dalam pelayanan transportasi publik menjadi salah satu elemen penting yang harus dipenuhi untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang menyenangkan bagi pengguna. Dalam konteks Mikrotrans Jaklingko,

kenyamanan meliputi aspek kebersihan kendaraan, fasilitas fisik yang berfungsi dengan baik, serta sikap profesional pengemudi. Fasilitas seperti AC, kursi yang nyaman, dan kondisi kendaraan yang terawat menjadi indikator utama dalam memastikan bahwa pengguna merasa nyaman selama perjalanan. Selain itu, interaksi antara pengemudi dan penumpang juga memainkan peran penting dalam menciptakan suasana perjalanan yang positif, di mana pengemudi diharapkan ramah, sabar, dan profesional dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator kenyamanan pada layanan Mikrotrans belum sepenuhnya optimal. Masih ditemukan kendaraan dengan fasilitas yang kurang memadai, seperti kursi yang sobek dan AC yang tidak berfungsi. Hal ini mengurangi kenyamanan fisik penumpang selama perjalanan. Selain itu, sikap pengemudi juga menjadi keluhan yang sering disampaikan oleh pengguna, di mana beberapa pengemudi menunjukkan perilaku yang kurang ramah dan tidak profesional, seperti mengemudi secara ugal-ugalan, terutama saat kondisi jalan macet. Masalah ini tidak hanya berdampak pada kenyamanan penumpang tetapi juga memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas keseluruhan layanan Mikrotrans.

Kondisi kendaraan yang tidak konsisten dalam hal kebersihan dan perawatan menunjukkan perlunya peningkatan dalam manajemen armada. Pengelolaan armada yang tidak seragam ini dapat menciptakan ketidakpastian bagi pengguna mengenai kualitas layanan yang akan mereka terima. Selain itu, kurangnya pelatihan pengemudi mengenai pelayanan prima menjadi salah satu faktor yang menghambat terciptanya kenyamanan emosional pengguna. Penumpang membutuhkan pengemudi yang tidak hanya terampil secara teknis tetapi juga mampu menciptakan suasana perjalanan yang aman dan nyaman.

Kenyamanan dalam layanan Mikrotrans masih memiliki ruang yang cukup besar untuk perbaikan. Meskipun beberapa pengguna merasa terbantu dengan layanan ini, masih banyak aspek yang harus ditingkatkan, terutama terkait dengan fasilitas fisik kendaraan dan sikap pengemudi. Dengan adanya upaya perbaikan yang lebih serius, seperti pemeliharaan armada yang lebih teratur dan pelatihan pengemudi secara berkala, kualitas kenyamanan layanan dapat ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat.

E. Keamanan dalam Menjamin Perlindungan Penumpang di Layanan Mikrotrans Jaklingko

Keamanan dalam pelayanan transportasi publik merupakan elemen fundamental yang harus terpenuhi untuk memastikan keselamatan penumpang selama perjalanan. Dalam layanan Mikrotrans Jaklingko, keamanan mencakup berbagai aspek, seperti kondisi fisik kendaraan yang layak jalan, pelatihan pengemudi terkait keselamatan berkendara, serta penggunaan teknologi pendukung seperti GPS dan CCTV. Selain itu, kehadiran prosedur keselamatan dan respons yang cepat dalam situasi darurat menjadi bagian penting untuk memberikan rasa aman kepada pengguna selama menggunakan layanan ini.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator keamanan dalam layanan Mikrotrans menunjukkan implementasi yang cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Beberapa armada dilengkapi dengan teknologi seperti CCTV dan GPS, yang memungkinkan pemantauan operasional secara real-time dan meningkatkan respons terhadap situasi darurat. Pengemudi juga telah mendapatkan pelatihan mengenai prosedur keselamatan berkendara, yang menjadi bukti adanya upaya untuk meningkatkan

keamanan pengguna. Namun, masih ditemukan pengemudi yang tidak sepenuhnya menerapkan sikap berkendara yang aman, terutama dalam kondisi jalan macet, sehingga memunculkan kekhawatiran bagi pengguna.

Di sisi lain, pemeriksaan rutin terhadap kondisi kendaraan sudah dilakukan, tetapi pelaksanaannya masih belum konsisten di seluruh armada. Hal ini menyebabkan perbedaan kualitas keamanan yang dirasakan oleh penumpang, di mana beberapa armada mungkin memiliki risiko kerusakan teknis selama perjalanan. Pengawasan terhadap penerapan standar keselamatan oleh pengemudi juga belum optimal, terlihat dari keluhan pengguna terkait perilaku ugal-ugalan yang berpotensi membahayakan.

Keamanan dalam layanan Mikrotrans telah menunjukkan adanya upaya yang baik, tetapi masih membutuhkan peningkatan lebih lanjut. Pemantauan yang lebih ketat terhadap perilaku pengemudi, perbaikan manajemen armada, serta penerapan teknologi yang lebih merata di seluruh kendaraan akan sangat membantu dalam menciptakan rasa aman bagi penumpang. Dengan langkah-langkah ini, kualitas pelayanan dalam aspek keamanan dapat ditingkatkan

sehingga memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi publik.

Faktor – factor yang Berkontribusi dalam Kualitas Pelayanan Mikrotrans Jaklingko

Proses peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik merupakan suatu upaya yang melibatkan berbagai elemen yang saling mendukung, baik dari internal penyedia layanan maupun dari eksternal yang melibatkan pengguna. Pelayanan Mikrotrans Jaklingko dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berkontribusi secara signifikan terhadap terciptanya kualitas pelayanan yang optimal. Faktor-faktor tersebut meliputi pengelolaan sumber daya manusia, sistem operasional yang terstruktur, strategi integrasi yang komprehensif, serta interaksi dengan pengguna atau pelanggan. Setiap faktor memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna, tetapi juga berkontribusi terhadap kenyamanan, keamanan, dan efisiensi perjalanan.

Selain itu, interaksi antara faktor-faktor ini, seperti koordinasi antara pengemudi dan pengelola, penerapan teknologi informasi untuk mendukung layanan, serta strategi evaluasi berbasis

data, memberikan nilai tambah yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Mengidentifikasi dan memahami kontribusi dari setiap faktor ini sangat penting untuk menganalisis bagaimana pelayanan Mikrotrans dapat terus ditingkatkan guna memenuhi harapan masyarakat Jakarta yang dinamis. Selanjutnya, pembahasan ini akan mengeksplorasi masing-masing faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan, menguraikan perannya dalam menciptakan layanan yang andal, serta mengidentifikasi potensi hambatan yang perlu diatasi untuk memastikan keberlanjutan sistem transportasi publik yang berkualitas.

A. Faktor Sumber Daya Manusia

Faktor sumber daya manusia merupakan salah satu elemen utama yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik seperti Mikrotrans Jaklingko. Pengemudi, sebagai ujung tombak pelayanan, diharapkan tidak hanya memiliki kemampuan teknis dalam mengemudi tetapi juga keterampilan interpersonal yang baik, seperti bersikap ramah, disiplin, dan mematuhi peraturan lalu lintas. Pelatihan berkala yang disediakan oleh pengelola layanan, mencakup aspek keselamatan berkendara, penanganan situasi darurat, dan pelayanan pelanggan, menjadi langkah strategis untuk

memastikan pengemudi memiliki kompetensi yang memadai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan evaluasi yang dilakukan kepada para pengemudi telah memberikan dampak positif pada kualitas layanan yang diterima oleh pengguna. Sikap profesional yang ditunjukkan oleh sebagian besar pengemudi, seperti kedisiplinan waktu dan kemampuan beradaptasi dengan kebutuhan penumpang, mencerminkan efektivitas dari pelatihan yang dilakukan. Selain itu, adanya prosedur operasional standar yang jelas memberikan pedoman bagi pengemudi untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan.

Faktor sumber daya manusia ini menjadi salah satu pendorong utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan Mikrotrans. Dengan pengemudi yang terampil dan berkomitmen terhadap pelayanan yang baik, pengguna dapat merasakan pengalaman perjalanan yang aman dan nyaman. Selain itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi publik, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan Mikrotrans dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat di Jakarta. Dengan mempertahankan dan terus

mengembangkan pelatihan serta evaluasi kinerja pengemudi, faktor ini dapat menjadi landasan yang kokoh untuk menciptakan layanan transportasi yang unggul dan kompetitif.

B. Faktor Strategi

Strategi yang dirancang secara matang oleh pengelola layanan transportasi mencakup berbagai aspek penting, seperti penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, pelaksanaan evaluasi berkala, serta integrasi sistem dengan moda transportasi lain. Keberadaan strategi yang terstruktur ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna tetapi juga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam mobilitas masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan Mikrotrans, seperti briefing rutin kepada pengemudi pada setiap pergantian shift dan evaluasi kinerja berdasarkan umpan balik pengguna, telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan. Briefing rutin membantu pengemudi memahami dan mengingat kembali SOP yang harus diikuti, sehingga pelayanan yang diberikan tetap konsisten. Selain itu, evaluasi berkala memungkinkan pengelola untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, termasuk

perencanaan rute, manajemen waktu operasional, dan peningkatan fasilitas transportasi.

Integrasi sistem dengan moda transportasi lain, seperti TransJakarta dan MRT, juga menjadi bagian dari strategi yang memperluas aksesibilitas dan mempermudah mobilitas pengguna. Hal ini didukung oleh penggunaan aplikasi digital yang memberikan informasi rute dan jadwal secara real-time, sehingga pengguna dapat merencanakan perjalanan mereka dengan lebih efisien. Dengan adanya strategi yang terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, Mikrotrans Jaklingko berhasil menunjukkan komitmennya untuk memberikan layanan transportasi publik yang berkualitas.

C. Faktor Sistem

Faktor sistem merupakan salah satu penghambat utama dalam kualitas pelayanan Mikrotrans Jaklingko. Sistem operasional yang mencakup dua shift pelayanan, dari pukul 06.00 hingga 22.00, dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna, terutama pada jam sibuk. Namun, kendala yang signifikan muncul akibat keterbatasan jumlah armada yang tersedia. Ketidacukupan kendaraan menyebabkan waktu tunggu penumpang menjadi lebih lama, yang berdampak negatif pada efisiensi pelayanan, terutama

di jam-jam padat. Masalah ini menunjukkan bahwa sistem yang ada belum mampu mengatasi permintaan yang tinggi secara optimal.

Di samping itu, meskipun pemeliharaan kendaraan dilakukan secara rutin setiap bulan, beberapa armada masih ditemukan dalam kondisi kurang layak, seperti kursi yang rusak, pendingin udara (AC) yang tidak berfungsi, dan kebersihan yang kurang terjaga. Hal ini menandakan bahwa sistem pemeliharaan belum sepenuhnya efektif untuk memastikan konsistensi kualitas armada. Hambatan lain juga terlihat dalam distribusi alat tapping pembayaran yang tidak strategis, yang sering kali menyebabkan antrian panjang. Hal ini menambah ketidaknyamanan bagi penumpang, terutama saat layanan sedang ramai.

Secara keseluruhan, meskipun sistem operasional Mikrotrans dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas transportasi, kelemahan dalam implementasi dan pemeliharaan menghambat tercapainya kualitas pelayanan yang optimal. Untuk itu, perhatian lebih diperlukan dalam meningkatkan kinerja sistem agar dapat mendukung kebutuhan mobilitas masyarakat Jakarta secara lebih efisien dan konsisten.

D. Faktor Pelanggan

Faktor pelanggan juga menjadi salah satu penghambat dalam kualitas pelayanan Mikrotrans Jaklingko. Meskipun pengguna Mikrotrans telah menunjukkan antusiasme terhadap layanan ini, keterlibatan mereka dalam memberikan masukan dan umpan balik masih sangat terbatas. Salah satu penyebabnya adalah belum adanya mekanisme survei kepuasan pelanggan yang dilakukan secara berkala. Padahal, survei tersebut dapat menjadi alat penting untuk mengidentifikasi kebutuhan dan ekspektasi pengguna secara lebih terperinci.

Sebagai alternatif, Mikrotrans menyediakan saluran pengaduan melalui aplikasi dan nomor layanan pelanggan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua pengguna merasa nyaman atau terbiasa menggunakan saluran ini. Kurangnya komunikasi dua arah antara penyedia layanan dan pengguna mengakibatkan potensi perbaikan layanan tidak dapat diidentifikasi secara maksimal. Selain itu, sebagian pengguna tidak menyampaikan keluhan mereka secara formal, yang menyebabkan penyedia layanan kehilangan informasi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Minimnya partisipasi pelanggan dalam memberikan umpan balik

mencerminkan bahwa faktor pelanggan belum sepenuhnya dioptimalkan sebagai elemen strategis dalam upaya peningkatan kualitas layanan yang berkesinambungan. Kondisi ini mengindikasikan kurangnya mekanisme yang efektif untuk mengumpulkan dan memanfaatkan masukan dari pengguna, yang dapat menjadi landasan penting dalam mengidentifikasi area perbaikan layanan. Hal ini menjadi tantangan signifikan bagi Mikrotrans dalam menciptakan layanan yang lebih responsif, inklusif, dan sesuai dengan kebutuhan serta preferensi pengguna. Untuk mengatasi hambatan ini, diperlukan pendekatan yang lebih proaktif dan terencana, seperti pelaksanaan survei kepuasan secara berkala, penyediaan saluran umpan balik yang mudah diakses, dan kampanye untuk meningkatkan kesadaran pentingnya peran pelanggan dalam proses evaluasi. Langkah-langkah ini tidak hanya akan membantu meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap transportasi publik ini, sekaligus menjadikan mereka sebagai mitra strategis dalam pengembangan layanan yang lebih baik di masa depan.

Kesimpulan

Analisis kualitas pelayanan Mikrotrans Jaklingko menegaskan bahwa

upaya untuk memberikan layanan transportasi publik yang berkualitas di Jakarta telah dilakukan dengan mengacu pada pedoman standar pelayanan minimal yang diatur dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Faktor sumber daya manusia dan strategi terbukti menjadi pendorong utama dalam meningkatkan kualitas layanan. Pelatihan pengemudi yang mencakup aspek keselamatan dan pelayanan, serta penerapan SOP yang konsisten melalui briefing dan evaluasi berkala, telah membantu memastikan bahwa layanan tetap beroperasi sesuai dengan standar. Selain itu, strategi integrasi transportasi antara Mikrotrans dengan moda transportasi lain seperti MRT dan TransJakarta memberikan kemudahan mobilitas bagi masyarakat dan meningkatkan efisiensi perjalanan.

Di sisi lain, masih terdapat faktor yang menjadi penghambat, yaitu sistem dan pelanggan. Sistem operasional yang belum sepenuhnya terstruktur dengan baik, seperti keterbatasan armada pada jam sibuk dan penempatan alat tapping yang tidak strategis, mengurangi efisiensi pelayanan. Faktor pelanggan juga menjadi tantangan signifikan karena rendahnya partisipasi pengguna dalam memberikan umpan balik

melalui survei atau saluran komunikasi formal. Keterbatasan ini membuat penyedia layanan sulit untuk memahami kebutuhan pengguna secara menyeluruh, sehingga memengaruhi pengambilan keputusan yang berbasis data untuk pengembangan layanan.

Hambatan-hambatan tersebut berdampak langsung pada indikator pelayanan seperti kemudahan, kenyamanan, dan keamanan. Kendala dalam sistem pembayaran, kondisi armada yang kurang memadai, serta ketidakkonsistenan pengemudi dalam memberikan pelayanan yang ramah menjadi poin-poin kritis yang membutuhkan perhatian serius. Dengan mengatasi hambatan-hambatan ini melalui perbaikan sistem, peningkatan jumlah armada, dan pelibatan pengguna dalam evaluasi pelayanan, Mikrotrans memiliki peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Evaluasi yang berkelanjutan, pembaruan teknologi, serta sinergi antara pengguna dan penyedia layanan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa Mikrotrans dapat berfungsi sebagai moda transportasi yang andal, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Jakarta. Analisis ini menekankan pentingnya kolaborasi antara berbagai faktor untuk menciptakan layanan transportasi publik yang tidak hanya

memenuhi standar, tetapi juga mampu memberikan kepuasan maksimal kepada pengguna.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Mikrotrans Jakarta Lingkar Kota (JakLingko), perlu dilakukan berbagai langkah strategis. Mengoptimalkan kenyamanan pengguna menjadi prioritas dengan memastikan perawatan rutin kendaraan, termasuk memperbaiki kursi yang rusak dan menjaga fungsi AC di setiap armada. Pelatihan berkelanjutan bagi pengemudi untuk meningkatkan profesionalisme serta sikap ramah juga penting, didukung oleh pengawasan perilaku melalui sistem evaluasi dan umpan balik dari penumpang. Selain itu, kebersihan kendaraan perlu dijaga melalui prosedur pembersihan rutin sebelum operasional.

Dalam aspek kemudahan, alat tapping perlu ditempatkan di lokasi strategis untuk mempercepat proses pembayaran, dilengkapi dengan opsi pembayaran nirkontak yang modern. Evaluasi tata letak kendaraan juga perlu dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas, terutama pada kondisi penuh. Untuk informasi yang lebih akurat, aplikasi JakLingko harus diperbarui dengan data real-time mengenai jadwal, rute, dan titik

pemberhentian, serta fitur live tracking yang memungkinkan pengguna memantau posisi kendaraan. Penyediaan informasi alternatif, seperti papan elektronik di halte, dan pelatihan petugas layanan pelanggan untuk memberikan informasi konsisten juga menjadi kebutuhan.

Dalam mengatasi hambatan pada sistem, pengaturan ulang jadwal operasional berbasis data permintaan pengguna di berbagai wilayah harus diterapkan. Sistem pemeliharaan kendaraan secara digital juga perlu dioptimalkan untuk memastikan kendaraan dalam kondisi layak operasional. Faktor pelanggan dapat diperbaiki melalui survei kepuasan yang dilakukan secara berkala, termasuk fitur survei langsung melalui aplikasi untuk menangkap lebih banyak masukan. Kanal komunikasi tambahan seperti media sosial dan chatbot juga perlu dimanfaatkan untuk meningkatkan interaksi pengguna dengan layanan. Implementasi langkah-langkah ini diharapkan mampu mengatasi hambatan dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan Mikrotrans JakLingko.

Daftar Pustaka

Apriyani, et. al. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Program Jaklingko. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 2 (2). 1-13.

- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1 (2), 123-134.
- Aulia, et. al. (2024). Analisis Peran Infrastruktur Dalam Pertumbuhan Ekonomi Pembangunan Di Kota Palembang. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA)*, 4 (1), 36-54.
- Bahaqi, M. A., & Sahara, S. (2023). Dampak Halte Jak Lingko Terhadap Kenyamanan Pengguna Angkutan Umum (Studi Penelitian Tebet ECO Park). *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 575-579.
- Bangun, G. E. dan Suwandi, I. M. (2024). Evaluasi Kebijakan Integrasi Angkutan Pengumpan ke Dalam Sistem Bus Rapid Transit: Studi pada Mikrotrans Jaklingko. *Sosiohumaniora*, 10 (1), 154-171.
- Darwin, et. al. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2 (1), 1-12.
- Denhardt, J. V. dan Denhardt, R. B. (2015). Pelayanan Publik Baru Ditinjau Kembali. *Public Administration Review*, 75 (5).
- Endrawati, T., Widodo, A., & Raharjo, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan jaklingko Pada Pt Jaklingko Jakarta. In *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri dan Rantai Pasok (Vol. 1, No. 1, pp. 255-265)*.
- El Sevier: *Transportation Research Part D Assessing travel satisfaction in public transport: A configurational approach* Sukhov et al. (2021)

- Firdaus, M. R., Soesanto, E., & Yulian, F. A. (2024). IMPLEMENTASI BERBASIS UUD 1945 PADA KEPUASAN PUBLIK TERHADAP TRANSPORTASI UMUM JAKLINGKO DI DKI JAKARTA. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, 2(6), 345-356.
- Haryono, et. al. (2018). Persepsi Masyarakat Tentang Kemacetan Lalu Lintas di Jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 5 (3), 277-285.
- Indriyani, S. (2022). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Ojek Online terhadap Angkutan Kota Mikrotrans Jak Lingko dengan Modal Binomial Logit Selisih (Studi Kasus pada Rute Tanah Abang-Kebayoran Lama). *Jurnal Arsip dan Rekayasa Perencanaan*, 5 (4).
- Kodariyah, L., Kurniawan, I. A., & Firdiyani, F. (2022). KOLABORASI STAKEHOLDER DALAM MELAKSANAKAN PROGRAM LAYANAN TRANSPORTASI INTEGRASI JAKLINGKO DI PROVINSI DKI JAKARTA. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 12(1), 1-9.
- Kultsum, et. al. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi dengan Kepuasan Pengguna Mikrotrans Jak Lingko di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10 (2).
- Purwanti, A. dan Wahdiniwaty, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kewajaran Harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cinderella School of English for Children di Bandung. *JIMM UNIKOM*
- Purwoko, et. al. (2022). Rencana Perjalanan Masyarakat DKI Jakarta ke Luar Kota Selama Periode Libur Natal 2021 dan Tahun Baru 2022. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 11 (3)
- Ragin, C. C. (2009). *Redesigning social inquiry: Fuzzy sets and beyond*. University of Chicago Press.
- Sari, P. K., Wijaya, A., Santoso, E., & Kurniawan, B. (2024). Integrating sustainability in transportation infrastructure development: Balancing economic, social, and environmental impacts. *Journal of Sustainable Cities and Society*, 78.
- Syarifah, A. U., & Sahara, S. (2023). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Pribadi Terhadap Angkutan Umum Mikrotrans Jaklingko Di Wilayah Tanjung Priok. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zahra, et. al. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Industri Angkutan Umum: Studi Kasus Mikrotrans Jak Lingko. *Jurnal Sains dan Seni*

