

**PUBLIC VALUE PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
TRANSJAKARTA DI JAKARTA SELATAN**

Zahreina Nurul Ramadhany, Maesaroh

**Program Studi S1 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

Public transportation plays a vital role in supporting the mobility of urban communities and reducing traffic congestion. TransJakarta, as a Bus Rapid Transit (BRT) service in Jakarta, is expected to create public value through effective, affordable, and reliable service. This study aims to analyze the public value perceived by TransJakarta users in South Jakarta and to identify the factors that support and hinder it. This study employs a descriptive qualitative approach using data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. The analysis utilizes Mark H. Moore's Strategic Triangle framework with indicators developed by Wijewardena (2009), encompassing legitimacy and support, operational capabilities, and public value. The results indicate that TransJakarta services generally reflect these three dimensions through government policy support, adequate operational capacity, and public value in the form of affordability, service integration, and service responsiveness. However, challenges remain regarding service communication by staff and the equitable distribution of bus stop facilities.

Keywords: *Public Value, TransJakarta, Public Transportation, Strategic Triangle, South Jakarta*

ABSTRAK

Transportasi publik memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan dan mengurangi kemacetan. TransJakarta sebagai layanan Bus Rapid Transit (BRT) di Jakarta diharapkan mampu menciptakan public value melalui pelayanan yang efektif, terjangkau, dan andal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis public value pengguna layanan TransJakarta di Jakarta Selatan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan kerangka Strategic Triangle dari Mark H. Moore dengan indikator yang dikembangkan oleh Wijewardena (2009), meliputi legitimacy and support, operational capabilities, dan public value. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan TransJakarta secara umum telah mencerminkan ketiga dimensi tersebut melalui dukungan kebijakan pemerintah, kapasitas operasional yang memadai, serta nilai publik berupa keterjangkauan, integrasi layanan, dan responsivitas pelayanan. Namun, masih terdapat kendala pada aspek komunikasi pelayanan oleh pramusapa dan pemerataan fasilitas halte.

Kata kunci: Nilai Publik, TransJakarta, Transportasi Publik, Kerangka Strategis, Jakarta Selatan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fokus utama dalam kajian ilmu administrasi publik, karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat serta tanggung jawab negara dalam mewujudkan kesejahteraan umum. Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan yang layak dan berkualitas kepada warga negara, mulai dari pelayanan administratif hingga pelayanan publik lainnya (Alissa Haslindatus Zafirah, 2022). Hal tersebut sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menegaskan bahwa negara memiliki tujuan untuk melindungi seluruh rakyat Indonesia, meningkatkan kesejahteraan umum, serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Selanjutnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mempertegas bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang memenuhi prinsip kualitas, kemudahan, keterjangkauan, serta kepastian. Undang-Undang tersebut menjadi dasar bagi penyelenggara layanan publik dalam mengatur, meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Transportasi publik merupakan suatu sarana yang berkaitan dengan peradaban dimana komponen utamanya terkait dengan keadaan sosial, ekonomi dan organisasi masyarakat (E. Halimatu Sa'diah, 2024). Transportasi publik menjadi penting karena memiliki peran strategis dalam proses pembangunan yang tidak hanya dapat mendorong pembangunan daerah, tetapi juga

mendukung pembangunan ekonomi nasional (Galih Puji Kurniawan, 2021). Oleh karena itu, penyelenggaraan transportasi publik dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas, mudah diakses, terjangkau, serta memberikan kenyamanan dan manfaat nyata bagi masyarakat, seperti kemudahan akses, efisiensi waktu perjalanan, serta peningkatan kualitas hidup melalui layanan yang andal dan berkelanjutan.

Seiring dengan tingginya mobilitas masyarakat di wilayah perkotaan, kebutuhan terhadap layanan transportasi publik menjadi semakin penting. Kondisi ini terlihat di Daerah Khusus Jakarta, khususnya Jakarta Selatan sebagai kawasan dengan aktivitas tinggi yang ditandai oleh keberadaan pusat bisnis, perkantoran, dan permukiman. Tingginya mobilitas tersebut menuntut ketersediaan layanan transportasi yang mampu mendukung aktivitas masyarakat secara efektif dan efisien. Namun, peningkatan mobilitas juga diiringi dengan tingginya pengguna kendaraan sebagai sarana utama transportasi. Hal ini terlihat dari jumlah kendaraan bermotor di Daerah Khusus Jakarta yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya, baik pada kendaraan roda dua maupun roda empat.

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta 2022-2024

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta		
	2022	2023	2024
Mobil Penumpang	2.120.532	2.272.301	2.333.391
Bus	33.151	34.877	36.381
Truk	475.488	500.146	520.051

Sepeda Motor	8.550.413	8.889.450	9.167.512
Jumlah	11.179.584	11.696.774	12.057.335

Sumber: Badan Pusat Statistika, *Provinsi DKI Jakarta Dalam Angka 2025*.

Masih banyak masyarakat yang mengandalkan kendaraan pribadinya untuk mobilitas harian. Hal ini memperlihatkan bahwa sepeda motor masih menjadi moda transportasi paling dominan bagi masyarakat Jakarta karena dianggap lebih praktis dan efisien dalam menghadapi kondisi lalu lintas yang padat. Peningkatan kendaraan bermotor yang ada turut mempengaruhi tingkat kepadatan lalu lintas di wilayah Jakarta Selatan yang memiliki intensitas pergerakan harian yang tinggi.

Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi penyelenggaraan transportasi publik untuk menyediakan layanan yang andal, nyaman, dan terjangkau agar dapat menjadi alternatif utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitasnya, khususnya di wilayah dengan intensitas aktivitas tinggi seperti Jakarta Selatan. Penyediaan transportasi yang aman, terjangkau dan berkelanjutan juga sejalan dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya pada *Goal 11: Sustainable Cities and Communities*, yang menekankan pentingnya penyediaan sistem transportasi yang mudah diakses, dan berkelanjutan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menegaskan bahwa pemerintah menjamin ketersediaan massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang kendaraan bermotor umum di kawasan perkotaan.

TransJakarta merupakan salah satu implementasi kebijakan pemerintah dalam penyediaan transportasi publik berbasis

jalan di wilayah perkotaan. Layanan ini berkembang sebagai moda transportasi publik yang memiliki jaringan rute luas serta tarif terjangkau, sehingga menjadi salah satu pilihan utama masyarakat dalam menunjang mobilitas sehari-hari. Hal ini dapat dilihat melalui perbandingan jumlah penumpang.

Tabel 1. 2 Perbandingan Jumlah Penumpang TransJakarta, MRT dan LRT

Indikator	Moda Transportasi	Jan 2023	Des 2023	Jan 2024
Total penumpang (orang)	TransJakarta	20.001.303	28.957.580	30.934.491
	MRT	2.540.315	3.036.358	3.143.854
	LRT	72.424	98.413	96.837
Total Perjalanan (Unit)	TransJakarta	6.190	6.350	6.324
	MRT	8.035	8.124	8.241
	LRT	6.190	6.350	6.324

Sumber: BPS, Perkembangan Transportasi DKI Jakarta Januari 2024.

Jumlah penumpang TransJakarta jauh lebih besar dibandingkan moda transportasi publik lain, seperti MRT dan LRT, sehingga memperlihatkan bahwa TransJakarta masih menjadi moda utama pilihan masyarakat Jakarta.

Namun dalam kerangka *public value*, tingginya jumlah penumpang tidak serta merta menunjukkan optimalnya layanan. Intensitas pengguna yang tinggi justru berpotensi menimbulkan tekanan pada kapasitas operasional yang berdampak pada pengalaman pengguna. Berbagai permasalahan operasional masih ditemukan seperti ketidakteraturan waktu kedatangan bus (*headway*), kepadatan penumpang pada jam sibuk, gangguan pada sistem *tap in* dan

tap out, serta keterbatasan fasilitas halte, khususnya pada halte non-BRT. Kondisi ini tidak hanya memengaruhi kenyamanan dan aksesibilitas, tetapi juga berpotensi memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

Public value menekankan bahwa keberhasilan layanan publik tidak hanya diukur dari penyediaan layanan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut memberikan manfaat dan nilai yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna. Dengan demikian, analisis terhadap layanan TransJakarta tidak hanya perlu dilihat dari aspek operasional, tetapi juga dari perspektif pengalaman pengguna. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis *public value* dalam layanan transportasi publik TransJakarta di Jakarta Selatan, dengan pertanyaan utama: “Bagaimana nilai publik dalam layanan transportasi TransJakarta di Jakarta Selatan?”

KAJIAN TEORI

a) *Public Value*

Berdasarkan kerangka *public value strategic triangle* yang dikembangkan oleh Moore (1995) dan indikator yang dikembangkan oleh Wijwardena (2009), terdapat tiga dimensi utama sebagai berikut:

1. *Legitimacy and Support* (Legitimasi dan Dukungan)

Dimensi ini merujuk pada sejauh mana layanan publik memperoleh legitimasi dan dukungan dari lingkungan yang memberikan kewenangan (*authorizing environment*). Dimensi ini mencakup aspek hukum (*laws*), dukungan kebijakan (*political support*), alokasi sumber daya (*resource allocation*), serta

sikap dan penerimaan masyarakat (*community attitudes*). Legitimasi dan dukungan menjadi dasar penting dalam menjamin keberlanjutan dan penerimaan layanan publik oleh masyarakat.

2. *Operational Capability* (Kapasitas Operasional)

Dimensi ini merujuk pada sejauh mana layanan publik memperoleh legitimasi dan dukungan dari lingkungan yang memberikan kewenangan (*authorizing environment*). Dimensi ini mencakup aspek hukum (*laws*), dukungan kebijakan (*political support*), alokasi sumber daya (*resource allocation*), serta sikap dan penerimaan masyarakat (*community attitudes*). Legitimasi dan dukungan menjadi dasar penting dalam menjamin keberlanjutan dan penerimaan layanan publik oleh masyarakat.

3. *Public Value* (Nilai Publik)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menjalankan layanan secara efektif dan efisien. Kapasitas operasional mencakup kewenangan hukum (*legal power*), sumber daya manusia (*people*), sumber daya finansial (*money*), keterampilan (*skills*), budaya organisasi (*organisation culture*), serta kemitraan dengan pemangku kepentingan (*partnerships*). Kapasitas operasional yang memadai akan menentukan kualitas dan keberhasilan penyelenggaraan layanan publik.

b) **Faktor Pendukung dan Penghambat Terwujudnya *Public Value***

Menurut Moenir (2002) dalam penelitian (Silva Nita Kamu, 2020) menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan

suatu pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang dapat menjadi pendukung dan penghambat layanan, yaitu:

1. Faktor kesadaran petugas dalam memahami tugasnya sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat dalam menciptakan *public value*.
2. Faktor aturan yang jelas dan diterapkan secara konsisten dapat memberikan kepastian dan keteraturan dalam pelayanan.
3. Faktor organisasi organisasi yang jelas dan mekanisme kerja yang terkoordinasi mampu meningkatkan kualitas layanan yang akan berdampak pada peningkatan aksesibilitas dan responsivitas layanan kepada masyarakat.
4. Faktor kemampuan dan keterampilan petugas menentukan keberhasilan pelayanan publik. Pegawai dan petugas yang terampil dapat memberikan layanan cepat, tepat dan ramah, sehingga akan memperkuat kualitas pelayanan dan kepercayaan publik.
5. Faktor sarana dan prasarana yang memadai mendukung kemudahan dan kenyamanan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena pengalaman pengguna dalam layanan transportasi publik TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan. Jenis data yang digunakan berupa data kualitatif deskriptif yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen resmi, laporan tahunan TransJakarta, serta literatur

yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumen dan juga triangulasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Public Value* Pengguna Layanan Transportasi Publik TransJakarta di Jakarta Selatan

a) *Legitimacy and Support* (Legitimasi dan Dukungan)

Dimensi *legitimacy and support* dalam kerangka *strategic triangle* yang dikemukakan oleh Mark H. Moore (1995) berkaitan dengan bagaimana organisasi publik memperoleh legitimasi dan dukungan dari lingkungan otoritas (*authorizing environment*), yang meliputi pemerintah sebagai pemegang kewenangan formal serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Legitimasi dalam pelayanan publik tidak hanya bersumber dari aturan formal, tetapi juga terbentuk melalui dukungan kebijakan, ketersediaan sumber daya, serta penerimaan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan. Berdasarkan hasil penelitian, legitimasi formal layanan TransJakarta tercermin melalui keberadaan aturan dan pedoman operasional yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelaksanaan layanan mengacu pada kebijakan internal yang ditetapkan oleh Direksi TransJakarta sebagai organ yang memiliki kewenangan dalam menentukan arah kebijakan operasional. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dilaksanakan berdasarkan dasar hukum yang jelas dan terstruktur, sehingga memperkuat legitimasi formal organisasi dalam menjalankan layanan publik.

Selain itu, legitimasi juga diperkuat melalui dukungan kebijakan dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai otoritas penyelenggara layanan. Dukungan tersebut diwujudkan melalui penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan layanan TransJakarta, yang mencakup standar armada, fasilitas halte, serta mekanisme pelayanan. Keberadaan SPM tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah dalam mendukung keberlanjutan layanan serta memberikan kepastian dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan. Dukungan pemerintah tidak hanya terbatas pada aspek regulasi, tetapi juga tercermin dalam alokasi sumber daya yang diberikan untuk menunjang operasional layanan. Hal ini terlihat melalui revitalisasi halte sebagai upaya peningkatan fasilitas fisik, serta fleksibilitas dalam pengembangan rute layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penyediaan sumber daya tersebut menunjukkan adanya keterlibatan aktif pemerintah dalam mendukung keberlangsungan dan peningkatan kualitas layanan TransJakarta. Di sisi lain, legitimasi juga dibentuk melalui sikap dan penerimaan masyarakat terhadap layanan TransJakarta. Sebagian besar pengguna menunjukkan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap layanan, serta memandang TransJakarta sebagai sarana transportasi yang penting dalam menunjang mobilitas harian. Selain itu, pengguna juga menunjukkan dukungan melalui kesediaan merekomendasikan layanan serta partisipasi dalam memberikan kritik dan masukan yang kemudian direspons oleh pengelola layanan.

Meskipun demikian, temuan penelitian juga menunjukkan adanya variasi pengalaman pengguna. Beberapa pengguna masih merasakan keterbatasan pada aspek

fasilitas, khususnya pada halte non-BRT yang belum sepenuhnya memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun legitimasi dan dukungan telah terbentuk, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan untuk mendukung pemerataan layanan secara optimal. Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi *legitimacy and support* dalam layanan TransJakarta telah relatif terpenuhi. Hal ini ditunjukkan melalui adanya dasar hukum yang jelas, dukungan kebijakan pemerintah, alokasi sumber daya yang mendukung operasional, serta penerimaan masyarakat terhadap layanan. Namun demikian, temuan ini bersifat kontekstual pada wilayah Jakarta Selatan dan mencerminkan variasi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan TransJakarta.

b) Operational Capability (Kemampuan Operasional)

Dimensi *operational capability* dalam kerangka *strategic triangle* Mark H. Moore (1995) merujuk pada kemampuan organisasi publik dalam mengubah legitimasi dan dukungan yang dimiliki menjadi kinerja pelayanan yang nyata. Kapasitas ini mencakup kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya, baik sumber daya manusia, keuangan, sistem operasional, maupun jaringan kerja sama untuk memastikan layanan dapat berjalan secara efektif dan konsisten. Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan operasional TransJakarta tercermin melalui adanya mekanisme kerja yang terstruktur dan didukung oleh aturan operasional yang jelas. Pelaksanaan pelayanan di lapangan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang kemudian diturunkan ke dalam Instruksi Kerja (IK) sebagai

pedoman teknis yang lebih rinci bagi petugas. Keberadaan IK tidak hanya mengatur prosedur pelayanan, tetapi juga mencakup aturan perilaku serta sanksi bagi petugas, sehingga seluruh aktivitas operasional memiliki standar yang jelas dan mengikat.

Selain aspek aturan, kapasitas operasional juga ditentukan oleh peran sumber daya manusia sebagai pelaksana layanan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa TransJakarta memiliki mekanisme pengembangan kapasitas melalui pelatihan bagi petugas, khususnya pramusapa. Pelatihan tersebut dilakukan sebagai upaya untuk menutupi kekurangan yang masih ada, terutama dalam aspek komunikasi dan *public speaking*. Meskipun demikian, temuan lapangan menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi petugas di lapangan masih belum sepenuhnya konsisten, seperti cara penyampaian yang kurang optimal atau ekspresi yang kurang ramah. Kondisi ini menunjukkan adanya variasi keterampilan interpersonal antar petugas yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menerima pelayanan.

Dari sisi pembiayaan, operasional TransJakarta didukung oleh skema subsidi *Public Service Obligation* (PSO) dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Struktur pembiayaan ini memungkinkan TransJakarta untuk mempertahankan tarif yang terjangkau bagi masyarakat, sehingga layanan dapat diakses secara luas. Pada tingkat operasional, unit pelayanan tidak mengelola anggaran secara langsung, melainkan berfokus pada implementasi layanan, sementara aspek keuangan dikelola secara terpusat oleh organisasi. Hal ini menunjukkan adanya pembagian fungsi yang jelas dalam mendukung efektivitas operasional layanan.

Kemampuan operasional juga didukung oleh budaya organisasi yang berkembang di internal TransJakarta, salah satunya melalui mekanisme KOPDARWIL (Kopi Darat Wilayah). Kegiatan ini menjadi ruang koordinasi dan evaluasi antara petugas dan manajemen sebelum pelaksanaan *shift* kerja, sehingga permasalahan operasional dapat diidentifikasi dan ditindaklanjuti secara cepat. Budaya kerja yang bersifat dialogis dan koordinatif ini berperan dalam menjaga konsistensi pelayanan di lapangan. Selain itu, kapasitas operasional TransJakarta juga diperkuat melalui kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan. Kerja sama dengan Dinas Perhubungan dilakukan dalam pengkajian dan pembukaan rute baru, sementara kolaborasi dengan Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk (PPAPP) serta organisasi non-pemerintah (NGO) berperan dalam mendukung aspek keamanan dalam penanganan pelecehan seksual di lingkungan TransJakarta. Kemitraan ini menunjukkan bahwa operasional layanan tidak berjalan secara mandiri, melainkan melalui koordinasi lintas aktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi *operational capability* dalam layanan TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan telah relatif terpenuhi. Hal ini terlihat dari adanya sistem operasional yang terstruktur, dukungan sumber daya manusia melalui pelatihan, pembiayaan oleh subsidi pemerintah, budaya organisasi yang mendukung koordinasi, serta kemitraan dengan berbagai pihak. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan pada aspek kemampuan komunikasi petugas yang belum sepenuhnya konsisten, sehingga

menjadi catatan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

c) *Public Value* (Nilai Publik)

Dalam kerangka *strategic triangle*, nilai publik (*public value*) merupakan tujuan utama penyelenggaraan layanan publik, yaitu menciptakan manfaat yang bermakna bagi masyarakat. Moore (1995) menjelaskan bahwa nilai publik tidak hanya diukur dari output layanan, tetapi juga dari sejauh mana layanan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Pengukuran nilai publik dapat dilihat melalui aspek kepercayaan, legitimasi, kualitas pelayanan, keadilan, kesetaraan, serta aksesibilitas.

Berdasarkan hasil penelitian, nilai publik dalam layanan TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan tercermin melalui pengalaman dan penilaian pengguna terhadap layanan yang mereka terima. Dari sisi kepercayaan, sebagian besar pengguna menilai bahwa layanan TransJakarta cukup dapat diandalkan dalam menunjang mobilitas harian. Kepercayaan tersebut terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang konsisten, khususnya pada aspek responsivitas petugas, rasa aman, serta ketepatan waktu yang relatif dapat diprediksi. Meskipun masih terdapat keterlambatan pada waktu tertentu akibat faktor eksternal seperti kemacetan, pengguna tetap dapat menerima kondisi tersebut selama tidak berlangsung secara terus menerus.

Selain itu, nilai publik juga terlihat dari legitimasi dalam bentuk penerimaan masyarakat terhadap layanan. TransJakarta tidak lagi dipandang sebagai alternatif, melainkan telah menjadi transportasi utama bagi sebagian besar pengguna di Jakarta

Selatan. Tarif yang terjangkau, kemudahan menghindari kemacetan, serta jangkauan layanan yang luas menjadi faktor yang memperkuat penerimaan tersebut. Tingginya penggunaan oleh berbagai kelompok masyarakat, mulai dari pekerja hingga pelajar, menunjukkan adanya penerimaan sosial yang luas terhadap layanan ini.

Dari sisi keadilan (*fairness*), temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan TransJakarta dilaksanakan tanpa adanya perlakuan diskriminatif dalam proses pelayanan. Pengguna secara umum merasa diperlakukan dengan baik oleh petugas tanpa adanya perbedaan perlakuan berdasarkan latar belakang tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi pelayanan berlangsung secara setara dan konsisten bagi seluruh pengguna.

Sementara itu, kesetaraan (*equity*) dalam layanan tercermin melalui upaya penyediaan fasilitas dan mekanisme yang mengakomodasi kebutuhan kelompok pengguna yang berbeda. TransJakarta menyediakan kursi prioritas, ruang khusus perempuan, serta fasilitas pendukung lainnya sebagai bentuk perlindungan bagi kelompok rentan. Selain itu, terdapat perilaku sosial antar pengguna, seperti kesediaan penumpang memberikan tempat duduk kepada lansia, yang turut memperkuat persepsi kesetaraan dalam layanan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa keterbatasan, seperti fasilitas halte yang belum sepenuhnya memadai pada jam sibuk serta kebijakan tertentu yang belum sepenuhnya dirasakan merata oleh seluruh pengguna.

Dari aspek kualitas pelayanan (*service quality*), pengguna secara umum menilai bahwa layanan TransJakarta sudah cukup baik, terutama pada aspek kenyamanan dan responsivitas operasional, seperti adanya

penambahan armada pada rute tertentu untuk mengurangi kepadatan. Namun, masih terdapat beberapa catatan perbaikan, khususnya pada ketepatan waktu kedatangan bus dan ketersediaan informasi *real-time*, terutama pada layanan non-BRT. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan bersifat dinamis dan masih memerlukan peningkatan berkelanjutan.

Selanjutnya, dari sisi aksesibilitas (*accessibility*), layanan TransJakarta dinilai cukup mudah dijangkau oleh pengguna di wilayah Jakarta Selatan. Persebaran halte yang luas serta keberadaan layanan non-BRT membantu memperluas jangkauan layanan, khususnya bagi masyarakat yang berada jauh dari halte utama. Selain itu, beberapa halte telah dilengkapi dengan fasilitas ramah disabilitas seperti *ramp*. Namun, fasilitas tersebut belum tersedia secara merata di seluruh halte, sehingga masih diperlukan peningkatan untuk mencapai aksesibilitas yang lebih inklusif.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa nilai publik dalam layanan TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan telah relatif terpenuhi. Hal ini tercermin dari adanya kepercayaan pengguna, penerimaan masyarakat yang tinggi, pelayanan yang tidak diskriminatif, serta manfaat layanan yang dirasakan melalui kemudahan akses dan keterjangkauan tarif. Meskipun demikian, temuan juga menunjukkan adanya variasi pengalaman pengguna, khususnya pada aspek ketepatan waktu, pemerataan fasilitas, dan aksesibilitas, sehingga masih diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan untuk mengoptimalkan penciptaan nilai publik.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Terwujudnya *Public Value*

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran petugas mengacu pada tingkat pemahaman, tanggung jawab, dan kepedulian petugas dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna. Kesadaran tersebut tercermin dalam sikap profesional, responsif, serta komitmen petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan aturan dan kebutuhan pengguna.

Dalam praktik pelayanan, kesadaran petugas terlihat melalui sikap tanggap, inisiatif, serta kepedulian pramusapa dalam melayani pengguna. Petugas aktif dalam mengarahkan penumpang, terutama pada kondisi halte yang padat, seperti memberikan imbauan ketika bus penuh agar penumpang tidak memaksakan naik. Selain itu, petugas juga menunjukkan perhatian terhadap penumpang prioritas dengan mendampingi hingga masuk dan duduk di dalam bus.

Kesadaran tersebut juga tercermin dalam situasi operasional, khususnya pada jam sibuk. Petugas menunjukkan perhatian terhadap pergerakan penumpang, seperti memastikan penumpang yang masih menuju halte dapat naik terlebih dahulu sebelum bus berangkat. Hal ini menunjukkan adanya kepedulian petugas dalam menjaga keselamatan dan kenyamanan pengguna selama proses pelayanan berlangsung.

Sejalan dengan Moenir (2002), kesadaran petugas menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan publik karena mencerminkan tanggung jawab dan komitmen dalam menjalankan tugas. Kesadaran tidak hanya ditunjukkan melalui kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga melalui inisiatif dan kepedulian dalam menghadapi situasi pelayanan di lapangan.

Dengan demikian, faktor kesadaran petugas dapat dipahami sebagai salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan. Sikap responsif, perhatian terhadap pengguna, serta inisiatif dalam mengelola situasi layanan menunjukkan adanya kesadaran profesional yang berkontribusi pada terciptanya pengalaman pelayanan yang positif.

2. Faktor Aturan

Faktor aturan merupakan pedoman yang mengatur pelaksanaan pelayanan agar berjalan tertib sesuai dengan standar. Dalam pelayanan TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan, aturan menjadi dasar operasional yang membentuk konsistensi dan kapasitas layanan bagi pengguna. Penerapan aturan mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang tertuang dalam Peraturan Gubernur dan dijabarkan ke dalam SOP operasional.

Kepatuhan terhadap SOP menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Aturan tersebut telah disosialisasikan dan diterapkan oleh petugas di lapangan, sehingga pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa SOP tidak hanya berfungsi sebagai dokumen formal, tetapi telah diinternalisasi dalam praktik kerja petugas.

Menurut Moenir (2002:88), faktor aturan merupakan landasan kerja pelayanan yang menentukan arah, batas, dan pola tindakan petugas dalam menjalankan tugasnya. Aturan berfungsi sebagai instrumen normatif yang memastikan pelayanan tidak bergantung pada penilaian individu, melainkan berjalan berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. TransJakarta telah memiliki SOP yang mengacu pada SPM, sehingga

pelayanan memiliki standar yang jelas dan terstruktur. Kepatuhan terhadap SOP menunjukkan bahwa pelayanan dijalankan secara konsisten dan tidak bergantung pada aturan pribadi.

Dengan demikian, faktor aturan berperan sebagai faktor pendukung dalam menjaga konsistensi kualitas layanan. Keberadaan SOP yang mengacu pada SPM menciptakan kepastian prosedur, sehingga pelayanan menjadi lebih tertib, terukur, dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

3. Faktor Organisasi

Faktor organisasi berkaitan langsung dengan struktur, sistem, dan mekanisme kerja yang memungkinkan pelayanan publik berjalan secara terkoordinasi dan efektif. Dalam pelayanan TransJakarta, organisasi menjadi instrumen yang mengatur peran dan alur kerja sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara terstruktur tanpa menimbulkan kebingungan peran di lapangan. Koordinasi antar petugas dalam pelayanan TransJakarta berjalan secara hierarkis dan sistematis. Alur pelaporan telah ditetapkan dengan jelas, dimulai dari pramusapa yang berkoordinasi dengan koordinator lapangan (korlap), kemudian diteruskan kepada koordinator wilayah (korwil), hingga ke manajemen pusat. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi telah dipahami dan dijalankan oleh petugas di lapangan. Selain itu, dalam situasi yang membutuhkan penanganan cepat, seperti insiden darurat, sistem organisasi menunjukkan adanya pembagian peran yang terstruktur. Sebagian petugas melakukan penanganan langsung di lapangan, sementara petugas lainnya melakukan koordinasi dan pelaporan kepada atasan sesuai dengan alur yang telah

ditetapkan. Pola kerja ini menunjukkan bahwa sistem organisasi mampu berjalan secara adaptif dan responsif tanpa mengabaikan struktur yang ada.

Menurut Moenir (2002:88), faktor organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme pelayanan melalui pengaturan alur kerja, pembagian peran, dan koordinasi antarpetugas. Struktur organisasi yang jelas membantu setiap petugas memahami tanggung jawab serta alur pelaporan dalam berbagai situasi pelayanan. Temuan ini juga menunjukkan bahwa pelayanan TransJakarta didukung oleh sistem organisasi yang mampu menjaga stabilitas dan konsistensi pelayanan. Struktur yang hierarkis memungkinkan koordinasi berjalan secara sistematis, sehingga pelayanan tidak bergantung pada inisiatif individu semata. Dengan demikian, faktor organisasi berperan sebagai faktor pendukung dalam pembentukan kualitas pelayanan. Sistem organisasi yang terstruktur dan responsif berkontribusi terhadap terciptanya pelayanan yang tertib, sigap, dan dapat diandalkan, sehingga mendukung terbentuknya kepercayaan serta persepsi profesionalisme layanan TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor keterampilan dan kemampuan merujuk pada kompetensi teknis serta kapasitas petugas dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku. Dalam pelayanan TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan, faktor ini terlihat dari adanya pelatihan rutin, pembekalan teknis, serta kemampuan petugas dalam merespons berbagai situasi pelayanan di lapangan. Pengembangan kemampuan

dilakukan melalui pelatihan yang diberikan secara berkala dengan materi yang berbeda antar petugas. Meskipun demikian, pengetahuan tersebut tetap disebarkan melalui mekanisme *sharing session*, sehingga keterampilan yang dimiliki tidak hanya bersifat individual tetapi juga terintegrasi dalam kerja tim di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas petugas dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Dari sisi pelaksanaan, keterampilan petugas terlihat dalam kemampuan menangani penumpang prioritas serta merespons situasi darurat. Petugas mampu memberikan pendampingan kepada pengguna yang membutuhkan, serta menunjukkan respons cepat dalam situasi yang berpotensi membahayakan keselamatan. Hal ini mencerminkan bahwa keterampilan teknis telah diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Namun demikian, masih ditemukan kendala pada aspek komunikasi informasi dalam situasi tertentu, seperti keterlambatan kedatangan bus yang belum disampaikan secara jelas kepada pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun keterampilan teknis telah berjalan dengan baik, kemampuan komunikasi petugas masih memerlukan penguatan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Menurut Moenir (2002:88), keterampilan merupakan kemampuan dalam melaksanakan tugas dengan menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara tepat, efektif, dan sesuai ketentuan. Dalam konteks ini, keterampilan petugas tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga kemampuan dalam memberikan informasi kepada pengguna sesuai dengan kondisi di lapangan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan

kemampuan petugas TransJakarta telah dilakukan secara terstruktur melalui pelatihan dan pembekalan teknis. Respons cepat dalam menangani insiden serta kemampuan dalam melayani kelompok prioritas menunjukkan bahwa keterampilan tersebut telah diimplementasikan dalam pelayanan. Namun, keterbatasan pada aspek komunikasi menunjukkan bahwa pengembangan keterampilan belum sepenuhnya merata pada seluruh aspek pelayanan. Dengan demikian, faktor keterampilan dan kemampuan berperan sebagai faktor pendukung dalam pembentukan kualitas pelayanan. Kombinasi antara kemampuan teknis dan komunikasi menjadi elemen penting dalam menjaga kualitas interaksi antara petugas dan pengguna. Meskipun keterampilan teknis telah berjalan dengan baik, peningkatan pada aspek komunikasi masih diperlukan agar pelayanan dapat dirasakan secara lebih optimal oleh pengguna.

5. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana merujuk pada ketersediaan fasilitas fisik dan pendukung yang digunakan dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik. Sarana mencakup perlengkapan operasional seperti halte, armada bus, sistem informasi, serta fasilitas penunjang lainnya, sedangkan prasarana berkaitan dengan infrastruktur yang memungkinkan layanan berjalan secara efektif dan aman. Dalam konteks pelayanan TransJakarta di Jakarta Selatan yang memiliki mobilitas tinggi, faktor ini berperan dalam menentukan kenyamanan, keamanan, serta kelancaran akses pengguna terhadap layanan. Secara umum, sarana dan prasarana TransJakarta telah mendukung operasional pelayanan. Hal ini terlihat dari

ketersediaan armada yang relatif baru, penggunaan bus listrik, serta sistem pembayaran melalui mesin *tap in* dan *tap out* yang pada umumnya berjalan dengan baik. Selain itu, pada jalur BRT, waktu kedatangan bus (*headway*) relatif terjaga sehingga mendukung kelancaran layanan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala pada aspek teknis yang memengaruhi pengalaman pengguna. Pada rute non-BRT, keterlambatan bus masih terjadi akibat faktor eksternal seperti kemacetan dan kondisi lalu lintas, sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama. Kondisi tersebut berdampak pada peningkatan antrean penumpang di halte, terutama pada jam sibuk di kawasan dengan aktivitas tinggi seperti Jakarta Selatan. Selain itu, fasilitas halte di beberapa titik masih belum memadai dalam menampung jumlah penumpang, khususnya pada kawasan perkantoran. Kapasitas halte yang terbatas menyebabkan kepadatan yang berpotensi mengurangi kenyamanan pengguna. Pada aspek sistem pembayaran, meskipun mesin *tap in* dan *tap out* umumnya berfungsi dengan baik, masih ditemukan kendala konektivitas pada kartu tertentu yang menyebabkan proses masuk dan keluar menjadi kurang lancar. Dari sisi kondisi armada, secara umum bus TransJakarta dinilai dalam kondisi baik dan nyaman digunakan. Namun, masih ditemukan kendala teknis pada beberapa armada, seperti kebocoran pada sistem pendingin (AC), yang berpotensi mengurangi kenyamanan penumpang.

Menurut Moenir (2016:119), sarana merupakan segala bentuk peralatan dan fasilitas yang digunakan sebagai alat bantu utama dalam mendukung kegiatan pelayanan. Ketersediaan sarana yang memadai akan menentukan efektivitas, efisiensi, serta kenyamanan layanan yang

diterima oleh pengguna. Dalam hal ini, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sumber daya manusia, tetapi juga oleh kesiapan fasilitas fisik yang mendukungnya. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sarana dan prasarana TransJakarta secara umum telah tersedia dan berfungsi, efektivitasnya belum sepenuhnya merata di seluruh titik layanan. Ketimpangan fasilitas, gangguan teknis, serta keterbatasan kapasitas halte menunjukkan bahwa masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

Dengan demikian, faktor sarana dan prasarana berperan sebagai faktor pendukung dalam operasional pelayanan TransJakarta di Jakarta Selatan. Ketersediaan fasilitas yang memadai berkontribusi terhadap kenyamanan, kepastian waktu, serta rasa aman pengguna. Namun, ketika terdapat kendala teknis dan ketimpangan fasilitas, pengalaman pengguna menjadi kurang konsisten, sehingga diperlukan peningkatan berkelanjutan untuk mendukung kualitas pelayanan yang lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Public Value* pengguna layanan transportasi publik TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan, dapat disimpulkan bahwa nilai publik telah tercipta dan didukung oleh keterkaitan antara tiga dimensi dalam *Strategic Triangle*, yaitu *legitimacy and support*, *operational capabilities*, dan *public value*. Pada dimensi *legitimacy and support*, legitimasi kelembagaan terbentuk melalui pedoman direksi, kebijakan pemerintah daerah melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM), serta dukungan fiskal melalui skema *Public Service*

Obligation (PSO). Dukungan tersebut juga diperkuat oleh penerimaan dan penggunaan aktif masyarakat terhadap layanan TransJakarta. Pada dimensi *operational capabilities*, penyelenggaraan layanan didukung oleh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Instruksi Kerja (IK), struktur organisasi yang terkoordinasi, budaya kerja melalui KOPDARWIL, kemitraan dengan instansi terkait, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan. Selanjutnya, pada dimensi *public value*, manfaat layanan tercermin melalui keterjangkauan tarif, integrasi antarmoda, responsivitas pelayanan, serta perhatian terhadap kelompok prioritas. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal, khususnya pada komunikasi pelayanan oleh pramusapa serta pemerataan fasilitas halte, sehingga masih diperlukan peningkatan agar nilai publik yang dihasilkan dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh pengguna.

Selain itu, terwujudnya nilai publik dalam layanan TransJakarta di Jakarta Selatan juga dipengaruhi oleh faktor pendorong dan penghambat. Faktor pendorong meliputi kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan, kejelasan aturan melalui penerapan SOP dan SPM, serta dukungan organisasi internal dan budaya kerja seperti KOPDARWIL yang berperan dalam menjaga konsistensi operasional layanan di lapangan. Sementara itu, faktor penghambat masih ditemukan pada aspek keterampilan pramusapa dalam menyampaikan informasi pada situasi tertentu, seperti keterlambatan bus, serta pada aspek sarana dan prasarana, seperti keterbatasan kapasitas halte pada jam sibuk, gangguan teknis pada sistem pembayaran, dan permasalahan kenyamanan armada. Dengan demikian,

meskipun layanan TransJakarta di Jakarta Selatan telah mampu menciptakan nilai publik, masih diperlukan upaya peningkatan pada aspek komunikasi pelayanan dan pemerataan fasilitas agar pengalaman pengguna dapat dirasakan secara lebih optimal dan konsisten.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, saran dalam penelitian ini difokuskan pada aspek-aspek yang masih belum optimal serta faktor-faktor penghambat dalam penyelenggaraan layanan TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan, yaitu:

1. TransJakarta perlu meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan melalui pelatihan public speaking, pelayanan pelanggan, dan etika pelayanan bagi pramusapa secara berkelanjutan, guna memperkuat kualitas interaksi antara petugas dan pengguna.
2. TransJakarta perlu melakukan evaluasi terhadap halte-halte yang masih tergolong sempit, khususnya pada halte dengan tingkat kepadatan tinggi, melalui pengaturan arus penumpang maupun penyesuaian operasional.
3. Pengelola TransJakarta perlu melakukan pemeliharaan serta peningkatan sistem pembayaran secara berkala untuk meminimalkan gangguan teknis yang dapat menghambat akses pengguna.
4. TransJakarta perlu melakukan pemeliharaan armada secara rutin, khususnya pada sistem pendingin (AC), guna menjaga kenyamanan penumpang serta mencegah gangguan teknis.

5. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama TransJakarta perlu melanjutkan program revitalisasi halte secara lebih merata, khususnya pada halte dengan fasilitas yang belum memadai, agar kualitas layanan dapat dirasakan secara lebih optimal oleh seluruh pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik
<https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Detail/s/38748/Uu-No-25-Tahun-2009>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
<https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Detail/s/38654>
- Moore, M. H. (1955). *Creating Public Value Strategic Mangement In Government*. United States Of America : Harvard University Press.
- Aimar Habibi Nugraha, A. A. (2025). Analisis Tantangan Dan Penguatan Layanan Digital Yes!Jitu Dalam Perspektif Public Value pada Transformasi Spbe Kota Bandung. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1141-1147.
- Alissa Haslindatus Zafirah, B. K. (2022). Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online Pada Bidang Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *Seminar Nasional 2022 "Transformasi Digital Dalam*

Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi".

- Anggraeni, J., Yusuf, Y., & Firdiyani, F. (2025). Public Value in the Program for Improving Settlement Quality through Gebrak Pakumis in Tangerang Regency (Case Study: Sepatan Timur District). *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 23(2), 1031-1039.
- E. Halimatu Sa'diah, D. M. (2024). Kualitas Pelayanan Transportasi Publik. *Karimah Tauhid, Volume 3 Nomor 2*.
- Farid Setiawan, R. M. (2021). Legitimasi Dan Komunikasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Keguruan*.
- Galih Puji Kurniawan, S. Z. (2021). Analisis Permasalahan Transportasi di Perkotaan: Studi Kasus pada Kawasan Perkotaan Yogyakarta. *Jurnal Tana Mana*
- Ginting, J. E. (2025). Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim Dengan Menggunakan Pendekatan Public Value . *The Journal Of Multidisciplinary Research On Scientific And Advanced* , 641-649.
- Hasanah, T., Riana, I., Tazkiya, S. R. I., Indriani, P., Nafiah, I., & Prasetyo, E. (2024). Penggunaan Ktp Elektronik (Ktp-El) Dilihat Dari Perspektif Public Value Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 6863-6879.
- Hayyi, A. (2024). Analisis Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pemanfaatan Sepasi Dalam Perspektif Public Value Di Desa Sugihan Kabupaten Tuban. *Jipags (Journal Of Indonesian Public Administration And Governance Studies)*, 9(1).
- John Alford, J. O. (2009). Making Sense Of Public Value: Concepts, Critiques And Emergent Meanings. *International Journal Of Public Administration*.
- Kavanagh, S. (2014, October). Defining And Creating Value For The Public. *Government Finance Review* , P. 57.
- Marwan Sabah Hasan, O. K. (2025). Kesiapan Organisasi, Perilaku, Dan Penciptaan Nilai Publik Dalam Layanan Pemerintah Kesiapan Organisasi, Perilaku, Dan Penciptaan Nilai Publik Dalam Layanan Pemerintah. *Academia Open*.
- Moon, J. Y.-K. (2022). The Implications Of Political Trust For Supporting Public Transport. *Jnl. Soc. Pol.* , 77-95.
- Nuha, A. N., Astuti, R. S., & Kristanto, Y. (2021). Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10(3), 208-223.
- Savi'ah, R. N. (2021). Membangun Public Value Dalam Pengelolaan Sampah Di Kota Pekanbaru Sebagai Pembangkit Listrik Tenaga Sampah Dengan Metode Thermal. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (Jman)*.