

**PUBLIC VALUE PENGGUNAAN TRANSPORTASI UMUM KERETA CEPAT  
JAKARTA-BANDUNG DI STASIUN TEGALLUAR SUMMARECON**

**Nurina Afifah Khansa, Nina Widowati**

**Program Studi S1 Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 129  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id/>  
Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

L 24 26

---

**ABSTRACT**

*The high growth of community mobility in the Bandung and Jakarta areas has caused various transportation problems, especially traffic congestion and dependence on private vehicles. The presence of the Jakarta-Bandung Fast Train (Whoosh) is expected to be a transportation solution that can improve travel efficiency and provide public value to the community. However, in its implementation, there are still various obstacles that affect the optimization of the use of this service, especially at the Summarecon Tegalluar Station. This study aims to analyze the public value in the use of the Jakarta-Bandung Fast Train public transportation at Tegalluar Summarecon Station. The study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of high-speed train service users and parties related to service operations. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the creation of public value in the Whoosh High-Speed Train service at Tegalluar Station has not been fully optimized. Several aspects, such as user satisfaction and service comfort, have been fulfilled through adequate facilities and a fast travel experience. However, there are still obstacles in terms of accessibility, integrated transportation, and ease of access to the station, which affect the effectiveness of service use by the community. In conclusion, high-speed rail services have great potential in creating public value, but require improved intermodal integration, improved accessibility, and strengthened coordination between stakeholders. Therefore, it is recommended that a more integrated connecting transportation system be developed and the quality of access infrastructure to the Summarecon Tegalluar Station be improved.*

*Keywords: Public Value, High-Speed Train, Summarecon Tegalluar Station*

## ABSTRAK

Pertumbuhan mobilitas masyarakat di wilayah Bandung dan Jakarta yang tinggi menimbulkan berbagai permasalahan transportasi, terutama kemacetan lalu lintas dan ketergantungan terhadap kendaraan pribadi. Kehadiran Kereta Cepat Jakarta-Bandung (Whoosh) diharapkan menjadi solusi transportasi yang mampu meningkatkan efisiensi perjalanan serta memberikan nilai publik bagi masyarakat. Namun dalam implementasinya, masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi optimalisasi penggunaan layanan tersebut, khususnya di Stasiun Tegalluar Summarecon. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *public value* dalam penggunaan transportasi umum Kereta Cepat Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pengguna layanan kereta cepat serta pihak terkait dengan operasional layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penciptaan nilai publik pada layanan Kereta Cepat Whoosh di Stasiun Tegalluar belum sepenuhnya optimal. Beberapa aspek seperti kepuasan pengguna dan kenyamanan layanan telah terpenuhi melalui fasilitas yang memadai dan pengalaman perjalanan yang cepat. Namun masih terdapat hambatan pada aspek aksesibilitas, integrasi transportasi lanjutan, serta kemudahan akses menuju stasiun yang memengaruhi efektivitas penggunaan layanan oleh masyarakat. Kesimpulannya, layanan kereta cepat memiliki potensi besar dalam menciptakan nilai publik, tetapi memerlukan peningkatan integrasi antarmoda, perbaikan aksesibilitas, serta penguatan koordinasi antar pemangku kepentingan. Oleh karena itu, disarankan adanya pengembangan sistem transportasi penghubung yang lebih terintegrasi serta peningkatan kualitas infrastruktur akses menuju Stasiun Tegalluar Summarecon.

**Kata Kunci** : Nilai Publik, Kereta Cepat, Stasiun Tegalluar Summarecon

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara efektif, efisien, dan adil. Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif pemerintah, tetapi juga sebagai proses penciptaan nilai bagi masyarakat. Secara konseptual, pelayanan publik didefinisikan sebagai proses penyediaan barang dan jasa oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan warga negara secara efisien, efektif, serta akuntabel (Denhardt & Denhardt, 2000). Definisi tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik harus mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat melalui sistem pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepentingan publik.

Sejalan dengan konsep tersebut, Osborne dan Gaebler (1992) menekankan bahwa pelayanan publik perlu dikelola dengan pendekatan entrepreneurial government, yaitu pemerintahan yang inovatif, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta berorientasi pada hasil. Pendekatan ini mendorong pemerintah untuk tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menciptakan

inovasi pelayanan yang mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik memiliki landasan hukum yang jelas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Undang-undang tersebut juga menetapkan prinsip dasar pelayanan publik yang meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, inovasi pelayanan, serta peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Pelayanan publik pada dasarnya dapat diklasifikasikan ke dalam tiga jenis utama, yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif (Bovaird & Loeffler, 2003). Pelayanan transportasi termasuk dalam kategori pelayanan jasa, karena melibatkan penyediaan layanan mobilitas yang memerlukan interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna. Hal ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang mengklasifikasikan transportasi rel sebagai jasa angkutan orang dan/atau barang yang harus memenuhi

standar keselamatan, keamanan, dan kenyamanan bagi masyarakat.

Dalam kawasan regional, Asia Tenggara merupakan salah satu wilayah dengan tingkat urbanisasi dan pertumbuhan ekonomi yang tinggi. Peningkatan jumlah penduduk di kota-kota besar seperti Jakarta, Manila, dan Bandung menyebabkan peningkatan mobilitas masyarakat yang signifikan. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan sistem transportasi yang efisien dan terintegrasi. Namun, pertumbuhan mobilitas tersebut juga menimbulkan berbagai tantangan, terutama kemacetan lalu lintas yang semakin kompleks di kawasan perkotaan.

Laporan TomTom Traffic Index menunjukkan bahwa beberapa kota di Asia Tenggara termasuk dalam kategori kota dengan tingkat kemacetan tinggi di dunia. Salah satu kota yang mengalami tingkat kemacetan signifikan adalah Bandung. Data menunjukkan bahwa rata-rata waktu perjalanan di kota tersebut mencapai lebih dari 30 menit untuk jarak 10 kilometer.

**Gambar 1. Tingkat Kemacetan Kota di Asia Tenggara Tahun 2024**

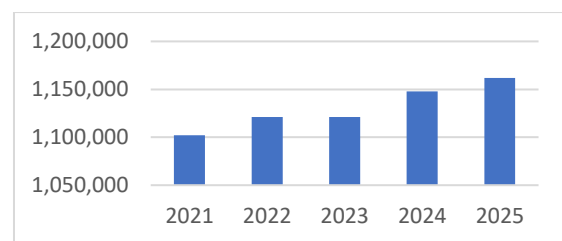
Rank by Year	World rank	City	Average travel time per 10 km	Change from 2023	Competition level %	Time lost per year at rush hours	Competition world rank
1	1	Davao City	32 min 59 s	-30 s	49%	136 hours	1
2	2	Bandung	32 min 37 s	+30 s	48%	108 hours	2
3	3	Manila	32 min 10 s	-30 s	42%	127 hours	3
4	4	Medan	32 min 3 s	+10 s	40%	111 hours	4
5	5	Cebu	30 min 44 s	-20 s	41%	111 hours	5
6	6	Ha Noi	30 min 28 s	+30 s	33%	115 hours	6
7	7	Ho Chi Minh	30 min 14 s	+40 s	30%	96 hours	7
8	8	Palembang	27 min 55 s	+30 s	41%	94 hours	8
9	9	Surabaya	26 min 59 s	+10 s	31%	76 hours	9
10	10	George Town	26 min 34 s	+10 s	40%	75 hours	10
11	11	Jakarta	25 min 31 s	+10 s	43%	108 hours	11

Sumber: TomTom Traffic Index, 2024

Gambar tersebut menunjukkan bahwa Bandung menempati posisi kedua sebagai kota dengan tingkat kemacetan tertinggi di Asia Tenggara setelah Davao City di Filipina. Dengan rata-rata waktu tempuh sekitar 32 menit 37 detik per 10 km serta tingkat kemacetan sebesar 48%, kondisi ini menunjukkan bahwa mobilitas di wilayah Bandung menghadapi tekanan yang cukup tinggi. Kondisi tersebut berkaitan erat dengan tingginya jumlah kendaraan bermotor yang beroperasi di wilayah tersebut.

Pertumbuhan kendaraan bermotor di wilayah Bandung menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dari tahun ke tahun. Hal ini mencerminkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi sebagai moda transportasi utama.

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Kabupaten Bandung (2021-2025)**



Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, 2025 (Telah diolah kembali)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Bandung mengalami peningkatan secara bertahap dalam lima tahun terakhir. Kondisi

ini menunjukkan bahwa penggunaan kendaraan pribadi masih menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan mobilitas sehari-hari. Ketergantungan yang tinggi terhadap kendaraan pribadi berkontribusi pada meningkatnya kepadatan lalu lintas dan tekanan terhadap kapasitas infrastruktur jalan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah mengembangkan berbagai alternatif transportasi publik yang lebih efisien dan berkapasitas besar. Salah satu inovasi transportasi yang dikembangkan adalah Kereta Cepat Jakarta–Bandung Whoosh yang dioperasikan oleh PT Kereta Cepat Indonesia China. Kereta cepat ini dirancang untuk meningkatkan konektivitas antara Jakarta dan Bandung serta mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap transportasi berbasis jalan.

Proyek kereta cepat tersebut juga telah ditetapkan sebagai bagian dari Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2016 tentang Proyek Strategis Nasional. Layanan kereta cepat ini menghubungkan beberapa stasiun utama, yaitu Stasiun Halim, Stasiun Karawang, Stasiun Padalarang, dan Stasiun Tegalluar Summarecon, dengan waktu perjalanan sekitar 36–44 menit antara Jakarta dan Bandung.

Sejak mulai beroperasi secara komersial pada tahun 2023, layanan kereta

cepat ini menunjukkan peningkatan jumlah pengguna yang cukup signifikan.

**Tabel 2. Jumlah Penumpang Kereta Cepat Whoosh Tahun 2024**

No.	Stasiun	Jumlah Penumpang
1.	Halim	3.100.000
2.	Padalarang	2.200.000
3.	Tegalluar Summarecon	741.000
4.	Karawang	20.000
<b>Total</b>		<b>6.061.000</b>

Sumber: PT KCIC, 2024

Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah penumpang di Stasiun Tegalluar masih relatif lebih rendah dibandingkan dengan Stasiun Halim dan Padalarang. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan kereta cepat di Stasiun Tegalluar belum optimal meskipun posisinya berada di wilayah Bandung.

Selain itu, berbagai keluhan pengguna juga muncul terkait kualitas layanan dan aksesibilitas menuju stasiun. Beberapa pengguna menyampaikan kritik terkait keterbatasan integrasi transportasi umum di sekitar stasiun serta kondisi infrastruktur jalan yang belum memadai.

### Gambar 2. Review Pengguna





(Sumber: Tempo.co)

Beberapa isu yang muncul antara lain gangguan listrik yang menyebabkan terhentinya operasional kereta, keterlambatan layanan kereta feeder, sistem refund tiket yang masih dilakukan secara manual, serta keterbatasan sinyal telekomunikasi pada beberapa titik perjalanan.

Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pembangunan transportasi publik dengan pengalaman pengguna layanan di lapangan. Dalam perspektif administrasi publik, kondisi tersebut berkaitan dengan konsep public value, yaitu sejauh mana suatu layanan publik mampu memberikan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis nilai publik (*public value*) dalam penggunaan layanan Kereta Cepat Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon. Penelitian ini penting untuk memahami sejauh mana layanan transportasi publik modern mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi nilai publik dari layanan tersebut.

## KAJIAN TEORI

Konsep *public value* merupakan pendekatan yang digunakan untuk menilai sejauh mana kebijakan, program, atau

layanan publik mampu memberikan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Salah satu kerangka yang digunakan untuk mengukur nilai publik adalah *Public Value Measurement* yang dikembangkan oleh Faulkner dan Kaufman (2018). Kerangka ini memberikan alat analisis untuk menilai bagaimana organisasi publik menciptakan nilai melalui kebijakan, program, maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Faulkner dan Kaufman (2018) mengemukakan bahwa pengukuran nilai publik dapat dilihat melalui empat dimensi utama, yaitu *Outcome Achievement*, *Trust and Legitimacy*, *Service Delivery Quality*, dan *Efficiency*. Keempat dimensi tersebut digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana organisasi publik mampu menghasilkan manfaat bagi masyarakat secara optimal.

Dalam penelitian ini, fokus analisis diarahkan pada *dimensi Service Delivery Quality*. Pemilihan dimensi ini didasarkan pada relevansinya dengan fenomena kualitas pelayanan transportasi publik, khususnya pada layanan Kereta Cepat Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar. Dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Menurut Faulkner dan Kaufman (2018), *Service Delivery Quality* terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

1. *Client satisfaction*, yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh organisasi publik. Kepuasan ini berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan, termasuk kenyamanan, keamanan, serta kualitas fasilitas yang tersedia.
2. *Responsiveness*, yaitu kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan, keluhan, maupun permasalahan yang dialami oleh pengguna secara cepat dan tepat.
3. *Suitable Citizen Engagement*, yaitu keterlibatan masyarakat atau pengguna layanan dalam proses evaluasi maupun penyampaian aspirasi terkait kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Accessibility*, yaitu kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh layanan, baik dari aspek lokasi, sarana transportasi pendukung, maupun akses informasi.
5. *Convenience*, yaitu tingkat kemudahan dan kenyamanan yang dirasakan pengguna dalam memanfaatkan layanan publik, termasuk kemudahan proses penggunaan layanan serta fasilitas yang mendukung pengalaman pengguna.

Kerangka Public Value Measurement dari Faulkner dan Kaufman (2018) dipilih dalam penelitian ini karena relevan untuk menganalisis kualitas pelayanan transportasi publik. Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa dimensi seperti *client satisfaction*, *responsiveness*, *accessibility*, dan *convenience* menjadi faktor penting dalam menilai kualitas layanan transportasi publik.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam fenomena penggunaan Kereta Cepat Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali persepsi, pengalaman, dan pandangan pengguna serta pihak penyedia layanan mengenai kualitas pelayanan transportasi publik. Subjek penelitian terdiri dari pengguna kereta cepat dan petugas layanan stasiun, yang meliputi mahasiswa, pekerja atau komuter, wisatawan lokal, petugas frontliner, supervisor stasiun, serta petugas keamanan. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *incidental sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan individu yang ditemui peneliti di lokasi penelitian dan dianggap memiliki informasi yang relevan dengan topik penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan

dokumentasi untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman pengguna serta kondisi pelayanan kereta cepat di stasiun. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi lapangan serta data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, laporan resmi, dan dokumen terkait transportasi publik. Analisis data menggunakan model analisis kualitatif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menghasilkan pemahaman yang sistematis mengenai kualitas pelayanan serta nilai publik dari penggunaan Kereta Cepat Jakarta-Bandung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### ***Public Value* Penggunaan Transportasi Umum Kereta Cepat Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon**

Penggunaan Kereta Cepat Jakarta-Bandung (Whoosh) merupakan bagian dari transformasi sistem transportasi nasional yang bertujuan meningkatkan mobilitas, efisiensi waktu, dan konektivitas antarwilayah. Sebagai proyek strategis nasional, layanan ini diharapkan mampu menghasilkan nilai publik (*public value*) melalui peningkatan kualitas pelayanan transportasi yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Dalam penelitian ini, pembentukan *public value* dianalisis

melalui pengalaman pengguna dalam mengakses, menggunakan, serta berinteraksi dengan layanan Kereta Cepat Whoosh di Stasiun Tegalluar Summarecon.

Penelitian ini menggunakan kerangka *Public Value Measurement* dari Faulkner dan Kaufman (2018) dengan fokus pada dimensi *Service Delivery Quality* yang mencakup lima indikator, yaitu *client satisfaction*, *responsiveness*, *suitable citizen engagement*, *accessibility*, dan *convenience*. Dimensi ini menekankan bahwa nilai publik dapat terbentuk apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif, responsif, mudah diakses, serta memberikan pengalaman layanan yang nyaman.

#### **1. *Client Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Kereta Cepat Whoosh secara umum berada pada kategori baik, terutama pada aspek kenyamanan perjalanan dan fasilitas yang tersedia. Fasilitas di dalam kereta seperti kursi ergonomis, ruang bagasi yang memadai, Wi-Fi, sistem pendingin udara, serta kebersihan gerbong dinilai memberikan pengalaman perjalanan yang nyaman bagi penumpang. Selain itu, keberadaan petugas kebersihan

selama perjalanan turut menjaga kondisi kereta tetap bersih dan tertata.

Dari sisi fasilitas stasiun, sebagian besar informan menilai bahwa fasilitas dasar seperti ruang tunggu, toilet, lift, serta ruang laktasi telah tersedia dan sesuai dengan standar pelayanan. Namun demikian, beberapa pengguna menyoroti keterbatasan fasilitas tertentu seperti jumlah troli barang yang belum memadai ketika terjadi lonjakan penumpang. Selain itu, desain atap kaca di area stasiun juga menyebabkan suhu di beberapa bagian terasa cukup panas pada siang hari sehingga memengaruhi kenyamanan pengguna.

Persepsi kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh kesesuaian antara harga tiket dan kualitas layanan yang diterima. Sebagian pengguna menilai bahwa harga tiket masih sepadan dengan manfaat yang diperoleh, terutama dari sisi efisiensi waktu perjalanan yang jauh lebih singkat dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Namun, beberapa informan menilai bahwa total biaya perjalanan menjadi relatif tinggi karena adanya biaya tambahan untuk mencapai stasiun.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan inti di dalam kereta, tetapi juga dipengaruhi

oleh pengalaman perjalanan secara keseluruhan, termasuk fasilitas stasiun dan kemudahan akses menuju lokasi stasiun. Dengan demikian, dimensi kepuasan pengguna menjadi fondasi awal dalam pembentukan public value pada layanan Kereta Cepat Whoosh.

## 2. *Responsiveness (Responsivitas)*

Responsivitas termasuk dalam dimensi Service Delivery Quality yang menekankan pentingnya interaksi antara penyedia layanan dan pengguna dalam membentuk kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menilai petugas layanan Kereta Cepat Whoosh di Stasiun Tegalluar Summarecon cukup responsif dalam membantu penumpang. Petugas frontliner dinilai sigap dalam memberikan arahan terkait proses boarding, menjawab pertanyaan pengguna, serta membantu penumpang yang mengalami kebingungan saat berada di area stasiun. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara operasional kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan sudah cukup baik.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala pada aspek responsivitas sistem layanan. Beberapa informan menyampaikan bahwa proses pengembalian dana (refund) tiket masih

memerlukan waktu yang relatif lama karena sistem yang digunakan bersifat terpusat. Selain itu, dalam kondisi gangguan operasional seperti keterlambatan kereta, informasi awal memang disampaikan kepada penumpang, tetapi pembaruan informasi lanjutan belum selalu diberikan secara konsisten sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun responsivitas pada tingkat petugas sudah cukup baik, responsivitas pada tingkat sistem organisasi masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal transparansi informasi dan kecepatan proses administratif. Dengan demikian, peningkatan responsivitas menjadi faktor penting dalam memperkuat kepercayaan pengguna dan membangun nilai publik pada layanan Kereta Cepat Whoosh.

### **3. *Suitable Citizen Engagement* (Keterlibatan Warga)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna dalam layanan Kereta Cepat Whoosh di Stasiun Tegalluar Summarecon telah difasilitasi melalui beberapa kanal komunikasi yang disediakan oleh penyedia layanan, seperti layanan customer service di stasiun, call center, media sosial resmi, serta aplikasi

digital. Selain itu, terdapat pula mekanisme survei kepuasan pengguna yang dilakukan secara digital setelah perjalanan sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan, keluhan, maupun pengalaman pelayanan. Keberadaan berbagai kanal tersebut menunjukkan adanya upaya dari pihak pengelola untuk membuka ruang komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna.

Namun demikian, hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna belum berpartisipasi secara aktif dalam mekanisme tersebut. Banyak informan mengaku belum mengetahui keberadaan survei kepuasan maupun forum komunikasi yang memungkinkan pengguna menyampaikan aspirasi secara langsung kepada pihak pengelola. Beberapa informan juga menyampaikan bahwa apabila ingin memberikan masukan, hal tersebut biasanya dilakukan secara individual melalui petugas di stasiun atau media sosial. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat masih bersifat konsultatif, yaitu pengguna hanya diberikan kesempatan untuk menyampaikan masukan, tetapi belum terlibat secara aktif dalam proses dialog atau pengembangan layanan.

Secara keseluruhan, temuan pada dimensi *suitable citizen engagement* menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna dalam layanan Kereta Cepat Whoosh masih belum optimal. Meskipun kanal umpan balik telah tersedia, belum terdapat forum pengguna yang bersifat formal dan berkelanjutan yang mempertemukan pengguna dengan pengelola layanan. Minimnya komunikasi dua arah menyebabkan partisipasi publik masih terbatas pada penyampaian pendapat secara individual, sehingga nilai publik yang dihasilkan belum sepenuhnya bersifat partisipatif dan masih perlu diperkuat melalui mekanisme keterlibatan pengguna yang lebih terbuka dan berkelanjutan.

#### 4. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan Kereta Cepat Whoosh di Stasiun Tegalluar Summarecon telah didukung oleh ketersediaan beberapa moda transportasi penghubung sebagai bagian dari integrasi antarmoda. Layanan tersebut meliputi bus Damri dengan rute Tegalluar–Bandung dan Tegalluar–Jatinangor, shuttle menuju kawasan Summarecon, serta layanan transportasi daring seperti Grab dan Gojek. Keberadaan moda penghubung tersebut menunjukkan upaya penyedia layanan

dalam mendukung mobilitas penumpang menuju dan dari stasiun. Namun demikian, sebagian besar informan menilai bahwa ketersediaan transportasi lanjutan masih terbatas sehingga pengguna harus melakukan beberapa kali perpindahan moda transportasi sebelum mencapai stasiun. Kondisi ini menyebabkan waktu tempuh perjalanan menjadi lebih panjang meskipun perjalanan menggunakan kereta cepat relatif singkat.

Selain keterbatasan moda penghubung, jarak Stasiun Tegalluar Summarecon yang relatif jauh dari pusat Kota Bandung juga memengaruhi persepsi kemudahan akses pengguna. Beberapa informan menyampaikan bahwa lokasi stasiun yang berada di kawasan pinggiran kota menyebabkan pengguna harus merencanakan perjalanan lebih awal untuk mengantisipasi kemacetan atau kondisi lalu lintas di sekitar area stadion dan kawasan aktivitas publik lainnya. Hal tersebut berdampak pada tambahan waktu dan biaya perjalanan sebelum menggunakan layanan kereta cepat. Dengan demikian, meskipun layanan inti kereta cepat menawarkan efisiensi waktu perjalanan, hambatan akses menuju stasiun masih menjadi faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Di sisi lain, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Stasiun Tegalluar Summarecon telah difasilitasi melalui penyediaan infrastruktur pendukung seperti lift, ramp, jalur pemandu bagi tunanetra, kursi prioritas, serta toilet khusus disabilitas. Petugas stasiun juga tersedia untuk memberikan pendampingan bagi pengguna berkebutuhan khusus, termasuk bantuan penggunaan kursi roda hingga proses naik dan turun kereta. Meskipun fasilitas tersebut telah tersedia, beberapa informan menilai bahwa pemanfaatannya masih bergantung pada permintaan bantuan dari pengguna karena informasi mengenai layanan tersebut belum sepenuhnya diketahui oleh seluruh penumpang.

Secara keseluruhan, temuan pada dimensi *accessibility* menunjukkan bahwa layanan Kereta Cepat Whoosh di Stasiun Tegalluar Summarecon telah menyediakan fasilitas akses internal yang cukup memadai, terutama bagi kelompok pengguna berkebutuhan khusus. Namun demikian, aksesibilitas eksternal menuju stasiun masih menghadapi tantangan, khususnya pada aspek keterbatasan transportasi penghubung dan jarak stasiun dari pusat aktivitas kota. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan integrasi antarmoda

dan perluasan jangkauan transportasi pengumpan menjadi faktor penting dalam memperkuat nilai publik dari layanan kereta cepat.

##### **5. *Convenience* (Kemudahan)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan layanan Kereta Cepat Whoosh di Stasiun Tegalluar Summarecon tercermin dari proses pembelian tiket, proses boarding, serta kemudahan memperoleh informasi perjalanan. Sebagian besar informan menilai bahwa pembelian tiket relatif mudah karena dapat dilakukan melalui aplikasi Whoosh maupun melalui mesin pembelian tiket yang tersedia di stasiun. Sistem digital tersebut memungkinkan pengguna membeli tiket kapan saja tanpa harus mengantre di loket.

Kemudahan juga terlihat dalam proses boarding di Stasiun Tegalluar Summarecon yang telah dirancang secara sistematis melalui penggunaan gate otomatis, pemeriksaan keamanan berlapis, serta arahan dari petugas di area stasiun. Sebagian besar informan menilai bahwa alur boarding berjalan cukup lancar karena informasi tahapan proses disampaikan dengan jelas melalui papan petunjuk maupun pengumuman suara di stasiun. Namun demikian, pada waktu tertentu seperti saat lonjakan penumpang, antrean boarding dapat

meningkat sehingga memengaruhi kelancaran proses masuk ke area peron.

Selain itu, kemudahan layanan juga tercermin dari ketersediaan informasi perjalanan secara real-time melalui aplikasi dan pengumuman di stasiun. Informasi mengenai jadwal keberangkatan, perubahan jadwal, maupun pemberitahuan keterlambatan disampaikan melalui sistem pengeras suara dan media digital. Kondisi ini membantu pengguna memperoleh kepastian informasi perjalanan secara cepat. Meskipun demikian, beberapa petugas menyampaikan bahwa proses digitalisasi layanan terkadang menjadi tantangan bagi kelompok pengguna tertentu seperti lansia atau wisatawan asing yang belum terbiasa menggunakan aplikasi. Dalam kondisi tersebut, petugas customer service biasanya memberikan bantuan langsung agar pengguna tetap dapat mengakses layanan dengan mudah.

Secara keseluruhan, temuan pada dimensi convenience menunjukkan bahwa layanan Kereta Cepat Whoosh di Stasiun Tegalluar Summarecon telah memberikan tingkat kemudahan yang relatif baik bagi pengguna, terutama melalui penerapan sistem digital pada pembelian tiket, proses boarding yang terstruktur, serta penyediaan informasi perjalanan secara real-time. Namun demikian, kemudahan tersebut masih

memerlukan dukungan pendampingan bagi kelompok pengguna tertentu serta pengelolaan antrean pada saat lonjakan penumpang agar pengalaman layanan tetap optimal bagi seluruh pengguna.

## **KESIMPULAN**

Penelitian menunjukkan bahwa layanan Kereta Cepat Whoosh di Stasiun Tegalluar Summarecon telah memberikan manfaat nyata bagi pengguna, terutama dalam hal efisiensi waktu perjalanan, kenyamanan fasilitas, serta kemudahan prosedur layanan berbasis digital. Ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan telah mampu mendukung pembentukan public value karena pengguna merasakan nilai manfaat langsung dari layanan transportasi yang cepat, modern, dan relatif efisien. Hal ini memperlihatkan bahwa pengembangan transportasi kereta cepat tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi transportasi, tetapi juga sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik dalam sektor transportasi.

Namun, pembentukan *public value* tersebut masih belum sepenuhnya optimal karena terdapat dua aspek yang masih perlu diperkuat, yaitu *accessibility* dan *suitable citizen engagement*. Keterbatasan konektivitas transportasi lanjutan menuju stasiun menyebabkan sebagian pengguna masih menghadapi

kendala dalam mencapai lokasi stasiun secara mudah dan efisien. Di sisi lain, keterlibatan publik dalam proses penyampaian masukan terhadap layanan juga masih bersifat terbatas dan belum sepenuhnya partisipatif.

#### **SARAN**

Untuk meningkatkan kualitas *public value* layanan kereta cepat berdasarkan aspek *accessibility* (aksesibilitas), diperlukan:

1. Perluasan rute transportasi penghubung menuju berbagai wilayah di Kota Bandung dan sekitarnya.
2. Peningkatan integrasi serta koordinasi dengan pemerintah daerah dalam pengembangan konektivitas kawasan stasiun.
3. Penyediaan informasi transportasi lanjutan yang lebih jelas dan terintegrasi dalam aplikasi resmi.

Untuk meningkatkan kualitas *public value* layanan kereta cepat berdasarkan aspek *suitable citizen engagement* (keterlibatan pengguna), diperlukan :

1. Pengembangan forum atau media komunikasi pengguna sebagai sarana penyampaian masukan.
2. Peningkatan sosialisasi survei kepuasan pengguna setelah perjalanan.

3. Penyampaian tindak lanjut atas masukan pengguna sebagai bentuk komunikasi dua arah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arsid, A., Widianingsih, I., Nurasa, H., & Muhtar, E. A. (2019). Public value in clean water management at the local water supply utility (PDAM) Tirta Kerta Raharja (TKR). *Journal of Government and Civil Society*, 3(1), 79–91.
- Brown, P. R. (2021). Public value measurement vs. public value creating imagination: The constraining influence of old and new public management paradigms. *International Journal of Public Administration*, 44(10), 808–817.
- Hamzah, T., & Kurniawan, T. (2024). Analisis manfaat dan biaya kebijakan transportasi kereta cepat Jakarta–Bandung.
- Herdiana, D., Royani, Y. M., & Wahidah, I. (2022). The public value of e-government at the village level. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 14(1), 78–90.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Ramdani, A., & Iskandar, A. (2024). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi berbasis

- ekologi administrasi di Indonesia. Sawala: Jurnal Administrasi Negara, 13(1).
- Rofi, A., Putra, F., & Sentanu, I. G. (2021). Creating innovation of public value through management information systems. *Jurnal Bina Praja*, 13(3), 513–528.
- Rodiyah, I., & Ikhtiarini, E. I. (2023). The service of Trans Jatim bus transportation by means of public value approach. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 24, 1–10.
- Sari, I. P., Lanin, D., Saputra, B., & Fernandes, B. G. C. (2025). Transformative service and public satisfaction: Insights from Indonesia's public service malls. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 40–52.
- Sari, S., Yudianto, I., & Mulyani, S. (2024). Pengaruh implementasi good government governance pada kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah Indonesia. *JAK (Jurnal Akuntansi) Kajian Ilmiah Akuntansi*, 11(2).
- Tisnawati, D., Hidayat, M. T., & Permana, I. (2022). Public value cash social assistance policy for the impact of COVID-19 in Jatiwangi District, Majalengka Regency. *IJD-Demos*, 4(1).
- Uang, Y., & Susniwati. (2024). Revolusi digital dalam pelayanan publik: Solusi cepat dan transparan untuk masyarakat kepulauan. *Antasena: Governance and Innovation Journal*, 3(1).
- Widianto, H., & Zunaidi, R. (2024). Measuring the level of public service quality using SERVQUAL method in Gayungan Village, Surabaya City. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 16(1), 78–87.
- Yopiannor, F. Z., & Milka, M. (2022). Public value of “Anak Itah” program innovation in Palangka Raya City. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99–110.