

ANALISIS PUBLIC VALUE DALAM PELAYANAN TRANSJAKARTA CARES DI JAKARTA

Nadiyah Khansa Mariesta, Azaria Eda Pradana

Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan dr. Antonius Suroyo Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 74605407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Disability-inclusive public transportation plays an important role in ensuring the mobility rights of persons with disabilities. Transjakarta Cares is a specialized transportation service in Jakarta designed to provide safe, accessible, and needs-based mobility support for persons with disabilities. This study aims to analyze the creation of public value in Transjakarta Cares services and identify factors that support and hinder its implementation. This study employed a descriptive qualitative method with data collected through interviews, observations, and documentation. The analysis applied Mark H. Moore's Strategic Triangle framework, which consists of legitimacy and support, operational capabilities, and public value. Meanwhile, supporting and inhibiting factors were analyzed using Lovelock's service quality dimensions, including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that Transjakarta Cares has created public value through regulatory legitimacy, government funding support, operational capabilities of service personnel, and benefits experienced by users, including improved mobility, safety, free transportation services, and increased accessibility for persons with disabilities. However, the creation of public value has not been fully optimized due to several challenges, such as limited fleet availability, unequal distribution of accessibility facilities, differences in vehicle conditions, and uncertainty in service request acceptance..

Keywords: *Public Value, Transjakarta Cares, Public Transportation, Accessibility, Persons with Disabilities, Service Quality.*

ABSTRAK

Transportasi publik yang ramah disabilitas menjadi bagian penting dalam menjamin hak mobilitas penyandang disabilitas. *Transjakarta Cares* hadir sebagai layanan transportasi khusus di Jakarta yang ditujukan untuk menyediakan akses mobilitas yang aman, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan penyandang disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pembentukan *public value* tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan kerangka *Strategic Triangle* dari Mark H. Moore yang mencakup *legitimacy and support*, *operational capabilities*, dan *public value*. Sementara itu, faktor pendukung dan penghambat dianalisis melalui dimensi kualitas pelayanan Lovelock, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Transjakarta Cares* merupakan bentuk *public value* berupa layanan transportasi publik yang inklusif bagi penyandang disabilitas. Nilai publik tersebut terbentuk melalui dukungan regulasi dan pembiayaan pemerintah, kemampuan operasional petugas, serta manfaat layanan berupa kemudahan mobilitas, rasa aman, layanan tanpa biaya, dan peningkatan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Namun, pembentukan *public value* tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan keterbatasan jumlah armada, belum meratanya fasilitas *ramp*, perbedaan kondisi kendaraan, serta ketidakpastian penerimaan pemesanan layanan.

Kata Kunci : *Public Value*, *Transjakarta Cares*, Transportasi Publik, Aksesibilitas, Penyandang Disabilitas, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, adil, transparan, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat adalah pelayanan transportasi. Ketersediaan transportasi publik yang memadai menjadi faktor penting dalam menunjang mobilitas, aktivitas sosial, dan perekonomian masyarakat, terutama di wilayah dengan tingkat kepadatan dan mobilitas tinggi seperti Jakarta.

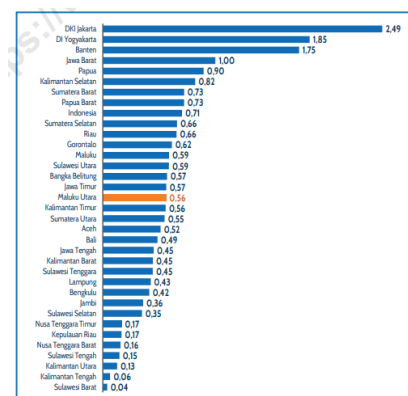
Jakarta memiliki berbagai moda transportasi publik, seperti KRL Commuter Line, Transjakarta, MRT, dan LRT. Di antara berbagai moda tersebut, Transjakarta memiliki jumlah pengguna terbesar. Pada Januari 2025, jumlah penumpang Transjakarta mencapai 32.227.028 penumpang dengan rata-rata peningkatan sebesar 29,42% pada periode 2023–2025 (Tabel 1.1). Namun, peningkatan penggunaan transportasi publik belum sepenuhnya diikuti dengan pemerataan akses bagi seluruh kelompok masyarakat, khususnya penyandang disabilitas.

Jenis Layanan Moda Transportasi	Jumlah Penumpang			Persentase Rata-Rata Kenaikan Penumpang
	Januari 2023	Januari 2024	Januari 2025	
Bus TransJakarta	20.001.303	30.934.491	32.227.028	29,42 %
Mass Rapid Transit (MRT)	2.540.315	3.133.700	3.534.665	18,08 %
Light Rail Transit (LRT)	72.424	93.631	99.328	17,68 %
Total	22.614.042	34.161.822	35.861.021	28,02 %

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Moda Transportasi

Sumber : BPS Provinsi DKI Jakarta

Penyandang disabilitas memiliki hak yang setara untuk memperoleh pelayanan publik, termasuk akses terhadap transportasi yang aman, terjangkau, aksesibel, dan nondiskriminatif. Jaminan atas hak tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan diperkuat melalui ratifikasi *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD) berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011. Urgensi penyediaan transportasi publik yang inklusif semakin terlihat dari kondisi di DKI Jakarta. Berdasarkan Pendataan Keluarga Satu Pintu (PKSP) 2024, tercatat sebanyak 56.649 penyandang disabilitas di DKI Jakarta, meningkat 3.501 jiwa dibandingkan tahun sebelumnya. Di sisi lain, DKI Jakarta mencatat persentase komuter penyandang disabilitas tertinggi di Indonesia, yaitu sebesar 2,49%. Data tersebut menunjukkan bahwa mobilitas penyandang disabilitas merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi publik, sehingga diperlukan layanan yang mampu menjamin aksesibilitas serta mendukung pemenuhan hak mobilitas secara setara.



Gambar 1.1 Presentase Penduduk Disabilitas Berstatus Komuter Menurut Provinsi di Indonesia, 2022

Sumber : BPS diolah dari Long Form SP2020

Pada kenyataannya, aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Jakarta masih menghadapi berbagai kendala. Sebagian fasilitas transportasi belum sepenuhnya memenuhi standar aksesibilitas. Dari sekitar 260 halte Transjakarta, hanya sekitar 75 halte yang dikategorikan ramah bagi penyandang disabilitas (Arianto, 2022). Keterbatasan tersebut dapat menghambat mobilitas penyandang disabilitas dalam melakukan aktivitas sehari-hari, baik untuk bekerja, pendidikan, maupun kegiatan sosial.

Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, PT Transportasi Jakarta menghadirkan *Transjakarta Cares* pada tahun 2016. Layanan ini merupakan transportasi khusus bagi penyandang disabilitas yang diberikan secara gratis dengan sistem penjemputan dan pengantaran ke lokasi tujuan. Pelaksananya didukung oleh kendaraan khusus serta petugas pendamping yang memperoleh pelatihan untuk memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas. Operasional layanan ini memiliki dasar hukum melalui Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2016. Hingga Juli 2024, *Transjakarta Cares* telah digunakan oleh 32.371 pengguna, yang menunjukkan adanya kebutuhan dan manfaat layanan bagi penyandang disabilitas.



**Gambar 1.2 Mobil Armada Layanan
*Transjakarta Cares***

Meskipun memberikan manfaat dalam meningkatkan aksesibilitas transportasi, implementasi *Transjakarta Cares* masih menghadapi sejumlah kendala. Penelitian Akbar et al. (2022) menunjukkan adanya permasalahan terkait ketidaksesuaian waktu pelayanan, keterbatasan armada, serta sosialisasi layanan yang belum optimal. Hingga tahun 2024, jumlah armada *Transjakarta Cares* tercatat sebanyak 26 unit. Selain itu, tanggapan pengguna juga menunjukkan adanya persoalan terkait keterbatasan armada, proses pemesanan, serta responsivitas petugas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penyediaan layanan dengan pengalaman dan kebutuhan pengguna di lapangan.

Permasalahan tersebut menjadi penting dikaji melalui perspektif *public value*. Konsep *public value* yang dikembangkan oleh Mark H. Moore (1995) menekankan bahwa keberhasilan organisasi publik tidak hanya diukur berdasarkan efisiensi pelayanan, tetapi juga berdasarkan kemampuan menciptakan nilai dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Penciptaan *public value* dapat dilihat melalui tiga unsur utama, yaitu *legitimacy and support*, *operational capability*, dan *public value*. Dalam layanan *Transjakarta Cares*, keberadaan regulasi dan dukungan pemerintah perlu diikuti dengan kapasitas operasional yang memadai serta manfaat layanan yang mampu memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas secara adil dan aksesibel.

Berdasarkan uraian tersebut, *Transjakarta Cares* tidak hanya penting dilihat sebagai inovasi pelayanan transportasi bagi penyandang disabilitas,

tetapi juga sebagai bentuk upaya pemerintah dalam menciptakan public value. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penciptaan *public value* melalui layanan *Transjakarta Cares* dalam meningkatkan aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Jakarta. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: “Bagaimana penciptaan *public value* melalui layanan *Transjakarta Cares* dalam meningkatkan aksesibilitas transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Jakarta?”

KAJIAN TEORI

a) *Public value*

Berdasarkan konsep *public value* yang dikembangkan oleh Moore (1995), *public value* merupakan nilai yang diciptakan melalui tindakan pemerintah, seperti kebijakan dan pelayanan publik, untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Dalam penelitian ini, konsep *public value* dianalisis menggunakan kerangka *strategic triangle* Moore (1995) yang terdiri atas tiga dimensi utama sebagai berikut:

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

Dimensi ini berkaitan dengan dasar hukum, kewenangan, serta dukungan masyarakat dan pemangku kepentingan terhadap penyelenggaraan layanan publik. Legitimasi dan dukungan menjadi dasar bagi keberlanjutan serta penerimaan suatu layanan publik.

2. *Operational Capability* (Kemampuan Operasional)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya untuk menyelenggarakan pelayanan secara efektif dan efisien. Aspek ini mencakup sumber daya manusia, sarana prasarana, teknologi, keuangan, serta sistem operasional pelayanan.

3. *Public value* (Nilai Substansial)

Dimensi ini berkaitan dengan manfaat nyata yang dihasilkan layanan publik bagi masyarakat. Nilai publik tercermin dari sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan manfaat seperti peningkatan aksesibilitas, kenyamanan, keadilan, dan kualitas pelayanan.

b) Faktor Pendukung dan Penghambat Terwujudnya Public Value

Penciptaan *public value* dalam pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kualitas proses pelayanan. Menurut Lovelock (2007) dalam Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi yang dapat menjadi faktor pendukung maupun penghambat dalam terwujudnya *public value*, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik), yaitu ketersediaan fasilitas, peralatan, personel, dan sarana pendukung pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan

secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan.

3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**, yaitu kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna serta merespons kebutuhan pelayanan secara cepat dan tepat.
4. **Assurance (Jaminan)**, yaitu kompetensi, pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman serta membangun kepercayaan pengguna.
5. **Empathy (Empati)**, yaitu perhatian dan kepedulian secara personal terhadap kebutuhan dan kondisi pengguna layanan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan yang mampu memberikan kemudahan, kepastian, keamanan, kenyamanan, dan perhatian kepada masyarakat dapat menjadi faktor pendukung terciptanya *public value*. Sebaliknya, keterbatasan dalam aspek pelayanan dapat menjadi personal terhadap kebutuhan dan kondisi pengguna layanan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam penyelenggaraan layanan *Transjakarta Cares* dalam meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di Jakarta. Jenis data yang digunakan berupa data kualitatif deskriptif yang bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap penyedia serta pengguna layanan,

sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen resmi, laporan, media sosial, berita, jurnal, dan literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Public value* dalam Layanan *Transjakarta Cares*

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

Dimensi *Legitimacy and Support* dalam kerangka *Strategic Triangle* Mark H. Moore (1995) berkaitan dengan kemampuan organisasi publik memperoleh legitimasi dan dukungan dari *authorizing environment*, baik pemerintah sebagai pemegang kewenangan formal maupun masyarakat sebagai penerima manfaat layanan. Dalam penyelenggaraan *Transjakarta Cares*, legitimasi formal ditunjukkan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2016 yang menjadi dasar penyelenggaraan layanan transportasi khusus bagi penyandang disabilitas. Keberadaan regulasi tersebut menunjukkan bahwa *Transjakarta Cares* tidak hanya merupakan inovasi pelayanan

PT Transportasi Jakarta, tetapi juga bagian dari implementasi kebijakan pemerintah dalam mewujudkan transportasi publik yang inklusif.

Dukungan pemerintah juga terlihat melalui pembiayaan layanan dengan skema subsidi dan *Public Service Obligation* (PSO), sehingga layanan dapat diberikan secara gratis kepada pengguna. Dukungan tersebut diperkuat oleh kontribusi sektor swasta melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR), antara lain dalam bentuk bantuan kendaraan untuk menunjang operasional *Transjakarta Cares*. Kondisi ini menunjukkan adanya dukungan sumber daya dari berbagai aktor dalam mempertahankan keberlangsungan pelayanan. Legitimasi dan dukungan masyarakat dibangun melalui sosialisasi menggunakan media sosial, website resmi, kegiatan bersama komunitas penyandang disabilitas, serta penyebaran informasi melalui *word of mouth*. Pemanfaatan berbagai saluran komunikasi tersebut membantu masyarakat mengenal mekanisme dan manfaat layanan. Penyebaran informasi melalui komunitas juga menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya menjadi penerima pelayanan, tetapi turut berperan dalam memperluas informasi mengenai *Transjakarta Cares*.

Secara keseluruhan, dimensi *Legitimacy and Support* dalam layanan *Transjakarta Cares* telah relatif terpenuhi. Hal ini ditunjukkan melalui adanya dasar hukum yang jelas, dukungan pemerintah melalui pembiayaan, kontribusi sektor swasta, serta penerimaan masyarakat terhadap keberadaan layanan. Dengan demikian, *Transjakarta Cares* telah memiliki legitimasi dan dukungan yang menjadi landasan dalam proses penciptaan *public value* bagi penyandang disabilitas.

b) *Operational Capability* (Kemampuan Operasional)

Dimensi *Operational Capability* merujuk pada kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya yang dimiliki untuk menerjemahkan legitimasi dan dukungan menjadi pelayanan publik yang nyata (Moore, 1995). Dalam layanan *Transjakarta Cares*, kapasitas operasional terlihat dari pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sistem operasional pelayanan.

Dari aspek sumber daya manusia, setiap armada dioperasikan oleh seorang pengemudi dan seorang *helper* dengan pembagian tugas yang jelas. Pengemudi berfokus pada keamanan dan pengoperasian kendaraan, sedangkan *helper* memberikan pendampingan

kepada pengguna sejak proses penjemputan hingga tiba di lokasi tujuan. Kapasitas tersebut diperkuat melalui pelatihan mengenai empati dan penanganan berbagai karakteristik penyandang disabilitas serta *refreshment* dan evaluasi berkala. Hasil wawancara dengan pengguna menunjukkan bahwa petugas secara umum dinilai sigap, responsif, dan mampu menyesuaikan bantuan dengan kebutuhan pengguna. Namun, masih ditemukan variasi kualitas pelayanan antarpersonel, terutama pada petugas yang relatif baru, sehingga konsistensi pelayanan masih perlu diperkuat.

Dari aspek sarana dan prasarana, *Transjakarta Cares* telah memiliki kendaraan operasional yang dilengkapi fasilitas pendukung seperti *ramp* pada sebagian armada, CCTV, P3K, dan perlengkapan operasional lainnya. Fasilitas tersebut mendukung keamanan, kenyamanan, dan aksesibilitas pengguna. Namun, kapasitas armada masih menjadi kendala utama. Pada saat penelitian hanya terdapat 15 armada aktif, sedangkan permintaan layanan dalam satu periode dapat mencapai lebih dari 200 pengguna dan hanya sekitar 50% permintaan yang dapat diterima. Selain itu, belum seluruh armada memiliki *ramp* dan beberapa kendaraan

membutuhkan pemeliharaan atau peremajaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sumber daya fisik telah tersedia, tetapi belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pelayanan secara optimal.

Kemampuan operasional juga dipengaruhi oleh sistem pemesanan yang menggunakan mekanisme H-1. Sistem tersebut membantu organisasi menyesuaikan permintaan dengan ketersediaan armada dan petugas, tetapi belum memberikan fleksibilitas yang memadai bagi pengguna. Pengguna masih menghadapi ketidakpastian apakah permohonan akan diterima dan belum dapat menggunakan layanan untuk kebutuhan perjalanan yang mendadak. Dengan demikian, sistem operasional telah mendukung keteraturan pelayanan, tetapi masih perlu dikembangkan agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Secara keseluruhan, dimensi *Operational Capability* telah terbentuk melalui ketersediaan sumber daya manusia, fasilitas pendukung, dan sistem kerja yang terstruktur. Namun, keterbatasan jumlah armada, belum meratanya fasilitas aksesibilitas, variasi kualitas pelayanan, serta keterbatasan fleksibilitas sistem pemesanan menunjukkan bahwa kemampuan operasional *Transjakarta Cares* masih

belum sepenuhnya optimal dalam menjangkau seluruh kebutuhan penyandang disabilitas.

c) Nilai Subtansial (*Public Value*)

Dalam kerangka *Strategic Triangle*, *Public value* merupakan tujuan utama organisasi publik, yaitu menghasilkan manfaat yang bernilai bagi masyarakat (Moore, 1995). Nilai publik dalam penelitian ini dilihat dari manfaat layanan *Transjakarta Cares* terhadap aksesibilitas dan mobilitas penyandang disabilitas, termasuk kemudahan perjalanan, keamanan, kemandirian, serta pemerataan manfaat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Transjakarta Cares* memberikan manfaat nyata bagi pengguna, terutama dalam memudahkan mobilitas dari lokasi penjemputan hingga tujuan. Layanan ini dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti pendidikan, pekerjaan, kesehatan, terapi, maupun aktivitas sosial. Layanan tanpa biaya juga mengurangi beban ekonomi pengguna sehingga meningkatkan kesempatan penyandang disabilitas untuk melakukan perjalanan sesuai kebutuhannya. Bagi pengguna disabilitas netra maupun pengguna kursi roda, pendampingan petugas dan

layanan antar-jemput memberikan kemudahan yang lebih besar dibandingkan penggunaan transportasi umum yang memerlukan perpindahan atau transit.

Nilai publik juga terlihat dari aspek keamanan dan penghormatan terhadap pengguna. Petugas memberikan pendampingan sesuai kebutuhan, termasuk membantu pengguna disabilitas netra hingga titik yang aman dan menyesuaikan komunikasi ketika melayani anak berkebutuhan khusus. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manfaat layanan tidak hanya berupa perpindahan secara fisik, tetapi juga tercermin dalam rasa aman, kenyamanan, dan penghargaan terhadap kebutuhan individual pengguna.

Meskipun demikian, penciptaan *public value* belum sepenuhnya optimal pada aspek pemerataan akses dan manfaat. Secara normatif, *Transjakarta Cares* telah memenuhi prinsip inklusivitas karena ditujukan kepada penyandang disabilitas, diberikan secara gratis, dan dapat dimanfaatkan untuk berbagai kebutuhan. Akan tetapi, keterbatasan armada, tingginya permintaan, sistem pemesanan H-1, ketidakpastian penerimaan permohonan, belum terakomodasinya kebutuhan mendadak, serta belum meratanya fasilitas *ramp* menyebabkan kesempatan

memperoleh layanan masih berbeda antar pengguna.

Dengan demikian, *Transjakarta Cares* telah menciptakan *public value* berupa peningkatan kemudahan mobilitas, keamanan, kemandirian, dan akses terhadap aktivitas sosial bagi penyandang disabilitas. Namun, nilai tersebut belum sepenuhnya terdistribusi secara merata karena kapasitas pelayanan belum sebanding dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan jumlah dan kondisi armada, pemerataan fasilitas aksesibilitas, penguatan konsistensi kompetensi petugas, serta pengembangan sistem pemesanan yang lebih fleksibel menjadi langkah penting untuk memperkuat penciptaan *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares*.

2. Faktor Pembentuk dan Penghambat *Public value*

a) Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi *tangible* dalam teori kualitas pelayanan Lovelock (2007) berkaitan dengan kondisi fasilitas, sarana operasional, peralatan, serta penampilan petugas yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendaraan *Transjakarta Cares* secara umum dinilai bersih, nyaman, dan masih layak digunakan. Fasilitas pendukung seperti *ramp*, kotak P3K, dan

perlengkapan operasional lainnya juga telah tersedia pada sebagian armada dan membantu proses pelayanan kepada penyandang disabilitas. Selain itu, penampilan petugas yang rapi dan menggunakan seragam resmi memudahkan pengguna mengenali petugas serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan. Namun, kondisi fisik kendaraan belum sepenuhnya seragam. Beberapa armada mengalami penurunan kualitas, seperti pendingin udara yang kurang optimal, tempat duduk yang mulai kendur, serta bagian kendaraan yang menunjukkan usia pemakaian. Fasilitas *ramp* juga belum tersedia pada seluruh armada sehingga pengguna kursi roda pada kondisi tertentu masih harus dibantu secara manual. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dimensi *tangible* telah mendukung pelayanan, tetapi pemerataan fasilitas dan pemeliharaan kendaraan masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan yang diterima pengguna lebih konsisten.

b) Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan penyelenggara memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan dapat diandalkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah permohonan pengguna dikonfirmasi,

pelayanan *Transjakarta Cares* relatif konsisten. Petugas mengikuti SOP, melakukan konfirmasi kepada pengguna, menjemput sesuai jadwal, serta memberikan pendampingan sejak pengguna naik hingga tiba di tujuan. Ketepatan waktu juga relatif baik karena petugas berupaya datang lebih awal dan memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan akibat kondisi lalu lintas. Meskipun demikian, keandalan layanan masih menghadapi persoalan pada aspek kepastian memperoleh pelayanan. Dengan hanya 15 armada yang beroperasi dan jumlah permintaan yang dapat mencapai lebih dari 200 pengguna, tidak seluruh permohonan dapat diterima. Sistem pemesanan H-1 juga menyebabkan pengguna harus memesan lebih awal dan belum dapat mengandalkan layanan untuk kebutuhan mendadak. Dengan demikian, *Transjakarta Cares* relatif andal dalam pelaksanaan pelayanan setelah dikonfirmasi, tetapi belum sepenuhnya andal dalam menjamin akses layanan bagi seluruh pengguna.

**c) Daya Tanggap
(*Responsiveness*)**

Dimensi *responsiveness* menunjukkan kemampuan penyelenggara dalam memberikan bantuan dan merespons kebutuhan maupun

keluhan pengguna secara cepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas *Transjakarta Cares* dinilai sigap dalam membantu pengguna, terutama ketika naik dan turun kendaraan, membawa barang, mendampingi pengguna disabilitas netra, serta memastikan pengguna berada di lokasi yang aman. Responsivitas juga terlihat dalam penanganan kondisi tak terduga, seperti mabuk perjalanan, gangguan kendaraan, maupun kondisi emosional pengguna yang membutuhkan pendekatan khusus.

Selain itu, mekanisme penanganan keluhan telah berjalan melalui *customer service*. Pengguna yang menyampaikan keluhan memperoleh respons dan tindak lanjut dari petugas yang berwenang. Temuan tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap *Transjakarta Cares* tidak hanya terlihat dalam pemberian bantuan selama perjalanan, tetapi juga dalam kemampuan organisasi merespons permasalahan pengguna dan menjadikannya sebagai bagian dari upaya perbaikan pelayanan.

d) Jaminan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan penyelenggara menciptakan rasa aman dan kepercayaan

melalui kompetensi, kesopanan, serta profesionalitas petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna secara umum merasa aman menggunakan *Transjakarta Cares* karena memperoleh pendampingan sejak proses penjemputan hingga tiba di tujuan. Sistem pelayanan langsung dari titik penjemputan menuju tujuan juga mengurangi kebutuhan transit yang dapat menimbulkan risiko tambahan bagi penyandang disabilitas. Keberadaan petugas pendamping dan CCTV turut memperkuat rasa aman pengguna selama perjalanan. Kepercayaan terhadap kompetensi petugas juga terbentuk melalui kemampuan mereka menyesuaikan bentuk pendampingan dengan karakteristik pengguna, seperti memberikan arahan verbal kepada pengguna disabilitas netra atau meminta izin sebelum memberikan bantuan fisik kepada anak berkebutuhan khusus. Kemampuan tersebut didukung oleh pelatihan mengenai empati dan penanganan berbagai jenis disabilitas. Namun, jaminan pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas, terutama belum meratanya *ramp*, serta kemungkinan perbedaan kompetensi antarpetugas. Oleh karena itu, pelatihan dan penyediaan fasilitas aksesibilitas perlu terus

diperkuat untuk menjaga konsistensi jaminan keselamatan pengguna.

e) Empati (*Empathy*)

Dimensi *empathy* berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan perhatian secara personal dan memahami kebutuhan khusus pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas *Transjakarta Cares* secara umum dinilai ramah, komunikatif, dan peduli. Empati terlihat melalui kebiasaan menyapa pengguna, membantu proses naik dan turun kendaraan, mendampingi hingga pengguna berada di lokasi yang aman, serta menyesuaikan komunikasi dengan kondisi masing-masing pengguna.

Empati juga terlihat dari kemampuan petugas mengenali kebutuhan pengguna tanpa selalu menunggu permintaan. Pengguna disabilitas netra memperoleh arahan verbal dan pendampingan, pengguna kursi roda mendapatkan bantuan mobilisasi, sementara anak berkebutuhan khusus dan pengguna dengan kondisi tertentu dilayani melalui pendekatan komunikasi yang lebih tenang dan personal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian proses perjalanan, tetapi juga memperhatikan rasa nyaman, aman, dihargai, dan dipahami.

Dengan demikian, dimensi *empathy* menjadi salah satu kekuatan penting dalam mendukung pelayanan *Transjakarta Cares* yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* bagi penyandang disabilitas di Jakarta, dapat disimpulkan bahwa nilai publik telah tercipta melalui keterkaitan antara tiga dimensi dalam *Strategic Triangle*, yaitu *legitimacy and support*, *operational capabilities*, dan *public value*. Pada dimensi *legitimacy and support*, legitimasi layanan terbentuk melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2016, serta diperkuat melalui dukungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupa subsidi dan skema *Public Service Obligation* (PSO), dukungan sektor swasta melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR), dan penerimaan masyarakat melalui keterlibatan komunitas serta penyebaran informasi secara *word of mouth*. Pada dimensi *operational capabilities*, penyelenggaraan layanan didukung oleh pembagian tugas antara pengemudi dan *helper*, penerapan sistem kerja dan prosedur pelayanan, pelatihan serta evaluasi petugas, ketersediaan fasilitas pendukung, dan mekanisme operasional yang memungkinkan pelayanan dilakukan secara terstruktur. Selanjutnya, pada dimensi *public value*, manfaat layanan tercermin melalui kemudahan mobilitas, layanan antar-jemput tanpa biaya, peningkatan rasa aman dan nyaman, serta

dukungan terhadap aktivitas pendidikan, pekerjaan, kesehatan, terapi, dan kegiatan sosial bagi penyandang disabilitas. Meskipun demikian, penciptaan nilai publik belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan jumlah armada, belum meratanya fasilitas aksesibilitas seperti *ramp*, variasi kualitas pelayanan antarpetugas, serta sistem pemesanan H-1 yang belum memberikan kepastian dan fleksibilitas pelayanan bagi pengguna. Selain itu, pembentukan *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* juga dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi responsivitas petugas, jaminan keamanan dan keselamatan, empati dalam memahami kebutuhan pengguna, kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan, serta keberadaan fasilitas pendukung seperti CCTV dan P3K.

Sementara itu, faktor penghambat terutama terdapat pada keterbatasan kapasitas armada, ketidakmerataan fasilitas aksesibilitas, kondisi beberapa kendaraan yang memerlukan pemeliharaan, ketidakkonsistenan kualitas pelayanan antarpetugas, serta mekanisme pemesanan yang masih bergantung pada ketersediaan armada. Dengan demikian, meskipun layanan *Transjakarta Cares* telah mampu menciptakan nilai publik melalui penyediaan transportasi yang lebih inklusif bagi penyandang disabilitas, masih diperlukan peningkatan kapasitas armada, pemerataan fasilitas aksesibilitas, penguatan kompetensi dan konsistensi petugas, serta penyempurnaan sistem pelayanan agar manfaat dan akses terhadap layanan dapat dirasakan secara lebih luas, merata, dan berkelanjutan oleh penyandang disabilitas di Jakarta.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* adalah sebagai berikut:

1. PT Transportasi Jakarta perlu menambah dan mengoptimalkan armada *Transjakarta Cares* secara bertahap untuk meningkatkan kapasitas dan pemerataan layanan.
2. Fasilitas *ramp* perlu tersedia pada seluruh armada untuk meningkatkan aksesibilitas dan keamanan pengguna kursi roda.
3. Pemeliharaan dan peremajaan armada perlu dilakukan secara berkala untuk menjaga kenyamanan, keamanan, dan kelayakan kendaraan.
4. Pelatihan dan evaluasi petugas perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan konsistensi pelayanan, kemampuan komunikasi, pendampingan, dan keselamatan berkendara.
5. Sistem pemesanan *Transjakarta Cares* perlu dikembangkan secara terintegrasi dan berbasis digital untuk meningkatkan kemudahan serta kepastian memperoleh layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, D., & Apsari, N. C. (2022). Gambaran Aksesibilitas, Inklusivitas, dan Hambatan Penyandang Disabilitas Dalam Memanfaatkan Transportasi Publik: Studi Literatur di Berbagai Negara. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 5(2), 156-170.
- Akbar, A., Miradhia, D., & Buchari, R. A. (2022). Efektivitas Program Layanan *Transjakarta Cares* Bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *JANE-Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 140-151.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik (Edisi revisi). Gava Media
- Herawati, N. W. (2021). Manajemen Publik. Semarang: Undip Press Semarang
- John Alford, J. O. (2009). Making Sense Of Public Value: Concepts, Critiques And Emergent Meanings. *International Journal Of Public Administration*
- Keban, Y. T. (2022). *Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori, dan isu* (Edisi revisi). Gava Media.
- Limbong, R. G. P., & Widanta, A. B. P. (2024). ANALISIS EFEKTIVITAS PROGRAM SUBSIDI MELALUI PUBLIC SERVICE OBLIGATION PADA SEKTOR TRANSPORTASI DARAT (STUDI KASUS PT TRANSPORTASI JAKARTA). *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 13(10), 695-710.
- Marwiyah, S., Busthomi, A. N., & Septian, E. D. (2023). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PROBOLINGGO TAHUN 2021-2024 (STUDY KASUS PADA UNIT PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK):(STUDY KASUS PADA UNIT PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK). *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 70-81
- Moon, J. Y.-K. (2022). The Implications Of Political Trust For Supporting Public Transport. *Jnl. Soc. Pol.* , 77-95.

- Moore, M. H. (1955). *Creating Public value Strategic Mangement In Government. United States Of America : Hardvard University Press*
- Nabilah, J., & Purnomowati, R. D. (2025). PERAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PEMENUHAN HAK PENYANDANG DISABILITAS PADA SARANA DAN PRASARANA HALTE TRANSJAKARTA DI JAKARTA BARAT: Local Government's Role in Fulfilling the Rights to Facilities for Disable People at West Jakarta's Transjakarta Bus Stops. *Reformasi Hukum Trisakti*, 7(1), 171-206.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51-56
- Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *TRANSAKSI*, 12(1), 25-39.
- Prayoga, D., Aliyah, I., & Widodo, C. E. (2023). Evaluasi Pemenuhan Kebutuhan Aksesibilitas Jalur Pedestrian bagi Penyandang Disabilitas di Kawasan Pumpunan Moda CSW ASEAN. *Desa-Kota: Jurnal Perencanaan Wilayah, Kota, dan Permukiman*, 5(2), 12-27.
- Propiona, J. K. (2021). Implementasi aksesibilitas fasilitas publik bagi penyandang disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 10.
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara
- Rahmawati, R., Rismawanti, F., Sasabela, I. P., Satya, A. W., & Paulus, B. S. (2025). STUDI PERBANDINGAN EFEKTIVITAS TRANSPORTASI MALAYSIA (GO KL CITY) DAN INDONESIA (TRANS JAKARTA). *CRANE: Civil Engineering Research Journal*, 6(1), 1-9.
- Ramadhan, R. A., & Widowati, N. (2024). ANALISIS PELAYANAN INKLUSIF PADA TRANSJAKARTA CARES DI DAERAH KHUSUS JAKARTA. *NOVA IDEA*, 1(4), 102-116.
- Sahputri, R. A. M. (2023). *Public value Management: Model Tata Kelola Pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya Press.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Universitas Brawijaya Press.
- Wijewardena, R. S. (2009). The Changing Nature Of Public Values In Developing Countries. *International Journal Of Public*