



DOI: <https://doi.org/10.38035/jstl.v2i4>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Analisis Kerja Sama PSO PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan Jakarta

Kadek Widwan Dwipa Putra<sup>1</sup>, Sarinah Sihombing<sup>2</sup>, Dinar Dewi Kania<sup>3</sup>, Peppy Fachrial<sup>4</sup>, Rully Indrawan<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [widwanputra@gmail.com](mailto:widwanputra@gmail.com)

<sup>2</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [sarinah.stmt@gmail.com](mailto:sarinah.stmt@gmail.com)

<sup>3</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [dinar.insists@gmail.com](mailto:dinar.insists@gmail.com)

<sup>4</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [peppy.fachrial@medcogroup.com](mailto:peppy.fachrial@medcogroup.com)

<sup>5</sup>Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [rullyindrawan26@gmail.com](mailto:rullyindrawan26@gmail.com)

Corresponding Author: [widwanputra@gmail.com](mailto:widwanputra@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *Implementing cooperation between the government and external parties, such as Regional Owned Enterprises (BUMD) or private entities, is a crucial strategy to overcome the government's limited resources, ensuring that development goals and optimal public services can be achieved. However, various challenges often arise during its implementation, which may hinder the achievement of optimal results. This research analyzes the quality of Public Service Obligation (PSO) cooperation between PT Transjakarta and the Jakarta Special Regional Transportation Service in fulfilling basic services outlined in the Minimum Service Standards (SPM) for public transportation. The analysis focuses on several key aspects, including the implementation of Good Governance principles to ensure quality cooperation and evaluating the impact of this collaboration on service users, using the Stakeholder Impact Assessment theory. The research findings indicate that the PSO collaboration between PT Transjakarta and the Jakarta Special Regional Transportation Service aligns with several key aspects of Good Governance theory. Additionally, based on the Stakeholder Impact Assessment theory, the collaboration has a sufficient impact in meeting the Minimum Service Standards (SPM) for Transjakarta transportation services, although some areas require further improvement to ensure optimal service delivery in the future.*

**Keyword:** *Cooperation, Public Service Obligation, Transjakarta, Jakarta Special Regional Transportation Service, Minimum Service Standards.*

**Abstrak:** Pelaksanaan kerja sama antara pemerintah dan pihak eksternal seperti Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) atau pihak swasta merupakan strategi penting untuk mengatasi keterbatasan sumber daya pemerintah, guna mencapai tujuan pembangunan dan optimalisasi pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya, sering kali muncul kendala yang dapat menghambat pencapaian hasil yang maksimal dari kerja sama tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas kerja sama Public Service Obligation (PSO) antara PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan Daerah Khusus Jakarta dalam pemenuhan pelayanan dasar sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan umum. Analisis difokuskan pada penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam mewujudkan kerja sama yang berkualitas, serta mengevaluasi dampak

kerja sama terhadap pengguna layanan dengan menggunakan teori Stakeholder Impact Assessment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama PSO antara PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan Daerah Khusus Jakarta telah sesuai dengan prinsip-prinsip Good Governance. Berdasarkan teori Stakeholder Impact Assessment, dampak kerja sama ini sudah cukup memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan Transjakarta, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk peningkatan kualitas layanan di masa depan.

**Kata Kunci:** Kerja Sama, *Public Service Obligation*, Transjakarta, Dinas Perhubungan Daerah Khusus Jakarta, Standar Pelayanan Minimal.

## PENDAHULUAN

Kota Jakarta sebagai pusat perekonomian yang vital dan pusat kegiatan sosial-politik, menghadapi berbagai tantangan seiring dengan pertumbuhan populasi yang pesat dan peningkatan urbanisasi. Pertumbuhan ekonomi yang cepat dan urbanisasi yang terus berlanjut telah menjadi pendorong utama bagi meningkatnya mobilitas penduduk, yang berdampak langsung pada pergerakan orang dan barang. Salah satu penyumbang utama kemacetan adalah sangat tingginya jumlah kendaraan pribadi yang berkeliaran di jalan setiap hari, terutama pada hari kerja di jam sibuk (Atallariq et al., 2020). Dalam konteks ini, sektor transportasi umum memainkan peran sentral dalam memastikan kelancaran mobilitas di Jakarta. Kebutuhan perjalanan yang tidak terakomodir oleh transportasi umum yang memadai akan semakin meningkatkan penggunaan kendaraan pribadi dalam menunjang mobilitas penduduk baik di dalam kota maupun lalu lintas dari kota penyangga Jakarta (Hayati & Barus, 2023). Namun, kondisi lalu lintas yang semakin padat telah memperumit upaya untuk menjaga kelancaran mobilitas bagi warga Jakarta. Peningkatan jumlah kendaraan antara tahun 2020-2022, seperti yang tercantum dalam Tabel 1 di bawah ini, menunjukkan dampak nyata dari tantangan ini.

**Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan di Provinsi Daerah Khusus Jakarta 2020 - 2022**

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (unit) di Provinsi Daerah Khusus Jakarta		
	2020	2021	2022
Mobil Penumpang	3.365.467	3.544.491	3766059
Bus	35.266	36.339	37180
Truk	679.708	713.059	748395
Sepeda Motor	16.141.380	16.711.638	17304447
<b>Jumlah</b>	<b>20.221.821</b>	<b>21.005.527</b>	<b>21.856.081</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik (2024)

Konsep *Bus Rapid Transit* (BRT) telah menjadi tren dalam pengembangan transportasi umum di kota-kota negara berkembang termasuk Jakarta, sejalan dengan target penggunaan transportasi umum di area Jabodetabek sebesar 60% pada 2029 yang tercantum dalam Rencana Induk Transportasi Jabodetabek (RITJ) (BPTJ, 2023). BRT dianggap sebagai solusi efektif untuk masalah angkutan massa perkotaan dengan menawarkan kecepatan, kenyamanan, dan biaya perjalanan yang ekonomis, serta integrasi dengan moda transportasi lainnya (Puslitbang

Transportasi Antarmoda, 2017). PT Transportasi Jakarta berada dibawah pengawasan Pemerintah Provinsi Jakarta yang merupakan sebuah Perseroan Terpadu non-komersial yang diciptakan oleh Pemerintah Provinsi Jakarta untuk melakukan pelayanan publik dalam sektor transportasi (Hamdy et al., 2019). Angkutan layanan Transjakarta adalah salah satu layanan angkutan massal yang menerapkan sistem *Bus Rapid Transit* pada Kota Jakarta sebagai layanan angkutan massal yang terjangkau dan dinilai lebih ramah lingkungan (Rahayu et al., 2022). Transjakarta ini diharapkan dapat mendukung aktivitas ibukota yang padat dengan tujuan untuk memberikan jasa angkutan yang lebih cepat, nyaman dan bagi warga Jakarta sehingga konsumen mau beralih dari moda kendaraan pribadi menjadi moda transportasi umum (Gani Kamaludin et al., 2018).

Namun, dalam implementasinya di Transjakarta, masih terdapat kekurangan, terutama dalam kapasitas angkut selama jam sibuk, yang mengakibatkan penumpukan di halte dan mengurangi kualitas layanan. Keterbatasan jumlah armada yang tersedia menyebabkan kesenjangan antara *supply* dan *demand*, mempengaruhi interval waktu bus, dan berpotensi menambah kemacetan serta penumpukan penumpang di halte-halte tertentu. Sejauh ini, Dinas Perhubungan Daerah Khusus Jakarta (DKJ) telah menjalin kerja sama dengan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan beberapa operator BRT di Jakarta melalui Perjanjian Kerja Sama *Public Service Obligation* (PSO), dengan tujuan utama untuk meningkatkan layanan bagi pengguna jasa. Perjanjian ini didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2014, yang mengatur kewajiban penyelenggaraan transportasi umum di Jakarta melalui PT Transjakarta sebagai perusahaan manajemen bus yang ditunjuk. Implementasi PSO juga mencerminkan Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta, yang menetapkan berbagai standar dasar seperti keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, dan keteraturan dalam sistem BRT (Peraturan Gubernur, 2024).

Perjanjian PSO ini merupakan contoh dari konsep *Public Private Partnership* (PPP), di mana terdapat sinergi berkelanjutan antara pemerintah, konsorsium penyandang dana, dan pihak swasta/BUMN/BUMD sebagai *Special Purpose Company* (SPC) dalam pembangunan atau pengembangan proyek (Hussain et al., 2022). Konsep PPP ini diperlukan karena keterbatasan dana pemerintah, sehingga dukungan eksternal baik dari segi pendanaan maupun bentuk lainnya menjadi krusial untuk mengatasi kekurangan yang ada. Skema hubungan dalam PPP menggambarkan kolaborasi antara berbagai pihak untuk meningkatkan pelayanan publik secara efektif dan berkelanjutan.

Dalam penerapan *Public Service Obligation* (PSO) pada layanan PT Transjakarta, sejumlah tantangan utama memengaruhi efektivitas dan efisiensi sistem transportasi umum di Jakarta (Junitasari et al., 2018). Keterbatasan kapasitas angkut, disebabkan oleh komposisi armada yang tidak seimbang dengan 971 armada bus tipe *single cabin* dan hanya 288 bus tipe *articulated* pada tahun 2020 (TRANSJAKARTA 2020). Jumlah bus *articulated* yang terbatas sering kali tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan tinggi, sementara frekuensi bus yang tidak konsisten dan interval waktu yang panjang menyebabkan waktu tunggu yang lama, ketidaknyamanan, dan ketidakpuasan pengguna (BPTJ, 2023). Integrasi antar moda transportasi yang kurang optimal juga menjadi masalah, dengan infrastruktur yang belum mendukung operasional BRT sepenuhnya, seperti kurangnya fasilitas di halte untuk kenyamanan dan aksesibilitas penyandang disabilitas (Dinas Perhubungan DKI Jakarta, 2023). Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Umum, sesuai Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2024, bertujuan meningkatkan kualitas layanan dengan fokus pada aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, dan keteraturan (Peraturan Gubernur, 2024). Standar ini diharapkan dapat meningkatkan frekuensi bus, mengurangi waktu tunggu, serta memperbaiki fasilitas di halte dan dalam bus, serta pengelolaan armada. Dengan penerapan SPM, diharapkan ada peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, mengurangi kesenjangan antara *supply* dan *demand*, serta memperbaiki pengalaman pengguna secara keseluruhan. Efektivitas penerapan SPM memerlukan monitoring dan evaluasi berkelanjutan

untuk memastikan bahwa standar tersebut diterapkan dengan baik dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat (Kementerian Dalam Negeri, 2022).

Maka dari itu, adanya kerja sama PSO antara Dinas Perhubungan DKJ bersama PT Transjakarta inilah yang dijadikan dasar peneliti dalam melakukan penelitian ini untuk menganalisis lebih mendalam terkait kualitas dari kerja sama antar instansi dan bagaimana peran dua instansi dalam kerja sama ini serta dampak dari adanya kerja sama tersebut. Terlebih lagi kedepannya kebutuhan akan mobilitas penduduk Jakarta akan semakin meningkat, tentu *demand* terhadap peningkatan layanan untuk para pengguna jasa juga semakin tinggi.

## **METODE**

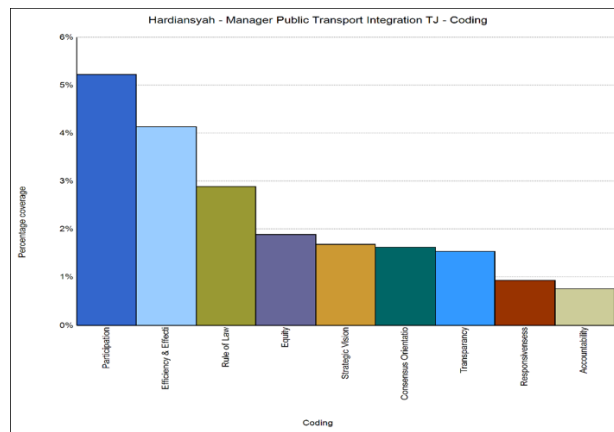
Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menganalisis kualitas kerja sama PSO antara Dinas Perhubungan DKJ dengan PT Transjakarta sebagai upaya pemenuhan jenis pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal. Analisis data kualitatif memerlukan proses sistematis dalam pengorganisasian, interpretasi, dan memahami data tekstual atau visual untuk mengungkap pola, tema, dan hubungan (Sihombing et al., 2024).

Analisis terkait kualitas, peran, maupun tanggung jawab dalam kerja sama PSO ini dilakukan dengan menggunakan teori *good governance* yang memiliki sembilan aspek yakni *Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Equity, Efficiency & Effectiveness, Accountability*, dan *Strategic Vision* (Mardiasmo, 2018). Selanjutnya, dalam penelitian ini juga dianalisis terkait kualitas atau dampak kerja sama PSO terhadap pengguna jasa yang dalam hal ini penumpang menggunakan teori *stakeholder impact assesment* yang mempertimbangkan beberapa aspek kunci yang terkait dengan jenis pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal Transjakarta yakni keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, hingga keteraturan.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui beberapa metode yang dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang topik yang diteliti. Pertama, observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung fenomena atau kejadian yang relevan dengan topik penelitian. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara *real-time*, mencatat berbagai aspek situasi atau perilaku yang mungkin tidak terlihat jelas dalam data kuantitatif. Selain itu, wawancara mendalam digunakan sebagai metode untuk menggali informasi yang lebih personal dan spesifik dari responden yang dalam penelitian ini wawancara dilakukan bersama dengan informan dari PT Transjakarta sekaligus pengguna jasa atau dalam hal ini penumpang. Melalui wawancara ini, peneliti dapat mendapatkan wawasan langsung dari individu yang memiliki pengalaman atau pengetahuan relevan terkait penelitian. Untuk mendukung proses analisa data dalam penelitian ini digunakan metode *Thematic Analysis*. Analisis tematik adalah salah satu metode yang digunakan untuk menginterpretasi data dengan tujuan mengidentifikasi pola atau menemukan tema dari data yang telah dikumpulkan oleh peneliti (Sitasari, 2022).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini menyajikan analisis mengenai kualitas kerja sama PSO antara PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan DKJ. Dengan menggunakan kerangka teori *Good Governance* dan *Stakeholder Impact Assessment*, hasil penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai berbagai aspek dari kerja sama ini, serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Pada Gambar 1 dibawah ini dapat dilihat hasil pengolahan data dari wawancara yang dilakukan dengan informan yang dalam hal ini bersama *Manager of Public Transport Integration* PT Transjakarta.



Sumber: Analisis Peneliti (2024)

**Gambar 1 Hasil Wawancara Informan PT Transjakarta**

Berdasarkan hasil wawancara bersama Informan dari PT Transjakarta bahwasanya aspek *participation*, *effectiveness & efficiency*, dan *rule of law* menjadi tiga aspek teratas yang menonjol dalam kerja sama PSO ini dari beberapa aspek lainnya pada teori *good governance*. Aspek *participation* menjadi yang teratas hal ini dikarenakan kerja sama PSO yang dilakukan antara kedua belah pihak melibatkan masyarakat dalam hal menjadi tenaga kerja serta sebagai garda terdepan dalam memberikan kritik dan saran atas pelayanan yang diberikan. Selain itu, kerja sama PSO ini juga memiliki dasar yang kuat yaitu merupakan perintah dari Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2024 terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Umum Transjakarta, serta kerja sama PSO ini juga selalu terbuka terhadap berbagai perkembangan yang terjadi khususnya terkait dengan inovasi yang berorientasi pada masa depan keberlanjutan lingkungan sehingga memenuhi aspek *effectiveness & efficiency* serta *rule of law* yang sejalan dengan teori *good governance*.

Terkait dengan aspek *participation*, Gambar 2 dibawah ini menunjukkan bahwa menurut perspektif informan kerja sama yang dilakukan antara PT Transjakarta dengan Dinas Perhubungan DKI Jakarta sejauh ini mengedepankan partisipasi masyarakat dalam beberapa hal. Pertama, keterlibatan masyarakat dalam kerja sama ini yaitu dalam menjadi tenaga kerja dikarenakan sejalan dengan *demand* yang dibutuhkan oleh PT Transjakarta seiring dengan bertambahnya armada yang beroperasi. Kedua, masyarakat terlibat aktif dalam memberikan rekomendasi ataupun usulan kepada PT Transjakarta untuk membuka layanan pada rute-rute baru yang belum dilayani sehingga hal ini juga sebagai *feedback* menarik yang bisa diterima oleh PT Transjakarta guna memperluas layanannya. Selanjutnya, masyarakat sebagai pengguna jasa tentunya sebagai garda terdepan dalam memberikan kritik dan saran khususnya terkait dengan kualitas layanan yang diberikan oleh PT Transjakarta. Beberapa bentuk keterlibatan masyarakat dalam kerja sama PSO ini menggambarkan sudah seberapa jauh aspek *participation* dalam konsep *good governance* bisa dipenuhi oleh kerja sama ini.



Sumber: Analisis Peneliti (2024)

**Gambar 2 Detail Aspek Partisipasi Wawancara Informan PT Transjakarta**



Sumber: Analisis Peneliti (2024)

**Gambar 3 Detail Aspek *Rule of Law* Wawancara Informan PT Transjakarta**

Dalam hal aspek *rule of law*, kerja sama PSO antara PT Transjakarta bersama Dinas Perhubungan DKJ ini didasari oleh beberapa landasan hukum yang diantaranya yaitu Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2024 terkait Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum Transjakarta dan Peraturan Gubernur Nomor 46 Tahun 2022 terkait subsidi layanan umum untuk Transjakarta, LRT, dan MRT yang dalam hal ini untuk mengatur prosedur penggunaan uang-uang dalam kerjasama PSO. Selanjutnya, dalam pelaksanaan kerja sama PSO ini juga memberikan jaminan terhadap perlindungan hak masing-masing pihak yang terlibat dalam kerja sama ini seperti terkait kewajiban yang harus dipenuhi antar pihak serta juga menjamin perlindungan hak para pengguna jasa yang dalam hal ini penumpang dalam proses implementasi kerja sama yang dilakukan.



Sumber: Analisis Peneliti (2024)

**Gambar 4 Detail Aspek *Transparancy* Wawancara Informan PT Transjakarta**

Selanjutnya, terkait dengan aspek *transparancy* kerja sama PSO ini khususnya dalam hal anggaran kerja sama selalu disampaikan kepada publik oleh Dinas Perhubungan DKJ melalui berbagai media terkait dengan nominal ataupun jumlah anggaran yang diterima oleh PT Transjakarta pada tiap tahunnya. Selain itu, kedua belah pihak dalam kerja sama PSO ini khususnya PT Transjakarta memiliki beberapa platform ataupun media yang digunakan sebagai wadah untuk menyampaikan informasi yang harus diketahui publik terkait dengan kerja sama PSO yang dilakukan, baik selama proses implementasinya maupun terkait dengan laporan tahunan.



Sumber: Analisis Peneliti (2024)

**Gambar 5 Detail Aspek *Responsiveness* Wawancara Informan PT Transjakarta**

Aspek *responsiveness* dalam kerja sama ini diwujudkan melalui media sosial yang dimiliki oleh PT Transjakarta seperti melalui *website*, *instagram*, maupun *call center* guna menerima berbagai keluhan ataupun kritik dari para pengguna jasa terkait dengan kekurangan dari layanan yang diberikan. Berbagai kritik dan saran yang diterima oleh PT Transjakarta melalui berbagai platform tersebut nantinya akan segera ditindaklanjuti agar standar pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa tetap terjaga.



**Gambar 6 Detail Aspek *Consensus Orientation* Wawancara Informan PT Transjakarta**

Terkait dengan aspek *consensus orientation*, berbagai upaya melalui *focus group discussion* maupun rapat koordinasi selalu dilakukan guna mempererat hubungan antara kedua belah pihak yang bekerja sama. Selain itu, berbagai upaya tersebut dilakukan guna menjaga terjadinya konflik antara kedua pihak yang bekerja sama sehingga dapat menjamin kelancaran implementasi dari kerja sama PSO yang dilakukan.



Sumber: Analisis Peneliti (2024)

**Gambar 7 Detail Aspek Equity Wawancara Informan PT Transjakarta**

Selanjutnya, aspek *equity* dalam kerja sama PSO ini diwujudkan melalui berbagai upaya hingga program yang diinisiasi oleh PT Transjakarta bersama Dinas Perhubungan DKI, seperti menyediakan sarana dan prasarana yang ramah disabilitas dalam bentuk tersedianya area khusus di dalam Bus Transjakarta untuk penyandang disabilitas serta adanya petugas yang bertugas membantu para penyandang disabilitas ataupun kaum rentan yang menggunakan layanan Transjakarta. Selain hal itu juga terdapat program Transjakarta gratis untuk para pengguna layanan Transjakarta yang memenuhi kriteria dengan gaji di bawah Upah Minimum Provinsi (UMP).

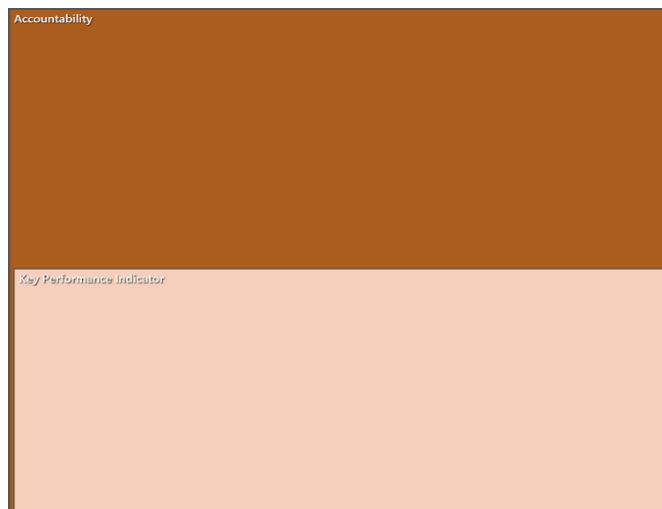


Sumber: Analisis Peneliti (2024)

**Gambar 8 Detail Aspek Efficiency & Effectiveness Wawancara Informan PT Transjakarta**

Aspek *efficiency & effectiveness* kerja sama PSO ini diwujudkan melalui berbagai upaya yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bekerja sama. Upaya-upaya yang dilakukan yaitu adanya audit tahunan yang dilakukan oleh beberapa kantor akuntan publik ternama serta juga dilakukan oleh badan audit pemerintah yang bertujuan untuk memastikan kerja sama PSO yang dilakukan khususnya terkait anggaran dalam kerja sama ini digunakan sesuai dengan ketentuan. Selain itu, aspek *efficiency & effectiveness* juga diwujudkan dalam sisi operasional Transjakarta. Penggunaan bus-bus dengan kapasitas yang tidak terlalu besar pada rute-rute yang memiliki *demand* tidak terlalu tinggi hingga melakukan pemanfaatan berbagai sumber daya yang ramah lingkungan guna mendukung operasional dari Transjakarta, seperti menggunakan bus listrik dan bahan bakar ramah lingkungan dilakukan guna meminimalisir dampak buruk pada lingkungan sebagai akibat dari operasional Transjakarta.





Sumber: Analisis Peneliti (2024)

**Gambar 9 Detail Aspek *Accountability* Wawancara Informan PT Transjakarta**

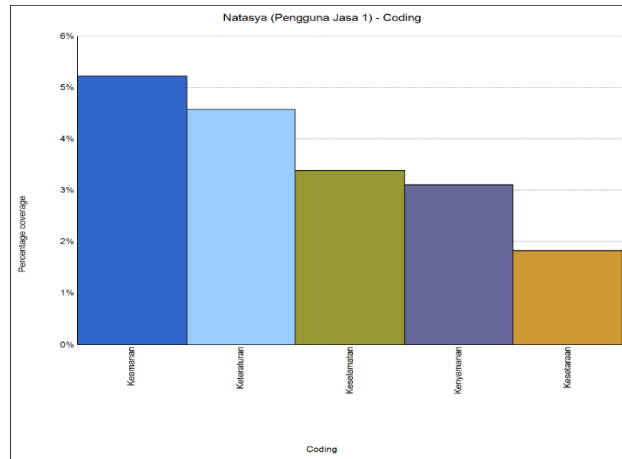
Untuk memenuhi dan menjamin akuntabilitas dari kerja sama PSO ini, PT Transjakarta bersama Dinas Perhubungan DKJ berkomitmen untuk menyepakati berbagai kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak dalam kerja sama ini. Dalam hal ini, khususnya PT Transjakarta sebagai penerima anggaran dalam kerja sama PSO ini memiliki beberapa target ataupun standar yang telah disepakati bersama Dinas Perhubungan DKJ yang dijabarkan dalam bentuk *Key Performance Indicator* (KPI). Beberapa aspek dalam KPI ini wajib untuk bisa dicapai oleh PT Transjakarta dalam operasionalnya khususnya dalam hal pemenuhan SPM untuk para pengguna jasa. Hasil dari pencapaian KPI tiap tahunnya akan dibahas lebih lanjut dalam rapat koordinasi bersama Dinas Perhubungan DKJ guna mengevaluasi performa atau pencapaian PT Transjakarta dalam kerja sama PSO ini.



Sumber: Analisis Peneliti (2024)

**Gambar 10 Detail Aspek *Strategic Vision* Wawancara Informan PT Transjakarta**

Aspek terakhir yang menjadi fokus dalam konsep *good governance* yaitu aspek *strategic vision*. Dalam kerja sama PSO ini, PT Transjakarta berorientasi pada pemanfaatan sistem berbasis teknologi untuk menyebarluaskan berbagai program yang dimiliki oleh PT Transjakarta khususnya terkait dengan layanan untuk para pengguna jasa. Sejalan dengan hal tersebut, PT Transjakarta bersama Dinas Perhubungan DKJ berkomitmen dalam rentang tiga hingga lima tahun kedepan untuk mencapai tingkat pelayanan di atas standar minimum guna memberikan pelayanan yang optimal kepada para pengguna jasa Transjakarta.

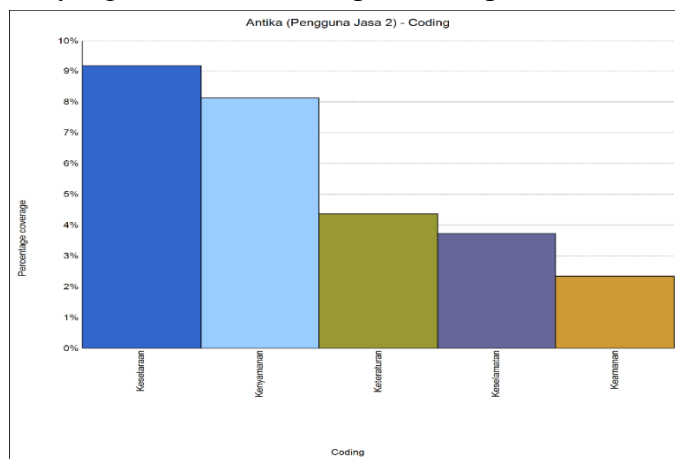


Sumber: Analisis Peneliti (2024)

**Gambar 11 Hasil Wawancara bersama Pengguna Jasa 1 PT Transjakarta**

Selanjutnya, dalam penelitian ini juga dilakukan pengumpulan data melalui wawancara bersama informan yakni beberapa pengguna jasa PT Transjakarta. Pada Gambar 11 diatas menunjukkan hasil pengolahan data dari wawancara Bersama pengguna jasa 1 Transjakarta.

Berdasarkan hasil wawancara bersama pengguna jasa 1, bahwa aspek keamanan menjadi keunggulan dari dampak adanya kerja sama PSO ini. Menurut perspektif pengguna jasa 1, peran petugas di bus ataupun halte cukup efisien ketika ada kendala yang terjadi terutama dalam membantu ketertiban, kelancaran, serta sirkulasi keluar masuk penumpang Transjakarta. Selanjutnya dari aspek keteraturan menurut pengguna jasa 1 adanya aplikasi Moovit yang terintegrasi dengan pergerakan bus Transjakarta cukup membantu dalam memberikan informasi kedatangan bus secara real-time dan cukup akurat. Interval waktu kedatangan bus juga sesuai dengan yang ditampilkan di aplikasi, sehingga memudahkan penumpang dalam merencanakan perjalanan. Dari aspek keselamatan, menurut pengguna jasa 1 alat-alat penanganan kondisi darurat yang ada di bus ataupun halte Transjakarta cukup baik, terutama untuk palu pemecah kaca yang selalu ada di setiap bus maupun halte Transjakarta.



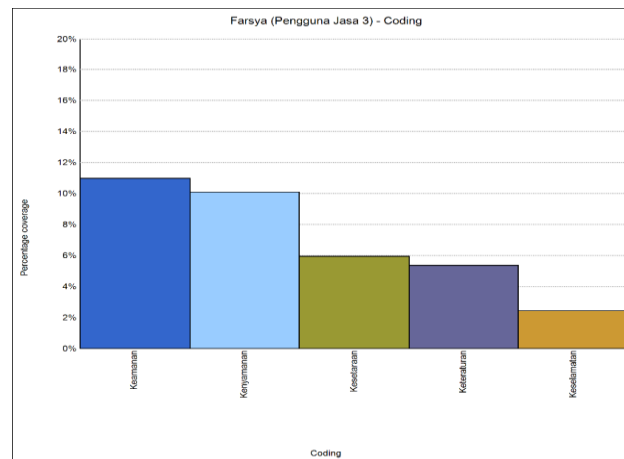
Sumber: Analisis Peneliti (2024)

**Gambar 12 Hasil Wawancara bersama Pengguna Jasa 2 PT Transjakarta**

Sementara itu menurut pengguna jasa 2 sebagaimana yang tercantum pada Gambar 12 di atas, aspek kesetaraan menjadi yang paling dirasakan dampaknya dari adanya kerja sama PSO ini dalam memenuhi SPM pada Transjakarta. Dalam hal aspek kesetaraan, menurut pengguna jasa 2 kontribusi para petugas baik di bus ataupun halte Transjakarta sangat bermanfaat dalam mengingatkan kepada para penumpang agar memprioritaskan penumpang-penumpang penyandang disabilitas, ibu hamil, anak ataupun lansia, serta juga didukung dengan

adanya stiker ataupun simbol pada kursi-kursi prioritas guna meningkatkan kesadaran masyarakat.

Selanjutnya dari aspek kenyamanan, menurut pengguna jasa 2 khususnya terkait dengan pencahayaan bus maupun halte Transjakarta memiliki kualitas pencahayaan yang baik, serta suhu udara pada Bus Transjakarta juga sudah optimal dalam menjamin kenyamanan para pengguna jasa. Dari aspek keteraturan, menurut pengguna jasa 2 masih terdapat interval waktu kedatangan Bus Transjakarta pada beberapa halte tidak *real time*, sehingga menimbulkan penumpukan penumpang pada beberapa halte khususnya pada momen *peak hour*.



Sumber: Analisis Peneliti (2024)

**Gambar 13 Hasil Wawancara bersama Pengguna Jasa 3 PT Transjakarta**

Selanjutnya, hasil wawancara bersama pengguna jasa 3 PT Transjakarta sebagaimana yang tercantum pada Gambar 4.13 di atas menunjukkan bahwasanya menurut perspektif informan bahwasanya aspek keamanan yang menjadi keunggulan ataupun dampak yang dirasakan dari adanya kerja sama PSO yang dilakukan antara PT Transjakarta bersama Dinas Perhubungan DKJ dalam memenuhi standar SPM pada angkutan umum Transjakarta. Menurut pengguna jasa 3, adanya petugas di bus ataupun halte Transjakarta sangat membantu dalam hal ketertiban dan sangat membantu pengguna jasa yang membutuhkan bantuan, mengatur pengguna jasa saat memasuki armada bus agar aman, tertib, dan mendahulukan pengguna jasa prioritas/penyandang disabilitas. Terkait dengan aspek kenyamanan, tingkat kepadatan penumpang dalam bus cukup baik karena adanya peran petugas di halte atau di dalam bus dalam mengatur hal tersebut sehingga tidak terjadi kelebihan kapasitas angkut dalam bus Transjakarta. Dari aspek kesetaraan, menurut pengguna jasa 3 adanya stiker informasi mengenai himbauan untuk mendahulukan penumpang prioritas dapat terlihat dengan sangat jelas serta terdapat perbedaan warna untuk kursi penumpang prioritas sehingga hal ini sekaligus meningkatkan kesadaran para pengguna jasa untuk mendahulukan para penumpang prioritas.

## KESIMPULAN

Simpulan Penelitian ini mengungkapkan bahwa kerja sama *Public Service Obligation* (PSO) antara PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan Daerah Khusus Jakarta telah memperhatikan berbagai aspek *Good Governance* dan *Stakeholder Impact Assessment*. Dari hasil wawancara dan analisis data, ditemukan bahwa partisipasi masyarakat dalam perjanjian kerja sama ini terwujud dalam pembukaan lapangan pekerjaan dan usulan rute baru, meskipun partisipasi masih perlu ditingkatkan. Aspek *rule of law* telah dipenuhi melalui peraturan gubernur yang jelas dan audit tahunan, memastikan kepatuhan hukum dalam kerja sama ini. Transparansi tercapai melalui komunikasi publik yang aktif oleh Dinas Perhubungan DKJ dan PT Transjakarta, sementara responsivitas terhadap keluhan dan masukan pengguna telah dilakukan melalui berbagai saluran digital. Aspek *consensus orientation* menunjukkan bahwa meskipun ada konflik kecil terkait anggaran, ini selalu diselesaikan melalui diskusi dan

prosedur yang terstruktur. Dalam hal kesetaraan, PT Transjakarta menyediakan layanan inklusif bagi kaum rentan dan masyarakat berpenghasilan rendah, sedangkan efisiensi dan efektivitas dicapai melalui audit tahunan dan adaptasi teknologi ramah lingkungan. Akuntabilitas tercapai melalui perjanjian tertulis yang mengatur tanggung jawab kedua belah pihak dan penetapan KPI, sementara visi strategis PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan DKJ konsisten dalam menyediakan transportasi umum yang memperhatikan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Dari perspektif pengguna jasa, aspek keamanan layanan Transjakarta telah berjalan dengan baik, meskipun masih ada beberapa pengemudi yang kurang memperhatikan keselamatan. Kenyamanan layanan, terutama pencahayaan dan pendingin udara, juga diakui memadai, tetapi perlu perhatian lebih pada kapasitas penumpang. Kesetaraan layanan juga baik dengan upaya khusus untuk penumpang prioritas, meskipun kesadaran penumpang lain perlu ditingkatkan. Keteraturan layanan, khususnya informasi di dalam bus dan interval waktu kedatangan, masih perlu perbaikan.

Terdapat beberapa rekomendasi praktis untuk meningkatkan kerja sama PSO antara PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan DKJ yakni perlu adanya peningkatan partisipasi masyarakat melalui forum diskusi publik dan survei rutin. Selain itu, pelatihan mengenai pentingnya partisipasi dapat meningkatkan keterlibatan. Kedua, transparansi dan responsivitas dapat diperkuat dengan memanfaatkan media digital serta membentuk tim khusus untuk menangani aduan. Ketiga, optimalisasi efisiensi bisa dilakukan dengan pengawasan anggaran melalui audit independen serta adopsi teknologi ramah lingkungan. Keempat, peningkatan kesetaraan dan akuntabilitas dapat dilakukan dengan menyediakan fasilitas inklusif serta menerapkan sistem penghargaan dan sanksi. Terakhir, memperkuat visi strategis melalui komitmen bersama dan pelibatan pemangku kepentingan memastikan kualitas layanan yang berkelanjutan.

## REFERENSI

- Atallariq, M., Fatchi Al Banna, F., Gunawan, A., & Ayuntia, Y. (2020). *The Effect Of Walkability, Accessibility, And Connectivity Towards Passenger's Satisfaction: A Study Of Transjakarta Transport System And Its Supporting Pedestrian Facilities*.
- Bptj. (2023). Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek. *Bptj*.  
<https://ppid.dephub.go.id/informasi-berkala/bptj>
- DinasPerhubungan Dki Jakarta. 2023. Sistem Jaklingko. *Dishub Dki Jakarta*.  
[https://dishub.jakarta.go.id/2023/07/28/Mengenal-Lebih-Dekat-Sistem-Jaklingko/Erni-Pratiwi-Perwitasaria, Tri Mulyani Setyowatib, & Sri Handayani. \(2021\)](https://dishub.jakarta.go.id/2023/07/28/Mengenal-Lebih-Dekat-Sistem-Jaklingko/Erni-Pratiwi-Perwitasaria,-Tri-Mulyani-Setyowatib,-&Sri-Handayani.-2021).
- Dampak Kebijakan Perluasan Ganjil Genap Terhadap Jumlah Penumpang dan Pendapatan Transjakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTL)*, 8.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25292/j.mtl.v8i1.493>
- Gani Kamaludin, A., Ardyahiya Ekawati, D., & Marthaleina. (2018). Analisis Perhitungan Biaya Oprasional Kendaraan (BOK) Bus Transjakarta Koridor VII di Jakarta. In *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik (JMBTL)* (Vol. 5, Issue 1).  
<http://library.itl.ac.id/jurnal>
- Hamdy, A., Realiza, & Ferdiansyah, A. (2019). Kajian Pengembangan Layanan Pengguna Jasa Transjakarta Pada Rute Cileduk – Tendea. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi & Logistik*, 5(Transportation).
- Hayati, D. N., & Barus, L. (2023). Preferensi Masyarakat Terhadap Ketersediaan Bus Trans Jakarta Sebagai Moda Alternatif. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(03). <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Hussain, Y., Abbass, K., Usman, M., Rehan, M., & Asif, M. (2022). Exploring The Mediating Role Of Environmental Strategy, Green Innovations, And Transformational Leadership: The Impact Of Corporate Social Responsibility On Environmental Performance. *Environmental Science And Pollution Research*, 29(51), 76864–76880.  
<https://doi.org/10.1007/S11356-022-20922-7>

- Junitasari, Y., Suryadi, F. D., Viki, M., Satrio, B. R. D., & Farezan, A. R. A. (N.D.). *Evaluasi Efektivitas Kebijakan Tarif Angkutan Pso Pada Layanan Transjakarta– Kelompok Kementerian Dalam Negeri*. (2022). *Panduan Monitoring Dan Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Minimal*.
- Peraturan Gubernur. (2024, January). *Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta*. <https://jdih.jakarta.go.id/Dokumen/Detail/13915/Peraturan-Gubernur-Nomor-2-Tahun-2024-Tentang-Standar-Pelayanan-Minimal-Layanan-Angkutan-Umum-Transjakarta>
- Puslitbang Transportasi Antarmoda. (2017). *Transportasi Multimoda*. 15. [https://ppid.depkes.go.id/Fileupload/Informasi-Setiap-Saat/Jurnal\\_Litbang\\_2017](https://ppid.depkes.go.id/Fileupload/Informasi-Setiap-Saat/Jurnal_Litbang_2017)
- Rahayu, A., Suhalis, A., Ricardianto, P., & Fachrial, P. (2022). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Pengawasan Petugas TransJakarta Increasing Customer Satisfaction through Supervision TransJakarta Officer. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 09(03). <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>