

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jakarta merupakan salah satu kota terbesar dan terpadat dengan wilayah seluas 661,52 km² dan penduduk kota yang mencapai 10.5 juta jiwa, Jakarta memiliki tingkat mobilitas harian yang tinggi namun mayoritas pergerakan ini masih disokong oleh kendaraan pribadi sehingga menjadikan Jakarta sebagai salah satu kota termacet di dunia. Dalam riset *Tomtom Traffic Index Ranking* tahun 2022 yang menganalisis tingkat kemacetan di 389 kota di seluruh dunia, Jakarta tercatat sebagai kota dengan tingkat kemacetan tertinggi ke-29 sebagai kota termacet di dunia dengan indeks kemacetan mencapai 53% (Tomtom, 2022). Hasil ini menunjukkan bahwa masalah kemacetan lalu lintas di Jakarta cukup signifikan dibandingkan dengan kota besar lainnya. Temuan ini menguatkan fakta bahwa permasalahan kemacetan di Jakarta semakin serius.

Setiap harinya 10.5 juta penduduk Jakarta melakukan 26,4 juta perjalanan melintasi kota atau dikenal juga dengan sebutan *commuting*. Sementara itu jika dihitung dengan wilayah pendukung yaitu Jabodetabek, perjalanan harian masyarakat mencapai angka 88 juta. Melihat dari segi waktu tempuh, rata-rata penduduk Jakarta membutuhkan waktu 30–60 menit untuk sekali perjalanan (Astutik, 2021). Dengan demikian, rata-rata penduduk Jakarta menghabiskan sekitar 2 jam di jalan setiap harinya.

Tingginya mobilitas harian penduduk Jakarta tidak diimbangi dengan tingkat penggunaan transportasi umum yang signifikan. Padahal transportasi umum memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat. Khususnya di Jakarta, transportasi umum menjadi tulang punggung sistem transportasi yang berperan dalam mengurangi kemacetan lalu lintas, mengurangi polusi udara, dan meningkatkan efisiensi penggunaan lahan. Dari total 26,4 juta perjalanan harian yang dilakukan oleh masyarakat Jakarta hanya 5,7 juta yang menggunakan transportasi umum (Alhikam, 2020). Jika dibandingkan dengan populasi Jakarta yang mencapai 10,5 juta jiwa, rasio penggunaan transportasi umum terhadap

jumlah penduduk adalah 0,54. Jumlah ini terbilang rendah jika dibandingkan dengan rasio yang dimiliki oleh Singapura yang mencapai angka 1,31.

Tabel 1.1 Rasio Perbandingan Penggunaan Transportasi Umum



Hal ini disebabkan oleh sejumlah faktor diantaranya: karena banyaknya laju orang yang keluar masuk Jakarta dan gaya hidup masyarakatnya yang menjadikan kendaraan pribadi sebagai kebutuhan akan mobilitas yang sangat tinggi. Selain itu, berdasarkan data Dinas Perhubungan Kota Jakarta pada tahun 2011, sejumlah faktor berkontribusi pada semakin parahnyanya kemacetan di Jakarta. Faktor-faktor tersebut meliputi tingginya volume kendaraan, keterbatasan infrastruktur jalan, pelayanan transportasi umum yang kurang efektif, minimnya fasilitas parkir, serta kompleksitas persimpangan dan pengaturan lalu lintas (Dishub Jakarta, 2011). Selanjutnya menurut laporan CNN Indonesia tahun 2021, permasalahan kemacetan diperkirakan mengakibatkan kerugian ekonomi yang cukup signifikan, yakni mencapai 71,4 triliun rupiah per tahun. Dengan pertumbuhan Jakarta yang terus berkembang dan terbatasnya ruang kota, diperlukan upaya untuk mendorong peningkatan penggunaan transportasi umum di kalangan masyarakat.

Keengganan masyarakat untuk beralih ke moda transportasi umum menjadi salah satu penyebabnya. Berdasarkan penelitian sebelumnya alasan keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kebersihan, aksesibilitas, waktu dan biaya menjadi faktor utama mengapa masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi.

Survei BPS yang dipublikasikan dalam Statistik Komuter Jabodetabek 2019, menyebut waktu tempuh lama dikeluhkan oleh 36,6 persen responden. Adapun 34,9 persen lainnya mempersoalkan tidak praktisnya bertransportasi menggunakan

angkutan umum. Keluhan lainnya adalah jauhnya akses ke kendaraan umum, yaitu sebanyak 8,4 persen, biaya yang lebih mahal sebanyak 7,1 persen, dan tidak nyaman sebanyak 5,9 persen. Selain itu, lamanya waktu tunggu dipersoalkan oleh 3,9 persen responden, keamanan yang buruk sebanyak 1,7 persen, dan persoalan lainnya sebanyak 1,4 persen.

Keengganan masyarakat untuk beralih ke moda transportasi umum juga disebabkan karena kurangnya integrasi antar moda, ketiadaan informasi yang terstandarisasi seperti informasi dari *wayfinding* di bus stop dan jumlah papan *signage* yang belum memadai, pembayaran yang belum seragam dimana banyak pengguna mengeluhkan terus bergantinya *merchant* dompet digital yang bekerjasama akibatnya, pengguna tidak dapat lagi melakukan pembayaran melalui aplikasi tersebut, ditambah dengan waktu tunggu yang lama, di mana saat ini waktu tunggu rata-rata untuk KRL adalah 8-15 menit dan untuk Transjakarta sekitar 20-30 menit. Ini sangat berbeda jika dibandingkan dengan Singapura, di mana waktu tunggu untuk metro adalah sekitar 3 menit dan untuk bus sekitar 12 menit (Kaysan, 2023).

Dalam beberapa tahun terakhir, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah melakukan berbagai upaya untuk melakukan pencegahan dan mengatasi permasalahan transportasi yang terjadi diantaranya melalui kebijakan ganjil-genap, penambahan armada Transjakarta, pembangunan infrastruktur modern seperti (MRT), dan pembangunan jalan layang (Kumaran, 2021). Selain itu, pemerintah juga berupaya mengintegrasikan berbagai moda transportasi untuk mendorong masyarakat menggunakan transportasi umum. Integrasi transportasi adalah usaha untuk menghubungkan berbagai jenis transportasi yang ada agar dapat memaksimalkan kemudahan dan efisiensi bagi pengguna yang mencakup aspek waktu, biaya, kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan kemudahan.

Pemerintah Provinsi Jakarta menerapkan sistem transportasi terintegrasi secara bertahap. Para peneliti berpendapat bahwa tahap pertama dari pengembangan sistem transportasi di Jakarta ditandai dengan dimulainya pembangunan Moda Raya Terpadu (MRT). Pembangunan ini kemudian diikuti oleh pengembangan jaringan Bus Rapid Transit (BRT) dan peningkatan layanan Commuter Line di

wilayah Jabodetabek. Sebagai bentuk komitmen terhadap pengembangan transportasi terintegrasi, Pemerintah Jakarta juga telah meluncurkan program JakLingko. Program ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas transportasi publik dengan menyediakan layanan yang terintegrasi baik rute, manajemen maupun pembayarannya yang menyediakan pelayanan pada moda transportasi kendaraan yang meliputi MRT, LRT, Railink, KAI *Commuter*, Transjakarta dan Mikrotrans yang merupakan bagian dari pengembangan model transportasi angkot yang berada di bawah naungan Transjakarta (TJ) dengan tujuan untuk meningkatkan mobilitas pengguna. Sistem ini juga bertujuan untuk menciptakan transportasi publik terjangkau, nyaman dan efisien serta untuk menghadirkan kesetaraan.

Sebagai individu yang sering bergantung pada transportasi umum, judul ini menarik perhatian saya karena saya menyadari betapa pentingnya aksesibilitas, kenyamanan, dan keamanan dalam perjalanan sehari-hari. Judul ini juga menggambarkan upaya untuk mengevaluasi sejauh mana Program JakLingko berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terkait pemenuhan hak dan kewajiban di bidang transportasi umum dan sejauh mana program tersebut berhasil diimplementasikan.

Oleh karena itu, melihat bagaimana kebijakan ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dan sejauh mana hak dan kewajiban warga negara dalam konteks transportasi terpenuhi, menjadi relevan dalam kerangka kewarganegaraan. Penelitian menjadi cerminan bahwa kewarganegaraan tidak hanya tentang pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat, tetapi juga tentang bagaimana masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam membentuk dan memperbaiki layanan yang mereka terima. Dengan cara ini, penelitian ini tidak hanya mencerminkan dinamika transportasi umum, tetapi juga menjadi cerminan interaksi kompleks antara pemerintah, masyarakat, dan hak serta kewajiban kewarganegaraan.

Berdasarkan studi terdahulu, permasalahan yang ada di lapangan dan tantangan di masa yang akan datang maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemenuhan hak dan kewajibannya dalam

menggunakan moda transportasi umum JakLingko dan hubungan antara efektivitas implementasi program JakLingko dengan tingkat kepuasan masyarakat akan pemenuhan hak dan kewajibannya di transportasi umum serta faktor apa saja yang melatarbelakanginya.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemenuhan hak dan kewajibannya dalam menggunakan moda transportasi umum JakLingko?
- 1.2.2 Bagaimana pengaruh dari efektivitas JakLingko terhadap tingkat kepuasan masyarakat akan pemenuhan hak dan kewajibannya dalam menggunakan moda transportasi umum JakLingko?
- 1.2.3 Faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemenuhan hak dan kewajibannya dalam menggunakan moda transportasi umum JakLingko?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemenuhan hak dan kewajibannya dalam menggunakan moda transportasi umum JakLingko
- 1.3.2 Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari efektivitas JakLingko terhadap tingkat kepuasan masyarakat akan pemenuhan hak dan kewajibannya dalam menggunakan moda transportasi umum JakLingko
- 1.3.3 Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemenuhan hak dan kewajibannya dalam menggunakan moda transportasi umum JakLingko

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1.4.1 Manfaat teoritis

1. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi guna memperluas pemahaman dan pengembangan teori tentang implementasi program transportasi umum.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mengenai bagaimana masyarakat dapat berperan dalam menyukseskan program transportasi umum. Hal ini dapat menjadi landasan untuk penelitian selanjutnya dan dapat membantu pengembangan strategi dan kebijakan yang lebih efektif.

1.4.2 Manfaat praktis

Manfaat adanya penelitian ini dalam segi praktis baik untuk dunia pendidikan, pemangku kebijakan dan masyarakat yaitu:

1. Dapat diketahui mengenai bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemenuhan hak dan kewajibannya dalam menggunakan moda transportasi umum JakLingko
2. Dapat diketahui mengenai bagaimana efektivitas JakLingko mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat akan pemenuhan hak dan kewajibannya dalam menggunakan moda transportasi umum JakLingko
3. Dapat diketahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemenuhan hak dan kewajibannya dalam menggunakan moda transportasi umum JakLingko

1.5 Sistematika Penelitian

Sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Rektor UPI Nomor 7867/UN40/HK/2021, skripsi ini disusun dengan mengikuti format baku yang telah ditetapkan. Bagian awal skripsi mencakup halaman-halaman pendahuluan yang memuat judul, lembar pengesahan, dan pernyataan keaslian karya dan bebas plagiarisme, ucapan terimakasih, abstrak, serta daftar-daftar pendukung.

- **BAB I: Pendahuluan**

Bagian pendahuluan ini menyajikan tinjauan umum mengenai penelitian yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat yang didapat serta gambaran umum struktur skripsi.

- **BAB II: Kajian Pustaka**
Bagian ini menyajikan tinjauan pustaka yang komprehensif, mencakup landasan teori, prinsip, hukum, model, dan penelitian sebelumnya yang relevan, serta prosedur, subjek, dan temuan penelitian tersebut. Pada bagian ini juga terdapat posisi teoritis peneliti dalam menyikapi permasalahan yang diteliti.
- **BAB III: Metode Penelitian**
Bagian ini menjelaskan pendekatan yang diterapkan, bagaimana penelitian di desain, menentukan partisipan yang terlibat, instrumen penelitian yang digunakan, dan prosedur penelitian, serta cara untuk mengolah data.
- **BAB IV: Temuan dan Pembahasan**
Bagian ini menjelaskan temuan sebagai hasil dari pertanyaan yang telah dirumuskan, yang didapat berdasarkan hasil olah dan analisis data.
- **BAB V: Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi**
Bagian ini menjelaskan ringkasan dari hasil penelitian, saran, dan masukan untuk pihak terkait berdasarkan temuan dari masalah yang diselidiki.
- **Daftar Pustaka**
- **Lampiran**