

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Negara Indonesia merupakan suatu negara yang ditandai dengan adanya jumlah tingkat pada indikator dalam pertumbuhan ekonomi dan sosial di kota metropolitannya sangat tinggi, seperti Kota DKI Jakarta. Sehingga hal ini dapat meningkatkan mobilitas masyarakat yang terjadi di perkotaan.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Tingkat Penduduk Provinsi DKI Jakarta**

Kab/Kota	Jumlah Penduduk		
	2019	2020	2021
Kep. Seribu	24,300	27,750	28,240
Jakarta Selatan	2,264,700	2,226,810	2,233,860
Jakarta Timur	2,937,860	3,037,140	3,056,300
Jakarta Pusat	928,110	1,056,900	1,066,460
Jakarta Barat	2,589,930	2,434,510	2,440,070
Jakarta Utara	1,812,910	1,784,750	1,784,750
<b>Jumlah</b>	<b>10,557,810</b>	<b>10,562,090</b>	<b>10,609,680</b>

Sumber: SP2020 dan Proyeksi Penduduk Dikelola Oleh Badan Pusat Statistik

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DIATI  
Provinsi DKI Jakarta

Dari tabel yang ada di atas, DKI Jakarta memiliki peningkatan jumlah penduduk di tiap tahunnya naik. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) yang dikelola dan diatur dalam Permendagri RI Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Adanya Perubahan Atas Administrasi Permendagri RI Pada Nomor 137 Tahun 2017 Tentang Kode Dan Data Wilayah Pemerintahan menetapkan DKI Jakarta masih urutan pertama dalam jumlah penduduk tertinggi yakni 10.609.680 pada tahun 2021 dan dibawahnya terdapat Kota Surabaya berjumlah 2.904.751 jiwa penduduk pada tahun 2021.

Pertumbuhan jumlah penduduk semakin meningkat akan mengakibatkan mobilitas yang sangat tinggi dan berdampak pada permasalahan kemacetan lalu lintas di Kota DKI Jakarta. Kemacetan lalu lintas merupakan peningkatan pada jumlah kendaraan setiap harinya, sehingga hal ini dapat menyebabkan situasi padatnya jalan raya akan terhambat. Kota DKI Jakarta dipredikatkan sebagai kota paling termacet di wilayah Jabodetabek dikarenakan dengan jumlah penduduk dan jiwa konsumtif yang melekat dalam penggunaan kendaraan pribadi semakin meningkat, karena hal ini masyarakat merasakan bahwasanya belum adanya perbaikan pada angkutan umum yang beroperasi di ruas jalan Ibu Kota (Martina & Hidayatullah, 2016:1-11). Maka dari itu, masalah kemacetan menjadi permasalahan yang utama di DKI Jakarta dikarenakan dapat mengganggu aktivitas publik.

**Tabel 1.2**

Kendaraan	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (Unit) Di Provinsi DKI Jakarta		
	2019	2020	2021
Mobil	3,310,426	3,365,467	4,111,231
Bus	34,905	35,266	342,667
Truk	669,724	679,708	785,600
Motor	15,868,191	16,141,380	16,519,197
<b>Jumlah</b>	<b>19,883,246</b>	<b>20,221,821</b>	<b>21,758,695</b>

Sumber: Ditlantas Polda Metro Jaya Provinsi DKI Jakarta Dikelola Oleh

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta

Dari tabel di atas bahwasanya selain faktor penduduk yang padat, kemacetan di DKI Jakarta disebabkan oleh sikap masyarakatnya yang lebih memilih angkutan pribadi dibandingkan menggunakan angkutan umum. Maka dari itu, berdasarkan data yang bersumber dari Ditlantas Polda Metro Jaya menyatakan bahwa jumlah kendaraan sepeda motor tetap konsisten dengan tingkat paling tinggi yakni 16.519.197 pada tahun

2021, sementara kendaraan mobil pada tahun 2021 berjumlah 4.111.231 dan tingkat paling rendah dalam penggunaan transportasi publik di Ibu Kota yakni bus dengan proporsi 342.667 unit.

Melihat penggunaan transportasi publik bus di Kota DKI Jakarta dengan proporsi yang paling rendah, sehingga pengalihan masyarakat dalam menjalankan mobilitas setiap harinya yakni menggunakan angkutan pribadi atau penggunaan transportasi publik jenis kereta. Maka dari itu, tingkat penggunaan paling tinggi untuk angkutan umum yang beroperasi di Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2021 yakni angkutan umum jenis kereta, khususnya Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*) dengan jumlah penggunaan 131.148.587, LRT pada tahun 2021 dengan jumlah 21.669 pengguna, dan MRT pada tahun 2021 dengan jumlah 7,2 juta pengguna.

Dari tingginya tingkat kendaraan bermotor milik pribadi di Provinsi DKI Jakarta terdapat 39 titik rawan kemacetan di Provinsi DKI Jakarta. Menurut (Sitanggang & Saribanon, 2018:290) banyak sekali alasan yang membuat masyarakat DKI Jakarta lebih memilih menggunakan angkutan pribadi dibandingkan dengan angkutan umum, seperti tidak ada kenyamanan di angkutan umum, waktu yang di tempuh dalam perjalanan lebih lama dibandingkan dengan angkutan pribadi yang lebih cepat, dan jumlah angkutan umum yang beroperasi masih minim pada keamanan yang tidak bisa diperoleh pada pengguna angkutan umum tersebut.

Berdasarkan literatur dari Pusat Studi Transportasi Dan Logistik Universitas Gadjah Mada menyatakan bahwasanya salah satu alasan yang sering diajukan oleh masyarakat mengenai peningkatan penggunaan kendaraan pribadi adalah buruknya dari pelayanan angkutan umum yang tersedia. Di luar dari alasan tersebut, persepsi

masyarakat mengenai penggunaan sarana angkutan umum memiliki dampak yang sangat besar. Di negara berkembang masih banyak yang memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan angkutan umum, hal ini dikarenakan terdapat faktor prestise yang melekat pada sebuah negara yang sedang tumbuh ekonominya. Maka dari itu, terdapat adanya sebuah kelompok yang memiliki daya beli tinggi, sehingga penggunaan dan kepemilikan kendaraan pribadi merupakan bentuk dari eksistensi dari individu tersebut.

Persepsi masyarakat atas penggunaan angkutan pribadi dilihat dari pengalaman mereka yang pernah beralih ke angkutan umum, tetapi kembali lagi beralih ke angkutan pribadi dikarenakan jangkauan harga yang lebih murah pada penggunaan angkutan pribadi, *first mile* dan *last mile* pada sistem transportasi di Jakarta belum terintegrasi semua, efektivitas dalam segi waktu, penggunaan angkutan pribadi juga tidak perlu transit. Sehingga hal ini yang membuat masyarakat Kota DKI Jakarta lebih memilih menggunakan angkutan pribadi dibandingkan dengan angkutan umum lainnya. Masyarakat yang menggunakan angkutan umum juga masih merasakan adanya daerah yang belum terintegrasi, sehingga dalam pencapaian tujuan masyarakat ke tempat yang mereka tuju biasanya menggunakan transportasi online untuk menyambung perjalanan mereka setelah penggunaan angkutan umum tersebut. Maka dari itu, penggunaan transportasi online pada tahun 2021 mencapai 62.160 masyarakat yang menggunakannya, baik itu jenis transportasi online sepeda motor ataupun mobil.

Berdasarkan dengan adanya literatur yang ada di atas dengan persepsi masyarakat mengenai penggunaan angkutan pribadi lebih efektif dan efisien dibandingkan angkutan umum bahwasanya Pemerintah DKI Jakarta untuk mengatasi permasalahan

ini harus menyediakan angkutan umum yang dibutuhkan masyarakat dalam menjalankan kehidupannya. Sehingga kemacetan yang ada di DKI Jakarta bisa teratasi, meminimalisir masyarakat dalam menggunakan angkutan pribadi, dan melakukan pergerakan kembali atas peralihan angkutan umum dalam menampung aktivitas publik di Kota DKI Jakarta. Maka dari itu dengan kerja pemerintah yang baik akan adanya suatu pelayanan berkualitas kepada masyarakatnya. Kerja pemerintah melayani kepada publik yang berhasil akan melihat dari sisi profesionalisme, efektivitas, dan efisiensinya yang dilakukannya (Mazmanian & Sabatier, 1983).

Menurut (Kadarisman et al., 2014:103) angkutan umum merupakan suatu moda yang dapat dikombinasikan dengan hal yang baik dalam pelayanannya, efektif, dan efisien dalam penggunaannya, sehingga masyarakat yang menggunakan angkutan umum dapat berpindah satu tempat ke tempat lainnya sesuai dengan tujuan yang diinginkan dengan murah, cepat, aman, nyaman. Penerapan layanan pada angkutan umum juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam ruang lalu lintas dan pergerakannya bisa dikendalikan, sehingga aktivitas manajemen kebutuhan lalu lintas terdapat kriteria atas jumlah kendaraan milik pribadi dengan pemuatan jalan, tersedianya koneksi antara pengguna kendaraan lainnya, dan efektifnya layanan yang tersedia di angkutan umum (Al Qurni, 2016:21).

Menurut Haryanto dalam (Zulfikri, 2010:10) angkutan umum yang ada di perkotaan merupakan salah satu komponen pembantu yang didalamnya terdapat peran cukup besar. Sehingga hal ini dapat menunjang kegiatan masyarakat yang ada di kota, karena sebagian besar masyarakat DKI Jakarta merupakan *captive traveller* atau hanya

tergantungan pada satu transportasi yang mereka tuju, maka dari itu angkutan umum adalah solusinya.

**Gambar 1.1**



Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta

Dari gambar di atas bahwasanya keberadaan angkutan umum massal bisa menjadi hal penting di kawasan Kota DKI Jakarta, karena masyarakatnya memiliki mobilitas yang sangat tinggi. Angka 4,72 juta penduduk yang melakukan aktivitas di Kota DKI Jakarta, hampir 1 juta lebih aktivitasnya menggunakan angkutan umum dan sisanya menggunakan angkutan pribadi. Salah satu tingkat paling tinggi dalam penggunaannya, yakni angkutan umum bus. Mencatatkan bahwa data yang bersumber dari Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2019 terdapat 12.238 unit yang terbagi dalam kategori bus besar, sedang, dan kecil yang beroperasi di Kota DKI Jakarta.

Kategori bus besar lebih dominan yang paling banyak digunakan sebagai pilihan angkutan umum untuk melakukan aktivitas yang ada di Kota DKI Jakarta dibandingkan dengan bus sedang maupun kecil. Dari jumlah kategori bus besar, terdapat 5.843 unit bus dari PT. Transportasi Jakarta, dan sisa unit pada kategori bus besar dari PT. Mayasari Bakti.

Transjakarta statusnya beralih dalam naungan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Peralihan ini ditetapkan pada 27 Maret 2014, sehingga perubahan resmi nama

transjakarta menjadi PT. Transportasi Jakarta. Pada pengoperasionalan bus transjakarta ini diatur berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 48 Tahun 2006 Tentang Pembentukan, Organisasi Dan Tata Kerja Badan Layanan Umum Transjakarta Busway, yang dimana dalam berjalannya transjakarta ini terdapat adanya sebuah perencanaan pada layanan kepada publik yang efektif, koridor baru yang beroperasi, dan hal baru yang diluncurkan oleh PT. Transportasi Jakarta guna menciptakan angkutan umum yang nyaman, aman, dan efektif bagi yang menggunakannya.

PT. Transportasi Jakarta dalam pengoperasionalan bus transjakarta di Kota DKI Jakarta memberikan sebuah pelayanan yang bentuknya jasa transportasi, hal ini juga diatur pada Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 175 Tahun 2016 Tentang Layanan Informasi Publik, yang dimana dalam peraturan tersebut memberikan sebuah pengoptimalisasi, efektivitas, dan akuntabilitas pada layanan sebuah informasi kepada publik. Sehingga dengan adanya peraturan tersebut, masyarakat Kota DKI Jakarta juga mengetahui atas informasi sebagaimana mestinya pada penggunaan bus transjakarta dalam melakukan mobilitas setiap harinya.

Pada tahun 2016, PT. Transportasi Jakarta mengeluarkan 896 unit yang beroperasi di Kota DKI Jakarta. Pada perkembangan yang dilakukan oleh PT. Transportasi Jakarta bahwa tahun 2019 terdapat adanya penambahan armada bus transjakarta naik dengan persentase 57,2% pada jumlah 3.149 unit dengan seiring beroperasinya bus transjakarta terdapat adanya 13 koridor yang tersebar di Kota DKI Jakarta.

Tabel 1.3

Koridor	Jumlah Penumpang Transjakarta Menurut Koridor/Rute Tahun 2019-2021		
	2019	2020	2021
Koridor I (Blok M-Kota)	28.703.262	13.114.712	8.948.313
Koridor II (Pulo Gadung-Harmoni)	9.569.953	4.788.613	3.455.771
Koridor III (Kalideres-Pasar Baru)	12.809.507	6.685.591	4.785.602
Koridor IV (Pulo Gadung 2-Dukuh Atas)	9.221.017	4.103.583	2.713.043
Koridor V (Kp. Melayu-Ancol)	12.329.691	5.959.530	4.389.676
Koridor VI (Ragunan-Dukuh Atas 2)	12.051.594	5.526.020	3.595.749
Koridor VII (Kp.Rambutan-Kp. Melayu)	11.558.274	5.330.683	3.970.079
Koridor VIII (Lebak Bulus-Harmoni)	12.504.656	6.288.549	4.589.176
Koridor IX (Pinang Ranti-Pluit)	17.527.958	9.525.362	6.875.228
Koridor X (PGC 2-Tanjung Priok)	9.960.874	5.545.169	3.843.074
Koridor XI (Kp. Melayu-Pulo Gebang)	3.875.702	2.040.909	1.439.609
Koridor XII (Penjaringan-Tanjung Priok)	3.012.110	1.898.532	1.452.908
Koridor XIII (Puri Beta-Tendean)	8.825.641	4.289.675	3.000.028
Layanan Bus Pengumpan	47.682.471	11.590.665	-
Layanan Pengumpan Premium (Royaltrans)	1.166.631	1.445	151.887
Layanan Pengumpan Bus Kecil	47.366.369	36.752.930	44.784.584
Layanan Perbatasan (Transjabodetabek)	12.936.584	2.854.246	731.419
Layanan Bus Wisata	2.587.362	405.426	-
Lainnya	343.124	143.637	156.672
<b>Jumlah</b>	<b>264.032.780</b>	<b>126.845.277</b>	<b>98.882.818</b>

Sumber: PT. Transportasi Jakarta

Berdasarkan tabel di atas yang bersumber dari PT. Transportasi Jakarta, Dalam beroperasinya transjakarta ini terdapat 260 halte yang tersebar dalam 13 koridor yang

beroperasi selama 24 jam. Transjakarta memiliki total keseluruhan jumlah penumpang menurut koridor atau rute pada tahun 2019 sampai dengan 2021 mengalami penurunan dari setiap tahunnya, karena sebagian besar masyarakat DKI Jakarta sudah beralih terhadap kendaraan pribadinya. Maka dari itu dengan penurunan penggunaan dalam peralihan angkutan umum bus transjakarta ke angkutan pribadi bukan menjadikan solusi dalam penyelesaian sistem transportasi publik yang beroperasi di Ibu Kota. Semakin meningkatnya angkutan pribadi di Ibu Kota, semakin meningkatnya pula kemacetan yang ada di DKI Jakarta.

Bus transjakarta ini dirancang sebagai angkutan umum massal bersifat pendukung dalam melakukan aktivitas masyarakat DKI Jakarta yang sangat padat, karena bus transjakarta memiliki jalur lintasan khusus dibandingkan jalur kendaraan lainnya. Sehingga dalam penggunaan bus transjakarta ini bisa menjadikan solusi yang efektif dalam menyelesaikan permasalahan kemacetan yang di Kota DKI Jakarta.

Berdasarkan uraian fenomena yang terjadi di DKI Jakarta dan data di atas, perlunya dilaksanakan penelitian mendalam bilamana kemacetan ini merupakan suatu kejadian yang rutin terjadi di DKI Jakarta, dampak yang terkena tidak hanya sumber daya saja, melainkan kemacetan akan mengganggu aktivitas masyarakat, serta wilayah sekitar yang ada. Tidak hanya itu, kemacetan akan menimbulkan dampak yang luas terhadap kelancaran pada kegiatan sosial dan ekonomi yang ada di perkotaan. Sesuai dengan permasalahan yang dijabarkan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk meneliti yang berjudul **“Efektivitas Bus Transjakarta Sebagai Angkutan Umum Massal Dalam Mengatasi Kemacetan Di Provinsi DKI Jakarta (Studi Kasus PT. Transportasi Jakarta)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Mengenai latar belakang yang sudah dijabarkan oleh peneliti, maka peneliti dapat melihat permasalahan yang harus diidentifikasi, yaitu sebagai berikut:

1. Penggunaan kendaraan bermotor dengan jenis kendaraan (unit) di Provinsi DKI Jakarta setiap tahunnya selalu meningkat, khususnya penggunaan kendaraan pribadi yakni sepeda motor dan mobil dalam menjalankan mobilitas di Kota DKI Jakarta.
2. Jumlah pengguna atau penumpang bus transjakarta setiap tahunnya mengalami penurunan, karena masyarakat Kota DKI Jakarta lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi.

## **C. Rumusan Masalah Penelitian**

Pada bagian rumusan masalah penelitian yang sudah dibuat oleh peneliti tentu tidak terlepas yang sudah diamati sebelumnya dan sudah pula dipaparkan di bagian latar belakang penelitian serta identifikasi masalah. Sehingga terdapat adanya rumusan masalah penelitian yang sudah peneliti rumuskan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pencapaian tujuan bus transjakarta sebagai angkutan umum massal dalam mengatasi kemacetan di Provinsi DKI Jakarta?.
2. Bagaimana integrasi bus transjakarta sebagai angkutan umum massal dalam mengatasi kemacetan di Provinsi DKI Jakarta?.
3. Bagaimana adaptasi bus transjakarta sebagai angkutan umum massal dalam mengatasi kemacetan di Provinsi DKI Jakarta?.

### **D Tujuan Penelitian**

Mengenai rumusan masalah penelitian yang sudah dijabarkan oleh peneliti, maka peneliti memiliki maksud dan tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pencapaian tujuan bus transjakarta sebagai angkutan umum massal dalam mengatasi kemacetan di Provinsi DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis integrasi bus transjakarta sebagai angkutan umum massal dalam mengatasi kemacetan di Provinsi DKI Jakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis adaptasi bus transjakarta sebagai angkutan umum massal dalam mengatasi kemacetan di Provinsi DKI Jakarta.

### **E. Manfaat Hasil Penelitian**

Peneliti sangat mengharapkan dengan adanya penelitian ini, semoga dapat bermanfaat untuk kedepannya, baik manfaatnya secara teoretis maupun praktis. Maka di bawah ini peneliti dapat menguraikan untuk mendapatkan manfaat yang diinginkan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoretis**

Manfaat penelitian secara teoretis dapat bermanfaat untuk perkembangan pada ilmu pengetahuan, yang dimana lebih dikhususkan dalam bidang administrasi publik. Penelitian ini juga bisa sebagai bahan studi perbandingan selanjutnya dan dapat berkontribusi dalam menyempurnakan serta melengkapi kajian-kajian yang dapat menambah pengetahuan secara akademik. Peneliti dalam melakukan penelitian ini berharap dapat membantu bagi pembaca maupun penulis dalam memperluas kajiannya terkait Efektivitas Bus Transjakarta Sebagai Angkutan Umum Massal Dalam Mengatasi Kemacetan Di Provinsi DKI Jakarta.

## 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat dalam penelitian ini, yaitu:

### a. Bagi Peneliti

Hasil pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat adanya pemahaman, sehingga hal ini akan membentuk sebuah kajian dalam menambah pengetahuan untuk peneliti secara komprehensif serta membantu pada penyusunan penelitian tahap selanjutnya sesuai dengan topik yang diangkat.

### b. Bagi Universitas

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat memberikan hasil dalam bentuk kajian referensi pada proses pengembangan dan pembelajaran ilmu administrasi publik yang terdapat di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

### c. Bagi Instansi

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat memberikan hasil yang diharapkan, sehingga hal ini dapat memberikan saran dan masukan, serta manfaat dalam mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan kepada PT. Transportasi Jakarta pada Efektivitas Bus Transjakarta Sebagai Angkutan Umum Massal Dalam Mengatasi Kemacetan Di Provinsi DKI Jakarta.

### d. Bagi Publik

Hasil penelitian ini diharapkan oleh peneliti untuk memberikan sumber informasi yang jelas serta motivasi kepada masyarakat Kota DKI Jakarta dalam pentingnya peralihan dari angkutan pribadi ke angkutan umum massal guna

tercapainya Efektivitas Bus Transjakarta Sebagai Angkutan Umum Massal Dalam Mengatasi Kemacetan Di Provinsi DKI Jakarta.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Dalam kerangka pemikiran pada penelitian ini terdapat adanya *grand theory* yang digunakan, yaitu administrasi publik. Administrasi publik memiliki pengertian yaitu sekelompok orang atau lembaga yang didalamnya bekerja sama secara efektif dan efisien dalam melakukan kewajiban yang ada di pemerintah dan pemenuhan atas kebutuhan publik terpenuhi (Pasolong, 2019:9).

Menurut Menzel dalam (Shafritz et al, 2016:9) administrasi publik juga sebagai profesi dari *administrator public* yang bekerja di dalam pemerintahan. Hal-hal yang dibahas masalah sehari-hari oleh birokrat publik yaitu mengatasi masalah publik, mendiskusikan hal-hal yang baru untuk dikelola dalam praktik pelayanan publik, dan mengelola barang publik dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu.

Administrasi publik juga mempunyai hubungan yang saling berkaitan dengan pelayanan publik, karena dalam pelaksanaan *administrator public* diperlukan dalam praktik pelayanan untuk memenuhi kebutuhan publik. Menurut (Chalik, 2015:23) pelayanan publik memiliki pengertian yaitu suatu jasa yang bentuknya melayani kepada publik, pelayanannya bisa bentuk barang ataupun jasa yang didalamnya terdapat tanggung jawab dalam pelaksanaannya dan dilakukan oleh pemerintah pusat atau daerah guna memenuhi keinginan publik, serta pada pelaksanaannya memiliki ketentuan yang tertera dalam aturan perundangan-undangan.

Pelayanan publik juga diatur berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang merupakan suatu rangkaian aktivitas guna memenuhi

kebutuhan pelayanan yang tertera dalam aturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan secara administratif yang disediakan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada publik yaitu sebuah kontribusi besar yang harus berprinsip terhadap *input*, hasil, dan *output*. Hal ini dapat tercapai pada tingkatnya taraf pelayanan kepada publik guna target yang sudah disepakati sebelumnya tercapai, maka akan efektifnya aktivitas, program, dan organisasi tersebut dalam pencapaiannya. Pada Duncan dalam (Steers, 2020:15) terdapat tiga hal yang dapat menjadi suatu ukuran pada efektivitas organisasi yang wajib dilakukan guna mencapai target yang telah ditetapkan, yakni sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Bentuk proses secara menyeluruh yang dilaksanakannya untuk mendapatkan upaya tercapainya tujuan pada hal kurun waktu, melihat sasaran yang telah ditetapkan merupakan sebuah target, dan dasar hukum yang berlaku.

2. Integrasi

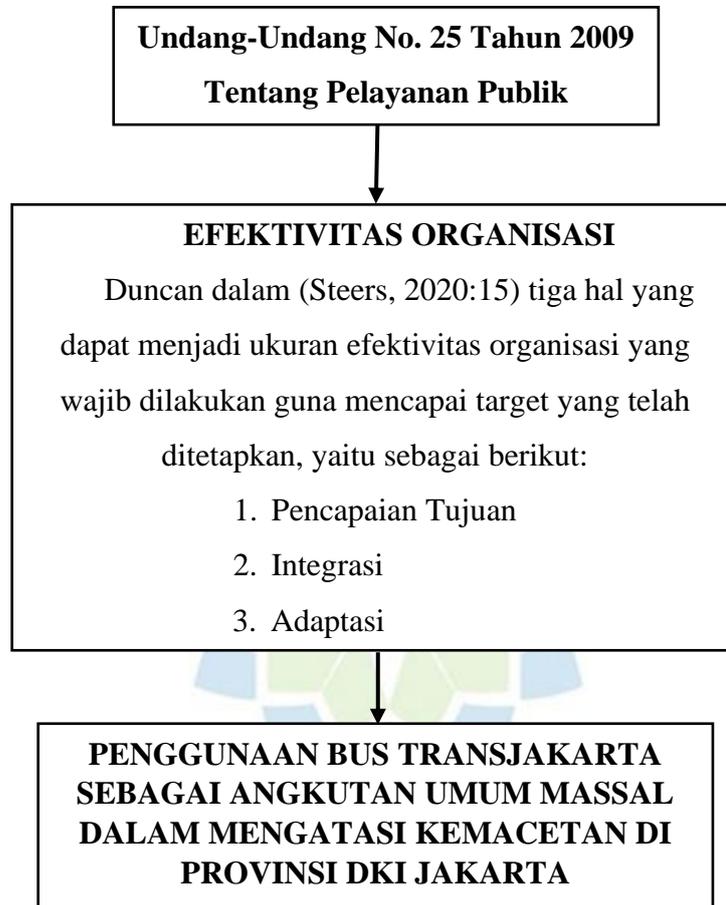
Tingkat pengukuran yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam meningkatkan komunikasi, mengadakan sebuah sosialisasi, dan pengembangan konsensus yang ada dengan bekerja sama oleh organisasi lainnya. Hal ini karena kurangnya koordinasi dan komunikasi kepada masyarakat.

3. Adaptasi

Bentuk pada penyesuaian diri yang dilakukan oleh seseorang, organisasi, atau kebijakan untuk menyelaraskan pada perubahan lingkungan sekitarnya. Sehingga hal tersebut terdapat adanya faktor yang sangat berpengaruh dalam berjalannya

pada penyesuaian lingkungannya yaitu tingginya tingkat kemampuan pada pelayanan dan sarana yang diberikan kepada publik. Hal ini sangat berpengaruh terhadap angkutan umum yang sudah baik dalam pelayanan dan sarana prasarananya, tetapi tidak adanya antusias masyarakat yang menggunakannya.

Dengan demikian, dari tiga dimensi teori di atas bahwasanya peneliti menggunakan ketiga dimensi teori, yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Peneliti bermaksud menggunakan dari tiga dimensi teori ini sangat cocok untuk bisa menjawab permasalahan yang ada di dalam penelitian ini, karena akan adanya tolak ukur pada hal kurun waktu, melihat sasaran yang telah ditetapkan merupakan sebuah target, dan dasar hukum yang berlaku. Dalam pelaksanaannya perlu koordinasi dan komunikasi yang baik dari pemerintah kepada masyarakat, penyesuaian PT. Transportasi Jakarta dalam mengeluarkan setiap kebijakan yang ada, dan masyarakat Kota DKI Jakarta bisa menyesuaikan diri terhadap peralihan dari angkutan pribadi menjadi ke angkutan umum bus transjakarta. Sehingga hal ini sangatlah efektif pada bus transjakarta sebagai angkutan umum massal dalam mengatasi kemacetan di Provinsi DKI Jakarta. Maka dari itu, penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Bagan 1.1****Kerangka Pemikiran**

Sumber: (Diolah Oleh Peneliti, 2022)