

APLIKASI TJ TRANSJAKARTA SEBAGAI INSTRUMEN DIGITAL PUBLIC SERVICE DELIVERY: EVALUASI IMPLEMENTASI LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DIGITAL DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE

Arnis Desgita Eka Putri¹, Aulia Putri Maharani², Alyssa Nahwa Haura³, Fatkhuri⁴, Maisarah Mitra Adrian⁵

^{1,2,3,4,5}Prodi Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Email Korespondensi: 2410413104@mahasiswa.upnvj.ac.id

Email: 2410413085@mahasiswa.upnvj.ac.id; 2410413078@mahasiswa.upnvj.ac.id;

fatkhuri@upnvj.ac.id, maisarahmitraa@upnvj.ac.id

ABSTRACT

This study critically evaluates the implementation of Digital Public Service Delivery through the Transjakarta TJ (TIJE) application during the 2021–2024 period using the theoretical perspectives of the New Public Service (NPS) and the E-Government Maturity Model. The primary objective of this research is to analyze the execution of digital-based public transportation services in DKI Jakarta and identify structural barriers to achieving an inclusive, citizen-centric service delivery system. The applied research methodology is qualitative with a case study design under an interpretative-constructivist paradigm. Primary data were collected through in-depth interviews with eight purposively selected informants to represent the diversity of users' demographic backgrounds, including the elderly and visually impaired individuals, supported by documentary studies. The findings reveal a polarization of user experiences where digital natives enjoy high efficiency, while digital immigrants face digital exclusion due to the gradual elimination of physical ticket booths. Furthermore, there is a deficit in NPS principles regarding system inclusiveness and the responsiveness of financial transaction complaints, which are dominated by automated chatbots. In terms of e-government maturity, the TJ app stalls at the transaction stage and has not achieved horizontal cross-modal integration. The digitalization paradox demonstrates that corporate productivity targets often sacrifice the core value of equal basic service delivery. Consequently, this study recommends adopting a hybrid service strategy, designing dedicated features for the elderly, complying with universal accessibility standards, and optimizing human-to-human feedback mechanisms.

Keywords: Digital Public Service Delivery, Transjakarta New Public Services, Digital Inclusivity.

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi secara kritis implementasi Digital Public Service Delivery melalui aplikasi TJ (TIJE) Transjakarta dalam periode 2021–2024 dengan menggunakan perspektif teoretis New Public Service (NPS) dan E-Government Maturity Model. Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis pelaksanaan pelayanan transportasi publik berbasis digital di DKI Jakarta serta mengidentifikasi berbagai hambatan struktural dalam mewujudkan sistem pelayanan yang inklusif dan berorientasi pada kepentingan warga negara (*citizen-centric*). Pendekatan penelitian yang diterapkan adalah kualitatif dengan desain studi kasus melalui payung paradigma interpretatif-konstruktivis. Data primer dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam terhadap delapan informan yang dipilih secara purposif guna mewakili keberagaman latar belakang demografis pengguna, termasuk kelompok lanjut usia dan penyandang disabilitas netra, didukung oleh studi dokumentasi. Temuan penelitian mengungkap adanya polarisasi pengalaman di mana kelompok *digital natives* merasakan efisiensi tinggi, sedangkan kelompok *digital immigrants* mengalami eksklusi digital akibat penghapusan loket fisik. Selain itu, terdapat defisit prinsip NPS pada aspek inklusivitas sistem dan responsivitas penanganan keluhan transaksi dana yang didominasi *chatbot* otomatis. Secara kematangan *e-government*, aplikasi TJ mandek pada tahap transaksi dan belum

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

251

Indexed



SINTA 4



mencapai integrasi horizontal lintas moda. Paradoks digitalisasi membuktikan bahwa target produktivitas korporasi kerap mengorbankan nilai kesetaraan pelayanan dasar. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan pengadopsian strategi pelayanan hibrid, perancangan fitur khusus lansia, pemenuhan standar aksesibilitas universal, dan optimalisasi mekanisme umpan balik berbasis manusia.

Kata Kunci: Digital Public Service Delivery, Transjakarta, New Public Services, Inklusivitas Digital.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan era kontemporer telah bergeser dari sekadar mekanisasi proses birokrasi menjadi poros utama dalam merestrukturisasi hubungan antara negara dan warga negara. Seiring dengan penetrasi internet global yang terus meningkat, pemerintah di berbagai belahan dunia berlomba-lomba menghadirkan layanan publik yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital. Menurut laporan *United Nations E-Government Survey* (2022), sebanyak 193 negara anggota PBB telah mengembangkan portal *e-government* masing-masing, dengan indeks rata-rata *E-Government Development Index* (EGDI) global mencapai 0,6102, meningkat signifikan dari 0,5693 pada tahun 2020 (UN DESA, 2022). Capaian ini mencerminkan akselerasi transformasi digital pemerintahan yang tidak lagi dapat diabaikan sebagai agenda pinggiran kebijakan publik.

Di tingkat nasional, Indonesia menunjukkan komitmen yang serius dalam memacu agenda *e-government*. Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai instrumen regulasi utama yang memandatkan seluruh instansi publik untuk mengintegrasikan teknologi informasi guna menciptakan *digital public service delivery* yang efektif, transparan, dan responsif (Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018). Regulasi ini ditindaklanjuti dengan Perpres Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia yang memperkuat fondasi tata kelola data pemerintah secara terintegrasi (Peraturan Presiden No. 39 Tahun 2019). Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024, transformasi digital pemerintahan ditetapkan sebagai salah satu dari tujuh agenda pembangunan nasional yang diprioritaskan (Bappenas, 2020). Pada tahun 2024, Indeks SPBE Indonesia mencapai skor 2,76 dari skala 5, meningkat dari skor 2,22 pada tahun 2021, yang menempatkan Indonesia pada predikat "Baik" dalam penilaian Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB, 2024).

Namun, capaian makro tersebut menyimpan dinamika yang jauh lebih kompleks apabila ditelisik pada level implementasi sektoral di daerah. Paradigma *New Public Service* (NPS) yang dipelopori Denhardt dan Denhardt, (2015) menegaskan bahwa arah administrasi publik harus berfokus pada pemenuhan hak-hak warga negara secara inklusif dan partisipatif, bukan sekadar menempatkan mereka sebagai pelanggan pasif layaknya logika pasar dalam *New Public Management* (NPM). Pertanyaannya kemudian, apakah digitalisasi layanan publik yang tengah berjalan di Indonesia benar-benar menempatkan warga negara sebagai subyek pelayanan, atau justru mengeksklusi sebagian kelompok masyarakat yang tidak mampu beradaptasi dengan ritme teknologi?

Sebagai pusat megapolitan dan episentrum ekonomi nasional, Provinsi DKI Jakarta menghadapi tantangan mobilitas urban yang sangat kompleks. Data Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta menunjukkan bahwa jumlah penduduk Jakarta pada tahun 2023 mencapai 10,67 juta jiwa, sementara dengan memperhitungkan penduduk yang bekerja dan beraktivitas di Jakarta dari kota-kota penyangga (Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi/Bodetabek), angka mobilitas harian di Ibu Kota diperkirakan mencapai lebih dari 35 juta pergerakan setiap harinya (BPS DKI Jakarta, 2023). Kemacetan lalu lintas akibat tingginya jumlah kendaraan pribadi telah menimbulkan kerugian ekonomi yang tidak sedikit. Studi INRIX (2023) mencatat bahwa pengendara di Jakarta rata-rata kehilangan 52 jam per tahun akibat kemacetan, menjadikan Jakarta salah satu kota termacet di Asia Tenggara.

Di tengah kompleksitas tantangan mobilitas tersebut, PT Transportasi Jakarta (Transjakarta) selaku Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mengoperasikan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) memegang

peran vital. Berdasarkan data operasional resmi PT Transjakarta (2024), perusahaan ini mencatat jumlah penumpang sebesar 305,6 juta orang sepanjang tahun 2023, atau rata-rata lebih dari 836.000 penumpang setiap harinya. Data tersebut menempatkan Transjakarta sebagai sistem BRT dengan volume penumpang harian terbesar di Asia Tenggara (ITDP, 2023). Armada yang dioperasikan mencakup lebih dari 4.000 unit kendaraan yang melayani 245 rute koridor dan non-koridor, menjangkau lebih dari 85% wilayah administratif DKI Jakarta (PPID Transjakarta, 2024).

Tabel 1: Perkembangan Jumlah Penumpang Transjakarta Tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah Penumpang (juta)	Rata-rata Harian (ribu)	Pertumbuhan YoY (%)
2021	124,7	341,6	-
2022	253,1	693,4	+103%
2023	305,6	836,9	+20,7%
2024	371,7	1.032,4	+21,6%

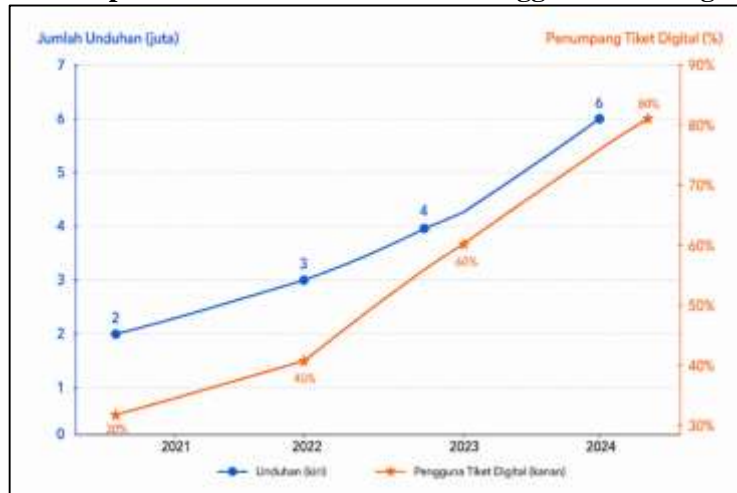
Sumber: PT Transportasi Jakarta (2024); ITDP (2023)

Tren pertumbuhan ini berlanjut signifikan pada tahun 2024, di mana total penumpang Transjakarta mencapai 371,7 juta orang, meningkat 21,6% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan rata-rata harian mencapai 1.032,4 ribu penumpang, yang berarti melampaui angka 1 juta penumpang per hari untuk pertama kalinya dalam sejarah operasional Transjakarta. Data ini menunjukkan pertumbuhan yang stabil dalam penggunaan layanan Transjakarta, yang juga relevan sebagai konteks dalam mengevaluasi implementasi digitalisasi layanan melalui aplikasi TJ.

Kendati memiliki jangkauan koridor terluas di kelasnya, realitas di lapangan (*das sein*) kerap memperlihatkan kesenjangan yang signifikan dengan harapan pelayanan prima (*das sollen*). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan Dinas Perhubungan DKI Jakarta pada tahun 2023 mencatat bahwa 34,7% responden masih mengeluhkan ketidakpastian jadwal kedatangan bus, 27,3% mengeluhkan kepadatan di halte pada jam sibuk, dan 18,9% menyatakan kesulitan dalam mengakses informasi rute secara akurat (Pemprov DKI Jakarta, 2023). Keluhan-keluhan tersebut bersifat kronis dan konsisten muncul dari tahun ke tahun, mencerminkan adanya persoalan sistemik yang tidak cukup diselesaikan hanya dengan penambahan armada.

Merespons urgensi tersebut, PT Transportasi Jakarta meluncurkan aplikasi digital TJ (dikenal sebagai TIJE, *Transjakarta Intelligent Journey Experience*) sebagai instrumen *digital public service delivery*. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2019 dan terus mengalami pembaruan fitur secara berkala. Berdasarkan data Google Play Store (2024), aplikasi TJ telah diunduh lebih dari 5 juta kali dengan rating rata-rata 3,8 dari 5 bintang berdasarkan lebih dari 85.000 ulasan pengguna. Fitur utama aplikasi ini mencakup pelacakan posisi bus secara *real-time* melalui GPS, perencanaan rute digital (*Route Planner*), pemeriksaan saldo kartu elektronik melalui NFC, hingga penyediaan sistem tiket digital non-tunai berbasis QR Code (PPID Transjakarta, 2024). Secara teoretis, kehadiran aplikasi ini menandai lompatan penting dalam implementasi *e-government* sektoral yang bertujuan mendemokratisasikan akses informasi transportasi.

Gambar 1: Tren Unduhan Aplikasi TJ dan Pertumbuhan Pengguna Tiket Digital (2021-2024)



Sumber: PT Transportasi Jakarta (2024); Google Play Store (2024)

Namun demikian, efektivitas aplikasi TJ sebagai perpanjangan tangan *e-government* tidak dapat dinilai secara parsial hanya dari kapabilitas teknologisnya. Pada tataran empiris, transformasi digital layanan publik seringkali menyisakan persoalan *digital divide* yang fundamental. Laporan BPS DKI Jakarta (2023) menyebutkan bahwa tingkat kepemilikan smartphone di DKI Jakarta mencapai 83,7% dari total penduduk, yang berarti masih terdapat sekitar 16,3% warga Jakarta yang tidak memiliki akses terhadap perangkat pintar. Selain itu, data literasi digital Kementerian Komunikasi dan Informatika (2023) menunjukkan bahwa Indeks Literasi Digital Indonesia berada pada angka 3,54 dari skala 5, dengan disparitas yang nyata antara kelompok usia muda (18-35 tahun) yang mencapai skor 3,79 dan kelompok lansia (di atas 55 tahun) yang hanya meraih skor 2,86 (Kemkomdigi RI, 2023).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik transportasi tidak serta-merta menjadi solusi universal bagi seluruh lapisan masyarakat Jakarta. Kebijakan dematerialisasi layanan, yakni penghentian transaksi tunai sejak 2020 yang diikuti dengan penghapusan loket fisik di halte-halte Transjakarta secara bertahap antara tahun 2021 hingga 2023, justru berpotensi menciptakan eksklusivitas layanan bagi kelompok warga yang tidak memiliki kemampuan teknologi memadai. Fenomena ini mengkhawatirkan secara normatif karena layanan transportasi publik merupakan hak dasar warga kota yang tidak boleh terdiskriminasi berdasarkan kecakapan digital (Alfani et al., 2024).

Perkembangan aplikasi TJ menjadi semakin relevan untuk dikaji dalam konteks transformasi digital layanan publik pascapandemi COVID-19. Periode 2021–2024 menandai fase percepatan pemanfaatan teknologi digital dalam sektor transportasi publik, ditandai dengan meningkatnya penggunaan transaksi non-tunai, optimalisasi layanan berbasis aplikasi, serta perluasan berbagai fitur digital yang mendukung mobilitas masyarakat perkotaan. Pada periode yang sama, aplikasi TJ tidak lagi berfungsi sekadar sebagai penyedia informasi perjalanan, tetapi berkembang menjadi instrumen utama dalam proses akses dan penggunaan layanan Transjakarta. Oleh karena itu, periode 2021–2024 menjadi konteks yang penting untuk mengevaluasi sejauh mana digitalisasi layanan melalui aplikasi TJ mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus menjamin akses yang inklusif bagi seluruh kelompok pengguna.

Untuk menganalisis fenomena tersebut secara sistematis, penelitian ini bertumpu pada dua kerangka teoretis yang saling melengkapi. Pertama, paradigma *New Public Service* (NPS) yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt (2003; 2015) menawarkan perspektif yang menempatkan warga negara sebagai subyek utama, bukan sekadar pelanggan, dalam sistem pelayanan publik. NPS menolak orientasi efisiensi semata yang menjadi ciri khas *New Public Management* (NPM), dan menggantinya dengan prinsip-prinsip pelayanan yang inklusif, responsif, dan berakar pada kepentingan bersama (*common good*). Terdapat tujuh

prinsip inti NPS yang menjadi tolok ukur dalam penelitian ini, antara lain: *Serve Citizens, Not Customers; Seek the Public Interest; Value Citizenship Over Entrepreneurship*; serta *Value People, Not Just Productivity* (Denhardt & Denhardt, 2015). Dalam konteks digitalisasi transportasi publik, prinsip-prinsip tersebut menjadi lensa kritis untuk menilai apakah inovasi teknologi yang diterapkan benar-benar berpihak kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang selama ini paling rentan terhadap eksklusi digital.

Kedua, kerangka *E-Government Maturity Model* yang dikembangkan oleh Layne dan Lee (2001) digunakan untuk mengukur tingkat kematangan implementasi layanan digital pemerintah secara kelembagaan. Model ini membagi perkembangan *e-government* ke dalam empat tahap yang berjenjang, yaitu: (1) *Cataloguing*, di mana pemerintah menyediakan informasi dasar secara daring; (2) *Transaction*, di mana warga dapat melakukan transaksi layanan secara langsung melalui *platform* digital; (3) *Vertical Integration*, yaitu integrasi sistem antara tingkatan pemerintah yang berbeda dalam satu bidang layanan; dan (4) *Horizontal Integration*, yaitu integrasi lintas sektor dan lintas instansi pemerintah dalam satu sistem layanan yang terpadu (Layne & Lee, 2001). Kedua kerangka ini relevan secara komplementer: NPS memberikan penilaian normatif terhadap orientasi pelayanan, sedangkan *E-Government Maturity Model* memberikan penilaian teknis-kelembagaan terhadap kapasitas sistem. Urgensi penelitian ini terletak pada kenyataan bahwa pertumbuhan pengguna yang pesat dan kebijakan penghapusan loket fisik secara bertahap menuntut evaluasi yang tidak semata mengukur efisiensi, tetapi juga menguji keadilan dan inklusivitas layanan bagi seluruh kelompok warga, termasuk mereka yang berada di luar lingkaran literasi digital.

Penyelusuran terhadap kajian literatur terdahulu menunjukkan adanya *research gap* yang nyata. Mayoritas studi empiris yang ada cenderung mendominasi analisis dengan pendekatan kuantitatif. Karto (2025) mengevaluasi aspek *usability* sistem dengan skor SUS 79,8, sementara Handrianto dan Saputra (2025) serta Barimbing dan Astini (2023) berfokus pada tingkat kepuasan agregat dan minat perilaku pengguna melalui kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM). Studi kualitatif seperti yang dilakukan Agustina dan Firman (2025) masih bersifat makro dan berbasis studi pustaka, tanpa membedah pengalaman empiris langsung di lapangan. Belum ada penelitian kualitatif-empiris yang secara mendalam menggali bagaimana aplikasi ini dihayati, dimaknai, dan diakses oleh pengguna dari berbagai stratifikasi sosial dan latar belakang demografis, khususnya dalam rentang waktu 2021-2026.

Di sinilah letak kebaruan (*novelty*) dan signifikansi akademis dari makalah ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengevaluasi implementasi aplikasi TJ di Wilayah DKI Jakarta dalam rentang waktu 2021-2026. Analisis dibedah menggunakan *grand theory New Public Service* dari Denhardt dan Denhardt (2003) untuk menilai sejauh mana aplikasi ini mewujudkan tata kelola yang berpusat pada warga (*citizen-centric governance*). Selain itu, kerangka *E-Government Maturity Model* dari Layne dan Lee (2001) diterapkan sebagai teori pendukung untuk memetakan kapasitas kelembagaan sistem. Melalui wawancara mendalam lintas kalangan, termasuk kelompok lansia dan masyarakat dengan literasi digital rendah, makalah ini tidak hanya mengukur efisiensi sistem, tetapi juga mengkritisi inklusivitas, responsivitas, dan keadilan distribusi manfaat dari transformasi digital transportasi di Jakarta.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah utama dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi Digital Public Service Delivery melalui aplikasi TJ Transjakarta dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik di Jakarta apabila ditinjau melalui perspektif New Public Service selama periode 2021–2024. Untuk mempertajam analisis dan memberikan arah pemecahan masalah yang sistematis, rumusan masalah utama tersebut diturunkan ke dalam alur pertanyaan penelitian yang mengalir secara koheren, di mana poin pertama mengkaji bagaimana pengguna dari berbagai latar belakang demografis dan stratifikasi sosial memaknai serta memanfaatkan fitur-fitur platform tersebut dalam aktivitas mobilitas sehari-hari di Jakarta. Selanjutnya, analisis diarahkan untuk menguji sejauh mana implementasi aplikasi TJ Transjakarta mampu memenuhi prinsip-prinsip *New Public Service*, khususnya pada aspek pelayanan yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kepentingan publik. Melalui landasan tersebut, penelitian ini pada akhirnya akan memetakan berbagai hambatan, tantangan, dan bentuk eksklusi digital yang

masih dihadapi di lapangan, sekaligus merumuskan strategi strategis yang tepat untuk mengatasinya.

METODE

Penelitian ini menganalisis implementasi aplikasi TJ Transjakarta dalam periode 2021–2024 sebagai rentang waktu fenomena yang diteliti. Pemilihan periode tersebut didasarkan pada intensifnya digitalisasi layanan transportasi publik pascapandemi COVID-19 dan tersedianya data pendukung yang terdokumentasi secara lengkap.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam semi-terstruktur terhadap delapan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan dilaksanakan pada tahun 2026. Pemilihan informan didasarkan pada pengalaman mereka sebagai pengguna atau mantan pengguna aplikasi TJ serta kemampuannya memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, mencakup keberagaman usia dan pekerjaan informan, hingga tingkat penggunaan aplikasinya. Karakteristik informan penelitian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2: Profil Informan Penelitian

Kode	Usia	Latar Belakang	Frekuensi Penggunaan	Karakteristik	Fokus Informan	Pengalaman Digital Transportasi
I-1	23	Mahasiswa	Harian	<i>Digital Native</i>	Kemudahan penggunaan	Tinggi
I-2	24	Karyawan Swasta	Harian	<i>Digital Native</i>	Efisiensi layanan	Tinggi
I-3	67	Pensiunan	Mingguan	Lansia	Hambatan akses	Rendah
I-4	35	Pegawai Swasta	Harian	<i>Digital Adopter</i>	Responsivitas layanan	Sedang
I-5	42	Wirausaha	Harian	<i>Digital Adopter</i>	Pengalaman transaksi	Sedang
I-6	27	Mahasiswa	Harian	<i>Digital Native</i>	Perubahan antarmuka	Tinggi
I-7	65	Pensiunan	Bulanan	Lansia	Inklusivitas layanan	Rendah
I-8	29	Disabilitas Netra	Harian	Disabilitas	Aksesibilitas aplikasi	Sedang

Sumber: Data Primer Wawancara

Penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder yang diperoleh melalui studi dokumentasi berupa laporan resmi PT Transportasi Jakarta, ulasan pengguna pada Google Play Store dan App Store, pemberitaan media massa, serta literatur ilmiah yang relevan dengan tema *digital public service delivery*, *e-government*, dan *New Public Service*, yang digunakan untuk memperkaya konteks penelitian sekaligus mendukung interpretasi temuan lapangan.

Seluruh data dianalisis menggunakan analisis tematik Braun dan Clarke (2006) melalui proses pengodean, identifikasi tema, dan interpretasi temuan. Tema-tema yang dihasilkan selanjutnya dianalisis menggunakan perspektif *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2003) untuk menilai aspek responsivitas, inklusivitas, dan orientasi pelayanan kepada warga negara, serta *E-Government Maturity Model* (Layne & Lee, 2001) untuk memahami implementasi layanan digital dalam konteks transformasi pemerintahan berbasis elektronik. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan *member checking* kepada beberapa informan guna memastikan kesesuaian interpretasi data.

PEMBAHASAN

Inklusivitas dan Keadilan Akses dalam Digitalisasi Layanan Transjakarta

Hasil wawancara yang dilakukan pada tahun 2026 menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap implementasi aplikasi TJ selama periode 2021–2024 cenderung beragam. Perbedaan pengalaman tersebut dipengaruhi oleh usia, tingkat literasi digital, serta kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan transformasi layanan berbasis teknologi. Bagi kelompok pengguna muda yang terbiasa menggunakan teknologi digital, aplikasi TJ dipandang mampu meningkatkan efisiensi dan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan transportasi publik. Informan I-1 menjelaskan bahwa fitur pelacakan bus secara *real-time* membantunya mengatur waktu perjalanan dengan lebih efektif sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama di halte. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berhasil menciptakan efisiensi dan meningkatkan otonomi pengguna dalam mengakses pelayanan publik.

Sebaliknya, kelompok lansia mengalami berbagai hambatan yang justru membuat akses terhadap layanan menjadi lebih sulit. Informan I-7 mengungkapkan bahwa proses registrasi akun dan verifikasi ulang ketika berganti perangkat menjadi kendala utama yang menyebabkan dirinya tidak dapat menggunakan layanan transportasi sebagaimana mestinya.

“Saya tidak paham cara buat akun pakai e-mail. Waktu HP saya ganti, aplikasi minta verifikasi ulang dan saya terjebak di halte karena di sisi lain saya juga tidak membawa e-money sebagai alat transaksi selain melalui aplikasi. Kebetulan waktu itu petugas sedang tidak ada di halte dan saya buru-buru, akhirnya saya mengurungkan niat untuk naik busway dan memilih opsi lain. Saya merasa seperti diusir dari hak saya naik bus hanya karena tidak punya e-mail.”

Pengalaman yang disampaikan informan menunjukkan bahwa transformasi layanan digital selama periode 2021–2024 belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan seluruh kelompok pengguna. Digitalisasi yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan justru berpotensi menciptakan eksklusi digital bagi warga yang memiliki keterbatasan literasi teknologi maupun keterbatasan akses terhadap perangkat digital. Fenomena ini sejalan dengan konsep *digital exclusion* yang menjelaskan bahwa tidak semua warga memiliki kapasitas yang sama untuk beradaptasi dengan transformasi layanan berbasis teknologi. Dalam perspektif New Public Service (NPS), kondisi tersebut menunjukkan bahwa prinsip *Serve Citizens, Not Customers* belum sepenuhnya terpenuhi karena pelayanan publik seharusnya tetap dapat diakses oleh seluruh warga negara tanpa terkecuali.

Permasalahan yang lebih serius ditemukan pada kelompok penyandang disabilitas. Informan I-8 menjelaskan bahwa aplikasi TJ belum sepenuhnya kompatibel dengan fitur pembaca layar (*screen reader*) sehingga menyulitkan pengguna tunanetra dalam mengakses layanan secara mandiri.

“Banyak tombol di aplikasi yang tidak terbaca oleh TalkBack. Saya harus menghafal letak tombol berdasarkan posisi jari saja. Kalau ada update yang mengubah tata letak, saya kacau dan tidak bisa pakai aplikasi beberapa hari sampai terbiasa lagi.”

Temuan tersebut menunjukkan bahwa prinsip desain universal (*universal design*) belum sepenuhnya diterapkan dalam pengembangan aplikasi. Padahal aksesibilitas merupakan komponen penting dalam pelayanan publik digital yang inklusif. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak dapat diukur hanya dari jumlah pengguna aplikasi atau tingkat transaksi digital, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam menjamin akses yang setara bagi seluruh kelompok masyarakat. Dalam perspektif New Public Service, pelayanan publik tidak hanya diukur dari keberhasilan pemanfaatan teknologi, tetapi juga dari kemampuannya menjamin akses yang setara bagi seluruh warga negara. Oleh karena itu, temuan mengenai keterbatasan aksesibilitas bagi pengguna disabilitas menunjukkan bahwa prinsip *Serve Citizens, Not Customers* dan *Value People, Not Just Productivity* belum sepenuhnya terwujud dalam implementasi aplikasi TJ (Denhardt & Denhardt, 2015). Untuk memperjelas perbedaan pengalaman pengguna, ringkasan temuan disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 3: Ringkasan Pengalaman Pengguna terhadap Aplikasi TJ

Kelompok Pengguna	Pengalaman Dominan	Hambatan Utama
<i>Digital Natives</i> (I-1, I-2, I-6)	Efisien dan memudahkan mobilitas	Gangguan sistem pada jam sibuk
<i>Digital Adopters</i> (I-4, I-5)	Fungsional namun kadang membingungkan	Perubahan antarmuka tanpa sosialisasi
Lansia (I-3, I-7)	Kesulitan mengakses layanan	Registrasi akun, verifikasi, hilangnya loket fisik
Penyandang Disabilitas (I-8)	Kesulitan penggunaan secara mandiri	Tidak ramah screen reader dan perubahan tata letak

Temuan ini sekaligus memperlihatkan adanya paradoks digitalisasi. Di satu sisi, aplikasi TJ berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan bagi kelompok masyarakat yang memiliki literasi digital tinggi. Namun di sisi lain, kelompok rentan justru mengalami hambatan yang dapat mengurangi akses mereka terhadap layanan transportasi publik. Dengan demikian, implementasi aplikasi TJ menunjukkan bahwa tujuan efisiensi belum sepenuhnya berjalan beriringan dengan prinsip keadilan pelayanan publik sebagaimana ditekankan dalam paradigma *New Public Service*.

Keandalan Sistem dan Responsivitas Pelayanan Publik Digital

Selain persoalan aksesibilitas, hasil wawancara menunjukkan bahwa selama periode implementasi 2021–2024 masih terdapat berbagai kendala yang berkaitan dengan keandalan sistem dan responsivitas layanan digital. Kendala tersebut terutama berkaitan dengan akurasi informasi perjalanan, gangguan sistem pada kondisi tertentu, serta mekanisme tindak lanjut terhadap keluhan pengguna. Informan I-4 menceritakan pengalamannya ketika terjadi pengalihan rute akibat demonstrasi di kawasan Monas.

“Aplikasi tetap menampilkan rute normal dan status bus berjalan. Padahal di lapangan jalanan ditutup dan bus tertahan di koridor lain. Saya menunggu satu jam di halte tanpa kejelasan. Data di aplikasi tidak sinkron dengan kondisi darurat di jalan.”

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kelemahan dalam mekanisme pembaruan informasi secara real-time. Dalam konteks pelayanan publik digital, informasi yang akurat dan tepat waktu merupakan aspek fundamental karena secara langsung memengaruhi kemampuan warga dalam mengambil keputusan. Ketidaksiharian antara informasi digital dan kondisi lapangan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang disediakan pemerintah.

Permasalahan serupa juga ditemukan pada fitur pengaduan. Meskipun aplikasi menyediakan kanal keluhan, mayoritas pengguna merasa bahwa mekanisme tersebut belum memberikan tindak lanjut yang jelas. Informan I-5 mengungkapkan pengalamannya ketika saldo pembayaran terpotong dua kali akibat kesalahan sistem.

“Saldo saya kepotong dua kali waktu tap masuk. Saya lapor lewat aplikasi, dapat balasan otomatis ‘laporan sedang diproses’. Setelah dua minggu tidak ada kelanjutan. Akhirnya saya datang ke loket halte besar, baru diselesaikan secara manual.”

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan kanal pengaduan digital belum secara otomatis menghasilkan pelayanan yang responsif. Meskipun sistem telah menyediakan sarana pelaporan, efektivitas pelayanan tetap bergantung pada kecepatan dan kejelasan tindak lanjut yang diberikan kepada pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa orientasi pelayanan masih cenderung berfokus pada penyediaan platform digital dibandingkan pemenuhan kebutuhan warga secara substantif.

Aspek responsivitas juga terlihat dari minimnya partisipasi pengguna dalam proses pengembangan aplikasi. Seluruh informan menyatakan tidak pernah dilibatkan dalam konsultasi publik maupun uji coba pembaruan sistem. Akibatnya, perubahan antarmuka yang dilakukan pengembang sering kali menimbulkan kebingungan bagi pengguna.

Posisi Aplikasi TJ dalam Pengembangan E-Government dan Implikasi Kebijakan

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap implementasi aplikasi TJ selama periode 2021–2024, aplikasi telah berhasil mengakomodasi berbagai fungsi transaksi digital dan penyediaan informasi layanan secara daring. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan Transjakarta telah melampaui tahap penyediaan informasi dasar dan mencapai tahap Transaction dalam kerangka E-Government Maturity Model.

Namun demikian, aplikasi TJ belum mencapai tahap *Horizontal Integration* karena belum terhubung secara menyeluruh dengan moda transportasi publik lainnya di Jakarta. Pengguna masih harus menggunakan aplikasi yang berbeda ketika berpindah antara Transjakarta, MRT Jakarta, dan LRT Jakarta. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa integrasi layanan publik digital masih berjalan secara parsial.

Tabel 4: Posisi Aplikasi TJ dalam E-Government Maturity Model

Tahap	Status
Cataloguing	Terlampau
Transaction	Tercapai
Vertical Integration	Sedang berkembang
Horizontal Integration	Belum tercapai

Meskipun demikian, integrasi layanan digital masih bersifat sektoral karena pengguna harus mengakses platform yang berbeda ketika berpindah antar moda transportasi publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses integrasi horizontal belum sepenuhnya tercapai sehingga pengalaman pengguna dalam mengakses layanan transportasi perkotaan masih berlangsung secara terfragmentasi.

Selain persoalan integrasi, penelitian juga menemukan bahwa kualitas desain aplikasi masih memerlukan perbaikan. Beberapa informan mengeluhkan munculnya bug dan gangguan teknis yang menghambat penggunaan aplikasi ketika sedang dibutuhkan.

“Aplikasi pemerintah lemot sekali. Setiap buka aplikasi ada bug 5–10 detik yang harus saya tutup dulu. Padahal saya sedang buru-buru mau masuk halte.”

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik tidak dapat berhenti pada pencapaian target penggunaan teknologi semata. Keberhasilan digitalisasi harus diukur berdasarkan sejauh mana teknologi mampu memperluas akses, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menghormati hak setiap warga negara.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat tiga implikasi kebijakan yang dapat dipertimbangkan. Pertama, PT Transjakarta perlu menerapkan pendekatan *hybrid service delivery* dengan tetap menyediakan alternatif layanan non-digital bagi kelompok rentan selama masa transisi digital. Kedua, prinsip aksesibilitas universal perlu diintegrasikan ke dalam pengembangan aplikasi agar dapat digunakan secara mandiri oleh penyandang disabilitas. Ketiga, integrasi layanan antarmoda transportasi publik perlu dipercepat guna mewujudkan sistem transportasi digital yang lebih terpadu dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi TJ Transjakarta sebagai layanan publik digital memberikan manfaat yang berbeda bagi setiap kelompok pengguna. Bagi pengguna dengan literasi digital yang baik, aplikasi mampu meningkatkan efisiensi dan kemudahan mobilitas. Namun, bagi kelompok lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat dengan kemampuan digital terbatas, digitalisasi layanan masih menimbulkan hambatan akses yang berpotensi menciptakan eksklusivitas digital. Ditinjau dari perspektif New Public Service (NPS), implementasi aplikasi TJ telah mendukung peningkatan efisiensi pelayanan, tetapi pemenuhan prinsip pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada kepentingan warga masih belum optimal. Temuan penelitian menunjukkan adanya kendala pada aspek aksesibilitas, mekanisme penanganan keluhan, serta keterlibatan pengguna dalam pengembangan layanan.

Selain itu, berdasarkan E-Government Maturity Model, aplikasi TJ telah mencapai tahap Transaction dan mulai mengarah pada Vertical Integration, namun belum mencapai Horizontal Integration

karena belum terintegrasi secara menyeluruh dengan moda transportasi publik lainnya. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital layanan publik tidak hanya ditentukan oleh pencapaian efisiensi teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam menjamin akses yang adil, inklusif, dan berpusat pada kebutuhan seluruh warga negara.

REFERENSI

- Abadi, M. S., & Ramanda, K. (2024). Evaluasi Tingkat Keberhasilan Aplikasi Tije Menggunakan Metode Pieces Framework. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(1), 24–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.35957/jtsi.v5i1.6252>
- Agustina, S. K., & Firman, F. (2025). Transformasi Digital Transportasi : Peran Aplikasi TIJE dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Jakarta. *Journal of Social Contemplativa*, 3(2). <https://doi.org/10.61183/jsc.v3i2.98>
- Alfani, H., Aditya, S. K., Lusa, S., Sensuse, D. I., Putro, P. A. W., & Indriasari, S. (2024). E-Government Issues in Developing Countries Using TOE and UTAUT Frameworks: A Systematic Review. *Journal Policy & Governance Review*, 8(2), 169–191. <https://journal.iapa.or.id/pgr/article/view/932>
- Bappenas. (2020). *Rencana pembangunan jangka menengah nasional 2020-2024*.
- Barimbing, V. E., & Astini, R. (2023). Model Analysis of Intention to Using Tije Mobile Applications For Transjakarta Users. *International Journal of Applied Management and Business*, 1(2), 105–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.54099/ijamb.v1i2.680>
- Bogdan, R., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative research for education: An introduction to theories and methods* (5th ed.). Pearson Education.
- BPS DKI Jakarta. (2023). *Jakarta dalam angka 2023*. BPS Provinsi DKI Jakarta.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Google Play Store. (2024). *TJ - Transjakarta (TIJE): User reviews and ratings [Data ulasan pengguna]*. Google LLC.
- Handrianto, Y., & Saputra, I. T. (2025). Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Terhadap Aplikasi TJ : Transjakarta. *Reputasi: Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, 6(1), 45–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/reputasi.v6i1.8488>
- INRIX. (2023). *INRIX global traffic scorecard 2022*.
- ITDP. (2023). *BRT data: Global BRT statistics 2023*.
- Karto, R. (2025). *Evaluasi dan perancangan UI/UX aplikasi Transjakarta (TIJE) dengan pendekatan design thinking*. Universitas Nusa Mandiri.
- Kementerian PANRB. (2024). *Laporan hasil evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) tahun 2024*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. <https://www.youtube.com/watch?v=-erRVkFFk7M&t=411s>
- Kemkomdigi RI. (2023). *Indeks literasi digital Indonesia 2023*.
- Lathrop, D., & Ruma, L. (2010). *Open government: Collaboration, transparency, and participation in practice* (1st ed.). O'Reilly Media.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. (1985). *Naturalistic Inquiry*. SAGE Publications.

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 7 Juli 2026

- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446–454. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>
- Meijer, A. (2015). E-governance innovation: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 32(2), 198–206. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.01.001>
- Pemprov DKI Jakarta. (2023). *Laporan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sektor transportasi publik Provinsi DKI Jakarta 2023*.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia (2019).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018).
- PPID Transjakarta. (2024). *Laporan kinerja operasional Transjakarta tahun 2023*. <https://ppid.transjakarta.co.id/informasi/laporan-tahunan-transjakarta>
- PT Transportasi Jakarta. (2024). *Laporan Tahunan Transjakarta 2024*. Laporan Tahunan Transjakarta 2024 | PDF
- Ruru, Y. F., Kraugusteeliana, K., & Muliawati, A. (2022). Mengukur Kapabilitas Aplikasi Tije sebagai Sarana Informasi dan Layanan TransJakarta Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 . 0 Domain. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Tata Kelola TI*, 10(2), 134–145.
- Siau, K., & Long, Y. (2005). Institutional Knowledge at Singapore Management University Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on meta-ethnography approach. *Industrial Management and Data Systems*, 105(4), 443–458. <https://doi.org/10.1108/02635570510592352>
- UN DESA. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. <https://publicadministration.un.org/en/>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Zuiderwijk, A., & Janssen, M. (2014). Open data policies, their implementation and impact: A framework for comparison. *Government Information Quarterly*, 31(1), 17–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.04.003>

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

261

