



## Implementasi Kualitas Pelayanan Transjakarta *Cares* Untuk Mewujudkan Kota Inklusif Di DKI Jakarta

Rana Fakhira<sup>1</sup>, Mutiara Juliahisa Doneriani<sup>2</sup>, Ninis Mu'Tadilah<sup>3</sup>,  
Sheila Puspita Kusumawati<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Muhammadiyah Jakarta

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta

Korespondensi penulis : [rana.fakhiraa@gmail.com](mailto:rana.fakhiraa@gmail.com)

**Abstract** *The implementation of E-government in Indonesia is currently still being accelerated in order to realize the creation of Good Government. All aspects needed to implement E-government continue to be improved, including the E-procurement sector. Transjakarta cares is one of the service programs provided by Transjakarta which aims to make it easier for people with disabilities in DKI Jakarta to use public transportation. This service aims to make DKI Jakarta an inclusive city which means DKI Jakarta is a livable province for all people, including people with disabilities. This research was conducted by means of a literature study by taking data from literacy sources. This breakthrough service carried out by Transjakarta has received a lot of support from various parties, including the private sector. Support in the form of assistance has been carried out, such as providing vehicles for implementation to revitalizing access to bus stops carried out by the regional government to make it easier for users of Transjakarta cares services. The coverage area that can be accessed by Transjakarta cares is already quite good and is currently being expanded so that all residents in the DKI Jakarta area can use Transjakarta cares services.*

**Keyword** : E-government, Service, Inklusif, Transjakarta cares

**Abstrak** Penerapan E-government di Indonesia saat ini masih terus dipercepat guna mewujudkan terciptanya Good Government. Seluruh aspek yang diperlukan untuk menerapkan E-government terus diperbaiki tak terkecuali sektor E-procurement. Transjakarta cares yang merupakan salah satu program layanan yang diberikan oleh Transjakarta yang bertujuan untuk mempermudah penyandang disabilitas di DKI Jakarta dalam menggunakan transportasi umum. Layanan tersebut bertujuan untuk menjadikan DKI Jakarta sebuah kota inklusif yang berarti DKI Jakarta adalah Provinsi yang layak huni untuk seluruh masyarakat tak terkecuali masyarakat difabel. Penelitian ini dilakukan dengan cara studi literatur dengan mengambil data yang berasal dari sumber literasi. Terobosan layanan yang dilakukan oleh Transjakarta ini mendapat banyak dukungan dari berbagai pihak, termasuk swasta. Dukungan berupa bantuan sudah dilakukan seperti pemberian kendaraan untuk pelaksanaan hingga revitalisasi akses menuju halte yang dilakukan pemda untuk memudahkan pengguna layanan Transjakarta cares sudah dilakukan. Cakupan wilayah yang dapat diakses oleh Transjakarta cares pun sudah cukup baik dan saat ini masih terus diperluas sehingga seluruh warga di wilayah DKI Jakarta dapat menggunakan layanan Transjakarta cares.

**Kata Kunci** : E-government, pelayanan, inklusif, Transjakarta cares

## PENDAHULUAN

Kota inklusif adalah kota yang dimana semua masyarakatnya mampu hidup bersama-sama dengan rasa aman dan nyaman, serta mempunyai kesempatan yang sama untuk berpartisipasi penuh dalam dimensi spasial, sosial dan ekonomi tanpa adanya diskriminasi. Dengan membangun dan mengembangkan lingkungan masyarakat yang semakin terbuka, mengikutsertakan semua orang dengan adanya berbagai perbedaan dari latar belakang, karakteristik, status, kondisi, kemampuan, etnik, hingga budaya dan lainnya dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk majunya suatu kota. Terbuka disini ditujukan dengan konsep lingkungan inklusi, yang dimana semua orang yang tinggal maupun beraktivitas dalam lingkungan keluarga, sekolah atau bermasyarakat merasa aman dan nyaman dalam mendapatkan hak serta melaksanakan kewajibannya. DKI Jakarta sebagai kota metropolitan memiliki struktur masyarakat yang kompleks serta beragam, maka harus benar-benar memperhatikan bagaimana kondisi penduduknya seperti misalnya kesejahteraan pada orang tua lanjut usia, anak kecil yang di bawah usia sekolah, mereka-mereka yang kesulitan mendengar, melihat, berjalan, ataupun ibu yang sedang hamil.

DKI Jakarta sendiri sebenarnya masih jauh untuk menyandang sebagai kota inklusif, karena beberapa hal berikut seperti fasilitas publik yang kurang ramah bagi penyandang disabilitas baik dari segi transportasi, jembatan penyebrangan orang, pusat perbelanjaan dan lainnya. Dan pelaksanaan *e-government* masih belum dapat diakses untuk semua kalangan khususnya kaum difabel dimana dengan pandemi ini pelayanan publik dilakukan secara online. Oleh karena itu semua layanan harus dapat memadai agar dapat diakses oleh semua kalangan. *E-government* yang diartikan sebagai segala tindakan pelayanan publik baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang memanfaatkan teknologi untuk mengoptimalkan proses pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Istilah *e-government* berhubungan dengan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan hubungan antara instansi pemerintah yang satu dengan instansi pemerintah yang lainnya. Pada dasarnya *e-Government* mencakup *e-Budgeting*, *e-Procurement*, *e-Audit*, *e-Catalog*, *e-Payment*, *e-Controlling*, bahkan *e-Health*. Ini merupakan konsep di mana segala urusan birokratis bisa berjalan secara efektif, efisien, dan transparan. Tujuannya tentu saja agar dapat meningkatkan level kepuasan masyarakat dan memperbaiki kinerja pemerintah.

Seperti yang kita ketahui bahwa teknologi berkembang dengan pesat, saat ini teknologi yang ada semakin canggih untuk itu pemerintahan sudah seharusnya dapat memanfaatkan teknologi yang ada dalam setiap tindakan untuk masyarakatnya khususnya dalam perencanaan

pembangunan. Seiring dengan hal tersebut pemerintah memiliki sebuah layanan yang memudahkan para penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum khususnya transjakarta yaitu TransJakarta *Cares*. TransJakarta *Cares* termasuk dalam jenis *e-Procurement* dari salah satu bentuk dari *e-government* yang ada. *e-Procurement* yaitu proses pengadaan barang/jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik dan berbasis web/internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi.

Dengan adanya TransJakarta *Cares* para penyandang disabilitas dapat merasakan transportasi umum dengan mudah dan nyaman tanpa khawatir maupun kesulitan. Bukan hanya orang-orang yang normal saja yang dapat mengakses transportasi umum dengan mudah dan nyaman, namun para penyandang disabilitas pun berhak merasakan hal tersebut. Sejalan dengan itu menjadi salah satu upaya dalam mewujudkan kota inklusif di DKI Jakarta. Selain itu, diskriminasi masyarakat terhadap orang yang memiliki kekurangan fisik masih banyak. Masyarakat cenderung kurang terbuka dengan kaum disabilitas ketika berinteraksi bahkan ada sebagian yang tidak peduli dengan keberadaan para disabilitas. DKI Jakarta sendiri sudah mempunyai berbagai macam permasalahan yang kompleks di berbagai kotanya seperti banjir, kemacetan, pemukiman kumuh, kesenjangan sosial, urbanisasi, dan polusi. Dengan adanya masalah tersebut pemerintah provinsi tentu menjadi kurang berfokus terhadap pembangunan Jakarta sebagai kota inklusif.

## **KERANGKA PEMIKIRAN**

### ***e-Government***

Menurut Rusli (2004) dalam Holle (2011) mengungkapkan bahwa secara konseptual, konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti misalnya melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *e-Government* ini, dan sejalan dengan hal tersebut dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Sedangkan menurut Hartono (2010) *e-government* atau *electronic government* adalah suatu proses sistem pemerintahan yang memanfaatkan ICT (*information, communication, technology*) sebagai alat untuk dapat memberikan kemudahan dalam proses komunikasi dan transaksi kepada masyarakat, organisasi bisnis maupun antar lembaga pemerintah serta stafnya. Dengan demikian akan dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan konsep pengembangan yang menyangkut hubungan *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B) dan *Government to Citizen* (G2C). (Melkior N. N. Sitokdana, 2015)

## **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018). Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan atau jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian dari tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat (Wycof dalam Tjiptono, 1996:59). Bila pelayanan atau jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat, maka kualitas dari pelayanan tersebut dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai maka akan di persepsikan buruk dan kualitas pelayanan tidak ideal. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas pelayannya atau jasa tergantung dari kemampuan penyelenggara pelayanan atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan cara studi literature, observasi dengan mengumpulkan data dan informasi dari media sosial, jurnal, internet, hingga berita sebagai pendukung kelengkapan data. Metode penulisan pada penelitian ini termasuk jenis penelitian kajian literatur dengan mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan. Jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif kerap digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial. Jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan gabungan penelitian deskriptif dan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif menampilkan hasil data apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan lain.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemerintah Indonesia sudah menjamin kesetaraan seluruh warga negara tanpa terkecuali sebagaimana yang tertuang pada UUD 1945. Pada tanggal 10 November 2011 telah meratifikasi isi Convention on The Rights of Person with Dissabilities (CRPD) melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas. CRPD menjadi tiang perubahan terhadap paradigma bagi penyandang

disabilitas dalam kaitannya dengan relasi antara negara dan warga negara. Konvensi ini menandai pergeseran paradigma dalam perilaku dan pendekatan terhadap penyandang disabilitas. Dengan adanya CRPD diharapkan memberikan ruang bagi penyandang disabilitas untuk dapat berpartisipasi secara maksimal dalam kehidupan bermasyarakat.

Pemerintah di Indonesia pada setiap provinsi berupaya untuk membenahi kotanya agar dapat menjadi kota yang ramah untuk semua kalangan seperti Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang terus berupaya agar dapat menjadikan DKI Jakarta sebagai kota inklusif atau kota yang ramah untuk semua kalangan. Khususnya untuk warga disabilitas yang memiliki hak yang sama dengan warga normal lainnya. Pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam upaya mewujudkan DKI Jakarta sebagai kota inklusif melakukan terobosan di sektor transportasi yaitu dengan hadirnya pelayanan Transjakarta cares. Layanan tersebut diresmikan oleh gubernur DKI Jakarta Basuki Tjahaja Purnama pada bulan Oktober 2016 di balai kota. Meskipun saat ini gubernur DKI Jakarta sudah bukan Basuki Tjahaja Purnama namun layanan ini masih tersedia.

Mobil transjakarta cares ini dapat digunakan oleh warga disabilitas yang hendak berpergian di wilayah DKI Jakarta dengan mudah, nyaman dan aman. Mobil ini dikemudikan oleh 1 orang dan ada 2 orang petugas lainnya yang telah dilatih khusus untuk dapat melayani kaum difabel dengan baik. Layanan ini beroperasi di DKI Jakarta dan sudah diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 160 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Transjakarta Gratis Dan Bus Gratis Bagi Masyarakat. Pada Pasal 2 tertuliskan Peraturan Gubernur ini dimaksudkan sebagai dasar hukum dan pedoman operasional bagi PT Transportasi Jakarta dalam memberikan pelayanan Transjakarta kepada masyarakat tertentu secara gratis.

Transjakarta Cares ini beroperasi di DKI Jakarta setiap harinya mulai dari pukul 08.00 hingga pukul 17.00 WIB dengan menghubungi call center 1500102 pada satu hari sebelumnya, para penyandang difabel sudah dalam mendapatkan layanan tersebut. Setelah menghubungi call center satu hari sebelumnya, keesokan harinya akan dilakukan penjemputan di lokasi asal pelanggan seperti rumah atau sebagainya untuk nantinya diantar ke lokasi tujuan. Di DKI Jakarta sudah disediakan sekitar 75 halte yang telah diubah menjadi halte ramah disabilitas. halte tersebut akan dilengkapi dengan fasilitas seperti toilet dan untuk menandakan bahwa halte tersebut merupakan halte ramah disabilitas, diberikan cat berwarna hijau muda pada tiang ram jembatan penghubung dengan jembatan penyebrangan orang.

Dalam pelaksanaannya ada hal-hal atau faktor-faktor yang mendukung serta menghambat implementasi suatu program untuk dapat berjalan. seperti halnya dengan implementasi transjakarta cares dalam mewujudkan kota inklusif di DKI Jakarta. Dalam

melaksanakan program layanan tersebut di dukung oleh koordinasi yang baik, komitmen para petugas Transjakarta cares serta dukungan dari masyarakat. petugas yang ada dalam melaksanakan tugasnya untuk dapat memberikan layanan yang baik kepada kaum disabilitas akan diberikan arahan terlebih dahulu oleh koordinator lapangannya yang berisikan mengenai tempat yang akan dituju, kondisi pelanggan layanannya seperti apa. Dengan begitu para petugas yang akan melayani sudah paham kondisi dan tugas yang akan dilakukan. transjakarta cares berkomitmen untuk para petugasnya agar dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi para penyandang disabilitas yang dimana sebagai pengguna jasa layanan dari transjakarta cares. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh transjakarta cares, karena pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan untuk para penggunanya.

Implementasi program layanan ini mendapatkan dukungan dari beberapa pihak seperti pemerintah, swasta yang dalam hal ini yaitu CSR yang memberikan bantuan mobil untuk digunakan dalam layanan ini serta bantuan dukungan lainnya termasuk dari para masyarakat. dengan adanya dukunga-dukkungan tersebut layanan transjakarta cares akan dapat berjalan baik untuk dapat mewujudkan kota inklusif di DKI Jakarta karena memberikan kemudahan, kenyamanan dan rasa aman kepada para penyandang disabilitas dalam bertransportasi, namun layanan ini belum dapat dilakukan secara menyeluruh mengingat ketersediaan mobil yang ada dalam pelaksanaan layanan Transjakarta cares sedangkan para kaum disabilitas memiliki antusias yang tinggi untuk menggunakan layanan ini (Evi Irviani dan Hendra Wijayanto, 2020).

Indikator agar DKI Jakarta menjadi kota yang nyaman, aman, dan kesetaraan yaitu dengan membangun kota inklusif. Jakarta dengan kesibukan kotanya juga membutuhkan fasilitas publik harus bisa diakses dengan semua masyarakatnya. Mobilitas masyarakat Jakarta yang cukup tinggi itu jelas membutuhkan transportasi publik yang memadai. Sejak tahun 2017 Transjakarta telah mengoperasikan bus berlantai rendah (lower deck). Bus tersebut berlantai rendah dan sejajar dengan trotoar bertujuan agar dapat mempermudah penyandang disabilitas masuk ke dalam bus dan di dalam bus juga telah tersedia kursi roda. Bus berlantai rendah ini diperuntukan bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan ibu hamil.

Dalam mewujudkan kota inklusif di DKI Jakarta langkah awal dari penyediaan fasilitas untuk masyarakat agar bisa menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini tentunya dapat di bantu oleh Transjakarta dalam programnya yakni *Transjakarta cares*. Pembangunan halte dengan fasilitas yang setara bisa dipakai oleh semua kalangan masyarakat. Dari akses ini, transjakarta mampu membantu untuk mewujudkan DKI Jakarta menuju kota inklusif. Aksesibilitas sendiri, memegang peran penting dalam layanan Transjakarta. Semua

pengguna transportasi publik, pada dasarnya adalah pejalan kaki. Karenanya, fasilitas pejalan kaki yang menempatkan pejalan kaki dalam hierarki tertinggi pengguna jalan sangat dibutuhkan. Transjakarta bersama Dinas Bina Marga mempunyai potensi dan peran besar untuk menerapkan sistem dan infrastruktur yang lebih inklusif. Meski memiliki 262 halte di Jakarta, pengelolaan dan kepemilikan halte serta akses menuju halte seperti JPO tidak dimiliki oleh Transjakarta. Padahal pengelolaan aset ini penting untuk dimiliki Transjakarta agar dapat mengembangkan akses yang tepat bagi penumpang Transjakarta.

Isu aksesibilitas angkutan umum setidaknya terdiri dari dua hal, yaitu aksesibilitas kawasan dalam radius 500 meter dari halte serta aksesibilitas menuju halte itu sendiri. Karenanya, akan sangat masuk akal apabila perencanaan dan implementasi perbaikan fungsi trotoar Dinas Bina Marga Provinsi DKI Jakarta dapat difokuskan di area sekitar halte angkutan umum. ITDP mengidentifikasi 721 kilometer jalan utama dan jalan lingkungan di sekitar halte angkutan umum di Jakarta yang dapat dijadikan prioritas perbaikan trotoar.

Revitalisasi akses menuju halte yang memudahkan semua warga, termasuk kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, ibu dengan anak, serta penyandang disabilitas, sudah harus mulai diperhatikan untuk menjadikan Jakarta sebagai kota humanis dan inklusif. Penyeberangan sebidang, penerapan desain maksimal kemiringan bidang miring (ramp) sebesar 8%, dan penyediaan fasilitas elevator adalah beberapa contoh implementasi kebijakan yang inklusif. Jakarta tidak boleh mengisolasi kelompok rentan, kota ini punya kewajiban untuk menghargai kemandirian mereka dengan memberikan fasilitas yang memudahkan mereka beraktivitas di dalam kota secara mandiri.

Pada saat yang sama banyak juga potensi yang dapat dikembangkan oleh Transjakarta untuk 15 tahun mendatang. Sebagai tulang punggung transportasi perkotaan di Jakarta, dengan capaian rute mencakup hingga 60% area Jakarta dan sekitarnya, Transjakarta belum boleh berpuas diri. Meski sudah diakui sebagai referensi dan pusat pembelajaran untuk kota-kota di Indonesia dan Asia Tenggara, standarisasi pelayanan dan infrastruktur Transjakarta belum mencapai Gold Standard BRT dunia. Hal ini bisa dicapai dengan ekspansi infrastruktur Transjakarta, perbaikan akses menuju halte Transjakarta, dan konsistensi sterilisasi lajur khusus.

## **KESIMPULAN**

Pada dasarnya, untuk mewujudkan kota inklusif perlu melakukan suatu perubahan. Dalam perubahan tersebut mampu membuat perencanaan yang baik demi kesejahteraan masyarakat yang menikmati pelayanan dari pemerintah. Dengan *Transjakarta cares* ini, masyarakat mampu menikmati fasilitas yang baik untuk mobilitas kesehariannya. Berupa

pembangunan infrastruktur dan juga program yang bagus sehingga dapat di nikmati semua kalangan, dari mulai disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan juga lansia. Upaya ini mampu merubah DKI Jakarta untuk menjadi kota dan juga tentunya provinsi yang nyaman dalam melakukan aktifitas setiap hari dengan akses mobilitas pada moda transportasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alvinta, B. (2017, April 17). *Penyandang Disabilitas Minta Dibuatkan Aplikasi Transjakarta Care*. Retrieved from Tempo.co: <https://metro.tempo.co/read/866775/penyandang-disabilitas-minta-dibuatkan-aplikasi-transjakarta-care/full&view=ok>
- Amelia Tharuni Wijaya, L. N. (2018). Implementasi CRPD Dalam Aspek Aksesibilitas Transportation Publik Di DKI Jakarta. *Jurnal UBM*, Vol.4 (No. 2) : 180-209.
- Debora, Y. (2016, Oktober 20). *Transjakarta Cares Untuk Para Penyandang Disabilitas*. Retrieved from Tirto.id: <https://tirto.id/transjakarta-cares-untuk-para-penyandang-disabilitas-bWjA>
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. (S. Lutfiah, Ed.) Surabaya: Media Shabat Cendekia (MSC).
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM Press.
- Evi Irviani, H. W. (2020). Implementasi Layanan Publik Transjakarta Cares Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Di Wilayah Provinsi DKI Jakarta. *The Indonesian Journal of Public*, 6(2), 12-26.
- Maftuhin, A. (2017). Mendefinisikan Kota Inklusif : Asal- Usul, Teori Dan Indikator. *Tata Loka*, 19(2), 96.
- Nainggolan, S. Y. (2020, Agustus 26). *51.499 Orang Gunakan TransJakarta Cares*. Retrieved from medcom.id: <https://www.medcom.id/nasional/metro/PNgWMg9N-51-499-orang-gunakan-transjakarta-cares>
- Propiona, J. K. (2021, Januari). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 7(18).
- Purwantara. (n.d.). *Ide Kota Inklusif Di Kota Yogyakarta: Persepsi Publik*. Retrieved November 2, 2021, from Magister Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Gadjah Mada: <https://mpwk.ugm.ac.id/2019/02/08/ide-kota-inklusif-di-kota-yogyakarta-persepsi-publik/>
- Ramadhan, G. (2019, Januari 15). *[OPINI] 15 Tahun Transjakarta : Membangun Budaya Baru Bertransportasi*. Retrieved from ITDP Indonesia: <https://itdp-indonesia.org/2019/01/opini-15-tahun-transjakarta-membangun-budaya-bertransportasi/>
- Sitokdana, M. N. (2015, Oktober). Evaluasi Implementasi e-Government Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar, dan Jayapura. *Jurnal Buana Informatika*, 6(4), 289-300.
- Suparno Saputra, S. R. (2019, September). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand SetiaBudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 9(2).



UNESCO. (2017). *Instrumen Penilaian Kota Inklusif Versi 2*. Jakarta: Kantor Perwakilan UNESCO.

William, T. P. (2020, Februari). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal EMBA* , 8(1), 1987-1996.