

KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA BUSWAY DI DKI JAKARTA

Putri Yulfa Rianti dan Retnowati WD Tuti

Magister Ilmu Administrasi Publik FISIP UMJ
Putriyulfa20@gmail.com | retnowatiwdtuti@yahoo.com

ABSTRACT

This study discusses the Transjakarta Busway Service Quality In DKI Jakarta where in serving customers there are still obstacles that make customers feel satisfied to the service given.

The purpose of this research is to know Transjakarta Busway Service Quality In DKI Jakarta. The theory used is according to Parasuraman (1990) in book Theory of Public Administration written by Harbani Pasolong (2014) with five indicators used to measure service quality that is: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibel

The method used in this research is descriptive method with kualitatif approach. With the number of informants as many as 10 (ten) people determined by using purposive sampling technique 3 (Three) people and accidental sampling 7 (Seven) people. Data collection techniques used are observation, interview and documentation. In addition, data validity test using Triangulation method.

Based on the result of the research shows that the Transjakarta Busway Service Quality In Jakarta is still not good, it can be seen from the five indicators used to bury the quality of Tranjakarta services that are Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibel.

Keywords: Quality, Service, Transjakata Busway

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di DKI Jakarta dimana dalam melayani pelanggan masih terdapat kendala-kendala yang membuat pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di DKI Jakarta. Teori yang digunakan yaitu menurut Parasuraman (1990) dalam buku Teori Administrasi Publik yang di tulis oleh Harbani Pasolong (2014) dengan lima indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu : Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibel.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan jumlah informan sebanyak 10 (sepuluh) orang yang ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling 3 orang dan accidental sampling 7 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, Wawancara dan dokumentasi. Selain itu uji keabsahan data dengan menggunakan metode Triangulasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di DKI Jakarta masih kurang baik, hal ini terlihat dari lima indikator yang digunakan untuk menguklur kualitas pelayanan Tranjakarta yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibel.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Transjakata Busway

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kebutuhan akan pelayanan jasa transportasi yang nyaman dan amanserta berkualitas kini menjadi tuntutan bagi masyarakat di Ibukota Jakarta, Dilihat dari ketidaknyamanan transportasi umum lainnya seperti angkutan perkotaan yang masih marak dengan tindak kriminalitas yang menimbulkan rasa takut masyarakat. Perubahan yang terjadi dalam masyarakat saat ini telah mendorong perkembangan dan peningkatan bidang jasa pelayanan baik yang dijalankan oleh pemerintah maupun swasta.

Maka dari itu harus ada terobosan dalam melayani konsumen untuk meningkatkan pelayanan agar dapat dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat tanpa terkecuali. salah satunya yaitu dengan adanya Transjakarta Busway

Transjakarta Busway menyediakan Petugas *On Board* yang akan menjadi ujung tombak untuk pelayanan komunikasi, jadi bukan hanya kondektur biasa karena dibekali dengan pelatihan-pelatihan dalam memberikan pelayanan.

Ketika pengadaan Transjakarta Busway ini banyak memberikan kemudahan dan memberikan rasa aman bertransportasi, ironisnya dengan adanya Transjakarta Busway ini, belum bisa dikatakan sebagai Transportasi yang nyaman dan aman/jauh dari tindakan kriminalitas, dan pelecehan seksual

Selama ini, masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta

Busway serta Aparaturnya cenderung kurang dan tidak berkualitas,hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Koridor-8 merupakan salah satu koridor yang ramai penumpang, sehingga mengakibatkan jumlah armada bus yang tersedia dirasakan tidak mencukupi. Di koridor-8 umumnya penuh penumpang dengan antrian yang panjang dan berdesakan sehingga menyebabkan kondisi bus yang penuh sesak hal demikianlah yang menimbulkan rasa tidak nyaman dan aman.

Hampir setiap saat jalur koridor ini penuh dengan penumpang tanpa adanya kepastian kapan Busway akan tiba. Bila hal ini dibiarkan, maka kepuasan penumpang dikoridor ini akan semakin menurun, sehingga pengguna Busway akan kembali beralih menggunakan moda transportasi yang sebelumnya. Tidak sterilnya jalur bus yang dilalui,karena masih banyaknya kendaraan pribadi yang melintasi jalur Transjakarta Busway,Masih terjadinya tindak pidana pencurian dan pelecehan seksual, serta jarak kedatangan bus yang tidak stabil.

Cara mengemudi pramudi yang tidak nyaman mengakibatkan penumpang was-was atau terancam keselamatannya, pramudi merupakan faktor penting menurut konsumen dalam menaiki kendaraan umum khususnya Busway, namun faktor ini masih belum sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan.

Realita demikian memerlukan kepedulian dari kalangan aparat,agar masyarakat

mendapatkan pelayanan yang prima. Ber- kaca dari kasus tersebut, perusahaan Trans- jakarta Busway harus meningkatkan kualitas pelayanan dan menyediakan Aparatur yang profesionalitas yang meletakkan nilai-nilai keselamatan, kenyamanan penumpang, serta membuat Standar Pelayanan Minimal (SPM) karena pelayanan merupakan ujung tombak dari kenyamanan masyarakat pengguna Bus Transjakarta.

Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatas- an masalah diatas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pe- layanan Transjakarta Busway Di DKI Jakarta.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Bagai- mana Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di DKI Jakarta.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan

Menurut Philip Kotler yang dikutip fajar laksana, pelayanan merupakan setiap tindak- an atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain ,yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengaki- batkan kepemilikan apapun

Adapun menurut Menurut Lehtinen, (1983) dalam Sampara Lukman menyatakan pelayanan itu adalah suatu kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Kualitas

Menurut Gaspersz (1997) dalam Sampa- ra Lukman menyatakan bahwa kualitas ada- lah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*mee- ting the needs costumers*)

Adapun Menurut Tjiptono (1995) terda- pat lima sumber kualitas yang dijumpai, yaitu:

- a. Program, kebijakan, dan sikap yang me- libatkan komitmen dari manajemen pun- cak
- b. Sistem informasi yang menekankan ke- tepatan, baik pada waktu maupun detail
- c. Desain produk yang menekankan kean- dalan dan perjanjian ekstensif produk se- belum dilepas ke pasar
- d. Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpe- lihara dengan baik, pekerja yang terlatih dengan baik, dan penemuan penyim- pangan secara cepat
- e. Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeinhaml parasuraman-Berry (1990) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasan konsumen yang ter- letak pada lima dimensi, yaitu

- a. *Tangibles*: Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, Komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
- b. *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
- c. *Responsive*: Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
- d. *Assurance* : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
- e. *Empathy*: Sikap Tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Menurut Gaspersz (1997) Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi atau pemerintah / swasta (sosial, politik, LSM, dll) sesuai dengan peraturan yang berlaku

METODE PENELITIAN

Metode dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif Analitis dengan pendekatan kualitatif karena dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti dan data yang diperoleh. Penelitian ini disusun sebagai penelitian induktif yaitu mencari dan mengumpulkan data yang ada dengan tujuan untuk mengetahui fak-

tor-faktor, unsur-unsur bentuk, dan suatu sifat dari fenomena di masyarakat.

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, terdapat empat (4) kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu *cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan*

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun dalam penelitian ini teknik Observasi yang digunakan ialah partisipatif, dimana peneliti terlibat langsung dengan pengguna layanan jasa transjakarta busway. Pengamatan ditujukan kepada tiga orang petugas Transjakarta yaitu Petugas On-board, Pramudi, Petugas dan Locket. Selain itu pihak yang di wawancarai secara internal adalah *Head Of Service Development* Transjakarta Busway, Pramudi, Onboard, dan Petugas Locket. Teknik Dokumentasi meliputi:

- a. Profil Transjakarta
- b. Laporan tahunan jumlah bus dan jumlah penumpang tahun 2016
- c. Laporan kecelakaan Bus Transjakarta Busway tahun 2014-2016
- d. Laporan complain pelanggan Transjakarta tahun 2016
- e. PERGUB No. 35 tahun 2014
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 27 Tahun 2015
- g. SOP Pengoperasian Kendaraan

Teknik Penarikan Informan

Teknik penarikan informan adalah teknik untuk menentukan informan dalam sebuah penelitian. Teknik penarikan informan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* yang ditujukan kepada pelanggan Transjakarta sebanyak tujuh orang dan *Purposive Sampling* ditujukan kepada petugas Transjakarta sebanyak tiga orang yaitu *Head of Service Development*, Pramudi, dan Petugas *Onboard* Transjakarta

Teknik *Accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau spontan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat terkait pelayanan yang digunakan sebagai sampel

Teknik *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif analitis, dimana data yang disajikan, dianalisis dan ditarik kesimpulan berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya di lapangan.

Menurut Bogdan dan Biklen (1982:3), Analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip *intervi-*

ew, catatan lapangan dan bahan-bahan lain yang anda dapatkan yang kesemuanya itu anda kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman anda (terhadap suatu fenomena) dan membantu anda untuk mempresentasikan penemuan anda kepada orang lain.

Proses analisis data dimulai dengan pencatatan dan penelaahan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, selanjutnya yaitu pengklarifikasian, pengkategorisasian dan reduksi data disesuaikan dengan masalah yang berlangsung dari awal sampai berakhir penelitian

Data yang telah di proses kemudian ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode induktif yakni proses penyimpulan dari hal-hal yang sifatnya khusus ke hal-hal yang sifatnya umum diharapkan untuk memperoleh kesimpulan yang obyektif.

Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang digunakan di dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan Triangulasi. Lebih lanjut Moleong mengatakan bahwa teknik Triangulasi yang paling banyak digunakan adalah melalui sumber. Langkah-langkah yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu

- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
- d. Membandingkan keadaan dengan perspektif seseorang dengan karakter dan pandangan oranglain
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan

Pembahasan Hasil Penelitian

Transjakarta atau umum disebut sebagai Busway adalah sebuah sistem transportasi Bus Rapi Transit (BRT) yang dirancang sebagai moda transportasi bagi warga Jakarta, yang sudah beroperasi sejak tahun 2004, Sistem ini didesain berdasarkan sistem *Transmilenio* (Sistem bus cepat) yang sukses di Bogota, Kolombia.

Dengan jumlah Bus sebanyak 1.347 dengan 12 koridor dan 245 halte khususnya untuk koridor 8 memiliki halte sebanyak 21 dan 48 bus, yang beroperasi selama 24 jam, dengan jumlah tenaga kerja sekitar 4.398 orang yang terdiri dari Petugas onboard 2.280 orang, Pramudi 670 orang, Petugas Patroli 330 orang, Petugas halte 855 orang, Koordinasi lapangan 45 orang, dan *cleaning service* 218 orang.

Tingkat Komplain Pelanggan Transjakarta 2016

Tabel 1, Jumlah Komplain pelanggan Transjakarta Tahun 2016

WADAH PENGADUAN	JUMLAH
Website	2.042 Komplain
SMS	389 Komplain
Call Centre	780 Komplain
Total	3.211 Komplain

Sumber: Transjakarta 2016 diolah kembali oleh peneliti tahun 2017

Dari 3.211 komplain yang ada, pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a. Bidang Pengendalian yang terdiri dari keluhan untuk pramudi dan satgas dari Transjakarta Busway
- b. Operasional Bus yang terdiri dari keluhan masalah *headway* dan masalah teknis
- c. Operasional Tiket yang terdiri dari keluhan untuk petugas tiket, Mesin, untu masalah teknis dan fisik
- d. Bidang Sarana dan Prasarana yang terdiri dari untuk petugas, halte, dan keadaan CCTV
- e. Masalah informasi berkaitan dengan arah rute dan tempat.

Rincian jumlah komplain pelanggan Transjakarta Busway Di DKI Jakarta seperti tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang dibe-

rikan oleh Transjakarta masih kurang baik, terbukti dengan masih banyaknya tingkat komplain dari pelanggan Transjakarta, mulai dari pelayanan petugas Onboard yang masih belum ada perubahan sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan transjakarta, masih ada ibu hamil yang terpaksa berdiri dikarenakan bus penuh sesak, Masih banyaknya pelanggan Transjakarta yang kebingungan dengan Rute perjalanan, Headway bus yang tidak terjaga sehingga terjadinya penumpukan penumpang di halte busway, masih terjadinya tindak kriminalitas dan tindakan asusila di dalam bus Transjakarta, jalur Busway yang tidak steril dari kendaraan pribadi, tingkat kecelakaan yang masih tinggi dilihat pada tahun 2014 terjadi 770 kejadian, menurun pada tahun 2015 sebanyak 418 kejadian, dan meningkat kembali pada tahun 2016 sebanyak 783 kejadian.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil lapangan maka dapat disimpulkan bahwa:
2. Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di DKI Jakarta masih kurang baik, secara terinci aspek yang menjadi ukuran kualitas pelayanan yaitu: **Reliability** belum ada perubahan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan transjakarta meskipun sudah diadakan pelatihan khusus, **Responsiveness** : Respon yang ditunjukkan sudah cukup baik, namun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan yaitu kesiapan petugas dalam keadaan penuh

sesak, Assurance : Jaminan yang diberikan petugas dan pramudi Transjakarta belum memenuhi ekspektasi (harapan) masyarakat, karena masih banyak terjadi kecelakaan.

Empathy (perhatian pribadi), Petugas Masih kurang peduli ketika masih ada Ibu hamil dan lansia yang tidak mendapatkan tempat duduk serta pelanggan yang kebingungan dengan rute perjalanan. Tangible: Penampilan yang ditunjukkan petugas sudah rapi dan sopan, namun perlu ditingkatkan fasilitasnya seperti ketersediaan bus agar sesuai dengan jumlah penumpang yang semakin meningkat, tempat duduk yang tersedia di dalam halte, fasilitas keamanan dan keselamatan (APAR, P3K, Radio Komunikasi, Palu pemecah kaca, Lampu penerangan kapasitas halte yang tidak sesuai dalam menampung pengguna transjakarta.

Selain 5 (lima) aspek diatas ada faktor eksternal yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan pada Transjakarta seperti kemacetan di Ibukota yang mengakibatkan jalurnya tidak steril sehingga seringnya terjadi penumpukan penumpang di halte busway, hal tersebut mengakibatkan *headway* bus Transjakarta tidak terjaga dan menyebabkan kedatangan bus Transjakarta terlambat atau tidak tepat pada waktunya

Saran

- a. meningkatkan sterilisasi jalur yang digunakan, agar bebas dari kendaraan pribadi lainnya, sehingga *headway* bus transjakarta selalu terjaga dan tidak terjadi penumpukan di dalam halte, serta tingkat kecelakaan dapat diminimalisir.
- b. menambah petugas onboard di dalam bus demi menjaga keselamatan pelanggan dari tindak asusila dan kriminalitas
- c. menyediakan peta rute perjalanan di setiap pintu bus Transjakarta guna untuk memudahkan pelanggan transjakarta dalam melihat rute perjalanan.

PUSTAKA

- Biklen, Bogdan (1982:3) dalam Bungin. Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001) p.2-5
- Brannen, Julia. *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002). p.23
- Faozan, Haris. *Peran Birokrasi Manajemen Kebijakan Dan Eksistensi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan, LAN, 2003). P.118
- Gaspersz Vincent. *Service, Quality, dan Satisfaction*, dalam Lukman Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. (Jakarta: STIA LAN press, 2004). P. 10
- Gaspersz Vincent. *Manajemen Kualitas dalam industri jasa*. dalam Lukman Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. (Jakarta : STIA LAN press, 2004). P.9
- Lehtinen (1983), dalam Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. (Jakarta : STIA LAN Press, 2004). P. 8
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta : STIA LAN Press, 2004)
- Lovelock (1981), dalam Faozan, Haris. *Peran Birokrasi Manajemen Kebijakan dan Eksistensi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan, LAN, 2003). P. 120-121
- Moenir H.A.S. *Manajemen Pelayanan umum Di Indonesia*. (Jakarta : Bumi Aksara , 2002). p.16-17
- Moenir H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2006). p.17
- Nogi S, Hessel, Tangkilisan. *Manajemen Publik*. (PT Grasindo, 2005). p.209
- Patricia Patton. *EQ- Pelayanan Sepenuh Hati* . dalam Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta : STIA LAN Press , 2004)
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. (Alfabeta, 2014). p.132

Salim, H. Abbas. *Manajemen Transportasi*. (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2000). P.1

Stanton (1947), dalam Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta : STIA LAN Press, 2004). P.8

Soekarto, Hardjo, Sudarsono. dalam Lukman Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. (Jakarta : STIA LAN press, 2004). P.23-24

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. (Bandung : Alfabeta, 2002)

Surjadi, H. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. (PT. Refika Aditama, 2012). p.50

WDT Retnowati et all. 2015. Implementation of Public Services in Bogor Regency. *International Journal of Applied Sociology*, 5/2: 90-98

A. Skripsi

Angwyn, Marcel (2014). Skripsi : *Causal Map Kepemimpinan Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Provinsi DKI Jakarta*. (Studi Terhadap Layanan Rumah Susun, Transjakarta, Serta Pengadaan Layanan Lahan Bagi Kepentingan Umum, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Depok

Ayu, Citra, Kasim, (2013). Skripsi: *Pelayanan Terhadap Penanganan Keluhan Transjakarta Busway*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Depok.

B. Jurnal

Puspitasari, Hasrina, (2014). Jurnal: *Peningkatan Pelayanan Bus Transjakarta Berdasarkan Preferensi Pengguna* (Studi Kasus : Koridor 1 Blok M – Kota) Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan

Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pengelola Transjakarta Busway

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 12 Tahun 2003 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Kereta Api, Sungai Dan Danau Serta Penyeberangan Di Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

D. Internet

<http://transjakarta.co.id>-PT. Transportasi Jakarta-SMART Mobility for SMART City.

<http://Data.jakarta.go.id>

www.kompas.com