

**ETIKA PELAYANAN PUBLIK PADA ANGKOT SI BENTENG
DI KOTA TANGERANG**

The Public Service Ethics of Si Benteng Public Minibuses in Tangerang City

¹Orlando Taruna Pratama, ²Ahmad Murodi, ³Pri Utami

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

¹orlandoprutama337@gmail.com, ²amurodi@unis.ac.id, ³pri.utami@unis.ac.id

Kata Kunci:

ABSTRAK

Etika, Pelayanan Publik,
Angkot Si Benteng.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik pada Angkot Si Benteng di Kota Tangerang. Pemberi layanan pada Angkot Si Benteng adalah sopir sebagai pengemudi Angkot Si Benteng sehingga terfokus pada bagaimana etika sopir Angkot Si Benteng saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri. Teknik analisis data menggunakan analisis data dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik yang di terapkan pada Angkot Si Benteng Kota Tangerang belum sesuai prosedur yang berlaku atau standar operasional apabila di tinjau dari aspek: 1) *Equality* (kesetaraan), sudah baik dalam memberikan akses yang setara kepada semua penumpang tanpa diskriminasi sosial atau ekonomi dengan tarif yang terjangkau; 2) *Equity* (keadilan) cukup baik karena masih terdapat beberapa pengemudi yang belum sepenuhnya adil kepada semua penumpang; 3) *Loyalty* (kesetiaan), cukup baik kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan Angkot Si Benteng, memiliki catatan mengenai keramahan dan kebersihan yang bisa ditingkatkan; 4) *Responsibility* (pertanggungjawaban) sudah baik kepuasan masyarakat terhadap etika tanggung jawab pengemudi menunjukkan bahwa pelayanan telah dilakukan dengan baik. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah etika pelayanan publik pada Angkot Si Benteng, antara lain mengadakan pelatihan dan sosialisasi tentang etika pelayanan publik dan pentingnya menjaga standar pelayanan yang tinggi, serta membuat peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan dan etika bagi pengemudi Angkot Si Benteng.

Keywords:

Ethics, Public Services, Si Benteng Public Transport.

Abstract

This research aims to determine the ethics of Si Benteng public transportation drivers in Tangerang city when providing services to the community. The research method used is a qualitative approach. Data collection technique through observation, interviews, and documentation. The results showed that the ethics of public service implemented on Si Benteng public transportation in Tangerang City have not yet met the applicable procedures or standard operating procedures when viewed from the aspects of: 1) Equality, it is quite good in providing equal access to all passengers without social or economic discrimination, with affordable fares; 2) Equity, it is fairly good because there are still some drivers who are not fully fair to all passengers; 3) Loyalty, it is fairly good, the satisfaction of the public who use Si Benteng public transportation services has a record regarding friendliness and cleanliness that can be improved; 4) Responsibility, it is quite good, the public's satisfaction with the driver's ethical responsibility indicates that the service has been carried out well. Efforts that can be made to overcome the problem of public service ethics at Angkot Si Benteng include holding training and socialization about public service ethics and the importance of maintaining high service standards, as well as making clear regulations regarding service standards and ethics for Angkot Si Benteng drivers.

A. PENDAHULUAN

Rohman (2010) berpendapat bahwa etika pelayanan publik adalah cara melayani masyarakat dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai kehidupan dan hukum atau standar yang mengatur perilaku manusia yang dianggap baik, nilai adalah alat yang menunjukkan alasan mendasar mengapa cara tertentu untuk mencapai atau keadaan akhir lebih disukai secara sosial dibandingkan cara sebaliknya untuk mencapai atau keadaan akhir.

Persoalan etika yang berhubungan dengan birokrasi menjadi perhatian yang sangat memprihatinkan karena minimnya pertimbangan etis dalam praktik administrasi. Masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang prima dan beretika. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 4 dan 5 yang mengharuskan pegawai Pemerintah untuk menjunjung tinggi norma etika yang tinggi. Tujuan penerapan etika dalam masyarakat adalah untuk mencapai suatu konsep yang selaras dengan keinginan untuk menilai baik buruknya tingkah laku manusia dalam bidang tertentu yang bertujuan untuk mengembangkan masyarakat menuju tertib, teratur, damai dan sejahtera.

Angkot Si Benteng merupakan program angkutan kota yang diprakarsai oleh Pemerintah Kota Tangerang yang mulai beroperasi sejak 05 Desember 2022. Pada 2024 (dikutip dari Idntimes.com), Angkot Si Benteng telah memiliki 80 armada dengan sembilan rute yaitu: (1) Rute Gandasari-Gajah Tunggal; (2) Gajah Tunggal-Kampung Ledug; (3) Taman Cibodas-Situ Bulakan; (4) Terminal Cimone-Pasar Lama; (5) Perumahan BTN Pasir Jaya-GOR Gandasari; (6) Terminal Cimone-Koang Jaya; (7) Terminal Cimone-Jalan Dipati Unus-Jalan Ganda Sari; (8) Terminal Cimone-GOR Pabuaran Tumpeng; dan (9) Kavling Perkebunan Raya-RS Melati.

Angkot Si Benteng memiliki fasilitas yang aman, nyaman, dan murah diberikan kepada masyarakat oleh Pemerintah Kota Tangerang. Program Angkot Si Benteng bertujuan untuk meningkatkan kualitas angkutan kota, mengatasi kemacetan lalu lintas di Kota Tangerang, serta meningkatkan minat masyarakat Kota Tangerang untuk terbiasa menggunakan angkutan umum dalam mobilisasinya setiap hari, baik itu ke tempat kerja, ke sekolah, ke pasar atau ke tempat lain. Angkot Si Benteng beroperasi setiap hari mulai Pukul 05.00 s.d 18.30 WIB dengan tarif hanya Rp. 2.000,- berlaku untuk jarak dekat dan jauh dengan pembayaran tunai ataupun non tunai dengan menggunakan *E-Walet* atau *QR Code* yang dapat dipindai ke *barcode* yang terdapat di angkot. Angkot Si Benteng memiliki ciri khas atau keunikan dibandingkan dengan angkutan kota di daerah lain, yaitu desain retro pada bagian eksterior, interior yang cukup mewah dengan tersedianya AC dan pintu otomatis serta kursi yang terbuat dari kulit. Dengan tarif yang murah, penumpang dapat menikmati angkot yang cukup mewah. Selain itu, sistem pengumpan Angkot Si Benteng terhubung ke layanan Bus Rapid Transit Kota Tangerang atau Bus Trans Tangerang Ayo (Bus Tayo) memudahkan aksesibilitas masyarakat.

Angkutan Kota (Angkot) Si Benteng memiliki banyak keunggulan. Selain fasilitas yang nyaman, Angkot Si Benteng juga sebagai angkutan umum yang aman pergerakannya karena setiap armada Angkot Si Benteng dilengkapi dengan nomor pengaduan yang bisa langsung terkoneksi ke admin PT Tangerang Nusantara Global (PT TNG). Selain itu, pengaduan juga bisa disampaikan melalui *Tangerang Live* atau media sosial Pemerintah Kota Tangerang. Namun, berdasarkan observasi awal peneliti, masih ditemukan beberapa pengaduan, salah satunya adalah sikap pengemudi yang kurang ramah dan sopan terhadap penumpang. Peneliti memilih topik penelitian Angkot Si Benteng dengan rute Jl. Kyai H. Soleh Ali hingga terminal Cimone. Peneliti menemukan bahwa beberapa pengemudi Angkot Si Benteng melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti ugal-ugalan dalam mengendarai Angkot Si Benteng, sering menggunakan *handphone* selama berkendara, serta pengemudi merokok selama berkendara dengan keadaan AC tidak menyala. Sikap dari beberapa pengemudi Angkot Si Benteng menunjukkan rendahnya sikap atau moral yang ada pada pelayanan Angkutan Kota Si Benteng.

Menurut Bertens (2000), konsep etika dimaknai dengan banyak pengertian, salah satu yang umum dikenal oleh masyarakat adalah kebiasaan, adat istiadat, etika dan karakter. Menurut James (2010) etika adalah memperhatikan perilaku manusia ketika mengambil keputusan etis. Etika lebih mengacu pada penggunaan akal secara objektif untuk menentukan benar atau salah dan perilaku seseorang terhadap orang lain. Etika sangat penting dalam pelayanan publik. Untuk mencapai pelayanan prima tentu sumber daya manusia pelaksana harus menjunjung tinggi etika pelayanan publik.

Pelayanan Publik yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Mertins Jr (2003), ada 4 hal yang harus dijadikan pedoman untuk membahas etika pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesetaraan (*equality*) atas perlakuan yang sama sehubungan dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan pada model perilaku birokrasi rasional yang selalu memberikan pelayanan berkualitas kepada semua pihak, tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, agama, suku, dan lain-lain.
2. Keadilan (*equity*) perlakuan yang adil. Kondisi masyarakat majemuk terkadang memerlukan perlakuan yang setara dan adil, dan terkadang juga memerlukan perlakuan yang adil namun tidak setara terhadap sebagian orang lainnya.
3. Kesetiaan (*loyalty*) adalah konstitusi, pimpinan, hukum, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis loyalitas saling terkait satu sama lain dan tidak ada yang namanya loyalitas mutlak terhadap suatu jenis loyalitas tertentu dengan mengorbankan jenis loyalitas lainnya.
4. Pertanggungjawaban (*responsibility*) berarti setiap pejabat pemerintah harus bersedia menerima tanggung jawab atas tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Etika Pelayanan Publik pada Angkot Si Benteng di Kota Tangerang.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, dengan metode penelitian kualitatif. Alasan memilih pendekatan kualitatif adalah karena dapat membantu ketersediaan deskripsi atas fenomena, kualitatif membantu pemahaman atas substansi dari suatu peristiwa, hal ini menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif tidak hanya untuk memenuhi keinginan peneliti untuk mendapatkan gambaran atau penjelasan, tetapi juga membantu untuk mendapatkan penjelasan yang lebih dalam (Sofaer, 1999).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian kualitatif. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan beberapa literatur, seperti peraturan perundang-undangan, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan dokumen lainnya. Wawancara dilakukan dengan beberapa informan yang berkaitan dengan judul penelitian. Penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive, yaitu didasarkan pada pertimbangan tertentu, di mana Peneliti mencari informan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Berikut informan penelitian:

Tabel 1
Informan Penelitian

No.	Identitas Informan	Jumlah Informan	Keterangan Informan
1	Manager PT Tangerang Nusantara	1	Informan kunci
2	Kepala Bidang Angkutan Perkotaan PT Tangerang Nusantara Global	1	Informan kunci
3	Sopir (Pengemudi) Angkot Si Benteng	2	Informan kunci
4	Masyarakat Pengguna Angkot Si Benteng	6	Informan sekunder

Sumber: Peneliti, 2024.

Berdasarkan Tabel 1, informan penelitian sebanyak 10 orang, terdiri dari 4 orang informan kunci (*key informant*) dan 6 orang informan penunjang (*secondary informant*). Setelah data dikumpulkan, maka data dianalisis menggunakan teknik analisis data dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika Pelayanan Publik pada Angkot Si Benteng di Kota Tangerang

Penelitian mengenai Etika Pelayanan Publik pada Angkot Si Benteng di Kota Tangerang dianalisis menggunakan teori dari Mertins Jr (2003) mengenai empat pedoman etika pelayanan publik yang terdiri dari: (1) *Equality* (kesetaraan), (2) *Equity* (keadilan), (3) *Loyalty* (kesetiaan), dan (4) *Responsibility* (pertanggungjawaban). Berikut hasil penelitian berdasarkan dimensi tersebut:

1. *Equality* (Kesetaraan)

Kesetaraan yang dimaksud pada penelitian bahwa setiap individu harus mempunyai hak, kesempatan, perlakuan, dan akses yang sama, tanpa diskriminasi atau perlakuan tidak adil berdasarkan berbagai karakteristik pribadi. Berdasarkan hasil wawancara, maka pembahasan yang dapat diambil terkait dimensi *equality* (kesetaraan) pegawai, pengemudi, dan penumpang menunjukkan bahwa layanan Angkot Si Benteng berhasil memberikan akses yang mudah dan setara kepada semua penumpang, dengan tarif terjangkau dan sosialisasi aktif layanan ini menjamin kesetaraan akses di berbagai wilayah tanpa diskriminasi sosial atau ekonomi, dan pengemudi angkot konsisten memberikan pelayanan yang ramah dan membantu, serta tidak membedakan penumpang, memastikan semua penumpang termasuk yang lebih tua, merasa dihargai dan mendapatkan perlakuan yang setara.

Dari hasil penelitian pada dimensi *equality* (kesetaraan), peneliti menyimpulkan bahwa etika pelayanan publik pada transportasi umum khususnya Angkot Si Benteng Kota Tangerang dari segi *equality* (kesetaraan) sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari puasnya masyarakat terhadap etika dari pengemudi yang memberikan pelayanan tanpa membedakan status mereka.

2. *Equity* (Keadilan)

Keadilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perlakuan adil pengemudi Angkot Si Benteng Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menghormati hak-hak individu, dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas secara adil tanpa diskriminasi.

Berdasarkan hasil wawancara maka pembahasan terkait *equity* (keadilan) pegawai, pengemudi, dan penumpang menunjukkan bahwa PT Tangerang Nusantara Global memastikan keadilan dengan menerapkan kebijakan tarif wajar bagi penumpang dan insentif adil bagi pengemudi, serta menjamin hak yang sama bagi semua pengemudi tanpa diskriminasi, mereka juga menyediakan tempat pengaduan untuk menyelesaikan masalah dengan baik, Tarif Angkot Si Benteng yang terjangkau, hanya Rp.2.000,- per perjalanan membuat penumpang merasa puas dengan pelayanannya, PT Tangerang Nusantara Global juga responsif terhadap keluhan, memberikan teguran kepada pengemudi yang menaikkan penumpang melebihi kapasitas untuk menjaga kenyamanan penumpang.

Dari hasil penelitian pada dimensi *equity* (keadilan), peneliti menyimpulkan bahwa etika pelayanan publik transportasi umum khususnya Angkot Si Benteng Kota Tangerang dari

segi equity (keadilan) cukup baik, hal ini dapat dilihat dari puasnya masyarakat dari jumlah tarif, respon keluhan soal keadilan yang ada di Angkot Si Benteng, namun masih ada beberapa pengemudi yang masih melanggar standar operasional keadilan terhadap penumpang.

3. *Loyalty* (Kesetiaan)

Kesetiaan dapat diartikan sebagai tekad dan kemampuan untuk mengikuti, mengerjakan, dan mengamalkan sesuatu penuh kesadaran dan tanggung jawab. Berdasarkan hasil wawancara maka pembahasan yang dapat diambil terkait *loyalty* (kesetiaan) pegawai, pengemudi, dan penumpang menunjukkan bahwa PT Tangerang Nusantara Global memotivasi pengemudi dengan memberi insentif, penghargaan, dan pelatihan berkala, serta rutin mengumpulkan umpan balik pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pelanggan tetap tinggi. Dengan adanya Si Benteng, supir angkot mendapatkan gaji bulanan mencapai UMR, fasilitas bensin harian, dan layanan servis mobil tanpa setoran harian, supir dikenal sopan dan ramah, berinteraksi dengan penumpang untuk meningkatkan kenyamanan, masyarakat menyatakan bahwa pengalaman menggunakan Angkot Si Benteng sangat baik dan nyaman, dengan kebersihan terjaga dan laju yang aman. Namun, keramahan pengemudi dan kebersihan dalam angkot bisa ditingkatkan. Secara umum, pengemudi menjalankan tugasnya dengan baik dan tepat waktu.

Dari hasil penelitian pada dimensi *loyalty* (kesetiaan), peneliti menyimpulkan bahwa etika pelayanan publik transportasi umum khususnya Angkot Si Benteng Kota Tangerang dari segi *loyalty* (kesetiaan) cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari puasnya masyarakat terhadap etika dari beberapa pengemudi yang suka berinteraksi dengan penumpang dan pengemudi puas juga terhadap gaji bulanan serta penghargaan yang sering diadakan oleh PT Tangerang Nusantara Global yang membuat kami pengemudi selalu setia dengan pekerjaan ini, namun masih ada beberapa masyarakat yang kurang puas terhadap *loyalty* (kesetiaan) pengemudi soal keramahan dan kebersihan Angkot Si Benteng tersebut.

4. *Responsibility* (Pertanggungjawaban)

Pertanggungjawaban (*responsibility*) adalah setiap pengemudi di layanan Angkot Si Benteng harus setia menerima tanggung jawab apapun yang dia kerjakan. Indikatornya ialah datang tepat waktu di kantor, bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan, memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara maka pembahasan yang dapat diambil terkait *responsibility* (pertanggungjawaban) pegawai, pengemudi, dan penumpang menunjukkan bahwa PT Tangerang Nusantara Global berhasil menerapkan standar operasional yang ketat untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang dan perusahaan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan pelatihan, monitoring, dan tanggung jawab yang tinggi dari pengemudi serta manajemen perusahaan.

Dari hasil penelitian pada dimensi *responsibility* (pertanggungjawaban), peneliti menyebutkan bahwa etika pelayanan publik transportasi umum khususnya Angkot Si Benteng Kota Tangerang dari segi *responsibility* (pertanggungjawaban) sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari puasnya masyarakat terhadap etika dari pengemudi dan PT Tangerang Nusantara Global yang telah bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, yaitu melayani masyarakat sesuai standar operasional yang sudah ditentukan oleh perusahaan dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan mereka supaya bisa lebih baik lagi kedepannya.

Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Angkot Si Benteng di Kota Tangerang

Berdasarkan hasil penelitian pada masing-masing dimensi etika pelayanan publik dari Mertins Jr (2003), Peneliti menganalisis faktor pendukung dan penghambat layanan Angkot Si Benteng di Kota Tangerang, sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

- a. Harga tarif yang seragam
Penerapan tarif standar yang sama di seluruh rute dan wilayah, memastikan bahwa tidak ada diskriminasi berdasarkan lokasi atau status ekonomi.
- b. Pemberian prioritas kepada yang membutuhkan
Memberikan prioritas kepada penumpang seperti lansia, ibu hamil, atau penyandang disabilitas dapat meningkatkan rasa keadilan dalam layanan.
- c. Layanan yang konsisten dan dapat diandalkan
Jika angkot selalu tepat waktu, bersih, dan pengemudi bersikap ramah, penumpang cenderung menjadi setia dan terus menggunakan layanan ini.
- d. Pengemudi yang profesional
Pengemudi yang bertanggung jawab dalam mematuhi peraturan lalu lintas, menjaga keselamatan penumpang, dan merawat kendaraan bisa meningkatkan kepercayaan penumpang.

2. Faktor Penghambat

- a. Rute yang tidak merata
Jika ada wilayah tertentu yang kurang dilayani atau tidak memiliki akses yang cukup terhadap angkot, ini menciptakan ketidaksetaraan dalam layanan.
- b. Aksesibilitas yang terbatas
Angkot yang tidak ramah bagi penyandang disabilitas atau mereka yang memiliki kebutuhan khusus bisa menjadi penghambat dalam mencapai keadilan.
- c. Kualitas layanan yang menurun
Layanan yang tidak konsisten, sering terlambat, atau kondisi kendaraan yang buruk dapat mengurangi kesetiaan penumpang.
- d. Kurangnya pengawasan dan penegakan aturan
Jika tidak ada pengawasan yang memadai terhadap pengemudi dan kondisi kendaraan, ini dapat menurunkan kualitas layanan dan menimbulkan masalah tanggung jawab.

Upaya untuk mengatasi masalah Etika Pelayanan Publik Angkot Si Benteng di Kota Tangerang

Berdasarkan faktor pendukung dan penghambat yang telah dianalisis peneliti, perlu ada upaya lebih lanjut untuk mengatasi masalah etika pelayanan publik pada layanan Angkot Si Benteng di Kota Tangerang, sebagai berikut:

- a. Mengadakan pelatihan dan sosialisasi tentang etika pelayanan publik dan pentingnya menjaga standar pelayanan yang tinggi.
- b. Memberikan insentif atau penghargaan bagi pengemudi yang memberikan pelayanan terbaik sebagai motivasi tambahan.
- c. Membuat peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan dan etika bagi pengemudi angkot.
- d. Melakukan pengawasan rutin dan memberikan sanksi yang tegas bagi pelanggar.

D. SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan publik pada Angkot Si Benteng di Kota Tangerang cukup baik jika ditinjau dari empat dimensi etika pelayanan publik menurut Mertins Jr (2003), yaitu *equality* (kesetaraan), *equity* (keadilan), *loyalty* (kesetiaan), dan *responsibility* (pertanggungjawaban).

Equality (kesetaraan), Angkot Si Benteng berhasil memberikan akses yang setara kepada semua penumpang tanpa diskriminasi sosial atau ekonomi, dengan tarif yang terjangkau, pelayanan yang ramah dan masyarakat merasa dihargai.

Equity (keadilan), masih terdapat beberapa pengemudi yang belum sepenuhnya adil kepada semua penumpang. Namun, secara kebijakan tarif dan responsif terhadap keluhan menunjukkan komitmen terhadap keadilan.

Loyalty (kesetiaan), pengemudi sangat senang gaji mereka selalu dapat setiap bulan yang membuat mereka tetap setia sebagai pengemudi Angkot Si Benteng. Namun, kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan Angkot Si Benteng, memiliki catatan mengenai keramahan dan kebersihan yang bisa ditingkatkan.

Responsibility (pertanggungjawaban), dengan adanya pelatihan dan monitoring untuk memastikan pengemudi bekerja sesuai dengan standar operasional dan kepuasan masyarakat terhadap etika tanggung jawab pengemudi menunjukkan bahwa pelayanan telah dilakukan dengan baik.

Faktor pendukung dan penghambat dalam layanan Angkot Si Benteng mencerminkan pentingnya menjaga keseimbangan antara kualitas layanan, keadilan, dan tanggung jawab. Faktor pendukung, seperti penerapan tarif yang seragam, prioritas bagi penumpang yang membutuhkan, layanan yang konsisten, dan profesionalisme pengemudi, semuanya berkontribusi pada terciptanya layanan angkutan yang adil, dapat diandalkan, dan dipercaya oleh masyarakat. Dengan adanya hal-hal ini, kesetiaan penumpang dapat terjaga dan layanan angkutan akan terus diminati. Namun, faktor penghambat seperti rute yang tidak merata, aksesibilitas yang terbatas, kualitas layanan yang menurun, serta kurangnya pengawasan dan penegakan aturan, dapat mengganggu kesetaraan, keadilan, dan tanggung jawab dalam layanan. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan penumpang dan penurunan kepercayaan terhadap layanan angkutan.

REFERENSI

- Akhyar, A. (2022). *Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Imigrasi Kelas III Kota Bima*. Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi, 5(2), 173-183. <https://doi.org/10.33627/pk.52.861>.
- Badriah, L. (2023). *Etika Administrasi Publik Pada Penggusuran Paksa dalam Rangka Pembangunan Fasilitas Publik*. Journal of Social Science Research, 3, 9725-9734.
- Bambang, S., & Yan, K. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. Jurnal Baruna Horizon, 3 (2): 223-229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. Journal of Governance Innovation, 1(1), 59-76. <https://doi.org/10.36636/Jogiv.V1i1.298>.
- Budiman., Ferlan Farhanuddin, A., Ayulia Putri Setia, A., Jauza, D. (2022). *Penerapan Etika Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance*. In Jurnal Ilmu Sosial, Vol. 19(1): 64-74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>.

- Erlianti, D., (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. JAPABIS: Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis, 1(1): 9-18. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.3> .
- Febrianti, N. (2021). *Etika Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. Skripsi. Universitas Islam Riau.
- Halisa, N., & Kadir Adys, A. (N.D.). *Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru*, 3(5): 1315-1327. <https://Journal.Unismuh.Ac.Id/Index.Php/Kimap/Index>,
- Hayat. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hidayati Indra Ningsih, N., & Gelora Jehadianti, O. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Pendaftaran dan Pengurusan Perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 7(1): 13-24. <https://doi.org/10.31764/jiap.v7i1.772>.
- Hudiarini, S. (2017). *Penyertaan Etika Bagi Masyarakat Akademik di Kalangan Dunia Pendidikan Tinggi*. Jurnal Moral Kemasyarakatan, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.21067/jmk.v2i1.1699>.
- Idn Times Banten. (25 Juli 2024). *Rute Trayek Bus Tayo Dan Angkot Si Benteng Di Kota Tangerang*. <https://Banten.Idntimes.Com/News/Banten/Muhammad-Iqbal-15/Rute-Trayek-Bus-Tayo-Dan-Angkot-Si-Benteng-Di-Kota-Tangerang>, diakses 31 Juli 2024.
- Kabran, J. P. (2021). *Etika Pelayanan Publik dalam Implementasi Pelayanan Perekaman E-KTP (Studi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaimana)*. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Nuzullani, I. (2023). *Implementasi Strategi Dinas Perhubungan Kota Tangerang dalam Pengelolaan Angkutan Kota Si Benteng*. Skripsi. Universitas Islam Syekh Yusuf.
- Rokhman, B., Kurniasih, D., Tobirin. (2023). *Implementasi Etika Administrasi Publik dalam Pencapaian Good Governence di Indonesia*. Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan, 14 (7): 915-924. <https://doi.org/10.59188/covalue.v14i7.3950>.
- Sadhana, Kridawati. (2010). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra Malang.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Syabhana, A., & Indriaty, L. (2021). *Analisa Penerapan Etika Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Maro Kabupaten Merauke*. Jurnal Hukum Ius Publicum, 1(I), 76–82. <https://doi.org/10.55551/jip.v1i1.8>.
- Utami, Pri., Liani, F. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Balaraja Kabupaten Tangerang dan Kecamatan Ciledug Kota Tangerang*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Informasi (Junaidi), 3(1): 1-12. <https://ejournal.stiabpd.ac.id/index.php/junaidi/article/view/27>.
- Widiaswi, Roro Rukmini. (2022). *Etika Administrasi Publik Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Di Indonesia*. Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, 16(2): 600-608. <http://dx.doi.org/10.35931/aq.v16i2.922>.