

## BUDAYA TERTIB DI TRANSPORTASI UMUM: TINJAUAN SISTEMATIS TENTANG PERAN NORMA SOSIAL DALAM INTERAKSI SOSIAL DI RUANG PUBLIK

Asya A. P. Ramadhan<sup>1</sup>, Nadia N. Kamila<sup>2</sup>, Sania A. R. Latupono<sup>3</sup>, Faura I. Ikishima<sup>4</sup>,  
Melzha E. Putri<sup>5</sup>, Jap Tji Beng<sup>6</sup>

Program Studi Psikologi Universitas Tarumanagara Jakarta<sup>1,2,3,4,5,6</sup>

e-mail: [asya.705220156@stu.untar.ac.id](mailto:asya.705220156@stu.untar.ac.id)

### ABSTRAK

Transportasi umum merupakan elemen penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan dan menjadi ruang interaksi sosial yang mempertemukan berbagai kelompok pengguna. Namun, kualitas pengalaman pengguna tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana, melainkan juga oleh norma sosial yang berkembang dan dipraktikkan dalam ruang publik tersebut. Kajian sistematis ini bertujuan untuk menelaah bagaimana norma sosial membentuk perilaku pengguna transportasi umum serta pengaruhnya terhadap terciptanya budaya tertib, kenyamanan, dan inklusivitas. Proses pengumpulan literatur dilakukan melalui Google Scholar dengan rentang publikasi 2020–2025, melibatkan artikel berbahasa Indonesia dan Inggris. Dari 54 artikel yang berhasil dihimpun, hanya 10 artikel yang memenuhi kriteria kelayakan dan dianalisis lebih lanjut. Hasil sintesis menunjukkan bahwa norma sosial berperan signifikan dalam membangun perilaku tertib, memperkuat rasa aman, serta menciptakan lingkungan transportasi yang lebih inklusif bagi kelompok rentan seperti perempuan dan penyandang disabilitas. Selain itu, norma kesopanan, kepedulian, dan kepatuhan terhadap aturan terbukti berkontribusi pada peningkatan kualitas pengalaman perjalanan. Kajian ini menegaskan bahwa penguatan norma sosial, integrasi kebijakan yang responsif, dan edukasi berkelanjutan merupakan kunci untuk menciptakan transportasi umum yang aman, nyaman, dan berkeadilan bagi seluruh pengguna.

**Kata Kunci:** *transportasi umum, budaya tertib, kenyamanan, norma sosial, kajian sistematis*

### ABSTRACT

Public transportation plays a central role in supporting urban mobility and serves as a shared social space where individuals from diverse backgrounds interact. However, the quality of users' travel experience is shaped not only by the availability of infrastructure and services but also by the social norms that guide behavior within these public environments. This systematic review aims to examine how social norms influence passenger behavior and how these norms contribute to the development of orderliness, comfort, and inclusivity in public transportation settings. Literature was collected through Google Scholar for publications from 2020 to 2025, covering both Indonesian and English-language articles. Of the 54 articles initially identified, ten met the inclusion criteria and were analyzed in depth. The synthesis reveals that social norms significantly enhance orderly conduct, strengthen perceptions of safety, and support the creation of inclusive transport spaces, particularly for vulnerable groups such as women and persons with disabilities. Furthermore, norms related to politeness, mutual respect, and rule compliance are found to positively affect overall comfort and user satisfaction. This review highlights that strengthening social norms, integrating responsive policies, and implementing continuous public education are essential strategies for developing public transportation systems that are safe, comfortable, and equitable for all users.

**Keywords:** *public transportation, culture of order, comfort, social norms, systematic study*

## **PENDAHULUAN**

Transportasi umum merupakan salah satu layanan publik yang disediakan negara untuk menjamin mobilitas masyarakat serta mendukung aktivitas sosial dan ekonomi sehari-hari. Meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai moda transportasi dengan peningkatan infrastruktur dan layanan, penggunaan transportasi pribadi masih mendominasi ruang jalan di kota-kota besar seperti Jakarta. Kondisi ini tampak dari kemacetan yang terus berulang serta rendahnya minat sebagian masyarakat untuk beralih ke transportasi publik (Siti & Adam, 2023). Berbagai kajian menunjukkan bahwa aspek kenyamanan dan keamanan menjadi pertimbangan utama masyarakat dalam memilih moda transportasi, terutama bagi kelompok perempuan yang lebih rentan terhadap risiko di ruang publik (Hastuti & Rahmawati, 2020 dalam Atha et al., 2025).

Salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menjawab kebutuhan kelompok rentan adalah pengoperasian Bus Transjakarta Pink, yaitu layanan khusus perempuan yang bertujuan menciptakan ruang perjalanan yang aman, nyaman, dan bebas dari risiko pelecehan. Program ini dipandang sebagai strategi penting untuk memperluas akses transportasi yang berkeadilan serta meningkatkan partisipasi perempuan dalam aktivitas publik (Sari et al., 2019 dalam Atha et al., 2025). Studi Atha et al. (2025) menunjukkan bahwa keberadaan layanan tersebut memberikan pengalaman perjalanan yang positif dan diapresiasi oleh penumpang. Namun demikian, kebutuhan akan keamanan dan kenyamanan dalam transportasi umum tidak hanya terbatas pada perempuan, melainkan juga pada seluruh pengguna lintas usia, gender, dan latar belakang. Di sisi lain, persoalan ketertiban pengguna sering menjadi hambatan dalam penyelenggaraan transportasi umum yang berkualitas. Berbagai perilaku seperti tidak mengantre, menggunakan fasilitas tidak semestinya, atau mengabaikan aturan penggunaan ruang publik masih banyak ditemukan di berbagai moda transportasi (Saputri & Haryono, 2022). Hal ini memperlihatkan bahwa keberhasilan sistem transportasi tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur dan kualitas layanan, tetapi juga oleh bagaimana norma sosial dipahami dan dijalankan oleh masyarakat. Keteraturan, kesopanan, dan kepatuhan terhadap aturan merupakan unsur penting yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan transportasi (Marthalina et al., 2024), dan nilai-nilai tersebut harus menjadi bagian dari tata kelola layanan publik yang responsif terhadap budaya lokal (Ramadhan, 2023).

Sejumlah penelitian telah menekankan bahwa pembiasaan norma sosial tertib berperan besar dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang aman dan kondusif. Penelitian Tatiana et al. (2022) pada MRT Jakarta menemukan bahwa sosialisasi etika bertransportasi berdampak nyata dalam menurunkan konflik antar pengguna. Hal serupa disampaikan oleh Sadono (2016), yang menunjukkan bahwa budaya tertib berlalu lintas sangat terkait dengan peningkatan kenyamanan dan keselamatan publik. Selain itu, kenyamanan dan keamanan terbukti menjadi pendorong utama masyarakat untuk memilih transportasi umum, seperti ditunjukkan oleh studi Marsikun et al. (2024) di Banyumas dan studi Nurkukuh (2020) di Yogyakarta. Hal ini menggambarkan bahwa perilaku tertib tidak hanya dipengaruhi oleh aturan formal, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

Meskipun penelitian terkait transportasi umum cukup banyak, sebagian besar studi masih terfokus pada analisis infrastruktur, preferensi moda, atau evaluasi teknis layanan. Masih terbatas penelitian yang secara komprehensif mengkaji peran norma sosial dalam membentuk budaya tertib, kenyamanan pengguna, dan inklusivitas di ruang transportasi publik. Padahal, lemahnya penegakan hukum dan inkonsistensi perilaku pengguna, seperti yang disoroti

Prastiyo (2023), menunjukkan adanya kebutuhan untuk meninjau kembali bagaimana norma sosial dapat memperkuat efektivitas layanan transportasi. Selain itu, isu inklusivitas juga mulai mendapatkan perhatian, terutama bagi kelompok rentan seperti perempuan dan penyandang disabilitas, sebagaimana digarisbawahi dalam kajian Agustina (2024) dan Fitri (2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian terkait bagaimana norma sosial diterapkan, dipraktikkan, dan diinternalisasikan dalam konteks transportasi umum di Indonesia. Penelitian-penelitian sebelumnya belum memberikan gambaran terpadu mengenai hubungan antara norma sosial dengan budaya tertib, kenyamanan, serta inklusivitas pengguna di ruang publik transportasi. Dengan demikian, kajian sistematis ini bertujuan untuk, mengidentifikasi bentuk penerapan norma sosial dalam penggunaan transportasi umum; menganalisis pengaruh norma sosial terhadap terciptanya budaya tertib; mengkaji bagaimana norma sosial memengaruhi kenyamanan dan pengalaman pengguna; serta menilai relevansi norma sosial dalam pembentukan ruang transportasi umum yang inklusif bagi seluruh kelompok masyarakat.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan metode *systematic review* dengan mengacu pada pedoman PRISMA 2020. Pencarian literatur dilakukan melalui Google Scholar pada September 2025 dengan rentang publikasi 2020–2025 menggunakan kata kunci berbahasa Inggris dan Indonesia terkait transportasi umum, norma sosial, kenyamanan, dan inklusivitas. Dari 54 artikel yang ditemukan, seleksi dilakukan berdasarkan kriteria inklusi, yaitu artikel berbahasa Inggris atau Indonesia yang memuat penelitian asli atau kajian literatur mengenai budaya tertib, norma sosial, dan perilaku pengguna transportasi umum. Artikel yang tidak tersedia dalam teks lengkap, hanya membahas aspek teknis, atau tidak relevan dikeluarkan dari analisis.

Penyaringan dilakukan melalui tahap penilaian judul-abstrak, dilanjutkan dengan pembacaan teks lengkap untuk memastikan kesesuaian isi. Artikel yang lolos kemudian diekstraksi berdasarkan identitas studi, tujuan penelitian, metode, karakteristik partisipan, jenis transportasi yang dikaji, serta indikator kenyamanan dan inklusivitas. Penilaian kualitas metodologis menggunakan JBI-MMAT untuk mengevaluasi kesesuaian desain, validitas instrumen, kualitas pelaporan, dan potensi bias. Penilaian dilakukan secara independen dan diselesaikan melalui diskusi. Dari 54 artikel awal, 10 artikel memenuhi kriteria kelayakan dan dianalisis lebih lanjut menggunakan pendekatan *narrative synthesis* untuk mengidentifikasi pola tematik terkait peran norma sosial dalam kenyamanan dan inklusivitas transportasi umum.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

**Tabel 1. Deskripsi dari temuan-temuan studi**

Identitas Studi (Penulis, Tahun, Negara)	Tujuan Penelitian	Metode Pengumpulan Data	Karakteristik Partisipan	Fokus Kajian (Norma Sosial Konteks Transportasi)	Jenis Transportasi & Umum Konteks	Indikator Kenyamanan & Inklusivitas
Pambudi & Hidayati	Menganalisis perubahan	Studi literatur,	Pengguna MRT	Norma sosial	MRT Jakarta	Perilaku tertib, meningkatnya

Identitas Studi (Penulis, Tahun, Negara)	Tujuan Penelitian	Metode Pengumpulan Data	Karakteristik Partisipan	Fokus Kajian (Norma Sosial Konteks Transportasi)	Jenis Transportasi & Umum Konteks	Indikator Kenyamanan & Inklusivitas
(2020), Indonesia	perilaku sosial pengguna MRT Jakarta sejak awal operasional hingga satu tahun berjalan.	analisis data massa media sosial, analisis deskriptif kualitatif.	big Jakarta media (jumlah & tidak disebutkan).	terkait kepatuhan, disiplin publik, dan kontrol sosial melalui media.		kepatuhan, kenyamanan pengguna.
Kulsum et al. (2022), Indonesia	Menganalisis penggunaan Twitter dalam menyampaikan informasi perempuan di transportasi umum dan komunikasi penyedia-pengguna.	Analisis kualitatif dengan NVivo 12 Plus akun Twitter BRT Semarang, TransJakarta, Trans Surabaya.	Akun resmi penyedia layanan dan pengguna media sosial.	Norma sosial dalam komunikasi digital, perhatian pada inklusivitas gender, partisipasi masyarakat.	Busway (BRT Semarang, TransJakarta, Surabaya)	Fasilitas khusus perempuan, keamanan, kenyamanan, intensitas informasi inklusif.
Saputri & Haryono (2022), Indonesia	Menganalisis perilaku masyarakat pengguna transportasi umum selama pandemi dan pengaruh perubahan sosial terhadap kepatuhan aturan.	Observasi, wawancara, dokumentasi (deskriptif kualitatif).	Pengguna transportasi umum di Karawaci, Tangerang.	Perubahan perilaku, kepatuhan norma sosial baru (protokol kesehatan, antre, etika sosial).	Angkutan umum bus lokal Tangerang	Kenyamanan (fasilitas, kepadatan, protokol), inklusivitas (kesetaraan akses & perlakuan).
Sahara & Ferdiansya	Mengetahui pengaruh keamanan	Metode kuantitatif.	Pengguna halte	Norma sosial terkait	Bus TransJakarta	Keamanan halte (petugas, CCTV,

Identitas Studi (Penulis, Tahun, Negara)	Tujuan Penelitian	Metode Pengumpulan Data	Karakteristik Partisipan	Fokus Kajian (Norma Sosial Konteks Transportasi)	Jenis Transportasi & Umum Konteks	Indikator Kenyamanan & Inklusivitas
h (2023), Indonesia	halte TransJakarta terhadap kenyamanan pelanggan.		TransJakarta a UNJ.	keamanan, ketertiban, dan etika ruang publik.		kebersihan, pencahayaan) berpengaruh pada kenyamanan.
Ramadhan (2023), Indonesia	Menganalisis penerapan Dynamic Governance pada penyediaan transportasi publik DKI Jakarta.	Studi literatur analisis dokumen kebijakan.	Unit analisis: & pemerintah, operator transportasi, kebijakan publik.	Norma formal & nilai sosial dalam tata kelola transportasi adaptif dan partisipatif.	Transportasi & publik Jakarta (TransJakarta, MRT, integrasi moda)	Efektivitas layanan, integrasi moda, kebijakan inklusif & berkeadilan.
Setianingsih (2024), Indonesia	Mengkaji kepatuhan penggunaan kursi prioritas KRL Tangerang dan upaya meningkatkan kesadaran.	Survei & observasi (kuantitatif deskriptif).	Penumpang KRL Tangerang (jumlah tidak disebutkan).	Norma kesadaran dan kepatuhan penggunaan kursi prioritas.	KRL Commuter Line Tangerang	Kenyamanan & inklusivitas melalui penggunaan kursi prioritas sesuai aturan.
Agustina (2024), Indonesia	Menjelaskan pentingnya kesetaraan bagi penyandang disabilitas dalam transportasi publik yang inklusif.	Studi literatur observasi fasilitas (halte TransJakarta a Klender).	Pengguna transportasi umum, khususnya penyandang disabilitas; wawancara informal.	Norma empati, kesetaraan, keadilan sosial dalam pelayanan publik.	Halte & bus TransJakarta	Aksesibilitas (ramp, guiding block), kemudahan naik-turun, sikap petugas & pengguna lain.
Marthalina & Oktariyand	Mengevaluasi kualitas pelayanan “Si Benteng”	Survei & kuesioner, analisis dokumen.	Pengguna angkot Si Benteng	Norma sosial dari persepsi keteraturan	Angkot “Si Benteng” Tangerang	Kebersihan, keamanan, ketepatan waktu,



Identitas Studi (Penulis, Tahun, Negara)	Tujuan Penelitian	Metode Pengumpulan Data	Karakteristik Partisipan	Fokus Kajian (Norma Sosial Konteks Transportasi)	Jenis Transportasi & Umum Konteks	Indikator Kenyamanan & Inklusivitas
a (2024), Indonesia	berdasarkan kenyamanan, keselamatan, keteraturan, dan kesetaraan.		(rutin & tidak rutin).	dan pelayanan yang adil.		kemudahan akses & keadilan layanan.
Fitri (2024), Indonesia	Meneliti perilaku komuter penyandang disabilitas di Jabodetabek.	Survei 51 penyandang disabilitas; analisis deskriptif.	Disabilitas motorik & sensorik usia 17–60 tahun di Jabodetabek.	Pergeseran norma sosial dari diskriminasi menuju inklusivitas.	BRT, paratransit (ojek daring), transportasi publik Jabodetabek	Aksesibilitas, durasi perjalanan, kenyamanan BRT/paratransit, kemudahan trip chaining.
Marshanis wa et al. (2025), Indonesia	Menganalisis peran Bus TransJakarta sebagai ruang aman dan pemberdayaan perempuan.	Studi kasus kualitatif: wawancara, observasi, analisis dokumen.	Pengguna perempuan Bus TransJakarta a Pink.	Norma terkait kesetaraan gender, keamanan perempuan, dan budaya saling menghormati.	Bus TransJakarta a Pink	Rasa aman dari pelecehan, akses fasilitas, pemberdayaan, kesadaran keselamatan & kesetaraan.

Tabel 1 menyajikan rangkuman temuan utama dari sepuluh studi yang dianalisis dalam kajian sistematis ini. Setiap artikel menunjukkan variasi fokus penelitian, metode pengumpulan data, serta karakteristik partisipan, namun seluruhnya memiliki benang merah yang sama, yakni peran norma sosial dalam membentuk perilaku pengguna serta kualitas pengalaman dalam transportasi umum. Dari sisi konteks, sebagian besar penelitian dilakukan pada moda transportasi perkotaan seperti MRT Jakarta, TransJakarta, BRT, KRL, dan angkutan kota. Hal ini memperlihatkan bahwa isu ketertiban, kenyamanan, dan inklusivitas paling banyak muncul di wilayah dengan intensitas mobilitas tinggi.

Secara keseluruhan, studi-studi tersebut menggambarkan bahwa norma sosial tidak hanya berfungsi sebagai pedoman perilaku di ruang publik, tetapi juga sebagai elemen yang memengaruhi tingkat kenyamanan, rasa aman, dan akses yang setara bagi pengguna transportasi umum. Penelitian Pambudi & Hidayati (2020), misalnya, menekankan bagaimana perubahan perilaku publik dalam MRT dipengaruhi oleh eksposur media dan mekanisme kontrol sosial. Temuan serupa muncul pada studi Kulsum et al. (2022), yang menunjukkan

bahwa komunikasi digital melalui media sosial berperan penting dalam membangun kesadaran mengenai fasilitas inklusif, terutama bagi perempuan.

Beberapa penelitian lain seperti Saputri & Haryono (2022), Sahara & Ferdiansyah (2023), dan Marsikun et al. (2024) menyoroti bahwa norma sosial berkaitan erat dengan kenyamanan dalam transportasi, baik melalui penerapan protokol kesehatan, keamanan halte, maupun kualitas pelayanan. Penelitian tentang aksesibilitas bagi penyandang disabilitas (Agustina, 2024; Fitri, 2024) menjelaskan bahwa inklusivitas tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh sikap petugas dan pengguna lain yang mencerminkan norma empati serta keadilan sosial. Sementara itu, studi Marshaniswa et al. (2025) memperlihatkan bagaimana layanan khusus seperti Bus TransJakarta Pink dapat memperkuat rasa aman dan pemberdayaan perempuan melalui implementasi norma yang mendukung kesetaraan gender.

Dengan demikian, deskripsi pada tabel menunjukkan bahwa penciptaan transportasi umum yang nyaman, aman, dan inklusif sangat dipengaruhi oleh perpaduan antara fasilitas fisik, layanan yang responsif, dan kekuatan norma sosial yang berkembang di masyarakat. Temuan ini menjadi dasar bagi analisis lebih lanjut dalam kajian sistematis, khususnya terkait bagaimana norma sosial dapat membentuk budaya tertib dan mendukung terciptanya ruang transportasi publik yang berkeadilan bagi seluruh pengguna.

## **Pembahasan**

### **Norma Sosial dalam Penggunaan Transportasi**

Perubahan perilaku pengguna transportasi publik di Indonesia terus berkembang seiring dengan meningkatnya modernisasi dan integrasi layanan mobilitas perkotaan. Pada masa awal operasional MRT Jakarta, antusiasme masyarakat memang tinggi, namun hal itu tidak sepenuhnya diikuti oleh kepatuhan terhadap tata tertib. Sejumlah perilaku seperti makan di area terlarang, tidak mematuhi garis antrai, dan menggunakan fasilitas secara tidak tepat menunjukkan bahwa masyarakat masih berada pada tahap awal adaptasi terhadap standar interaksi baru di ruang publik modern. Pengalaman serupa terlihat pada sistem KRL, terutama terkait penggunaan kursi prioritas, di mana sebagian pengguna menunjukkan kepedulian sosial, namun sebagian lainnya cenderung mengabaikan hak kelompok rentan (Setianingsih, 2024). Fenomena ini memperlihatkan bahwa norma sosial dalam transportasi tidak muncul secara otomatis, namun terbentuk melalui proses pembiasaan yang panjang dan melibatkan berbagai faktor psikologis maupun sosiokultural.

Pandemi COVID-19 semakin memperjelas bagaimana norma sosial dapat berubah ketika masyarakat dipaksa beradaptasi dengan aturan yang sama sekali baru. Pada awal pandemi, ketidakpatuhan banyak ditemukan karena sebagian pengguna kesulitan menyesuaikan diri dengan protokol kesehatan seperti menjaga jarak, menggunakan masker, atau menghindari kerumunan. Temuan Saputri dan Haryono (2022) menunjukkan bahwa perubahan kebiasaan ini membutuhkan waktu, bimbingan, dan tekanan sosial yang konsisten. Ketika masyarakat mulai menyadari bahwa kepatuhan tersebut berkontribusi pada keselamatan bersama, respons publik mulai berubah menuju perilaku yang lebih tertib. Dengan meningkatnya paparan informasi positif dan kontrol sosial dari lingkungan sekitar, norma baru terbentuk secara bertahap dan dipertahankan melalui tekanan sosial yang menuntut perilaku kooperatif antarpemumpang.

Perumusan kebijakan transportasi juga berperan besar dalam membentuk budaya tertib pengguna. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memperkenalkan berbagai kebijakan seperti integrasi jaringan angkutan, pembaruan moda, dan digitalisasi pembayaran melalui JakLingko yang tidak hanya meningkatkan efisiensi mobilitas, tetapi juga memperkuat karakter sosial pengguna (Ramadhan, 2023). Kebijakan yang dirancang dengan perspektif dynamic

governance mendorong adaptasi cepat terhadap kondisi sosial perkotaan yang terus berubah. Di samping itu, pemerintah berupaya menanamkan nilai-nilai budaya nasional dalam pelayanan publik, seperti kesantunan, empati, dan kepedulian terhadap sesama pengguna transportasi. Ketika kebijakan teknis berjalan seiring dengan pembentukan karakter sosial, layanan transportasi menjadi ruang interaksi sosial yang membangun kedisiplinan kolektif.

Komunikasi publik merupakan unsur kunci yang memperkuat norma sosial di ruang transportasi. Namun, penelitian Kulsum et al. (2022) menunjukkan bahwa penggunaan media sosial oleh penyedia layanan transportasi masih terbatas pada penyampaian informasi operasional dan belum maksimal dalam melakukan edukasi terkait etika dan fasilitas inklusif. Selain itu, keterbatasan petugas lapangan dalam memberikan sosialisasi langsung mengakibatkan sebagian pengguna tidak memahami prosedur penggunaan fasilitas dengan benar. Situasi ini mengindikasikan bahwa perubahan perilaku membutuhkan strategi komunikasi yang terencana, berbasis data, dan terintegrasi melalui berbagai kanal informasi, agar pesan mengenai norma sosial dapat diterima dan dipraktikkan oleh seluruh lapisan masyarakat.

### **Kenyamanan Pengguna Transportasi Umum**

Kenyamanan merupakan komponen integral dari kualitas layanan transportasi publik yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Layanan halte TransJakarta misalnya, menunjukkan bahwa faktor keamanan seperti keberadaan petugas, CCTV, pencahayaan memadai, serta fasilitas pendukung seperti kipas angin memberikan rasa aman sekaligus kenyamanan fisik bagi penumpang (Sahara & Ferdiansyah, 2023). Fasilitas-fasilitas tersebut tidak hanya menjaga keamanan, tetapi juga mengurangi ketidaknyamanan akibat cuaca, risiko kriminalitas, serta ketidakteraturan pengguna lain. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini menunjukkan bahwa desain ruang tunggu yang fungsional dan ramah pengguna dapat meningkatkan persepsi positif terhadap transportasi umum.

Namun, standar kenyamanan tidak seragam pada semua moda transportasi. Layanan “Si Benteng” di Tangerang menunjukkan beberapa kekurangan, terutama terkait aspek kebersihan akibat tidak tersedianya tempat sampah. Meskipun demikian, penelitian Marthalina dan Oktariyanda (2024) menemukan bahwa tingkat kenyamanan pengguna tetap tinggi, mencapai 84,2%. Hal ini mengindikasikan bahwa kenyamanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas kebersihan, tetapi juga dipengaruhi oleh perilaku sopir, kapasitas penumpang yang sesuai, kualitas perjalanan, dan rasa aman dalam perjalanan. Artinya, pengguna dapat menoleransi kekurangan fasilitas fisik selama mereka mendapatkan pengalaman perjalanan yang stabil, aman, dan tidak berdesakan.

Setelah pandemi, persepsi masyarakat terhadap kenyamanan berubah cukup drastis. Saputri dan Haryono (2022) menyatakan bahwa masyarakat kini lebih sensitif terhadap kebersihan ruang publik, termasuk transportasi. Kesadaran baru tentang pentingnya menjaga jarak, menghindari kerumunan, serta menjaga kebersihan tangan mendorong pengguna untuk lebih peduli terhadap lingkungan fisik dan penumpang lain. Perubahan ini memunculkan pola perilaku yang lebih disiplin, seperti menjaga antrean, tidak berbicara keras, dan menghindari perilaku yang mengganggu. Aspek sosial ini menunjukkan bahwa kenyamanan tidak hanya ditentukan oleh situasi fisik, melainkan juga oleh perilaku kolektif pengguna transportasi.

Dengan demikian, kenyamanan dalam transportasi publik merupakan gabungan dari elemen teknis dan sosial. Infrastruktur yang aman dan bersih akan lebih optimal jika pengguna memiliki budaya tertib. Sebaliknya, fasilitas yang baik tidak efektif apabila perilaku pengguna mengganggu kenyamanan orang lain. Hal ini menegaskan bahwa pembangunan transportasi



umum harus diarahkan bukan hanya pada penyediaan sarana, tetapi juga penguatan budaya sosial dalam ruang mobilitas publik.

### **Inklusivitas dan Kesetaraan Akses dalam Transportasi Publik**

Inklusivitas menjadi indikator penting yang menentukan keberhasilan transportasi umum sebagai layanan publik yang adil dan ramah bagi seluruh kelompok masyarakat. Sintesis dari penelitian Kulsum et al. (2022), Marshaniswa et al. (2025), Agustina (2024), Fitri (2024), dan Setianingsih (2023) memperlihatkan bahwa kesetaraan akses tercipta melalui tiga unsur utama: fasilitas fisik, norma sosial, dan kebijakan yang berpihak pada keberagaman pengguna. Penyediaan fasilitas yang ramah difabel, keamanan bagi perempuan, serta ruang prioritas bagi kelompok rentan menjadi fondasi yang menentukan inklusivitas layanan transportasi.

Kulsum et al. (2022) menekankan pentingnya interaksi digital dalam membangun rasa aman bagi perempuan pengguna transportasi publik. Melalui kampanye media sosial, penyedia layanan dapat menanamkan pesan bahwa seluruh penumpang memiliki hak yang sama untuk merasa aman. Hal ini diperkuat oleh temuan Marshaniswa et al. (2025) yang menilai keberadaan Bus TransJakarta Pink bukan sekadar perlindungan fisik, tetapi juga pengakuan simbolis atas hak perempuan di ruang publik. Kebijakan berbasis identitas gender ini memberikan ruang aman sekaligus memperkuat posisi perempuan dalam sistem transportasi.

Di sisi lain, Agustina (2024) dan Fitri (2024) menyoroti tantangan inklusivitas bagi penyandang disabilitas. Infrastruktur seperti ramp, guiding block, lift, dan kursi prioritas memang penting, namun penelitian menunjukkan bahwa sikap petugas dan pengguna lain lebih menentukan pengalaman transportasi bagi kelompok difabel. Kurangnya empati dari pengguna maupun petugas dapat membuat fasilitas fisik kehilangan makna. Oleh karena itu, kesetaraan akses menuntut perubahan nilai sosial agar interaksi di ruang transportasi mencerminkan penghargaan terhadap keberagaman.

Setianingsih (2023) menambahkan bahwa kesadaran pengguna terhadap kursi prioritas merupakan bentuk nyata praktik keadilan sosial. Kepatuhan memberi tempat duduk kepada lansia, penyandang disabilitas, atau ibu hamil memperlihatkan bahwa inklusivitas juga merupakan hasil dari norma sosial yang terbentuk melalui kebiasaan. Ketika masyarakat menempatkan empati sebagai bagian dari interaksi di transportasi, ruang publik menjadi lebih ramah dan manusiawi untuk semua kelompok.

Secara keseluruhan, aspek inklusivitas dalam transportasi publik menunjukkan bahwa akses yang setara tidak dapat sepenuhnya dicapai melalui kebijakan teknis, namun membutuhkan keterlibatan sosial yang luas. Penyedia layanan, pemerintah, dan masyarakat harus bekerja sama untuk membangun kesadaran kolektif bahwa transportasi adalah ruang bersama yang harus dapat diakses dan dinikmati oleh semua.

Keseluruhan temuan menunjukkan bahwa norma sosial memainkan peran penting dalam pembentukan budaya pengguna transportasi publik. Norma sosial bertindak sebagai kontrol informal yang memengaruhi tindakan pengguna, membantu menciptakan suasana tertib dan harmonis di ruang publik. Dalam perspektif transportasi, internalisasi norma sosial menciptakan keseimbangan antara kebijakan, fasilitas fisik, dan perilaku pengguna. Ketika norma sosial menguat, masyarakat tidak hanya patuh karena ada sanksi, tetapi juga karena tumbuhnya kesadaran bahwa ruang transportasi merupakan kepentingan bersama yang harus dijaga.

Pada aspek kenyamanan, sintesis menunjukkan bahwa pengalaman pengguna ditentukan oleh kombinasi antara infrastruktur dan perilaku sosial. Infrastruktur yang aman dan bersih dapat menciptakan pengalaman perjalanan yang positif, tetapi hanya akan optimal

apabila pengguna ikut menjaga ketertiban. Sebaliknya, perilaku yang tidak tertib dapat mengganggu kenyamanan meskipun fasilitas fisik sudah memenuhi standar. Hal ini mengindikasikan bahwa pembangunan transportasi tidak dapat dipisahkan dari pembinaan etika sosial, termasuk edukasi berkelanjutan mengenai penggunaan fasilitas secara bertanggung jawab.

Sementara itu, inklusivitas dalam transportasi publik menegaskan bahwa layanan mobilitas tidak hanya tentang efisiensi teknis, tetapi juga tentang keadilan akses. Penelitian-penelitian yang dianalisis menunjukkan bahwa transportasi publik yang benar-benar inklusif harus mengakomodasi keberagaman pengguna melalui desain fasilitas yang ramah namun juga memperkuat nilai empati dan penghargaan antarpenumpang. Dengan kata lain, inklusivitas merupakan produk dari sinergi antara kebijakan yang berpihak dan budaya sosial yang mendukung.

Kajian ini juga menemukan keterbatasan terkait konteks geografis dan pendekatan penelitian yang digunakan. Sebagian besar penelitian berfokus pada wilayah perkotaan di Jawa sehingga belum mewakili kondisi sosial budaya di daerah lain. Selain itu, pendekatan deskriptif yang dominan membuat temuan belum dapat menggambarkan hubungan kausal secara lebih mendalam. Penelitian mendatang perlu mempertimbangkan pendekatan *mixed methods* serta perluasan konteks wilayah agar pemahaman mengenai norma sosial dalam transportasi publik semakin komprehensif.

## **KESIMPULAN**

Kajian sistematis ini menekankan norma sosial yang memiliki peran sangat penting pada pembentukan perilaku tertib, suasana nyaman, serta membantu terbentuknya inklusivitas pada ruang publik transportasi umum. Perilaku tertib para pengguna juga dipengaruhi oleh kesadaran sosial dan nilai-nilai hidup di masyarakat, bukan hanya dengan aturan formal yang ada. Transportasi umum dapat menjadi ruang publik yang aman, tertib, dan nyaman, apabila norma sosial dapat berjalan dengan konsisten serta didukung kebijakan yang tepat.

Hasil sintesis dari sepuluh penelitian yang digunakan, menunjukkan bahwa ketertiban, kenyamanan, dan inklusivitas merupakan tiga aspek utama yang saling berkaitan dan mendasarkan terciptanya sistem transportasi umum yang beradab. Budaya tertib akan terbentuk ketika masyarakat memiliki kesadaran untuk menaati peraturan dan merawat fasilitas yang ada. Kenyamanan akan tumbuh dari perilaku para pengguna yang saling menghormati orang lain dan berempati. Sementara itu, inklusivitas dan kesetaraan dalam akses transportasi umum dapat berkembang ketika kebijakan transportasi, diikuti dengan nilai-nilai keadilan sosial kepada para pengguna secara setara.

Secara praktis, hasil kajian sistematis ini menggambarkan upaya peningkatan kualitas transportasi umum tidak hanya melalui pembangunan infrastruktur, tetapi juga dengan penguatan norma sosial serta edukasi pada masyarakat. Pemerintah dan penyedia layanan transportasi juga perlu memperkuat komunikasi secara publik, mengikutsertakan masyarakat, dan menanamkan nilai empati juga kesadaran agar transportasi umum menjadi ruang publik yang aman, nyaman, dan terbuka untuk semua.

Pada sisi akademik, penelitian ini memperluas pemahaman tentang hubungan antara norma sosial dan perilaku pengguna transportasi umum sebagai bagian dari dinamika budaya perkotaan. Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas konteks geografis dan menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) agar mampu menangkap variasi sosial-budaya yang lebih beragam di berbagai wilayah Indonesia. Dengan demikian, hasil

kajian di masa mendatang diharapkan dapat mendukung pengembangan kebijakan transportasi yang lebih inklusif, berkeadilan, dan berorientasi pada kesejahteraan sosial masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina, I. D. (2024). Equality Bagi Disable Menuju Sustainable Transportation. *Jurnal Al Ulum LPPM Universitas Al Washliyah Medan*, 12(1), 28-37. <https://doi.org/10.47662/alulum.v12i1.629>
- Fitri, H. (2024). Commuting Behaviors of People with Disabilities and the Implications for Transport Planning and Policy: A Preliminary Study. *Journal of Regional and City Planning*, 35(2), 110-128. <https://elibrary.ru/item.asp?id=73943588>
- Kulsum, U., Nurmandi, A., Muallidin, I., Loilatu, M. J., & Kurniawan, D. (2022, June). Gender Inclusiveness in Public Transportation: Social Media Analysis. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 547-556). Cham: Springer International Publishing. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-04987-3\\_37](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-04987-3_37)
- Joanna Briggs Institute. (2017). The Joanna Briggs Institute critical appraisal tools for use in JBI systematic reviews. *Critical Appraisal Checklist for Analytical Cross Sectional Studies, I*, 1-7. [https://jbi.global/sites/default/files/2019-05/JBI\\_Critical\\_Appraisal-Checklist\\_for\\_Analytical\\_Cross\\_Sectional\\_Studies2017\\_0.pdf](https://jbi.global/sites/default/files/2019-05/JBI_Critical_Appraisal-Checklist_for_Analytical_Cross_Sectional_Studies2017_0.pdf)
- Marthalina, G. L., & Oktariyanda, T. A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Transportasi Publik “Si Benteng” Di Kota Tangerang:(Studi Kasus: Trayek Ap 1-03 Situ Bulakan Periuk-Gerbang Taman Cibodas). *Publika*, 803-812. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p803-812>
- Marshaniswa, A. N., & Auzola, B. C. (2024). Mewujudkan Ruang Aman: Analisis Pemberdayaan Perempuan Melalui Bus Transjakarta Pink. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (Sniis)* (Vol. 3, Pp. 1129-1137). <https://proceeding.unesa.ac.id/index.php/sniis/article/view/3825>
- Marsikun, I. M., Setyoko, P. I., Nuraini, H., Faozanudin, M., & Kurniasih, D. (2024). A Comprehensive Analysis of Public Choices in Mass Transport and Assessing Development Challenges in The Transportation Sector. *Journal of Indonesian Social Sciences*, 5(4), 705. <https://doi.org/10.59141/jiss.v5i04.1072>
- Nurkukuh, D. K. (2020). Study of Public Transportation Selection in Yogyakarta City. *ReTII*, 21–25. Retrieved from <https://journal.itny.ac.id/index.php/ReTII/article/view/2061>
- Page, M. J., Moher, D., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & McKenzie, J. E. (2021). PRISMA 2020 explanation and elaboration: updated guidance and exemplars for reporting systematic reviews. *bmj*, 372. <https://doi.org/10.1136/bmj.n160>
- Prastiyo, I. B. (2024). Penegakkan Hukum Angkutan Umum Dalam Trayek di Wilayah Administrasi Kota Jambi. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 11(2), 117-124. <https://doi.org/10.46447/ktj.v11i2.633>
- Ramadhan, M. (2023). *Pengelolaan dalam penyediaan transportasi publik Pemerintah DKI Jakarta dengan konsep dynamic governance*. *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.61183/jsc.v1i1.9>
- Sadono, S. (2016). Budaya tertib berlalu-lintas: kajian fenomenologis atas masyarakat pengendara sepeda motor di kota Bandung. *Jurnal Channel*, 4(1), 61-79. <https://doi.org/10.12928/channel.v4i1.4207>

- Sahara, S., & Ferdiansyah, A. (2023). Pengaruh Keamanan Halte TransJakarta Terhadap Kenyamanan Pelanggan Bus TransJakarta (Studi Penelitian Halte UNJ). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 7806-7814. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6763/5026>
- Saputri, B. H., & Haryono, H. (2022). Pola Perilaku Masyarakat Pengguna Transportasi Umum pada Masa Pandemi di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang. *ARZUSIN*, 2(3), 219-228. <https://doi.org/10.58578/arzusin.v2i3.401>
- Setianingsih, D. (2024). Tingkat Kesadaran Serta Kepatuhan Pengguna KRL Commuter Line Tangerang Terhadap Kursi Prioritas. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(24), 260-267. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11380>
- Tatiana, Y., Arubusman, D. A., & Gumelar, A. T. (2023). Sosialisasi Budaya Tertib dan Etika dalam Menggunakan MRT bagi Para Santri di Pondok Pesantren As-Sa'Adah, Garut. *Jurnal Abdimas Transportasi & Logistik*, 2(2), 68–79. <https://doi.org/10.54324/j.atl.v2i2.1011>