

**EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS APLIKASI
OJIN (OJEK INDRALAYA) DALAM MEMENUHI
KEBUTUHAN TRANSPORTASI MAHASISWA
UNIVERSITAS SRIWIJAYA KAMPUS INDRALAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Oleh:

WAHYU PRAYOGA PRATAMA

NIM. 07011182126012

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS APLIKASI OJIN (OJEK INDRALAYA) DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN TRANSPORTASI MAHASISWA UNIVERSITAS SRIWIJAYA KAMPUS INDRALAYA

SKRIPSI

Oleh:

WAHYU PRAYOGA PRATAMA

NIM. 07011182126012

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 16 September 2025

Pembimbing.

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.

NIP. 196911101994011001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.

NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS APLIKASI OJIN (OJEK INDRALAYA) DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN TRANSPORTASI MAHASISWA UNIVERSITAS SRIWIJAYA KAMPUS INDRALAYA

SKRIPSI

Oleh :
WAHYU PRAYOGA PRATAMA
NIM. 07011182126012

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada Tanggal September 2025

Pembimbing :

1 Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

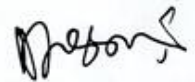


Penguji :

1 Dr. Atrika Iriani, M.Si
NIP. 198701182024062001



2 Dian Anggraini, S.IP., M.Si
NIP. 198108142023212021



Mengetahui

Dekan FISIP UNSRI

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik

Dr. Ardivan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004

Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : WAHYU PRAYOGA PRATAMA
NIM : 07011182126012
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul **EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS APLIKASI OJIN (OJEK INDRALAYA) DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN TRANSPORTASI MAHASISWA UNIVERSITAS SRIWIJAYA KAMPUS INDRALAYA** ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang di temukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, September 2025



WAHYU PRAYOGA PRATAMA

NIM. 07011182126012

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Tidak ada balasan kebaikan selain kebaikan (pula).

(QS. Ar-Rahman: 60)

" Sesungguhnya bersama Kesulitan itu ada Kemudahan."

(Q.S AL-Insyirah:5)

"Adab mendahului ilmu."

Imam Malik bin Anas

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Orang Tua Penulis, Mamak & Bapak
2. Saudara Penulis, Adik
3. Sahabat Penulis
4. Universitas Sriwijaya
5. Bangsa Dan Negara

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas aplikasi OJIN sebagai solusi transportasi digital bagi mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya. Menggunakan pendekatan kualitatif dan teori efektivitas Campbell J.P., penelitian ini menilai tujuh indikator efektivitas melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil menunjukkan bahwa OJIN efektif dalam aspek keberhasilan program, pencapaian sasaran, kepuasan pengguna, input-output operasional, dan pencapaian tujuan. Namun, tantangan masih terdapat pada efisiensi dan adaptasi teknologi. OJIN dinilai relevan dan adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa, serta berkontribusi pada pengembangan pelayanan publik berbasis digital.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi OJIN, Transportasi Mahasiswa, Campbell J.P., Pelayanan Publik.

Pembimbing



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

Indralaya, September 2025

**Ketua jurusan ilmu administrasi publik
Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
Universitas sriwijaya**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This study evaluates the effectiveness of the OJIN (Ojek Indralaya) application as a digital transportation solution for students at Universitas Sriwijaya, Indralaya Campus. Employing a qualitative approach and Campbell J.P.'s effectiveness theory, the research assesses seven indicators of effectiveness through interviews, observations, and documentation.

The findings indicate that OJIN is effective in terms of program success, goal achievement, user satisfaction, operational input-output, and overall goal attainment. However, challenges remain in efficiency and technological adaptation. OJIN is considered relevant and adaptive to student needs, contributing to the development of digital-based public service delivery.

Keywords: *Effectiveness, OJIN Application, Student Transportation, Campbell J.P., Public Service*

Pembimbing



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

Indralaya, September 2025

**Ketua jurusan ilmu administrasi publik
Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
Universitas sriwijaya**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT. Atas nikmat yang begitu luar biasa. Kesehatan, ilmu pengetahuan, kasih sayang, dan anugerah cinta yang telah ia berikan. Berkat karunia dan kemudahan dari-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Kebijakan Normalisasi Sungai Pada Anak Sungai Bendung di Kota Palembang” dengan tepat waktu. Shalawat serta salam juga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Baginda Rasulullah SAW.

Perjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini bukanlah hal yang mudah dan tidak terlepas dari lika-liku, namun berkat dukungan dan doa dari orang-orang hebat dan terkasih yang selalu menjadi sumber semangat dan kekuatan, sehingga penulis dapat melalui setiap prosesnya. Dengan penuh syukur, penulis menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT, Terima Kasih sudah menjawab doa-doa dan memberikan petunjuk serta mempermudah segala usaha yang hamba mu ini upayakan.
2. Rasulullah SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi setiap umat.
3. Kedua orang tua, Idham Kholid dan Harna Juwita, Terima Kasih banyak telah mendukung setiap keputusan yang penulis ambil. Terima kasih telah menjadi contoh yang baik dalam kehidupan penulis, terima kasih untuk setiap doa yang ibu berikan, terima kasih atas semua pengorbanannya.
4. Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
5. Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
7. Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan saran, masukan, dan meluangkan waktunya

untuk penulis. Penulis ucapkan terima kasih banyak untuk segala kemudahan dan dukungan yang sudah mba berikan. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan diberikan kesehatan serta kemudahan baik duniawi dan ahirat termasuk dalam proses Pendidikan selanjutnya.

8. Drs. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yangtelahbanyak memberikan nasihat dan dukungan kepada penulis dari awal masuk perkuliahan hingga penulis menyelesaikan pendidikan.

9. Bapak dan ibu dosen jurusan ilmu administrasi publik yang telah banyak memberikan bimbingan dan nasihat selama penulis menempuh pendidikan. 12. Staf dan Admin jurusan administrasi publik terutama mba Ita Permata Sari yang telah banyak membantu pemberkasan selama penulis menempuh pendidikan.

10. Teman seperjuangan Rozy, Lena, dini amelia, wiki, rahul, abid,fathan, Dioba, fendi, reza, Ferdinan, Iksan, adit, Rama, Annas, Lutfi, Naswa, Luluk Mutiara, ainy dan seluruh rekan di organisasi yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas dukungannya, serta meluangkan waktu dan membantu penulis selama menyelesaikan proses perkuliahan sampai skripsi.

11. khusus Rozy pratama orang yang selalu mendorong, membantu dan memberikan banyak ruang bertumbuh dan berkembang yang insyaallah akan berguna di kemudian hari.

13. Terakhir untuk segala rasa kecewa, Bahagia, senang dan sedih serta seluruh jenis rasa dalam perasaan yang disalurkan oleh siapapun itu dalam proses pembelajaran di universitas sriwijaya, Trimakasih telah menjadi sumber energi baru dan terbarukan bagi penulis di setiap masa yang dilewati.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang. Semoga karya sederhana penuh perjuangan ini dapat memberi manfaat bagi banyak orang.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II	11
TINAJUAN PUSTAKA	11

2.1 Landasan Teori	11
2.2 Pelayanan Publik	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	13
2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik	14
2.2.3 Unsur Pelayanan Publik.....	15
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.3 Transportasi Berbasis Aplikasi Digital (Online).....	18
2.4 Aplikasi OJIN (Ojek Indralaya).....	21
2.5 Efektivitas	22
2.6 Model-Model Efektivitas	23
2.7 Teori Yang Digunakan	28
2.8 Penelitian Terdahulu	31
2.9 Kerangka Berfikir	36
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Lokasi Penelitian.....	37
3.3 Definisi Konsep.....	37
3.4 Fokus Penelitian	38
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.5.1 Jenis Data.....	39
3.5.2 Sumber Data.....	39
3.6 Key Informan	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data	40
3.8 Teknik Analisis Data.....	41

3.9 Sistematika Penulisan	43
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Dekripsi Lokasi Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Berdirinya OJIN (Ojek Indralaya)	49
4.1.2 Lokasi	51
4.1.3 Visi dan Misi.....	51
4.1.4 Tugas dan Fungsi.....	52
4.2 Informan Penelitian	53
4.3 Hasil Penelitian.....	54
4.3.1 Keberhasilan Program	54
4.3.2 Keberhasilan Sasaran.....	61
4.3.3 Kepuasan Terhadap Program	65
4.3.4 Input dan Output.....	70
4.3.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh.....	75
4.4 Hasil Pembahasan	79
4.4.1 Keberhasilan Program	79
4.4.2 Keberhasilan Sasaran.....	83
4.4.3 Kepuasan Terhadap Program	87
4.4.4 Input dan Output.....	93
4.4.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh.....	98
BAB V.....	106
PENUTUP.....	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Permasalahan penelitian.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian	38
Tabel 4. 1 Informan Penelitian	53
Tabel 4. 2 Matriks Hasil Penelitian	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1Logo OJIN	2
Gambar2. 1Kerangka Berfikir	36
Gambar3. 1Komponen-komponen analisis data.....	43
Gambar4. 1Lokasi Penelitian.....	51
Gambar4. 2Grafik Ketersediaan Layanan OJIN	56
Gambar4. 3Pemesanan OJIN	60
Gambar4. 4Tampilan Aplikasi OJIN	69

DAFTAR SINGKATAN

1. OJIN : Ojek Indralaya)
2. KM : Kilometer
3. LAN RI : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
4. BUMN : Badan Usaha Milik Negara
5. BUMD : Badan Usaha Milik Daerah
6. Kepmenpan : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
7. GAP : Good Agricultural Practices
8. GPS : Global Positioning System
9. KTP : Kartu Tanda Penduduk
10. SNI : Standar Nasional Indonesia

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi di era digitalisasi telah mengubah secara fundamental paradigma layanan transportasi di Indonesia. Transformasi ini secara normatif diatur dalam beberapa regulasi kunci yang memberikan landasan hukum bagi pengembangan layanan transportasi berbasis aplikasi, dimulai dari regulasi yang paling awal hingga yang terbaru. Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum memberikan ruang bagi pengembangan transportasi alternatif yang dapat melayani segmen khusus seperti komunitas kampus. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjadi fondasi utama yang mengatur penyelenggaraan transportasi darat di Indonesia secara komprehensif (Adha 2020).

Perkembangan teknologi digital kemudian diakomodasi melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik yang mengatur aspek teknologi informasi dalam layanan transportasi digital. Regulasi ini diperkuat dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 108 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek yang memberikan legitimasi hukum bagi operasional layanan transportasi

berbasis aplikasi seperti ojek online dan taksi online. Terakhir, Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Jasa Konstruksi memberikan kerangka regulasi untuk infrastruktur pendukung transportasi modern. Implementasi regulasi ini bertujuan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan transportasi publik, sekaligus mendorong inovasi teknologi dalam sektor transportasi. Dalam konteks perguruan tinggi, kerangka regulasi ini memberikan peluang besar untuk pengembangan sistem transportasi yang efektif mengingat mobilitas mahasiswa yang tinggi dan kompleksitas aktivitas akademik yang memerlukan dukungan transportasi yang handal, terjangkau, dan responsif terhadap kebutuhan spesifik komunitas akademik.

Transportasi merupakan bagian penting dalam menunjang aktivitas masyarakat, terutama di kawasan pendidikan seperti perguruan tinggi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, disebutkan bahwa angkutan umum wajib memberikan pelayanan yang aman, nyaman, terjangkau, dan teratur bagi masyarakat. Sejalan dengan itu, hadirnya layanan transportasi berbasis aplikasi menjadi bagian dari inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada kemudahan akses dan efisiensi waktu.

Gambar 1. 1 Logo OJIN



Dari gambar logo diatas memperlihatkan bahwa Mobilitas mahasiswa merupakan elemen fundamental dalam mendukung efektivitas proses pendidikan tinggi. Di lingkungan Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya, tantangan geografis yang luas, minimnya akses transportasi internal, serta keterbatasan kendaraan pribadi menjadi hambatan nyata bagi mahasiswa dalam menjangkau lokasi perkuliahan, laboratorium, perpustakaan, dan pusat kegiatan kemahasiswaan secara efisien. Ketimpangan akses ini tidak hanya berdampak pada ketepatan waktu dan partisipasi akademik, tetapi juga berpengaruh terhadap produktivitas dan kesejahteraan mahasiswa secara keseluruhan.

Sebagai respons terhadap kompleksitas tersebut, lahirlah inovasi layanan transportasi berbasis teknologi yang dikenal dengan nama OJIN (Ojek Indralaya). OJIN merupakan program transportasi internal kampus yang mengintegrasikan sistem pemesanan digital dengan layanan ojek konvensional, memungkinkan mahasiswa untuk melakukan pemesanan secara daring, memilih titik jemput dan antar, serta memantau ketersediaan pengemudi secara real-time. Kehadiran OJIN mencerminkan transformasi pelayanan publik kampus menuju sistem yang lebih adaptif, inklusif, dan berbasis teknologi informasi.

Identitas visual OJIN, sebagaimana tergambar dalam logo resmi layanan, memperkuat citra profesional dan institusional dari program ini. Simbol pengendara motor dalam lingkaran hijau, dipadukan dengan tipografi O.J.I dan Ojek Indralaya, menegaskan bahwa OJIN bukan sekadar layanan transportasi, melainkan bagian dari sistem pendukung akademik yang

dirancang secara strategis. Sementara itu, tampilan antarmuka aplikasi menunjukkan bahwa OJIN telah mengadopsi prinsip digital governance, dengan fitur-fitur seperti pemesanan motor, pengiriman barang, belanja daring, dan navigasi lokasi yang terintegrasi.

Namun, dalam implementasinya, OJIN tidak lepas dari berbagai kendala operasional. Beberapa mahasiswa menyampaikan keluhan terkait keterbatasan jumlah pengemudi aktif pada jam sibuk, gangguan layanan saat cuaca ekstrem, serta belum optimalnya titik jemput di beberapa lokasi strategis kampus. Fenomena ini menimbulkan kebutuhan evaluatif terhadap efektivitas layanan OJIN secara menyeluruh.

Namun, dalam implementasinya, OJIN menghadapi sejumlah permasalahan operasional dan fungsional yang berdampak pada efektivitas layanan, antara lain:

Tabel1. 1Permasalahan penelitian

No	Permasalahan	Deskripsi	Dampak terhadap Mahasiswa
1	Keterbatasan jumlah pengemudi aktif	Jumlah driver OJIN tidak mencukupi saat jam sibuk atau malam hari	Waktu tunggu lama, keterlambatan ke perkuliahan atau kegiatan
2	Gangguan layanan saat cuaca ekstrem	Layanan tidak beroperasi optimal saat hujan deras atau cuaca buruk	Mobilitas terganggu, mahasiswa kesulitan menjangkau lokasi kampus
3	Titik jemput dan antar belum merata	Beberapa lokasi strategis kampus belum terjangkau secara efisien oleh layanan	Akses terbatas ke laboratorium, aula, dan gedung organisasi

		OJIN	
4	Fitur aplikasi belum terintegrasi	Aplikasi belum terhubung dengan sistem informasi akademik atau jadwal kuliah	Kurang mendukung kebutuhan kontekstual pengguna
5	Belum ada evaluasi sistematis terhadap kepuasan pengguna	Tidak tersedia data atau survei rutin mengenai pengalaman mahasiswa menggunakan OJIN	Pengelola kesulitan melakukan perbaikan berbasis kebutuhan riil

Sumber: Diolah Oleh Penulis (2025)

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa meskipun OJIN telah menjadi inovasi penting dalam pelayanan transportasi kampus, efektivitasnya masih perlu dikaji secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada evaluasi efektivitas layanan OJIN dengan menggunakan pendekatan teori efektivitas dari Campbell J.P., yang mencakup lima dimensi utama: keberhasilan program, pencapaian sasaran, kepuasan pengguna, efisiensi input-output, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Lokus penelitian ini adalah Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya, sebagai institusi yang menginisiasi dan mengimplementasikan layanan OJIN secara langsung kepada sivitas akademika. Fokus penelitian diarahkan pada evaluasi efektivitas layanan OJIN sebagai solusi transportasi digital kampus, dengan meninjau dimensi keberhasilan program, pencapaian sasaran, kepuasan pengguna, efisiensi input-output, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan evaluatif berbasis teori efektivitas dari Campbell J.P., yang

mencakup lima dimensi utama: keberhasilan program, pencapaian sasaran, kepuasan pengguna, efisiensi input-output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Teori ini dipilih karena mampu memberikan kerangka analisis yang komprehensif dan relevan terhadap konteks layanan publik berbasis teknologi. Melalui pendekatan ini, diharapkan diperoleh gambaran objektif mengenai kinerja OJIN, identifikasi kendala yang dihadapi, serta rekomendasi strategis bagi pengelola kampus dalam meningkatkan kualitas dan keberlanjutan layanan transportasi digital di lingkungan Universitas Sriwijaya.

OJIN terletak pada akar lokalitasnya dan kemampuannya menyesuaikan dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan masyarakat setempat (www.ojekindralaya.com). Namun, secara empiris, penelitian mengenai efektivitas aplikasi transportasi berbasis komunitas lokal seperti OJIN masih sangat terbatas. Sebagian besar kajian terdahulu lebih banyak berfokus pada layanan komersial berskala nasional seperti Gojek dan Grab, yang notabene beroperasi di kawasan perkotaan besar dengan infrastruktur digital yang lebih matang.

Meskipun OJIN cukup dikenal oleh mahasiswa Universitas Sriwijaya, penggunaan dan tingkat kepercayaan terhadap layanan ini belum merata. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain adalah jumlah pengemudi yang terbatas pada jam-jam sibuk, ketidaksesuaian antara waktu pemesanan dan kedatangan, serta fitur aplikasi yang masih terbatas dan perlu pengembangan lebih lanjut. Situasi ini menunjukkan adanya empirical gap antara potensi OJIN sebagai solusi lokal yang menjanjikan dengan realitas efektivitas

pelayanannya di lapangan. Hal ini menunjukkan adanya gap antara kebutuhan mobilitas mahasiswa dengan pelayanan yang disediakan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengkaji sejauh mana efektivitas OJIN sebagai solusi transportasi yang sesuai dengan karakteristik wilayah dan kebutuhan mahasiswa. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan pengembangan kebijakan transportasi kampus berbasis teknologi lokal yang lebih responsif dan berkelanjutan.

Berdasarkan wawancara awal bersama salah satu driver OJIN (Ojek Indralaya), ditemukan beberapa fenomena menarik dan paradoks terkait kebutuhan transportasi mahasiswa antara lain :

1. Rata-rata mahasiswa membutuhkan transportasi 3-4 kali per hari dengan jarak tempuh yang bervariasi dari 2 kilometer (dalam area kampus) hingga 5 kilometer.
2. Pola mobilitas mahasiswa menunjukkan *peak hours* yang unik, yaitu pada pukul 06.30-08.00 (ke kampus), 12.00-13.30 (jam istirahat), 15.30-17.00 (pulang kuliah reguler), dan 19.00-21.00 (pulang dari kegiatan ekstrakurikuler atau kuliah malam).

Kondisi geografis Indralaya yang terletak sekitar 32 kilometer dari pusat kota Palembang dan memiliki karakteristik sebagai kota satelit menciptakan tantangan tersendiri dalam penyediaan layanan transportasi yang efektif. Topografi wilayah yang relatif datar namun dengan infrastruktur jalan yang belum optimal di beberapa titik, ditambah dengan iklim tropis yang sering hujan, mempengaruhi preferensi mahasiswa terhadap moda transportasi.

Sejauh ini belum ada penelitian komprehensif dan sistematis yang

mengkaji efektivitas layanan OJIN dalam memenuhi kebutuhan transportasi mahasiswa. Penelitian yang ada masih sebatas survei kepuasan pengguna internal yang dilakukan oleh pengembang aplikasi, tanpa menggunakan framework teoritis yang robust untuk mengukur efektivitas layanan. Belum ada kajian mendalam mengenai aspek-aspek kritis seperti service quality, customer satisfaction, behavioral intention, perceived value, dan dampaknya terhadap pola mobilitas mahasiswa secara keseluruhan.

Gap penelitian ini menjadi semakin penting mengingat aplikasi OJIN beroperasi dalam ekosistem yang unik, yaitu komunitas kampus dengan karakteristik pengguna yang homogen (mahasiswa) namun dengan kebutuhan yang sangat spesifik dan beragam. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengkaji efektivitas aplikasi transportasi mainstream di area urban yang heterogen, penelitian terhadap OJIN memerlukan pendekatan yang berbeda karena konteks operasionalnya yang spesifik dan target market yang terdefinisi dengan jelas.

Penelitian ini menjadi sangat penting dan strategis mengingat konteks OJIN yang unik yakni beroperasi dalam ekosistem komunitas kampus dengan karakteristik pengguna yang homogen (mahasiswa), tetapi memiliki kebutuhan yang spesifik, bervariasi, dan dinamis. Pendekatan yang digunakan dalam menilai efektivitas aplikasi ini harus mempertimbangkan konteks lokal, karakteristik geografis, pola aktivitas akademik, dan faktor sosial-ekonomi yang melingkupinya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penting dilakukan kajian tentang efektivitas pelayanan aplikasi OJIN. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur

sejauh mana aplikasi OJIN mampu memenuhi kebutuhan transportasi mahasiswa Universitas Sriwijaya, dengan mempertimbangkan dimensi efektivitas layanan seperti ketepatan waktu, keandalan, kemudahan akses, dan kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut bagi layanan transportasi berbasis aplikasi di kawasan pendidikan tinggi.

Dengan mempertimbangkan kompleksitas dan multidimensi pentingnya penelitian ini, maka kajian mengenai "Efektivitas Pelayanan Berbasis Aplikasi OJIN (Ojek Indralaya) dalam Memenuhi Kebutuhan Transportasi Mahasiswa Universitas Sriwijaya" menjadi sangat relevan, urgent, dan strategis untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen transportasi dan teknologi informasi, tetapi juga akan menghasilkan rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas hidup mahasiswa, memberdayakan ekonomi lokal, dan mendorong inovasi teknologi yang berkelanjutan di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan permasalahan pada penelitian ini yaitu bagaimanakah efektivitas pelayanan berbasis aplikasi OJIN (Ojek Indralaya) dalam memenuhi kebutuhan transportasi mahasiswa universitas sriwijaya kampus indralaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan berbasis aplikasi OJIN (Ojek

Indralaya) dalam memenuhi kebutuhan transportasi mahasiswa universitas sriwijaya kampus indralaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik dalam bidang manajemen transportasi, sistem informasi berbasis teknologi, serta pelayanan publik berbasis komunitas lokal. Penelitian ini juga berpotensi memberikan kontribusi pada pengembangan kerangka teori terkait efektivitas layanan berbasis aplikasi, khususnya dalam konteks komunitas kampus yang memiliki karakteristik pengguna yang homogen namun kebutuhan yang kompleks dan dinamis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi pengembang aplikasi OJIN, baik dari sisi operasional, peningkatan kualitas layanan, maupun pengembangan fitur yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Bagi pihak kampus, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan transportasi kampus yang mendukung kenyamanan, keselamatan, dan efisiensi mobilitas mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Lalu Adi. 2020. "Digitalisasi Industri Dan Pengaruhnya Terhadap Ketenagakerjaan Dan Hubungan Kerja Di Indonesia." *Journal Kompilasi Hukum* 5(2):267–98. doi: 10.29303/jkh.v5i2.49.
- Along, Agus. 2020. "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 6(1):94–99.
- Anisah, S. (2024). Efektivitas Pelayanan Transportasi Freeder Wira Wiri Suroboyo Dalam Peningkatan Kepuasan Pengguna Transportasi Umum (Studi Kasus: FD01 Rute Terminal Benowo-Tunjungan). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(05).
- Hariyoko, Y., & Puspaningtyas, A. 2017. "Penataan Kelembagaan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sampang." *Seminar IQRA* 1(1).
- Luwihono, Andung et al. 2020. "Peningkatan Moda Transportasi Indonesia Era Digital Berbasiskan Sistem Cerdas." *ATDS SAINTECH-Journal of Engineering* 1(2):55–63.
- Maharani, A., & Iqbal Fasa, M. (n.d.). *Efektifitas Penggunaan E-Wallet Atau E- Money Terhadap Prilaku Konsumtif Mahasiswa Dalam Proses Menentukan Keputusan Pembelian The Effectiveness of Using E-Wallet or E-Money on Students' Consumptive Behavior in the Process of Determining Purchasing Decisions.*
<https://jicnusantara.com/index.php/jiic>
- Margaretha, T., & Widowati, N. (2024). *Efektivitas Program Aplikasi*

LinkAja Sebagai Alat Pembayaran BRT Di Kota Semarang.

<https://doi.org/10.14710/jppmr.v14i2.50124>

Marsellah, R., Eki, I., Meronda, S., Fauziah Badaron, S., Syarkawi, T., & Arifin,

W. (2022). *Analisis Efektivitas Transportai Ojek Online sebagai Pilihan Moda TransportasidiKecamatanTamalanrea*(Vol.4).

<https://mail.jurnal.ft.umi.ac.id/index.php/JILMATEKS>

Miles, Matthew B. et al. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods*. Miro, F. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.

Misnawati, & Setiawan, H. (2021). *Efektivitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis Aplikasi Ppid Dinas Komunikasi Dan Informasi Kab.Tanjung Jabung Barat*.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyapradana, Aria et al. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal.” *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4(2):216–37. doi: 10.47467/alkharaj.v4i1.567.

Murwandono, D. 2014. *Pengantar Ilmu Transportasi*. yogyakarta: Deepublish.

Pramesti, D., Andini, N. L. P. J., Raharjo, D. A. K., & Dwipayana, A. D. (2024). Efektivitas Penggunaan Moda Transportasi Umum Dengan Kendaraan Pribadi. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 2(1), 6–16. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v2i1.246>

Purwanto et al. 2016. *Modul Pelayanan Publik*. edited by L. A. Negara.

Riani, Ni Ketut. 2021. "STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK."

Jurnal Inovasi Penelitian 1(11):2443–52.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*.
Penerbit Mandar Maju.

Setijowarno, D., & Frazila, R. B. 2001. *Pengantar Sistem Transportasi*.
Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.

Sianturi, R., & Dompok, T. (n.d.). *Efektivitas Inovasi Pelayanan Transportasi Trans Batam Berbasis E-Government Oleh Dinas Perhubungan Kota Batam*. Sriyono, S., Afandi, M. S., Wulandari, A. P., & Agusti, R. (2023). Efektifitas Penggunaan Fintech (E-Wallet) Terhadap Keputusan Pembelian Dikalangan Generasi Milenial. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*,

6(2), 153. <https://doi.org/10.35914/jemma.v6i2.2054>

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
Bandung: ALBETA, CV.

Wulandari, W., & Widyawati, L. F. (n.d.). *Analisis Efektivitas Transportasi Ojek Online Sebagai Pilihan Moda Transportasi Di Jakarta (Studi Kasus: Go-Jek Indonesia)*.

Yuningsih, Y. (2022). Efektivitas Implementasi Pelayanan Publik Digital: Studi Kasus Pelayanan Perpustakaan Digital Puslatbang PKASN