

**OPTIMALISASI PELAYANAN HALTE TRANSJAKARTA
(STUDI KASUS KORIDOR 6U HALTE PASAR MINGGU – BLOK M)**

MuhammadArij Dawaman, Teuku Afrizal, S.E.

**Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

High-quality public transportation is a crucial element in supporting urban mobility efficiently and sustainably. TransJakarta, as a Bus Rapid Transit (BRT) system in Jakarta, plays a strategic role in reducing traffic congestion and improving public transportation accessibility. However, its implementation still faces various challenges that hinder service optimization, particularly on Corridor 6U, which serves the Pasar Minggu – Blok M route. This study aims to analyze the factors influencing the optimization of TransJakarta bus stop services in this corridor and provide applicable recommendations for improvement. This research employs a qualitative descriptive method, with data collection techniques including field observations, in-depth interviews, and document analysis. Public administration theories, particularly public service optimization and responsive governance, serve as the foundation for analyzing the collected data. The findings indicate that several key factors affecting service optimization in Corridor 6U include an imbalance between service capacity and passenger demand, inadequate bus stop infrastructure, and suboptimal operational management systems. Technical issues, such as bus delays due to sharing lanes with private vehicles, also pose challenges in improving service efficiency. To address these challenges, this study recommends several strategic measures, including improving bus stop infrastructure by upgrading facilities and enhancing accessibility for people with disabilities, implementing information technology to provide real-time updates for passengers, and strengthening operational management systems to enhance bus schedule accuracy. Additionally, synergy between the local government, TransJakarta operators, and the public is essential to create a more effective, inclusive, and sustainable transportation system. Optimizing bus stop services in Corridor 6U is expected to make Jakarta's public transportation system more responsive to community needs and improve user satisfaction levels. This study contributes to the development of transportation policies based on transparent, efficient, and community-oriented public service principles.

Keywords: *Service Optimization, Public Transportation, TransJakarta, Corridor 6U, Public Administration.*

ABSTRAK

Transportasi publik yang berkualitas merupakan salah satu elemen penting dalam menunjang mobilitas masyarakat perkotaan secara efisien dan berkelanjutan. TransJakarta sebagai sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) di Jakarta memiliki peran strategis dalam mengurangi kemacetan serta meningkatkan aksesibilitas transportasi umum. Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan, khususnya pada Koridor 6U yang melayani rute Pasar Minggu – Blok M. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan halte TransJakarta di koridor tersebut serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi lapangan, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi. Teori administrasi publik, khususnya konsep optimalisasi pelayanan publik dan *responsive governance*, digunakan sebagai landasan dalam menganalisis data yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa faktor utama yang mempengaruhi optimalisasi layanan halte TransJakarta di Koridor 6U meliputi ketidakseimbangan antara kapasitas dan permintaan, kondisi infrastruktur halte yang kurang memadai, serta belum optimalnya sistem pengelolaan operasional. Masalah teknis seperti keterlambatan bus akibat berbagi jalur dengan kendaraan pribadi juga menjadi tantangan dalam meningkatkan efisiensi layanan. Dalam upaya optimalisasi, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis, seperti peningkatan infrastruktur halte melalui perbaikan fasilitas dan penambahan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, penerapan teknologi informasi untuk menyediakan informasi real-time kepada penumpang, serta penguatan sistem manajemen operasional guna meningkatkan ketepatan waktu layanan bus. Selain itu, sinergi antara pemerintah daerah, operator TransJakarta, dan masyarakat juga diperlukan untuk menciptakan layanan transportasi yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan. Dengan adanya optimalisasi layanan halte di Koridor 6U, diharapkan sistem transportasi publik di Jakarta dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan transportasi yang berbasis pada prinsip pelayanan publik yang transparan, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kata Kunci: Optimalisasi Pelayanan, Transportasi Publik, TransJakarta, Koridor 6U, Administrasi Publik.

PENDAHULUAN

Optimalisasi merupakan suatu proses pencapaian hasil terbaik melalui pendekatan yang efektif dan efisien. Dalam berbagai konteks, optimalisasi mengacu pada upaya peningkatan kualitas serta efisiensi suatu sistem agar dapat memenuhi kebutuhan dengan maksimal. Dalam administrasi publik, optimalisasi sering dikaitkan dengan peningkatan efektivitas pelaksanaan program agar berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Konsep ini tidak hanya mencakup peningkatan efisiensi, tetapi juga mengurangi potensi kerugian serta memaksimalkan manfaat yang diperoleh.

Dalam konteks pelayanan publik, optimalisasi menjadi sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Layanan publik merupakan hak setiap warga negara yang didasarkan pada asas transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah tingkat kepuasan masyarakat. Untuk itu, pemerintah menerapkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat ukur kuantitatif dan kualitatif dalam mengevaluasi kepuasan terhadap layanan publik. Evaluasi ini menjadi dasar dalam

meningkatkan kualitas layanan guna mencapai standar terbaik yang diharapkan oleh masyarakat.

Transportasi publik memegang peran krusial dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan secara efisien dan berkelanjutan. Di Jakarta, tantangan besar dalam sistem transportasi meliputi kemacetan lalu lintas, polusi udara, serta keterbatasan infrastruktur. Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah mengembangkan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) yang dikenal sebagai TransJakarta.

Sejak beroperasi pada tahun 2004, TransJakarta terus berkembang dalam jumlah koridor, armada, serta integrasi dengan moda transportasi lainnya. Peningkatan jumlah penumpang menunjukkan bahwa TransJakarta menjadi pilihan utama masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari.

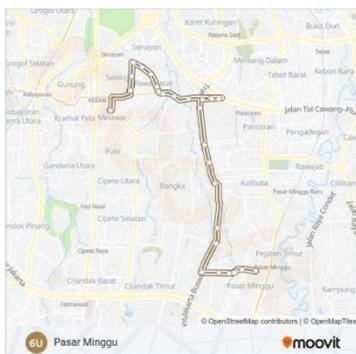
Tabel: Jumlah Penumpang Bus TransJakarta Tahun 2024

Bulan	Jumlah Penumpang
Januari	30.934.491
Februari	28.506.393
Maret	30.085.836
April	26.901.324
Mei	32.021.887
Juni	31.617.767
Juli	35.503.341
Agustus	33.113.022
September	32.394.170
Oktober	-
November	-
Desember	-

Berdasarkan data terbaru dari Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, jumlah penumpang TransJakarta dari Januari hingga September 2024

mengalami fluktuasi, dengan jumlah tertinggi pada bulan Juli sebesar 35.503.341 orang. Fluktuasi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kebijakan transportasi dan pola mobilitas masyarakat.

Salah satu jalur utama dalam sistem TransJakarta adalah Koridor 6U yang menghubungkan Pasar Minggu dan Blok M. Koridor ini memiliki volume penumpang yang tinggi, terutama pada jam sibuk, namun menghadapi berbagai kendala dalam pelayanannya. Beberapa halte di koridor ini masih mengalami keterbatasan kapasitas ruang tunggu, minimnya penerangan, kurangnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas yang belum memadai.



Gambar 1.1 Gambaran Rute Peta Koridor 6U
(sumber moovit.id)

Sebagai contoh, beberapa halte seperti Halte Duren Tiga, Pasar Minggu, dan Tendean menunjukkan kondisi infrastruktur yang kurang terawat, yang berdampak pada kenyamanan penumpang. Selain itu, jalur Koridor 6U masih menggunakan jalur campuran dengan kendaraan pribadi, menyebabkan bus

sering mengalami keterlambatan akibat kemacetan lalu lintas.

Optimalisasi pelayanan halte TransJakarta menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas sistem transportasi publik di Jakarta. Upaya ini dapat dilakukan melalui peningkatan fasilitas halte, seperti perluasan ruang tunggu, peningkatan kapasitas tempat duduk, serta penyediaan aksesibilitas yang lebih baik. Pemanfaatan teknologi dalam sistem transportasi juga menjadi faktor penting, misalnya penerapan sistem pembayaran nontunai serta penyediaan informasi real-time mengenai kedatangan bus melalui layar digital di halte. Selain perbaikan infrastruktur, peningkatan integrasi layanan dengan moda transportasi lain, seperti MRT dan KRL, juga menjadi solusi yang perlu diperhatikan. Minimnya fasilitas pendukung seperti *skybridge* dan petunjuk arah yang jelas seringkali menjadi kendala dalam perpindahan moda transportasi.

Regulasi yang mengatur optimalisasi pelayanan TransJakarta mencakup Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) layanan angkutan umum TransJakarta. Regulasi ini menetapkan berbagai indikator layanan, termasuk keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, serta keteraturan operasional bus. Selain itu,

kebijakan lain seperti Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi juga menjadi dasar dalam meningkatkan transparansi layanan, termasuk publikasi jadwal operasional secara real-time. Implementasi kebijakan ini bertujuan untuk memastikan pengguna TransJakarta mendapatkan layanan yang lebih efisien dan berkualitas.

Dalam mengevaluasi optimalisasi layanan halte, penting untuk meninjau kondisi aktual yang terjadi di lapangan. Halte Koridor 6U yang menghubungkan Pasar Minggu dan Blok M menjadi salah satu jalur strategis dengan tingkat kepadatan penumpang yang tinggi. Namun, berbagai kendala masih ditemukan, seperti keterbatasan fasilitas dan efisiensi waktu keberangkatan bus. Oleh karena itu, penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi halte TransJakarta menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk mengatasi berbagai kendala dalam layanan halte TransJakarta. Optimalisasi pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi para pengguna, sehingga mendukung sistem transportasi yang lebih baik di Jakarta. Melalui perbaikan infrastruktur

halte, integrasi layanan transportasi, serta penerapan kebijakan yang lebih efektif, TransJakarta dapat terus berkembang sebagai moda transportasi publik yang handal dan berkelanjutan bagi masyarakat perkotaan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasrina Puspitasari dan Sardjito (2014) menyoroti beberapa aspek utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan bus TransJakarta, seperti waktu tunggu kendaraan di halte, kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu perjalanan. Rekomendasi perbaikan yang diajukan meliputi pengurangan waktu tunggu, penertiban lalu lintas, peningkatan fasilitas halte, serta penambahan petugas keamanan. Studi ini relevan dengan penelitian tentang optimalisasi pelayanan TransJakarta, meskipun lebih berfokus pada preferensi pengguna.

Studi lain yang dilakukan oleh Siti Marhamatul Lathifah (2023) meneliti pengaruh faktor ekonomi dan sosial terhadap pola penggunaan transportasi publik TransJakarta dengan metode *Association Rule*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap fasilitas, biaya perjalanan yang lebih ekonomis dibandingkan transportasi pribadi, serta faktor usia menjadi penentu utama dalam pemanfaatan layanan TransJakarta. Temuan ini memberikan wawasan tentang bagaimana faktor

eksternal mempengaruhi keputusan individu dalam menggunakan transportasi umum.

Sedangkan Aloysius Deno Hervino et al. (2022) meneliti tingkat kepuasan pengguna halte transit TransJakarta menggunakan pendekatan *Heterogeneous Customer Satisfaction Index* (HCSI). Studi ini menemukan bahwa atribut layanan dengan kepuasan tertinggi mencakup harga tiket, area khusus wanita, dan kemudahan membeli tiket. Namun, beberapa aspek seperti waktu tunggu yang lama, kenyamanan berdiri, dan kebisingan di bus masih menjadi keluhan pengguna. Studi ini menunjukkan pentingnya peningkatan fasilitas dan efisiensi operasional dalam mendukung layanan yang lebih baik.

Dalam konteks administrasi publik, layanan TransJakarta dapat dikaji dari perspektif implementasi kebijakan pemerintah. Administrasi publik adalah disiplin ilmu yang berfokus pada pengelolaan urusan pemerintahan dan pelayanan publik. Menurut Prajudi Atmosudirjo (1982), administrasi publik mencerminkan administrasi negara dalam mencapai tujuan kenegaraan. Arifin Abdulrachman (1959) menyatakan bahwa administrasi publik berkaitan erat dengan pelaksanaan kebijakan negara, sementara Dwight Waldo (1955) melihatnya sebagai pengelolaan sumber daya untuk mencapai tujuan pemerintah. Dalam konteks layanan

TransJakarta, administrasi publik berperan dalam memastikan bahwa kebijakan transportasi dapat diimplementasikan secara efektif, baik dari segi perencanaan infrastruktur maupun manajemen operasional.

Konsep standar pelayanan minimal (SPM) juga menjadi aspek penting dalam administrasi publik terkait layanan transportasi. SPM mengharuskan layanan transportasi memenuhi kriteria kehandalan, ketepatan waktu, keamanan, aksesibilitas, dan kenyamanan. Konsep ini selaras dengan teori *Good Governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan layanan transportasi. Keberhasilan administrasi publik dalam sektor transportasi sangat bergantung pada sejauh mana kebijakan yang diterapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan dan memberikan manfaat bagi masyarakat pengguna.

Optimalisasi pelayanan menjadi kunci dalam memastikan efektivitas dan efisiensi layanan. Menurut Poerdwadminta (2014), optimalisasi adalah pencapaian hasil yang sesuai dengan keinginan melalui efektivitas dan efisiensi. Winardi (2014) menambahkan bahwa optimalisasi adalah usaha untuk memaksimalkan kegiatan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, optimalisasi berarti

menyederhanakan birokrasi, meningkatkan aksesibilitas, dan memastikan pelayanan yang cepat serta transparan sesuai dengan prinsip *Good Governance*.

Meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang lebih baik menuntut adanya perbaikan berkelanjutan. Kendala seperti prosedur yang lambat dan birokrasi yang berbelit masih menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, tahapan optimalisasi meliputi analisis kebutuhan pengguna, perancangan sistem pelayanan yang lebih efisien, implementasi strategi peningkatan kualitas layanan, serta evaluasi berkala guna memastikan perbaikan berkelanjutan.

Dalam sektor transportasi, khususnya TransJakarta, optimalisasi pelayanan sangat krusial. Transportasi memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat. Nasution (1996) menyebut transportasi sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tujuan dengan tiga elemen utama: muatan, kendaraan, dan jalur yang tersedia. Sementara itu, Tamin (1997) menekankan bahwa prasarana transportasi berfungsi sebagai alat bantu pembangunan wilayah serta sarana pergerakan manusia dan barang. Oleh karena itu, sistem transportasi yang optimal sangat menentukan kemudahan akses masyarakat dalam mobilitas sehari-hari.

Meskipun TransJakarta telah berkembang pesat, tantangan seperti ketepatan waktu, kapasitas armada, dan kenyamanan pengguna masih perlu diperbaiki. Selain itu, integrasi layanan dengan moda transportasi lain, digitalisasi sistem antrean, serta peningkatan profesionalisme tenaga kerja menjadi langkah penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

Optimalisasi TransJakarta juga harus didukung oleh kebijakan transportasi publik yang adaptif dan inovatif. Pemerintah memiliki peran utama dalam memastikan layanan transportasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai solusi dalam mengurangi kemacetan, menekan emisi gas buang, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dengan peningkatan berkelanjutan dalam berbagai aspek layanan, diharapkan TransJakarta dapat menjadi moda transportasi yang lebih andal, efisien, dan menjadi pilihan utama warga Jakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang mana menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat dipengaruhi

oleh kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Oleh karena itu, Basri (2014) menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena (Mohamed, Abdul Majid & Ahmad, 2010).

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Adapun subjek yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala *Human Capital* PT TransJakarta, Staff Koordinator Halte, Pengemudi armada Koridor 6U, *Cleaning service* halte transit Duren Tiga, Masyarakat pengguna Transjakarta.

Interpretasi data dilakukan dengan menafsirkan pola, hubungan, serta makna di balik informasi yang diperoleh dari observasi lapangan, wawancara, dan studi dokumentasi. Proses analisis diawali dengan kondensasi data, yaitu menyaring dan menyederhanakan informasi yang relevan, seperti kualitas halte, tingkat kepadatan penumpang, serta ketepatan waktu keberangkatan bus. Data yang telah dikondensasi kemudian disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau narasi deskriptif

untuk mempermudah identifikasi pola serta permasalahan yang muncul.

Tahap berikutnya adalah penarikan kesimpulan sementara dan verifikasi. Misalnya, analisis menunjukkan bahwa ketiadaan jalur eksklusif bagi bus TransJakarta meningkatkan waktu tunggu dan kepadatan penumpang. Selain itu, minimnya fasilitas halte, terutama bagi penyandang disabilitas, mengurangi kenyamanan pengguna. Kesimpulan sementara ini dibandingkan dengan regulasi yang berlaku, seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM) TransJakarta dan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 33 Tahun 2017, untuk memastikan hasil analisis sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Sebagai langkah akhir, penelitian ini menarik kesimpulan dan rekomendasi untuk optimalisasi layanan, termasuk peningkatan infrastruktur halte, penambahan armada, integrasi moda transportasi, serta pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan efisiensi operasional. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini memungkinkan eksplorasi yang lebih dalam terhadap pengalaman pengguna dan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan. Dengan demikian, sinergi antara pemerintah, PT TransJakarta, serta masyarakat menjadi kunci dalam menciptakan sistem

transportasi publik yang lebih baik dan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap bahwa produktivitas dan kualitas layanan PT TransJakarta, khususnya di Koridor 6U, masih menghadapi berbagai tantangan. Produktivitas layanan tidak hanya dinilai dari efisiensi operasional, tetapi juga dari kemampuan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pengawasan langsung oleh Dinas Perhubungan DKI Jakarta sesuai dengan Peraturan Gubernur DKI No. 48 Tahun 2006 memastikan bahwa standar layanan tetap terjaga.

Observasi di lapangan menunjukkan bahwa kondisi halte di Koridor 6U masih belum layak, dengan banyak halte yang minim fasilitas seperti tempat duduk dan atap. Karena rute ini menggunakan bus kecil akibat kondisi jalan yang sempit, halte-haltnya pun berlokasi di pinggir jalan tanpa jalur khusus, berbeda dengan kebanyakan halte TransJakarta lainnya. Kendala utama dalam operasional di koridor ini adalah kemacetan, yang memperlambat perjalanan dan menyulitkan proses menaikkan serta menurunkan penumpang. Halte transit Duren Tiga juga memiliki keterbatasan kapasitas dan aksesibilitas,

terutama bagi lansia dan pengguna dengan mobilitas terbatas.

Dari aspek kualitas pelayanan, PT TransJakarta rutin melakukan survei kepuasan masyarakat untuk menilai efektivitas layanannya. Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kenyamanan halte, ketersediaan armada, dan ketepatan waktu keberangkatan. Untuk meningkatkan respons terhadap keluhan pengguna, PT TransJakarta mengembangkan sistem pelaporan berbasis website yang memungkinkan masyarakat menyampaikan masukan terkait kondisi halte dan layanan bus. Laporan yang masuk ditindaklanjuti dengan pengecekan langsung guna memastikan perbaikan yang diperlukan.

Hasil penelitian ini menegaskan perlunya optimalisasi halte di Koridor 6U, baik dari segi infrastruktur maupun manajemen operasional. Dengan peningkatan fasilitas halte, penambahan armada, dan strategi pengelolaan lalu lintas yang lebih baik, diharapkan layanan TransJakarta semakin efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Responsivitas PT TransJakarta dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan halte menjadi aspek penting dalam peningkatan kualitas layanan transportasi publik. Salah satu strategi yang diterapkan adalah

program revitalisasi halte yang mencakup perbaikan struktur bangunan, penambahan fasilitas, serta peningkatan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Contoh revitalisasi halte yang telah berhasil adalah Halte Tosari yang didesain futuristik dan terintegrasi dengan moda transportasi lain. Namun, revitalisasi halte di koridor 6U masih menunggu giliran, dengan komitmen PT TransJakarta untuk terus meningkatkan fasilitas secara bertahap. Selain itu, PT TransJakarta mulai mengadopsi skema kolaboratif dengan pihak swasta melalui program hak penamaan (*naming rights*) untuk mempercepat optimalisasi fasilitas halte. Dari sisi responsibilitas, PT TransJakarta berusaha menjalankan pelayanan sesuai prinsip administrasi yang benar. SOP di setiap halte telah diterapkan, mencakup jam operasional, pelayanan penumpang, kebersihan, serta keamanan. Namun, tantangan tetap ada, seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk, keterbatasan infrastruktur halte, serta kemacetan yang menghambat kelancaran layanan. Faktor eksternal seperti kondisi cuaca dan keberadaan pedagang kaki lima juga menjadi perhatian dalam menjaga kenyamanan pengguna. Kualitas SDM yang bertugas di halte menjadi kunci dalam menjaga pelayanan tetap optimal.

Wawancara dengan staf halte menunjukkan bahwa meskipun terdapat

kendala, mereka tetap berupaya menjaga kebersihan, ketertiban, serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Permasalahan utama yang dihadapi adalah kapasitas halte yang terbatas dibandingkan dengan jumlah pengguna yang terus meningkat. Oleh karena itu, perluasan dan peningkatan fasilitas halte menjadi prioritas dalam optimalisasi pelayanan. Secara keseluruhan, keberhasilan TransJakarta dalam meningkatkan layanan halte bergantung pada sinergi berbagai faktor, termasuk perbaikan infrastruktur, pengelolaan lalu lintas, peningkatan kualitas SDM, serta koordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan.

Optimalisasi pelayanan halte TransJakarta di Koridor 6U (Pasar Minggu – Blok M) merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi layanan transportasi publik. Berdasarkan data lapangan, beberapa permasalahan utama yang ditemukan mencakup ketidakseimbangan antara kapasitas dan permintaan, keterbatasan fasilitas halte, serta ketidaktepatan waktu keberangkatan bus. Dalam konteks administrasi publik, optimalisasi ini dapat dianalisis menggunakan teori administrasi publik, Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan konsep *Good Governance*.

Salah satu permasalahan utama adalah keterbatasan jumlah armada yang menyebabkan waktu tunggu yang lama

dan kepadatan di halte, terutama di titik transit strategis seperti Halte Pasar Minggu dan Blok M pada jam sibuk. Ketidaktepatan jadwal keberangkatan juga mengurangi keandalan layanan. Untuk mengatasi hal ini, solusi yang diusulkan mencakup penambahan armada bus pada jam sibuk, penerapan jadwal dinamis berbasis data real-time, serta pemanfaatan teknologi pemantauan kepadatan halte guna meningkatkan responsivitas layanan.

Selain itu, kondisi fasilitas halte masih kurang memadai, dengan berbagai keterbatasan seperti kursi yang rusak, minimnya ventilasi, serta kurangnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Hal ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Oleh karena itu, revitalisasi halte diperlukan dengan peningkatan fasilitas, pemasangan layar digital real-time untuk informasi jadwal, serta peningkatan kebersihan melalui kerja sama dengan pihak ketiga.

Ketidaktepatan waktu keberangkatan dan efisiensi operasional juga menjadi tantangan utama. Bus yang sering mengalami keterlambatan disebabkan oleh jalur yang bercampur dengan kendaraan pribadi serta sistem antrian halte yang tidak tertata dengan baik. Untuk mengatasi masalah ini, solusi yang diusulkan meliputi penerapan sistem

traffic light priority bagi bus TransJakarta, implementasi tiket digital berbasis *QR Code* untuk mempercepat proses masuk ke dalam bus, serta koordinasi dengan Dinas Perhubungan guna memastikan jalur bus tetap steril dari kendaraan pribadi.

Implementasi strategi optimalisasi halte TransJakarta di Koridor 6U harus dilakukan secara bertahap. Langkah jangka pendek (1-6 bulan) berfokus pada peningkatan infrastruktur dasar dan transparansi informasi, seperti pemasangan papan informasi digital, perbaikan fasilitas halte, serta evaluasi kepadatan halte dengan teknologi sensor. Langkah jangka menengah (6-12 bulan) diarahkan pada peningkatan kapasitas layanan dan efisiensi operasional, dengan strategi seperti penambahan armada pada jam sibuk, peningkatan jalur khusus TransJakarta, serta pemasangan jalur khusus untuk penyandang disabilitas. Sementara itu, langkah jangka panjang (>12 bulan) menekankan integrasi moda transportasi dan pemanfaatan teknologi modern, termasuk integrasi TransJakarta dengan MRT, LRT, dan KRL, pemanfaatan AI dan Big Data untuk analisis kepadatan, serta revitalisasi halte strategis dengan konsep halte modern yang lebih nyaman dan interaktif.

Jika program optimalisasi halte tidak berjalan, dampaknya bisa sangat signifikan. Dari sisi sosial, pengguna akan

mengalami ketidaknyamanan akibat antrean panjang, minimnya fasilitas, dan waktu tunggu yang lama, yang dapat mendorong mereka kembali menggunakan kendaraan pribadi dan memperburuk kemacetan. Buruknya pelayanan juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap transportasi publik dan memperburuk ketimpangan akses mobilitas. Dari aspek internal, ketidakefektifan optimalisasi halte dapat menghambat efisiensi operasional TransJakarta, menyebabkan ketidakseimbangan kapasitas, keterlambatan bus, serta peningkatan biaya perawatan yang tidak terencana. Selain itu, menurunnya jumlah pengguna berisiko menurunkan pendapatan TransJakarta dan meningkatkan beban subsidi pemerintah. Kurangnya integrasi dengan moda transportasi lain juga dapat mengurangi daya saing TransJakarta sebagai moda transportasi utama di Jakarta. Oleh karena itu, optimalisasi halte merupakan langkah krusial dalam menciptakan sistem transportasi yang lebih efisien, nyaman, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa layanan halte TransJakarta di Koridor 6U masih menghadapi kendala dalam infrastruktur dan operasional, seperti

kapasitas yang tidak seimbang dengan permintaan, fasilitas halte yang terbatas, serta ketidaktepatan jadwal bus. Hal ini berdampak pada kenyamanan dan kepuasan pengguna, terutama pada jam sibuk.

Optimalisasi layanan dapat dilakukan melalui revitalisasi halte, peningkatan aksesibilitas, serta penerapan teknologi informasi dan manajemen operasional berbasis data. Penambahan armada, sistem prioritas lalu lintas, serta koordinasi dengan instansi terkait diperlukan untuk meningkatkan efisiensi layanan.

Dari perspektif administrasi publik, optimalisasi harus mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Dalam jangka panjang, integrasi dengan moda transportasi lain serta penggunaan teknologi ramah lingkungan perlu diprioritaskan untuk menciptakan sistem transportasi yang efisien dan berkelanjutan.

SARAN

Untuk meningkatkan pelayanan halte TransJakarta di Koridor 6U, diperlukan beberapa langkah strategis. Perbaiki infrastruktur halte, seperti renovasi fasilitas, pencahayaan, serta pemasangan papan informasi digital, menjadi prioritas utama. Selain itu,

aksesibilitas bagi penyandang disabilitas harus ditingkatkan dengan menyediakan jalur khusus dan pegangan tangan.

Penambahan dan peremajaan armada bus juga diperlukan untuk mengurangi antrean panjang dan meningkatkan kenyamanan serta keandalan layanan. Dari sisi operasional, pemantauan lalu lintas secara real-time dan integrasi dengan moda transportasi lain, seperti MRT dan KRL, harus diperkuat guna meningkatkan efisiensi perjalanan.

Pemanfaatan teknologi, seperti aplikasi informasi rute dan jadwal bus, serta sistem pembayaran nontunai, dapat mempercepat pelayanan dan mengurangi antrean di halte. Selain itu, evaluasi kebijakan secara berkala dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan perlu dilakukan agar perbaikan lebih tepat sasaran.

Dengan menerapkan strategi ini, diharapkan layanan TransJakarta semakin optimal, meningkatkan kepuasan pengguna, serta mendukung sistem transportasi yang lebih efisien, inklusif, dan berkelanjutan di Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Azzami, A. N. (2024). Respons Pengguna TransJakarta terhadap Fasilitas Penumpang Berkebutuhan Khusus (Studi Kasus Pengguna TransJakarta di Halte Ragunan). Penelitian ini membahas aspek inklusivitas dalam

layanan TransJakarta, khususnya bagi penyandang disabilitas.

Dwiyanto, Agus (2017). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Fadhli, H., & Mawar, M. (2023). Evaluasi Standar Pelayanan TransJakarta dalam Perspektif Efisiensi dan Inklusivitas. Studi ini mengevaluasi efektivitas kebijakan transportasi publik berbasis Bus Rapid Transit (BRT) dan relevansinya terhadap kebutuhan masyarakat perkotaan.

Hervino, A. D., Lukito Budi, A. S., & Aditya Utama, J. (2022). Kepuasan Pengguna Halte Transit TransJakarta dengan Pendekatan *Heterogeneous Customer Satisfaction Index (HCSI)*. Studi ini mengukur tingkat kepuasan pengguna halte TransJakarta Koridor 1 dengan metode kuantitatif dan kualitatif.

Hibatullah, F., & Mawar, M. (2023). Evaluasi Peraturan Gubernur Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum TransJakarta Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Penelitian ini menggabungkan pendekatan kualitatif dengan metodologi deskriptif dan membahas efektivitas regulasi dalam meningkatkan standar pelayanan minimal TransJakarta.

Hidayat, Rahmat (2020). Analisis Implementasi Sistem Pembayaran Digital pada Transportasi Publik di Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 8, No. 2, 105-120.

Nigro, Felix A. (1965). *Modern Public Administration*. New York: Harper & Row.

Osborne, David & Gaebler, Ted (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Poerdwadarminta, W. J. S. (2014). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Rahman, Budi & Sari, Dewi (2022). Desain Halte Bus yang Inklusif: Studi Kasus di Jakarta. *Jurnal Teknik Sipil dan Transportasi*, Vol. 6, No. 3, 78-94.

Sugiyono (2007). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Yusuf, Andi & Pratama, Rian (2023). Integrasi Moda Transportasi di Jakarta: Evaluasi dan Tantangan. *Jurnal Transportasi dan Mobilitas*, Vol. 10, No. 1, 45-63.