

**KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA DALAM
MEMENUHI KEBUTUHAN TRANSPORTASI UMUM
DI JAKARTA SELATAN**

Angelina Amanda, Kismartini

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Kos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman : www.fisip.undip.ac.id
Email : fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

Transjakarta, as a public transportation system in Jakarta, plays a strategic role in reducing traffic congestion and meeting the mobility needs of the community. However, in its implementation, several problems are still encountered, particularly in South Jakarta on Corridors 13 and 6, such as an imbalance between fleet capacity and passenger demand as well as suboptimal service performance. This study aims to analyze the service quality of Transjakarta in meeting public transportation needs and to identify the supporting and inhibiting factors affecting service delivery. The research employs a descriptive qualitative approach using data collection techniques including observation, interviews, documentation, and questionnaires distributed to service users. The results indicate that the service quality of Transjakarta in South Jakarta is categorized as fairly good, as reflected in seven service dimensions: Self Esteem, Exceed Expectation, Recovery, Vision, Improve, Care, and Empower. The service is supported by staff professionalism, continuous training programs, facility improvements, and intermodal integration. Nevertheless, limitations in fleet availability, passenger overcrowding, facility disruptions, and inadequate stop accessibility remain significant challenges. Therefore, continuous improvement efforts are required to enhance the overall quality of Transjakarta services optimally.

Keywords : Service Quality, Transjakarta, Public Transportation, South Jakarta

ABSTRAK

Sebagai sistem transportasi publik di Jakarta, Transjakarta memiliki peran strategis dalam mengurangi kemacetan serta memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan, khususnya di wilayah Jakarta Selatan pada Koridor 13 dan 6, seperti ketidakseimbangan antara jumlah armada dan volume penumpang, keterbatasan aksesibilitas halte, serta kualitas pelayanan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Transjakarta dalam memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner kepada pengguna layanan Transjakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Transjakarta di wilayah Jakarta Selatan tergolong cukup baik, yang tercermin melalui tujuh dimensi pelayanan, yaitu *Self Esteem*, *Exceed Expectation*, *Recovery*, *Vision*, *Improve*, *Care*, dan *Empower*. Kualitas pelayanan didukung oleh profesionalisme petugas, pelatihan sumber daya manusia, peningkatan fasilitas, serta integrasi antarmoda transportasi. Namun demikian, keterbatasan armada, kepadatan penumpang, gangguan fasilitas, serta aksesibilitas halte yang belum optimal masih menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan Transjakarta secara optimal.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Transjakarta, transportasi Umum, Jakarta Selatan

PENDAHULUAN

Jakarta merupakan salah satu kota metropolitan dengan tingkat kepadatan penduduk dan mobilitas tertinggi di Indonesia. Dengan luas wilayah mencapai 661,52 km² yang terbagi ke dalam lima kota administrasi dan satu kabupaten administrasi, yaitu Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, Jakarta Barat, serta Kepulauan Seribu, Jakarta menjadi pusat aktivitas pemerintahan, ekonomi, dan sosial berskala nasional. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, kepadatan penduduk Jakarta mencapai 16.155 jiwa per kilometer persegi, serta menyumbang sekitar 3,86 persen dari total jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2024 (Mona Siahaan, 2025).

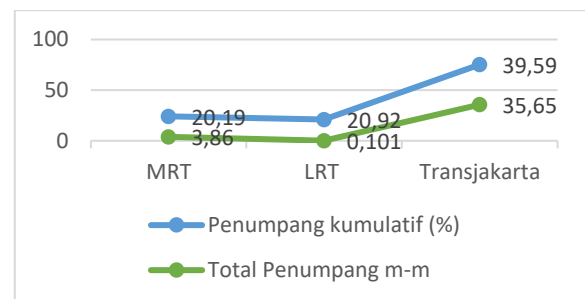
Posisi strategis Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi sebagaimana tertuang dalam RPJPD Jakarta 2025–2045 menjadikan kota ini magnet bagi masyarakat dari berbagai daerah, khususnya wilayah penyangga seperti Depok, Bogor, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek), untuk melakukan aktivitas ekonomi dan sosial.

Tingginya mobilitas penduduk tersebut berdampak pada meningkatnya jumlah komuter yang setiap hari masuk ke Jakarta. Kondisi ini mendorong Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta (DKJ) untuk menyediakan sistem transportasi

publik yang terintegrasi guna mengurangi kemacetan dan meningkatkan mobilitas masyarakat. Berbagai moda transportasi publik telah dikembangkan, antara lain Transjakarta, JakLingko, Kereta Rel Listrik (KRL), Light Rail Transit (LRT), dan Mass Rapid Transit (MRT). Penyediaan moda transportasi tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan masyarakat, meningkatkan efisiensi mobilitas, serta menekan tingkat kemacetan lalu lintas di wilayah perkotaan.

Gambar 1.1 Total penumpang

Transportasi Umum Jakarta Oktober 2024



Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi
DKI Jakarta

Salah satu moda transportasi publik utama yang dimiliki Jakarta adalah Bus Rapid Transit (BRT) yang dikenal dengan nama Transjakarta. Transjakarta merupakan sistem BRT pertama di Indonesia yang mulai beroperasi pada 1 Februari 2004. Hingga Oktober 2024, Transjakarta tercatat sebagai moda transportasi dengan jumlah pengguna tertinggi dibandingkan moda lain, dengan kontribusi sebesar 39,59 persen dari total

pengguna transportasi publik di Jakarta. Bahkan, pada tahun 2024 jumlah penumpang Transjakarta mencapai 371,4 juta orang (Transjakarta, 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa Transjakarta memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan.

TABEL 1. 1 Rata-Rata Pengguna Halte
Jakarta Selatan

No	Halte	Rata-rata Jumlah Pengguna 2024
1.	Petukangan Jakarta	372.882
2.	Velbak	97.711
3.	CSW	163.785
4.	Tegal Mampang	110.579
5.	Pondok Indah	56.968
6.	Lebak Bulus	116.220
7.	Kebayoran	73.935
8.	Bundaran Senayan	125.212
9.	Ragunan	167.677
10.	Kuningan	76.883

Sumber : *ppid.transjakarta* diolah oleh peneliti 2026

Berdasarkan laporan capaian kinerja Transjakarta tahun 2024, wilayah Jakarta Selatan menjadi salah satu kawasan dengan tingkat pelayanan yang tinggi. Cakupan layanan Transjakarta di wilayah ini telah menjangkau 80,40 persen populasi dengan wilayah pelayanan mencapai 81,21

persen. Selain itu, lebih dari 1,3 juta penumpang menggunakan layanan Transjakarta setiap harinya, dengan dua dari tiga halte terpadat berada di wilayah Jakarta Selatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa Jakarta Selatan merupakan wilayah dengan tingkat mobilitas yang sangat tinggi dan membutuhkan sistem transportasi publik yang andal, efektif, dan berkelanjutan.

TABEL 1. 1 Perbandingan kondisi halte
sibuk Jakarta Selatan

Indikator	CSW	Pancoran
Jumlah Penumpang	Sangat Tinggi	Tinggi
Jenis Jalur	Eksklusif	Campuran
Aksesibilitas Halte	Sangat Cukup (Kursi, penerangan, eskalator, lift)	Cukup (Kursi, Jalur khusus, penerangan)
Fasilitas Halte	Minim (Kursi, atap, pencahayaan)	Lengkap (Kursi, atap, sirkulasi udara)
Kecukupan Petugas	Cukup	Terbatas
Tingkat Kepadatan	Tinggi	Sangat Tinggi
Kondisi Halte	Luas	Sempit
Jam Sibuk	Pagi-Malam	Sore

Tingginya intensitas penggunaan layanan menjadikan Jakarta Selatan sebagai lokasi yang relevan untuk diteliti, khususnya dalam melihat variasi tingkat pelayanan antarhalte serta perbedaan kepadatan pengguna. Meskipun Transjakarta telah melakukan berbagai upaya peningkatan layanan, pada kenyataannya masih ditemukan sejumlah permasalahan, seperti keterlambatan kedatangan bus, penumpukan penumpang pada jam sibuk, serta keterbatasan fasilitas pendukung. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan Transjakarta.

Gambar 1.2
Kondisi Halte Petukangan



Sumber : Observasi Peneliti, 8 Oktober 2025

Permasalahan ini terutama ditemukan pada halte-halte dengan tingkat aktivitas tinggi di wilayah Jakarta Selatan. Beberapa kondisi yang mencerminkan kurang optimalnya pelayanan meliputi gangguan operasional, keterbatasan armada, serta fasilitas halte yang belum sepenuhnya memadai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat

peningkatan layanan, masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pengguna.

Jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh De Vreye melalui Hardiyansyah (2018), salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan adalah *exceed expectation*, yaitu kemampuan penyedia layanan dalam melampaui harapan pengguna. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan Transjakarta belum sepenuhnya memenuhi indikator tersebut.

Gambar 1.3 Transjakarta Didenda Rp 3,2 Miliar Tahun 2024, Mayoritas karena Sering Telat

Kompas.com, 15 Januari 2025, 19:24 WIB



Ruby Rachmadina, Fitria Chusna Farisa
Tim Redaksi

Sumber : Kompas.com

Hal ini tercermin dari banyaknya keluhan pengguna yang disampaikan melalui media sosial serta adanya sanksi berupa denda yang dikenakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2024. Pada tahun 2024, Transjakarta bahkan dikenai denda sebesar Rp3,2 miliar akibat keterlambatan layanan, sebagaimana dilaporkan oleh media massa.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat

terhadap layanan transportasi publik yang cepat, nyaman, dan andal dengan realitas pelayanan yang diterima. Dalam perspektif administrasi publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Transportasi publik menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat.

Sejalan dengan paradigma *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2000), pelayanan publik seharusnya berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan menekankan aspek partisipasi, kepercayaan, dan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan warga. Hal ini diperkuat oleh pandangan Sinambela (2014) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan. Oleh karena itu, permasalahan pelayanan Transjakarta yang masih terjadi menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan guna menciptakan sistem transportasi publik

yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang ini menekankan prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas, seperti kepastian waktu, aksesibilitas, kenyamanan, dan akurasi, serta pemenuhan hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk memastikan pelaksanaan pelayanan publik berjalan sesuai ketentuan, dibentuk lembaga pengawas independen yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik guna mencegah terjadinya maladministrasi.

Meskipun Transjakarta memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas masyarakat, berbagai permasalahan pelayanan masih kerap terjadi, khususnya pada jam sibuk di wilayah dengan tingkat mobilitas tinggi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Transjakarta di Jakarta Selatan berdasarkan tujuh dimensi kualitas pelayanan De Vreye, serta mengidentifikasi

faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif sebagai dasar perbaikan kualitas layanan Transjakarta ke depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami permasalahan secara lebih detail berdasarkan kondisi nyata yang dialami oleh objek penelitian.

Situs penelitian ini adalah PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta) yang berada di Wilayah Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling*, yaitu dengan mempertimbangkan untuk memastikan kesesuaian sampel dengan penelitian.

Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung kepada sumber sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur, berita dan dokumen resmi Lembaga terkait.

Teknik pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan juga kuesioner. Tahapan analisis dan interpretasi data melalui tiga tahapan, diantaranya kondensasi data, penyajian data dan juga penarikan kesimpulan. Dalam kualitas data, penelitian

ini menggunakan teknik triangulasi sumber untuk menghindari bias dan memperoleh kebenaran terhadap hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kualitas Pelayanan Transjakarta di Jakarta Selatan

Kualitas pelayanan menurut De Vreye (Hardiyansyah, 2018) menjelaskan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, terdapat tujuh dimensi yang harus diperhatikan :

1. Dimensi *Self-Esteem*

Dimensi *self-esteem* dalam teori De Vreye menekankan pentingnya kesesuaian antara kompetensi petugas dan tugas pelayanan yang dijalankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pramusapa Transjakarta di wilayah Jakarta Selatan telah mendapatkan pelatihan sebelum bertugas, meliputi pemahaman SOP, penanganan disabilitas, mitigasi kebakaran, serta kesiapan menghadapi situasi pelayanan. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dan observasi yang menunjukkan bahwa petugas mampu menjalankan tugas secara profesional.

Hasil penelitian menunjukkan responden menyatakan setuju terhadap sikap pramusapa yang telah melaksanakan tugas sesuai standar pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa prinsip *the right man in the right place* telah diterapkan dengan baik. Secara keseluruhan, dimensi *self-*

esteem dinilai telah berjalan optimal, meskipun tetap diperlukan evaluasi berkala untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan.

2. Dimensi *Exceed Expectation*

Dimensi *Exceed Expectation* menekankan kemampuan layanan dalam melampaui harapan pengguna. Hasil observasi di halte-halte strategis Jakarta Selatan menunjukkan bahwa petugas telah memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional, terutama dalam membantu penumpang prioritas serta menjaga ketertiban. Namun, sejumlah responden masih merasakan keluhan dalam waktu tempuh perjalanan sudah sesuai harapan.

Hal ini disebabkan oleh keterbatasan armada dan kepadatan lalu lintas, terutama pada jam sibuk. Meskipun indeks kepuasan pelanggan tergolong tinggi, aspek ketepatan waktu masih menjadi kelemahan utama. Dengan demikian, dimensi *exceed expectation* belum sepenuhnya optimal karena aspek operasional belum mampu sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna.

3. Dimensi *Recovery*

Dimensi *recovery* berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menangani keluhan dan melakukan perbaikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan paling sering berkaitan dengan

keterlambatan bus dan kepadatan penumpang, yang sebagian besar dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kemacetan dan kondisi jalan.

Sejumlah informan menilai Transjakarta sudah cukup responsif dalam menangani keluhan, meskipun masih terdapat keluhan terkait lamanya penanganan yang dilakukan serta kendala yang berulang kali terjadi menunjukkan Transjakarta masih belum sepenuhnya optimal dalam menangani keluhan dan permasalahan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa mekanisme pemulihan layanan sudah berjalan, namun belum sepenuhnya efektif karena permasalahan yang sama masih terus berulang. Sehingga dibutuhkan penguatan koordinasi serta perbaikan sistem penanganan keluhan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Dimensi *Vision*

Dimensi *vision* mencerminkan arah pengembangan pelayanan jangka panjang yang inovatif dan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transjakarta telah menerapkan berbagai inovasi, seperti aplikasi TiJe, integrasi pembayaran melalui JakLingko, penggunaan armada listrik, serta pengembangan kawasan Transit Oriented Development (TOD).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan mayoritas informan menilai

bahwa arah pengembangan pelayanan Transjakarta sudah baik dan sesuai kebutuhan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa visi “Menghubungkan Kehidupan Jakarta” telah terealisasi secara nyata melalui inovasi dan integrasi antarmoda. Keandalan transjakarta dalam melakukan pengembangan layanan, seperti penambahan rute perjalanan menjadikan Transjakarta sebagai integrator transportasi publik di Jakarta. Dengan demikian, dimensi *vision* dapat dikatakan telah berjalan dengan sangat baik dan menjadi salah satu kekuatan utama Transjakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

5. Dimensi *Improve*

Dimensi *improve* berkaitan dengan upaya perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transjakarta secara aktif melakukan berbagai peningkatan, khususnya pada aspek fasilitas dan sistem pendukung pelayanan, meliputi penyediaan mesin *top-up* untuk, perbaikan dan pemeliharaan halte, serta upaya menjaga kebersihan armada dan halte secara rutin.

Selain itu, Transjakarta juga melakukan pengembangan dan integrasi teknologi informasi guna meningkatkan kemudahan akses layanan bagi pengguna. Berbagai bentuk peningkatan tersebut dirasakan secara langsung oleh hampir seluruh informan, yang menunjukkan

adanya perbaikan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Di samping itu, Transjakarta secara berkala melakukan evaluasi kinerja serta menyediakan kanal pengaduan sebagai sarana penyerapan aspirasi dan keluhan pengguna. Mekanisme tersebut menjadi bagian penting dalam proses perbaikan berkelanjutan, sehingga dapat disimpulkan bahwa prinsip *continuous improvement* telah diterapkan dengan cukup baik dalam pelayanan Transjakarta.

6. Dimensi *Care*

Dimensi *care* menekankan pada kepedulian dan perhatian terhadap pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Transjakarta telah menunjukkan sikap ramah, responsif, dan membantu, khususnya kepada penumpang prioritas. Transjakarta juga telah menghadirkan berbagai layanan yang merepresentasikan kepedulian Transjakarta terhadap pengguna, melalui layanan *Transjakarta Care* dan juga bus khusus wanita.

Namun, dari hasil observasi ditemukan kendala pada aspek infrastruktur halte masih terbatas, dimana sejumlah halte tidak ramah pada difabel, fasilitas yang tidak berjalan dengan optimal, terutama keterbatasan ruang tunggu. seperti Halte Mampang Prapatan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *care* telah berjalan baik dari

sisi perilaku petugas, namun masih perlu ditingkatkan dari sisi sarana pendukung.

7. Dimensi *Empower*

Dimensi *empower* berkaitan dengan pemberdayaan petugas melalui pelatihan, kepercayaan, dan kewenangan dalam bertindak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Transjakarta telah mendapatkan pelatihan yang memadai dan mampu menangani situasi darurat dengan baik. Sejumlah informan menilai petugas sudah memiliki profesionalitas dan kepercayaan diri dalam pelayanan.

Namun, pemberdayaan masih dibatasi oleh kewenangan struktural, sehingga tidak semua keputusan dapat diambil secara cepat, terutama dalam kondisi darurat atau lonjakan penumpang. Dengan demikian, dimensi *empower* telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal karena masih terbatasnya ruang pengambilan keputusan di tingkat operasional.

B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Transjakarta di Jakarta Selatan

1. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Transjakarta di Jakarta Selatan.

a. Faktor Kesadaran Petugas

Kesadaran merupakan kondisi ketika petugas memahami secara penuh peran, kewajiban, serta tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan publik.

Kesadaran ini tidak hanya berasal dari individu petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman kerja, serta lingkungan organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran petugas Transjakarta di Jakarta Selatan tergolong baik. Hal ini tercermin dari kemampuan pramusapa dalam memahami tugas, bersikap proaktif, serta membantu pengguna layanan, khususnya dalam menangani kendala seperti proses *tapping* kartu dan pemberian arahan rute.

Observasi di lapangan memperlihatkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan, sehingga dapat mengurangi kesenjangan antara harapan pengguna dan pelayanan yang diterima. Meskipun demikian, masih ditemukan ketimpangan kesadaran petugas di beberapa halte, terutama pada halte yang berada jauh dari pusat kota. Pada beberapa lokasi, petugas cenderung kurang responsif dan lebih banyak berada di ruang petugas. Hal ini menunjukkan kesadaran belum sepenuhnya merata. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor kesadaran petugas telah berperan sebagai faktor pendukung utama dalam kualitas pelayanan Transjakarta di Jakarta Selatan, meskipun masih memerlukan pemerataan kualitas pelayanan di seluruh halte.

b. Faktor Pendapatan Petugas

Pendapatan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi motivasi kerja dan kualitas pelayanan (Moenir, 2002). Dalam konteks pelayanan publik, kesejahteraan yang memadai dapat meningkatkan semangat kerja, loyalitas, serta profesionalitas petugas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendapatan petugas Transjakarta telah disesuaikan dengan Upah Minimum Provinsi (UMP) DKI Jakarta tahun 2025, disertai dengan sistem insentif dan jenjang karier. Selain imbalan material, petugas juga memperoleh pendapatan non-material berupa motivasi, dukungan pimpinan, serta sistem penghargaan dari koordinator maupun vendor.

Wawancara menunjukkan bahwa bentuk penghargaan non- turut berperan dalam menjaga semangat kerja petugas. Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan memang berpengaruh, tetapi bukan satu-satunya faktor penentu kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, faktor pendapatan telah memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan, namun masih diperlukan peningkatan kesejahteraan dan sistem penghargaan yang lebih konsisten agar motivasi kerja petugas tetap terjaga secara berkelanjutan.

c. Faktor Ketanggapan Petugas

Ketanggapan merupakan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan dan

keluhan pengguna secara cepat dan tepat (Parasuraman, 1988). Dalam pelayanan Transjakarta, ketanggapan menjadi aspek penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Transjakarta memiliki tingkat ketanggapan yang baik. Observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pramusapa mampu memberikan bantuan secara cepat, baik dalam membantu penumpang prioritas, memberikan arahan rute, maupun menangani kendala teknis di lapangan. Ketika petugas tidak dapat memberikan jawaban secara langsung, mereka berupaya mengoordinasikan dengan petugas lain.

Komunikasi yang efektif antarpetugas juga mendukung peningkatan ketanggapan pelayanan, khususnya dalam kondisi padat penumpang. Dengan demikian, faktor ketanggapan dapat dikategorikan sebagai faktor pendukung yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Transjakarta, terutama dalam menghadapi kondisi operasional yang dinamis.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Transjakarta di Jakarta Selatan

a. Faktor Aturan

Aturan merupakan pedoman kerja yang bertujuan menciptakan keteraturan dan kepastian pelayanan (Moenir, 2002).

Transjakarta telah memiliki regulasi yang jelas melalui Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal serta berbagai SOP operasional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas telah menjalankan SOP dengan baik, seperti pengaturan alur penumpang, pelayanan prioritas, dan penerapan standar keselamatan. Namun, dalam praktiknya terdapat keterbatasan fleksibilitas dalam pengambilan keputusan di lapangan. Prosedur yang bersifat hierarkis, seperti permintaan armada tambahan, harus melalui mekanisme tertentu sehingga memperlambat respons terhadap lonjakan penumpang.

Dengan demikian, faktor aturan menjadi salah satu faktor penghambat karena kurangnya fleksibilitas operasional dalam menghadapi kondisi lapangan yang dinamis.

b. Faktor Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan unsur penting dalam menunjang kenyamanan dan efektivitas pelayanan (Moenir, 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum fasilitas Transjakarta berada dalam kondisi cukup baik, seperti tersedianya kursi tunggu, papan informasi, serta fasilitas pendukung lainnya.

Namun, hasil observasi dan wawancara menunjukkan masih adanya

ketimpangan fasilitas antarhalte. Beberapa halte, khususnya di koridor 13, belum memiliki aksesibilitas yang memadai seperti lift atau eskalator yang berfungsi. Selain itu, terdapat halte dengan penerangan kurang optimal dan fasilitas yang tidak terawat dengan baik.

Ketimpangan ini terlihat jelas antara halte strategis dengan halte lain yang memiliki fasilitas lebih terbatas. Kondisi tersebut berdampak pada kenyamanan dan aksesibilitas pengguna, khususnya bagi lansia, dan penyandang disabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa faktor sarana dan prasarana masih menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan Transjakarta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Transjakarta di Jakarta Selatan secara umum berada pada kategori cukup baik, namun masih memerlukan perbaikan di beberapa aspek. Pelayanan telah didukung oleh profesionalisme petugas, kesadaran dalam menjalankan tugas, serta adanya pelatihan dan sistem kerja yang terstruktur.

Integrasi antarmoda, peningkatan fasilitas, serta sikap petugas yang responsif turut memberikan kontribusi positif terhadap kenyamanan pengguna. Namun demikian, masih ditemukan sejumlah kendala seperti keterbatasan armada,

kepadatan penumpang pada jam sibuk, gangguan fasilitas, serta keterbatasan aksesibilitas di beberapa halte.

Selain itu, penerapan aturan yang bersifat kaku serta keterbatasan wewenang petugas di lapangan turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Faktor pendukung seperti kesadaran, pendapatan, dan ketanggapan petugas berperan penting dalam menjaga kualitas layanan, sementara faktor aturan dan sarana prasarana masih menjadi hambatan utama.

Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan, baik dari sisi manajemen, sarana prasarana, maupun peningkatan kapasitas sumber daya manusia, guna mewujudkan pelayanan Transjakarta yang lebih optimal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kualitas pelayanan Transjakarta di Jakarta Selatan perlu dilakukan melalui penguatan beberapa aspek strategis. Pada dimensi kualitas pelayanan, diperlukan penambahan armada pada jam sibuk untuk mengurangi kepadatan serta peningkatan keandalan layanan agar mampu memenuhi dan melampaui harapan pengguna.

Optimalisasi penanganan gangguan juga perlu diperkuat melalui penyempurnaan SOP, transparansi

informasi layanan, serta penyampaian informasi gangguan secara real time di halte. Dari sisi fasilitas, perbaikan dan revitalisasi halte—terutama halte bertingkat dan halte dengan akses terbatas—perlu dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas, khususnya bagi kelompok rentan. Selain itu, pemberdayaan petugas perlu diperkuat melalui evaluasi berkala, pelatihan berkelanjutan, dan pemberian kewenangan yang proporsional agar mampu mengambil keputusan cepat dalam kondisi darurat.

Untuk mengatasi hambatan operasional, Transjakarta perlu memperkuat penerapan aturan melalui koordinasi dengan pihak terkait, khususnya dengan optimalisasi Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) guna menertibkan kendaraan pribadi yang memasuki jalur busway, karena pelanggaran tersebut menjadi salah satu penyebab utama keterlambatan layanan.

Di sisi lain, peningkatan sarana dan prasarana seperti perbaikan lift, ruang tunggu, serta sistem substitusi armada pada koridor padat juga perlu dilakukan secara berkelanjutan. Dengan upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan Transjakarta dapat meningkat secara merata, efektif, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan mobilitas masyarakat Jakarta Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini Rizky Amelia, D. R. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU HAMIL DI PUSKESMAS NGALIYAN, KOTA SEMARANG. *E-Journal UNDIP*.
- Dr. Diana Hertati, M. D. (2020). *PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS BERBASIS WEB PADA KECAMATAN PEMERINTAHAN KABUPATEN SIDOARJO*. (L. A. Diana Hertati, Ed.) Yogyakarta, Yogyakarta: Cakradewa Ilmu.
- Andi Masrich, A. S. (2023, July 18). Public Service Innovation Towards Smart Villages: Between Expectation and Realisation in Melikan Village. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1).
- Bayad Jamal Ali, B. G. (2021, May 1). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(3).
- Muhamad Mu'iz Raharjo, S. M. (2021). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. JAKARTA TIMUR: PT BUMI AKSARA.
- Renna Rachmadyaningrum, D. H. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSJAKARTA PADA MASA PANDEMI. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11(2).
- Zamroni, A. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 75-82.
- Eka Oktaviani, Diana Hertati. (2019). KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PERKOTAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI SURABAYA (Studi Kasus Pada Angkutan Suroboyo Bus). *Public Administration Journal*, 1(1), 10-19.
- Paulina, S. (2023, Desember). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN. *Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12).
- Bayad Jamal Ali1, B. G. (2021, May 19). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(3).
- Transjakarta Catat Pengguna KLG Di Wilayah Jaksel Tertinggi Dipegang oleh Pengguna Lansia*. (2025, Januari 22). Retrieved from TransJakarta: <https://transjakarta.co.id/berita/transjakarta-catat-pengguna-klg-di-wilayah-jaksel-tertinggi-dipegang-oleh-pengguna-lansia>
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M. . (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Seria.
- Raharjo, M. M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. (Tarmizi, Ed.) Jakarta, Indonesia: PY Bumi Aksara.
- Keban, Y. T. (2019). *ENAM DIMENSI STRATEGIS ADMINISTRASI PUBLIK, KONSEP, TEORI DAN ISU*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dr. Hardiyansyah, M. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (Vol. 1). Yogyakarta: GAVA MEDIA.

