



UNIVERSITAS NASIONAL

**AKSESIBILITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA KORIDOR HALTE
SENAYAN BANK DKI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Administrasi Publik (S.AP)

Arya Prasetya Hadinata

(213515516001)

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

2024



NATIONAL UNIVERSITY

***TRANSJAKARTA SERVICE ACCESSIBILITY SENAYAN BANK DKI SHUTTLE
CORRIDOR***

THESIS

***Submitted as Partial Fulfillment of The Requirements For The Bachelor's Degree in
Public Administrastion (S.AP)***

Arya Prasetya Hadinata

(213515516001)

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Arya Prasetya Hadinata

NPM : 213515516001

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Judul Skripsi : Aksesibilitas Pelayanan Transjakarta Koridor Halte
Senayan Bank DKI

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 03 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arya Prasetya Hadinata

NPM : 213515516001

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Judul Skripsi : Aksesibilitas Pelayanan Transjakarta Koridor Halte
Senayan Bank DKI

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 03 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Dr. Erna Ermawati Chotim., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arya Prasetya Hadinata

NPM : 213515516001

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan Transjakarta Koridor Halte Senayan Bank Dki**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 06 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



(Arya Prasetya Hadinata)

AKSESIBILITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA KORIDOR HALTE SENAYAN BANK DKI

Oleh

Arya Prasetya Hadinata

213515516001

ABSTRAK

Layanan transportasi publik yang inklusif dan mudah diakses menjadi faktor penting dalam meningkatkan mobilitas masyarakat perkotaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat aksesibilitas pelayanan TransJakarta pada Koridor Halte Senayan Bank DKI. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei, observasi, serta wawancara dengan pengguna layanan.

Aspek yang dikaji mencakup ketersediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas, kemudahan akses bagi lansia dan kelompok rentan lainnya, serta efisiensi pelayanan dari segi waktu dan kapasitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun halte ini telah dilengkapi dengan beberapa fasilitas aksesibilitas seperti lift dan jalur khusus, masih terdapat kendala dalam implementasi standar pelayanan, terutama dalam hal perawatan fasilitas dan kenyamanan pengguna. Temuan ini memberikan rekomendasi bagi pihak pengelola TransJakarta untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam penyediaan fasilitas yang lebih ramah bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: aksesibilitas, transportasi publik, TransJakarta, halte, pelayanan

*TRANSJAKARTA SERVICE ACCESSIBILITY AT SENAYAN BANK DKI SHUTTLE
CORRIDOR*

By

Arya Prasetya Hadinata

213515516001

ABSTRACT

Inclusive and easily accessible public transportation services are important factors in increasing the mobility of urban communities. This study aims to analyze the level of accessibility of TransJakarta services at the Senayan Bank DKI Bus Stop Corridor. The research method used is a qualitative descriptive approach with data collection techniques through surveys, observations, and interviews with service users.

The aspects studied include the availability of facilities for people with disabilities, ease of access for the elderly and other vulnerable groups, and service efficiency in terms of time and capacity. The results of the study indicate that although this bus stop has been equipped with several accessibility facilities such as lifts and special lanes, there are still obstacles in the implementation of service standards, especially in terms of facility maintenance and user comfort. These findings provide recommendations for TransJakarta management to improve service quality, especially in providing facilities that are friendlier to all levels of society.

Keywords: accessibility, public transportation, TransJakarta, bus stops, services

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tercurah limpahkan kepada junjungan alam baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun masih jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah.

Penulisan skripsi yang berjudul "Aksesibilitas Pelayanan Transjakarta Koridor Halte Senayan Bank DKI" dilakukan untuk dapat memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, pertolongan, nasihat motivasi serta saran dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaيمان, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional.
6. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
7. Bapak Khoirul Abror Ad-Dhuha Ghoni, S.AP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
8. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing saya
9. Kepada Bapak Achmad Firdaus, S.IP., M.AP. Selaku Dosen pembimbing akademik saya
10. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
11. Seluruh staf bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
12. Kepada pihak terkait Transjakarta Maupun Halte terkait
13. Tidak kalah penting, Terimakasih untuk kedua orang tua saya yang mendukung saya dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai
14. Lalu saya berterimakasih kepada teman saya bernama Hanif,Rza,Adam atas support dalam menyelesaikan Skripsi ini

15. Seluruh teman Administrasi Publik dalam memberikan informasi terkait Skripsi
16. Seluruh saudara saya yang berada di garut dan dari keluarga ayah saya
17. Terimakasih kepada sahabat saya Dwie Nurul Hasanah yang memberikan saya semangat dan masukan untuk menyelesaikan skripsi saya
18. Kepada abang kandung saya M.Andry Ardian Putra yang telah memberi masukan atas skripsi saya ini
19. Kepada seluruh teman saya yang di kampung terimakasih atas dukungannya

Jakarta 11 Maret, 2025

Tertanda

Arya Prasetya Hadinata

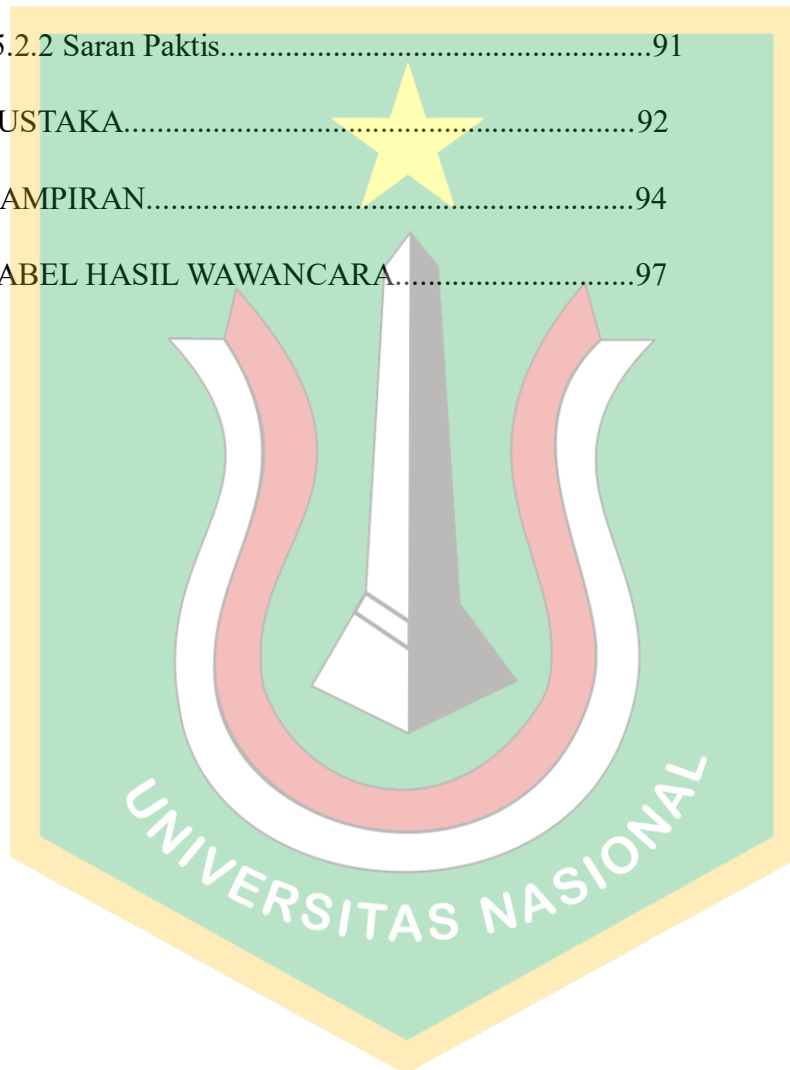


DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PEENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL RUTE 6V SENAYAN BANK DKI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	9

2.2.1 Pengertian Aksesibilitas.....	9
2.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2.4 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1. Pendekatan Penelitian.....	36
3.2. Informan Penelitian.....	36
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3.1 Wawancara.....	38
3.3.2 Observasi.....	38
3.3.3 Dokumentasi.....	38
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5. Sumber Data.....	39
3.6. Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data.....	40
3.7 Triangulasi Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 DESKRIPSI LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Halte.....	46
4.1.2 Profil Halte Senayan Bank Dki.....	50
4.1.3 Tugas Dan fungsi.....	53
4.1.4 Visi Dan Misi.....	56
4.2 Hasil Wawancara.....	60
4.3. Pembahasan.....	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	91
5.2.1 Saran teoritis.....	91
5.2.2 Saran Paktis.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
DAFTAR LAMPIRAN.....	94
DAFTAR TABEL HASIL WAWANCARA.....	97



Ragunan - Senayan BANK DKI		6V	
Layanan Operasi	Keberangkatan Awal	Keberangkatan Akhir	
	Jam Dari	Jam Dari	
	05.00	Kedua Arah	22.00
			Kedua Arah





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Arya Prasetya Hadinata
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516001
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **AKSESIBILITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA KORIDOR
HALTE SENAYAN BANK DKI**

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 06 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 09 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Penguji I : Muhammad Dimyati Soedja, S.sos., M.Si

Penguji II : Dr Bhakli Nur Avianto S.IP., M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Arya Prasetya Hadinata
NPM : 213515516001
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsetrasi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 06 Maret 2025

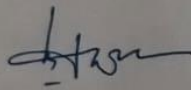
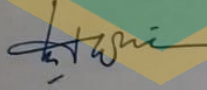
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

AKSESIBILITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA KORIDOR HALTE SENAYAN BANK
DKI

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

TRANSJAKARTA SERVICE ACCESSIBILITY SENAYAN BANK DKI SHUTTLE CORRIDOR

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 12-3-2025	TGL : 13-3-2025	TGL : 12-03-2025
		
Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.	Arya Prasetya Hadinata



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Arya Prasetya Hadinata

NPM : 2135155161001

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : **AKSESIBILITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA
KORIDOR HALTE SENAYAN BANK DKI**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si

Penguji 1 : Muhammad Dimyati Soedja, S.sos., M.Si

Penguji 2 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta Tanggal :

06 Maret 2025