

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa. Pasal 1 UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menyatakan sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Salah satu tugas pemerintah adalah meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Dewan Negara menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan dari tugas umum negara sebagai investasi dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat. Salah satu pelayanan yang dibutuhkan masyarakat adalah angkutan umum untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat.

Angkutan umum atau angkutan massal adalah jasa angkutan penumpang yang dilengkapi dengan sistem perjalanan kelompok, biasanya dikendalikan berdasarkan jadwal, beroperasi menurut rute yang tetap dan dibayar untuk setiap perjalanan, ditujukan untuk masyarakat umum. Sebagian besar sistem angkutan umum menjalankan rute tetap sesuai dengan jadwal yang telah diatur sebelumnya dengan perhentian.

Standar pelayanan minimal yang harus dimiliki oleh setiap moda transportasi

adalah keselamatan, keamanan, keteraturan, kenyamanan, dan keterjangkauan. Transportasi merupakan alat yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan pembangunan, terutama dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat kota, karena transportasi merupakan alat untuk menunjang kegiatan masyarakat.

Secara umum, pembangunan diartikan sebagai upaya untuk mewujudkan kemajuan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Pembangunan adalah upaya atau rangkaian upaya untuk memajukan dan menciptakan perubahan yang terencana dalam kehidupan masyarakat, negara, dan masyarakat ke arah yang lebih baik.

Sistem angkutan umum secara positif mendorong keberlanjutan ekonomi, sosial-budaya dan lingkungan masyarakat yang dilayaninya dan memberikan peluang bagi orang untuk meningkatkan mobilitas mereka. Pemprov DKI Jakarta fokus mengajak warga Jakarta berbagi dengan transportasi umum untuk mengurangi kemacetan di Jakarta.

Kemacetan adalah suatu kondisi dimana arus lalu lintas menjadi sulit akibat penumpukan kendaraan yang melebihi kapasitas di jalan. Penyebab utama kemacetan adalah banyaknya kendaraan pribadi, baik roda empat maupun roda dua, sedangkan infrastruktur tidak sebanding dengan peningkatan jumlah kendaraan pribadi.

Bertambahnya jumlah kendaraan pribadi biasanya karena banyak keuntungan yang dirasakan, antara lain harga yang relatif terjangkau, praktis, sederhana, efisien dan efektif untuk menunjang segala aktivitas. Namun, pertumbuhan kendaraan bermotor tidak sebanding dengan pertumbuhan jalan Jakarta, sehingga menjadi

penyebab utama kemacetan Jakarta.

Penyebab kemacetan juga merupakan faktor manusia, karena pengguna jalan, pengemudi, penumpang dan pejalan kaki yang tidak disiplin dan tidak mentaati peraturan lalu lintas merupakan salah satu faktor penyebab terjadinya kemacetan. Kemudian, proyek infrastruktur seperti MRT, LRT, jalan layang, kereta bawah tanah, trotoar, proyek tambang kabel dan tambang hidrolik di sepanjang jalan tol yang belum selesai juga menyebabkan kemacetan lalu lintas di Jakarta.

Pemerintah berupaya mendorong masyarakat untuk mengurangi kemacetan dengan mengalihkan alat transportasi dari mobil pribadi ke angkutan umum. Berbagai sarana dan prasarana, mulai dari jaringan angkutan umum, sarana penunjang, dan prasarana angkutan umum telah ditingkatkan baik jumlah maupun kualitasnya.

Tujuannya agar masyarakat mau mengurangi kemacetan lalu lintas. dengan beralih menggunakan transportasi umum. Menggunakan transportasi umum juga dapat mengurangi polusi udara dan mengurangi kecelakaan lalu lintas bagi pengguna kendaraan pribadi.

Salah satu strategi pemerintah yang paling sering dilakukan untuk mengurangi kemacetan adalah dengan meningkatkan aksesibilitas dan ketersediaan angkutan umum. Angkutan umum dinilai lebih efisien dan efektif, karena satu unit kendaraan atau kelompok kendaraan angkutan dapat mengangkut penumpang dalam jumlah banyak sehingga mengurangi jumlah kendaraan. Salah satu transportasi umum kota Jakarta adalah Transjakarta.

TransJakarta merupakan sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama

di Asia Tenggara dan Selatan, dengan rute terpanjang di dunia (208 km). Sistem BRT didasarkan pada sistem TransMilenio di Bogota, Kolombia. Pada 1 Februari 2004, TransJakarta resmi beroperasi.

TransJakarta merupakan perusahaan milik Pemerintah Daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang fokus pada kegiatan operasional dan transportasi sistem BRT di dalam dan sekitar Jakarta. TransJakarta dirancang sebagai angkutan umum untuk mendukung aktivitas di ibu kota yang sangat padat.

TransJakarta adalah pengelolaan angkutan umum Jakarta yang terintegrasi dan bebas macet. Tujuannya tidak hanya untuk mengurangi kemacetan lalu lintas, tetapi juga untuk memudahkan akses ke TransJakarta, menjadikannya transportasi umum paling populer bagi warga Jakarta.

Salah satu kendala dalam menggunakan TransJakarta adalah pengguna harus berdesak-desakan akibat banyaknya penumpang sehingga halte tersebut tidak dapat menampung terlalu banyak penumpang TransJakarta. Saat ini banyak bangunan halte TransJakarta yang telah berusia lebih dari 10 tahun sehingga bangunan tersebut mulai mengalami penurunan struktur dan memerlukan pemutakhiran dalam hal desain, pengoperasian, dan tata letak fasilitas pendukung untuk memudahkan aksesibilitas bagi pengguna yang jumlahnya terus bertambah.

TransJakarta akan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Agar masyarakat mau beralih ke angkutan umum, pemerintah berupaya menggugah minat masyarakat dengan menerapkan keselamatan, keamanan, ketertiban, kenyamanan, dan keterjangkauan

di Transjakarta.

Salah satu upaya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan dihidupkannya kembali halte TransJakarta. Revitalisasi adalah upaya merevitalisasi suatu kawasan atau lingkungan yang dulunya hidup/bersemangat namun kemudian melemah.

Revitalisasi halte ini dilaksanakan melalui Keputusan Gubernur (Kegubi) Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta Nomor 1326 Tahun 2021 Tentang Penetapan Penambahan Halte Terkait Penugasan Pembangunan dan Revitalisasi Halte Dalam Rangka Integrasi Transportasi Umum.

Partisipasi masyarakat dalam revitalisasi juga diperlukan. Partisipasi yang dimaksud bukan hanya partisipasi dalam mendukung formalitas yang membutuhkan partisipasi masyarakat, tetapi pemangku kepentingan bukan hanya masyarakat lingkungan, tetapi masyarakat dalam arti luas.

Dengan dukungan mekanisme kontrol/pengawasan, rencana revitalisasi harus mampu menonjolkan isu-isu strategis kawasan berupa kegiatan/operasi sosial ekonomi serta karakteristik fisik kota. Perencanaan kota adalah perangkat perintah dan kontrol yang digunakan untuk menciptakan lingkungan binaan yang menyesuaikan dengan kebutuhan baru dan persyaratan fungsional.

Revitalisasi Transjakarta dilaksanakan dengan dukungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menyediakan transportasi yang aman dan nyaman. Tujuan revitalisasi halte adalah untuk mengganti halte lama dan meningkatkan kapasitasnya sesuai dengan peningkatan jumlah pelanggan untuk mewujudkan keamanan dan kenyamanan pengguna Transjakarta. Revitalisasi ini juga bertujuan

untuk meningkatkan pelayanan dengan menambah toilet, mushola dan akses difabel.

Transisi dari halte yang direvitalisasi adalah konsep halte yang lebih terbuka menjadi halte yang dapat diakses penyandang cacat. Desain halte bus yang didesain ulang ini memiliki toilet khusus penyandang cacat, lift prioritas. Petugas halte juga bersedia membantu penyandang disabilitas menggunakan layanan halte.

Revitalisasi halte bus Transjakarta merupakan rangkaian upaya pemugaran halte bus yang bobrok. Dengan adanya renovasi, diharapkan halte tersebut dapat memberikan nilai tambah yang optimal bagi penggunaannya. Halte BRT Transjakarta yang telah direnovasi akan dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti mushola dan toilet.

Revitalisasi juga memiliki keunggulan berupa peningkatan kapasitas, luas, pengoperasian dan tampilan halte yang diselaraskan dengan kondisi saat ini baik dari segi struktur halte, JPO Skywalk Paid Area (SWPA) maupun stasiun, seperti serta kawasan sekitarnya untuk mewujudkan kesatuan organisasi teritorial pada tingkat kenyamanan dan keamanan yang lebih baik pelayanan halte Transjakarta bagi pelanggan.

Pada 15 April 2022, PT Transjakarta mulai merevitalisasi 46 halte bus. Kebangkitan ini terdiri dari penggantian 4 halte ikonik, 4 halte terpadu dan sisanya halte reguler. Total anggaran Rp 600 miliar yang digalang dengan uang tunai dari PT Transjakarta. Perhentian ikonik ini unik dan terletak di tempat yang dilihat banyak orang. Misalnya Halte Sarinah, Halte HI Bundaran HI, Halte Tosari dan Halte Dukuh Atas 1.

Salah satu lokasi halte yang ikonik adalah Halte Tosari yang dihidupkan kembali sejak 15 April 2022. Halte Tosari akan beroperasi kembali pada 26 Desember 2022. Halte ini melayani Koridor 1 yang beroperasi dan melayani penumpang 24 jam sehari. Halte Bus Tosari terletak di Jalan M.H. Thamrin, Menteng. Awalnya, halte ini hanya terdiri dari satu lantai. Namun, kini halte tersebut telah dihidupkan kembali menjadi 2 lantai.

Terdapat anjungan di lantai 2 Halte Tosari yang mengarah ke patung selamat datang di Bundaran Hotel Indonesia (HI). Halte ini juga memiliki desain yang futuristik menyerupai kapal pesiar sehingga bangunannya terlihat sangat mewah, seperti membelah Jalan Sudirman-Thamrin di kawasan Bundaran HI, Jakarta. Halte ini merupakan salah satu dari 46 halte yang direnovasi.

Revitalisasi halte TransJakarta Tosari ini sudah dilakukan bersamaan dengan 10 halte lainnya yaitu Halte Dukuh Atas 1, Halte Juanda, Halte Cawang Cikoko, Halte Bundaran HI, Halte Sarinah, Halte Kebon Pala, Halte Kwitang, Halte Balai Kota, Halte Gelora Bung Karno (GBK), dan Halte Stasiun Jatinegara. Halte Tosari ini juga ramah disabilitas dan memiliki berbagai fasilitas seperti toilet umum, toilet khusus bagi disabilitas, musala, hingga anjungan yang di sisi utara dan selatan halte.

Halte Tosari baru ini berjarak 100 m dari halte tosari lama, berdimensi lebih panjang dan lebih futuristik. Hal ini diterapkan untuk menampung jumlah pengguna lebih banyak dan memastikan fitur lain seperti ramah disabilitas, kelengkapan petunjuk, dan kenyamanan pengguna.

Ukuran halte Tosari Baru lebih besar dua kali lipat dibandingkan halte lama

dimana luas halte lama 169 meter persegi dan yang baru menjadi 307.2 meter persegi. Dengan ditambahkan volume ukuran halte, diharapkan dapat menampung hingga dua kali pengguna dari halte sebelumnya.

Sementara halte lama dapat menampung hingga 200 pelanggan, halte baru diperkirakan memiliki, halte baru ini diperkirakan dapat menampung 500 an pelanggan. Demikian pula dengan bus, kini dapat menampung sekaligus 6 bus dengan 18 dermaga dengan tujuan bisa setingkat dengan negara maju lainnya. Transjakarta juga ingin mengharmonisasikan budaya kemandirian di angkutan umum seperti di Singapura dan Eropa, karena halte baru akan dilengkapi dengan rute digital, mesin tiket, mushola, dan toilet.

Berdasarkan hasil penelitian di dalam halte Tosari Transjakarta, peneliti melakukan survey kepada 100 orang responden. Sebagian besar menyatakan kepuasan terhadap revitalisasi halte dengan harapan pengguna Transjakarta dapat merasakan tempat yang lebih nyaman, aman, dan didukung oleh informasi kedatangan bus sesuai dengan jadwal namun kenyataan menurut pandangan peneliti beberapa responden dari 100 responden tersebut ada yang masih tidak puas terhadap rencana.

Penyebab-penyebab ketidakpuasan disampaikan berdasarkan survey yaitu salah satunya, fasilitas yang seharusnya dibangun di Halte belum semua rampung walaupun bagian bawah halte Tosari tempat penumpang TransJakarta menunggu bus sudah rampung. Area retail yang bertempat di lantai atas terlihat masih kosong dan belum terisi.

Penyebab lainnya yaitu kurangnya jumlah petugas yang bertugas di Halte

Tosari Transjakarta. Untuk pelayanan Transjakarta, tentunya membutuhkan petugas yang cukup untuk menjalankan masing-masing tugasnya dalam setiap layanan. Berdasarkan hasil penelitian, jumlah petugas yang berada di dalam halte masih dinilai kurang. Hanya terlihat 4 petugas yang terdiri dari 2 petugas penjaga pintu masuk, 1 petugas yang mengarahkan pengguna ke tempat tujuannya, dan 1 petugas kebersihan di lantai 2.

Sementara belum ada petugas yang mengarahkan bagaimana menggunakan mesin penjual tiket otomatis, dan apabila jam sibuk penuh dengan pengguna, diperlukan lebih dari satu petugas yang mengarahkan pengguna ke tempat tujuannya agar pelayanan yang diberikan dapat dikatakan maksimal. Satu orang petugas kebersihan juga tidak cukup untuk dapat membersihkan halte yang begitu luas sehingga diperlukan penambahan petugas.



1.2 Rumusan Masalah

Revitalisasi halte Transjakarta diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa Transjakarta. Fokus penelitian ini adalah pengkajian mengenai revitalisasi halte Transjakarta terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Adakah pengaruh revitalisasi halte Tosari Transjakarta terhadap kepuasan pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui dampak revitalisasi halte Tosari Transjakarta terhadap kepuasan pengguna.
2. Mengetahui faktor-faktor penghambat dalam meningkatkan kepuasan pengguna Transjakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi manfaat teoretis dan manfaat praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Adapun manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini yaitu untuk menambah wawasan bagi peneliti tentang bagaimana kebijakan pemerintah dalam merevitalisasi halte Transjakarta dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Dan juga karena agar menjadi dasar bagi penelitian sejenis dan diharapkan menjadi penelitian yang berkelanjutan.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a) Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis terkait permasalahan yang diteliti yaitu tentang revitalisasi halte Transjakarta serta sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Nasional, Jakarta.

b) Bagi Mahasiswa

Sebagai acuan dasar untuk penelitian lanjutan bagi mahasiswa lainnya, khususnya dibidang revitalisasi, kepuasan masyarakat, dan pelayanan publik.



1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bahasan awal yang terdiri dari beberapa bagian, diantaranya latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang melandasi penelitian yang sedang dilakukan atau temuan-temuan ilmiah dari buku ilmiah, jurnal, hasil penelitian terdahulu. Terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metodologi penelitian yang menjelaskan mengenai Jenis Penelitian, Lokasi, Waktu Penelitian, Operasional Variabel Penelitian, Populasi, Sampel, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan hasil penelitian dan pembahasan antara lain, mengungkapkan, menjelaskan, dan membahas hasil penelitian, menganalisa, memberikan jawaban serta solusi yang mengacu pada tujuan penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan yang menggabungkan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran untuk hasil penelitian yang dilakukan.

