

BAB I

PENDAHULUAN

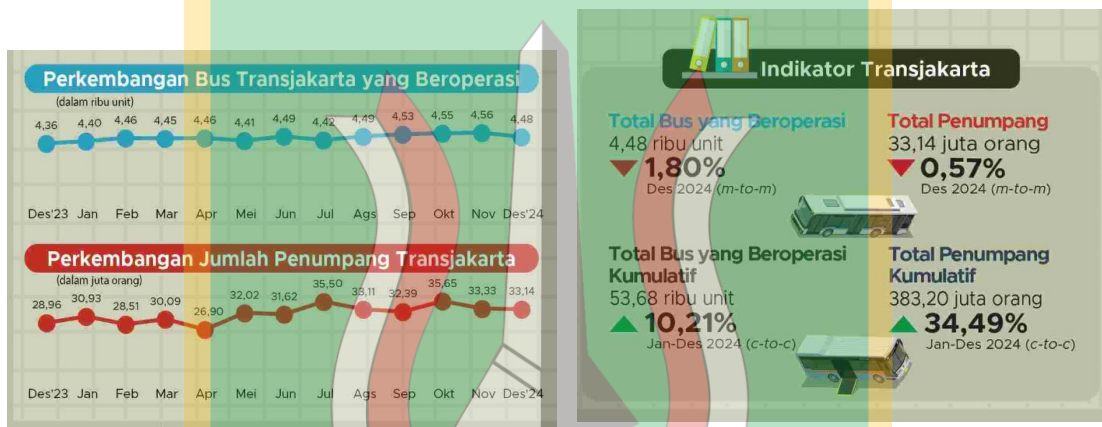
1.1 Latar Belakang

Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau penyelenggara layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang. Lailul dan Ilmi (2020; hlm.17) dalam Manajemen Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan organisasi penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat berdasarkan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam lingkungan perkotaan, transportasi publik berfungsi sebagai elemen penting dalam menunjang pergerakan masyarakat serta kelangsungan aktivitas sosial, ekonomi, dan pemerintahan. Keberfungsian transportasi publik tidak semata-mata ditentukan oleh tersedianya moda angkutan, melainkan juga oleh mutu fasilitas pendukung yang mampu menjamin aspek keselamatan, kenyamanan, serta kemudahan akses bagi seluruh pengguna layanan.

Sejalan dengan meningkatnya jumlah penduduk serta intensitas aktivitas masyarakat di kawasan perkotaan, tuntutan terhadap penyelenggaraan layanan transportasi publik yang efisien dan berkelanjutan terus mengalami peningkatan. Jakarta sebagai kota metropolitan dengan tingkat pergerakan yang tinggi menjadikan transportasi publik sebagai komponen utama dalam menunjang mobilitas harian masyarakat. Dalam konteks tersebut, mutu pelayanan transportasi publik, termasuk kondisi dan kelayakan fasilitas pendukungnya, memegang peranan penting dalam memengaruhi tingkat penggunaan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Transjakarta sebagai sistem Bus Rapid Transit (BRT) yang beroperasi di Provinsi DKI Jakarta merupakan wujud penyelenggaraan pelayanan publik di bidang transportasi yang ditujukan untuk menyediakan layanan angkutan massal yang aman, terjangkau, dan saling terhubung. Dalam pelaksanaannya, Transjakarta didukung oleh kerangka kebijakan

berupa Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan melalui Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024. Standar tersebut berfungsi sebagai pedoman normatif dalam penyediaan fasilitas dan penyelenggaraan pelayanan, yang mencakup aspek kenyamanan, kebersihan, keamanan, serta kemudahan akses bagi seluruh pengguna, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lanjut usia.

Dalam implementasinya, upaya peningkatan mutu pelayanan transportasi publik sangat dipengaruhi oleh kinerja operasional yang berlangsung di lapangan serta perubahan tingkat mobilitas pengguna yang terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu.



Gambar 1.1 Jumlah Data Pengguna Transjakarta 2023 – 2024

Sumber: Badan Pusat Statistika (BPS) Kota Administrasi Jakarta

Selatan bisa diakses melalui jakselkota.bps.go.id, data tersebut dirilis pada 13 Februari 2025

Berdasarkan Data yang diperoleh peneliti pada laman jakselkota.bps.go.id oleh Badan Pusat Statistika (BPS) Kota Adminstrasi Jakarta Selatan, memperlihatkan bahwa Kinerja Transjakarta sepanjang Desember 2023 hingga Desember 2024 terdapat dinamika yang menarik. Dari sisi penyediaan armada, jumlah bus yang beroperasi relatif stabil pada kisaran 4,3 hingga 4,5 ribu unit per bulan. Memasuki Desember 2024, jumlahnya tercatat 4,48 ribu unit, sedikit menurun sekitar 1,80 persen dibanding bulan sebelumnya. Kendati demikian, secara akumulatif dari Januari hingga Desember 2024, total bus yang beroperasi

mencapai 53,68 ribu unit, meningkat 10,21 persen dibanding periode yang sama di tahun 2023. Dinamika peningkatan dan fluktuasi jumlah penumpang tersebut menunjukkan adanya tekanan yang semakin besar terhadap kapasitas dan kesiapan infrastruktur transportasi publik, khususnya pada simpul-simpul layanan yang menjadi titik konsentrasi aktivitas masyarakat. Salah satu transportasi umum yang berperan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat adalah halte Transjakarta, yang berfungsi sebagai titik temu langsung antara pengguna dan layanan transportasi. Halte tidak hanya menjadi tempat naik dan turun penumpang, tetapi juga merupakan ruang pelayanan publik yang secara langsung memengaruhi pengalaman pengguna. Kesesuaian antara kapasitas halte, kondisi fisik fasilitas, dan volume pengguna menjadi faktor krusial dalam menjaga kualitas pelayanan. Ketidakseimbangan antara ketiga aspek tersebut berpotensi menimbulkan permasalahan dalam kenyamanan, keteraturan, serta keselamatan pengguna layanan.

Dalam konteks tersebut, Halte Transjakarta Duren Tiga dipandang sebagai salah satu lokasi yang relevan untuk dikaji lebih lanjut. Halte ini melayani Koridor 6 dan berlokasi di kawasan Jakarta Selatan dengan karakteristik permukiman dan perkantoran yang memiliki tingkat mobilitas tinggi, terutama pada jam-jam sibuk. Halte Transjakarta Duren Tiga telah beroperasi sejak 27 Januari 2007 dan menjadi titik tunggu yang cukup vital bagi masyarakat sekitar. Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, terdapat indikasi adanya kesenjangan antara kebutuhan pengguna dengan ketersediaan fasilitas pelayanan di halte tersebut, seperti keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu serta sempitnya area peron bawah yang menyebabkan kepadatan penumpang pada waktu tertentu. Di samping keterbatasan sarana fisik yang tersedia, perkembangan jumlah pengguna juga menjadi aspek penting dalam melihat tingkat pemanfaatan Halte Transjakarta Duren Tiga. Informasi mengenai jumlah penumpang diperlukan sebagai dasar untuk memahami kondisi kepadatan yang terjadi, khususnya di area peron bawah. Oleh karena itu, tabel berikut menyajikan ringkasan data pengguna Halte Duren Tiga untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat kepadatan yang terjadi selama periode penelitian ini:

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Pengguna Halte Transjakarta Duren Tiga Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Pengguna	Dalam persen (%)
1.	Januari	59.772	10,71 %
2.	Februari	59.468	10,66 %
3.	Maret	52.565	9,42 %
4.	April	53.931	9,67 %
5.	Mei	62.516	11,20 %
6.	Juni	60.669	10,87 %
7.	Juli	70.067	12,56 %
8.	September	66.016	11,83 %
9.	Oktober	72.902	13,07 %
TOTAL		557.906	100%

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti, 2026

Berdasarkan informasi yang dirangkum dalam Tabel 1.1, jumlah total penumpang Transjakarta yang melakukan perjalanan melalui Halte Duren Tiga dari Januari sampai Oktober 2025 berjumlah 557. 906 orang. Dalam hal ini, distribusi pengguna menunjukkan perubahan yang dinamis dengan peningkatan yang cukup signifikan di akhir periode pengamatan. Terlihat bahwa jumlah layanan terendah terjadi di bulan Maret dengan proporsi sebesar 9,42% (52. 565 pengguna), tetapi angka tersebut terus meningkat hingga mencatat puncaknya di bulan Oktober dengan kontribusi mencapai 13,07% dari total pengguna tahunan, yang setara dengan 72. 902 orang. Kenaikan jumlah pengguna pada kuartal terakhir mengindikasikan meningkatnya tekanan terhadap kapasitas fisik halte, khususnya pada fasilitas utama seperti peron dan ruang tunggu beroperasi pada batas maksimum untuk memenuhi permintaan mobilitas masyarakat yang sangat tinggi. Tingginya volume penumpang yang rata-rata mencapai 62.090 orang per bulan ini tidak bisa dilihat hanya dari luas fisik bangunan halte, tetapi harus dikaitkan dengan keandalan operasional armada bus yang menjalankan rute tersebut. Kelayakan pelayanan publik dalam transportasi massal sangat

bergantung pada keseimbangan antara jumlah penumpang yang menunggu (*demand*) dan kapasitas angkut armada yang tersedia (*supply*). Ketidakseimbangan dalam rasio ini akan berpengaruh langsung pada terjadinya penumpukan penumpang di area peron, yang pada akhirnya menurunkan standar kenyamanan, keamanan, dan kesehatan bagi pengguna jasa Transjakarta di Halte Duren Tiga. Menanggapi tingginya kebutuhan mobilitas ini, peneliti melakukan verifikasi mengenai ketersediaan sarana transportasi berdasarkan data operasional dari Transjakarta.

Berdasarkan atas data yang diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Transportasi Jakarta, penyediaan armada bus dikelola secara terpusat di tingkat koridor karena operasional bus Transjakarta bersifat sirkular. Dengan demikian, setiap bus yang beroperasi di Koridor 6 (Ragunan - Dukuh Atas) secara otomatis akan melewati dan memberikan layanan di Halte Duren Tiga, yang merupakan salah satu titik transit penting di Jakarta Selatan. Berdasarkan data operasional PT Transportasi Jakarta, jumlah armada bus yang melayani Koridor 6 rata-rata mencapai 18 unit per hari untuk menjangkau seluruh halte dalam satu koridor. Informasi ini memberikan gambaran mengenai pola operasional layanan yang berjalan, sekaligus menjadi konteks penting dalam memahami dinamika pergerakan penumpang di Halte Transjakarta Duren Tiga, terutama pada periode jam sibuk (*peak hours*) pagi dan sore hari. Terbatasnya jumlah armada dibandingkan dengan angka rata-rata pengguna bulanan yang mencapai puluhan ribu orang memberikan indikasi adanya tantangan dalam menjaga headway atau waktu tunggu bus. Oleh karena itu, analisis ini menjadi dasar argumentasi yang kuat bagi peneliti untuk menilai apakah ketersediaan 18 unit bus tersebut telah mampu mengimbangi fluktuasi jumlah penumpang yang terus meningkat, atau justru berpotensi menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya kepadatan di dalam halte, terutama ketika volume pengguna meningkat pada jam sibuk.

Kondisi ini secara tidak langsung mempengaruhi peningkatan jumlah penumpang di area halte, khususnya pada jam sibuk, sehingga ruang tunggu, akses peron, dan fasilitas pendukung di Halte Duren Tiga harus menghadapi tekanan layanan yang melebihi dari kapasitas optimalnya. Fenomena tersebut

menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna transportasi publik tidak selalu diiringi dengan kesiapan fasilitas pelayanan yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk menilai sejauh mana fasilitas telah memenuhi standar pelayanan minimal sebagai tolak ukur dasar kelayakan fasilitas pelayanan publik. Penilaian ini penting dilakukan bukan untuk semata-mata menilai keberhasilan atau kegagalan penyelenggaraan pelayanan, melainkan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai kondisi aktual fasilitas serta kesesuaiannya dengan standar pelayanan publik yang berlaku.

Bagi pemerintah, penyedia layanan, maupun pemangku kepentingan terkait melakukan evaluasi terhadap kelayakan halte merupakan langkah penting agar kebijakan yang ditetapkan tidak berhenti pada regulasi semata, tetapi benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Evaluasi ini juga berperan dalam mendukung pengurangan ketergantungan terhadap kendaraan pribadi yang selama ini menjadi salah satu penyebab utama kemacetan, polusi udara, dan tingginya penggunaan ruang jalan. Lebih jauh, upaya ini sejalan dengan visi mewujudkan kota yang inklusif, ramah, serta layak huni bagi seluruh warganya.

Dalam konteks tersebut, penting untuk melihat secara lebih spesifik bagaimana kondisi fasilitas dan kapasitas pada halte yang digunakan masyarakat sehari-hari. Salah satu halte yang menunjukkan dinamika penggunaan yang cukup tinggi adalah Halte Transjakarta Duren Tiga. Selain tingginya jumlah pengguna, kondisi fisik Halte Transjakarta Duren Tiga juga menjadi perhatian dalam penelitian ini. Halte tersebut memiliki luas area dan kapasitas ruang tunggu yang relatif terbatas apabila dibandingkan dengan volume pengguna yang dilayani. Berdasarkan data yang tersedia, jumlah penumpang yang menggunakan halte ini dapat mencapai sekitar 62 ribu orang per bulan. Tingginya intensitas penggunaan tersebut berpotensi melampaui kapasitas ideal ruang pelayanan yang tersedia, sehingga dapat menimbulkan kepadatan penumpang di area halte. Kondisi ini tidak hanya berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna, tetapi juga berpotensi menimbulkan risiko terhadap aspek keselamatan, terutama ketika terjadi penumpukan penumpang pada area peron.

Di samping itu, Halte Duren Tiga tidak berfungsi sebagai titik awal maupun titik akhir perjalanan pada koridor Transjakarta, melainkan sebagai halte transit

yang dilalui oleh armada bus secara sirkular. Kondisi tersebut menyebabkan aktivitas naik dan turun penumpang terjadi secara bersamaan pada satu ruang pelayanan yang sama. Situasi ini seringkali menimbulkan kepadatan penumpang di area peron, terutama pada jam sibuk, meskipun akses antara bus dan halte telah dilengkapi dengan dua pintu. Kepadatan tersebut menunjukkan adanya potensi ketidakseimbangan antara volume pengguna dengan kapasitas ruang pelayanan yang tersedia. Permasalahan lain yang juga ditemukan adalah keterbatasan fasilitas pendukung di halte, seperti belum tersedianya fasilitas toilet bagi pengguna dan juga lift untuk pengguna kelompok lansia. Ketiadaan fasilitas penunjang tersebut dapat memengaruhi tingkat kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan transportasi publik, mengingat halte sebagai ruang pelayanan seharusnya mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna selama menunggu kedatangan armada.

Meskipun terdapat beberapa halte Transjakarta lain di kawasan yang sama, seperti Halte Mampang Prapatan yang juga memiliki tingkat aktivitas penumpang yang tinggi, penelitian ini secara khusus memfokuskan kajian pada Halte Duren Tiga. Pemilihan halte tersebut didasarkan pada pertimbangan kondisi kapasitas ruang pelayanan yang relatif terbatas dibandingkan dengan volume pengguna yang dilayani, sehingga berpotensi menimbulkan kepadatan penumpang pada area halte. Oleh karena itu, Halte Duren Tiga dipandang relevan untuk dikaji lebih lanjut guna mengetahui tingkat kelayakan fasilitas serta pelayanan yang tersedia bagi pengguna transportasi publik.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penetapan Halte Transjakarta Duren Tiga sebagai objek penelitian didasarkan tingginya jumlah pengguna yang tidak sepenuhnya diimbangi dengan kapasitas ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kepadatan penumpang serta memengaruhi tingkat kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan transportasi publik. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana kondisi fasilitas serta tingkat kelayakan pelayanan yang tersedia di Halte Transjakarta Duren Tiga. Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengangkat judul **“Kelayakan Fasilitas Pelayanan Publik pada Halte Transjakarta Duren Tiga.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian Latar Belakang diatas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu: *Bagaimana Kelayakan Fasilitas Pelayanan Publik pada Halte Transjakarta Duren Tiga?*

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, tujuan utama dari penelitian ini untuk mengevaluasi kelayakan fasilitas pelayanan publik pada Halte Transjakarta Duren Tiga sebagai salah satu bagian penting dalam sistem transportasi massal di DKI Jakarta. Evaluasi ini dilakukan agar dapat diketahui sejauh mana fasilitas halte tersebut memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan pemerintah, baik dari aspek kenyamanan, kebersihan, keamanan, maupun aksesibilitas bagi seluruh pengguna termasuk kelompok rentan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi aktual fasilitas yang tersedia serta kesesuaian antara kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PT. Transportasi Jakarta dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan fasilitas halte, sehingga pelayanan publik di sektor transportasi dapat berjalan lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang evaluasi pelayanan publik di sektor transportasi. Kajian mengenai kelayakan fasilitas halte Transjakarta dapat memperkaya literatur akademik terkait standar pelayanan minimal, kualitas sarana prasarana publik, serta implementasi kebijakan transportasi di perkotaan. Dengan demikian, penelitian ini dapat

menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin menelaah isu serupa, baik pada lingkup fasilitas transportasi maupun pelayanan publik lainnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, PT. Transportasi Jakarta, maupun instansi terkait sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas fasilitas halte agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan dalam pengambilan keputusan untuk merencanakan perbaikan, revitalisasi, maupun penyediaan fasilitas baru yang lebih ramah, nyaman, dan inklusif bagi seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas, lansia, dan kelompok rentan lainnya. Selain itu, penelitian ini juga memberikan informasi yang berguna bagi masyarakat pengguna transportasi publik agar lebih memahami hak-hak mereka dalam memperoleh pelayanan publik yang layak.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada evaluasi kelayakan fasilitas pelayanan publik di Halte Transjakarta Duren Tiga dengan menitikberatkan pada fasilitas fisik dan pendukung layanan, seperti kenyamanan, kebersihan, keamanan, dan aksesibilitas bagi seluruh pengguna baik kelompok penyandang disabilitas, lansia, anak – anak bahkan dewasa. Dengan fokus ini, penelitian bertujuan mengetahui sejauh mana fasilitas yang tersedia memenuhi standar pelayanan publik serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan di halte tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan arah yang jelas serta gambaran menyeluruh mengenai struktur penyusunan penelitian ini, penulis membagi keseluruhan isi penelitian ke dalam 3 bab yang saling berkaitan dan tersusun secara sistematis. Pembagian bab ini bertujuan agar pembaca dapat dengan mudah memahami alur dan isi dari penelitian yang dilakukan. Berikut penjelasan pada setiap bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum mengenai penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, batasan penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan. Bagian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman awal mengenai alasan dilakukannya penelitian serta arah kajian yang akan ditempuh.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bagian ini memuat kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar pijakan penelitian. Di dalamnya mencakup pembahasan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori terkait administrasi publik, pelayanan publik, konsep fasilitas pelayanan publik, standar pelayanan minimal (SPM) transportasi, serta konsep evaluasi kelayakan fasilitas. Bab ini juga dilengkapi dengan kerangka pemikiran serta definisi konsep atau definisi operasional agar penelitian lebih terarah dan memiliki landasan teoritis yang kuat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, subjek serta objek penelitian, sumber data, dan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, serta studi pustaka. Selain itu, pada bab ini juga dipaparkan teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah temuan di lapangan serta uji keabsahan data guna memastikan validitas hasil penelitian. Bab ini berfungsi sebagai panduan teknis dalam pelaksanaan penelitian agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil temuan di lapangan yang disusun secara sistematis untuk menjawab permasalahan penelitian. Pembahasan dimulai dengan gambaran umum lokasi dan objek penelitian, diikuti dengan penyajian data hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi mengenai kondisi fasilitas transportasi. Selanjutnya, dilakukan analisis mendalam dengan mengomparasikan temuan lapangan terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan teori administrasi publik yang relevan. Bagian ini berfungsi untuk mengevaluasi kelayakan fasilitas

serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini merangkum inti dari hasil penelitian yang terdiri atas kesimpulan dan saran. Bagian kesimpulan menyarikan seluruh temuan dan hasil analisis secara ringkas guna menjawab tujuan penelitian terkait evaluasi kelayakan fasilitas pelayanan publik secara komprehensif. Selanjutnya, bagian saran menyajikan rekomendasi strategis bagi pihak pengelola maupun instansi berwenang sebagai referensi dalam meningkatkan kualitas layanan, sekaligus memberikan masukan bagi peneliti mendatang untuk pengembangan kajian di masa yang akan datang.

