

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Optimalisasi merupakan pencapaian hasil yang diharapkan secara maksimal dengan pendekatan yang efektif dan efisien. Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud, 1995: 628) mendefinisikan optimalisasi sebagai suatu kondisi yang mencapai tingkat terbaik atau tertinggi. Dalam konteks yang lebih luas, optimalisasi juga dapat dimaknai sebagai suatu ukuran di mana seluruh kebutuhan dapat terpenuhi melalui berbagai kegiatan yang dilakukan. Winardi (1996: 363) menjelaskan bahwa optimalisasi merupakan suatu parameter yang menentukan keberhasilan pencapaian suatu tujuan. Secara umum, optimalisasi merupakan proses pencarian nilai terbaik dalam suatu sistem atau fungsi tertentu dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang relevan. Dalam konteks administrasi publik, optimalisasi mengacu pada peningkatan efektivitas pelaksanaan program agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Machfud Sidik (2001: 8) menyatakan bahwa optimalisasi merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan dan memaksimalkan suatu proses. Senada dengan itu, Andri Rizki Pratama (2013: 6) menegaskan bahwa optimalisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi suatu kegiatan guna mengurangi potensi kerugian dan memaksimalkan manfaat yang diperoleh. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu sistem, baik dalam aspek fungsional maupun dalam penyelesaian permasalahan tertentu, sehingga hasil yang diperoleh dapat mencapai standar terbaik yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta implementasi dari regulasi yang telah ditetapkan. Menurut Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP,

Vol. 6, No. 2, 2017), penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan berkualitas guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang optimal didasarkan pada kontribusi mereka melalui pembayaran pajak, retribusi, dan pungutan lainnya. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan layanan yang berkualitas sesuai dengan asas transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas.

Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik. Pelayanan dapat dikatakan optimal jika sesuai atau bahkan melampaui standar pelayanan yang telah ditetapkan. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, pemerintah menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. IKM merupakan data dan informasi yang diperoleh melalui metode kuantitatif dan kualitatif, yang mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang mereka terima dari penyelenggara layanan publik. Pengukuran kepuasan ini menjadi dasar dalam mengevaluasi serta meningkatkan kualitas layanan guna mencapai standar yang lebih baik.

Transportasi publik memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan secara efisien dan berkelanjutan. Jakarta sebagai ibu kota Indonesia menghadapi berbagai tantangan dalam sistem transportasi, seperti kemacetan lalu lintas, polusi udara yang meningkat, serta keterbatasan infrastruktur jalan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengembangkan sistem Bus Rapid Transit (BRT) yang dikenal sebagai TransJakarta. Sejak mulai beroperasi pada tahun 2004, TransJakarta terus mengalami perkembangan dalam jumlah koridor, armada, serta integrasi dengan moda transportasi lainnya.

Adapun perkembangan dalam jumlah koridor dan pelayanan yang di lakukan oleh TransJakarta, Upaya perkembangan TransJakarta berdasarkan meningkatnya volume kendaraan pribadi yang terjadi di Jakarta, kemacetan lalu lintas Jakarta menjadi akibatnya, implementasi kendaraan umum belum terlalu populer pada Masyarakat saat itu, mobilitas Kota Jakarta yang padat dengan berbagai aktivitas Masyarakat membuat pemerintah mencari Solusi yang terbaik dengan menyediakan kendaraan umum yang nyaman dan cepat bagi Masyarakat, peningkatan Masyarakat dalam menggunakan kendaraan umum sudah mulai terlihat khususnya pada layanan TransJakarta, hal ini dapat di dukung oleh data pengguna TransJakarta pada tahun 2024 berdasarkan Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.

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 jumlah penumpang Bus TransJakarta dari Januari hingga September 2024, terlihat adanya fluktuasi jumlah pengguna setiap bulan. Jumlah penumpang terendah tercatat pada bulan April dengan total 26.901.324 orang,

sementara jumlah tertinggi terjadi pada bulan Juli, yakni 35.503.341 orang. Fluktuasi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pola mobilitas masyarakat dan kebijakan transportasi yang diterapkan pada periode tertentu.

Tren peningkatan jumlah penumpang tampak jelas setelah bulan April, di mana terjadi lonjakan signifikan pada bulan Mei yang kemudian berlanjut hingga Juli. Peningkatan ini dapat dikaitkan dengan meningkatnya aktivitas masyarakat pasca-libur panjang serta kemungkinan adanya perbaikan layanan atau peningkatan armada TransJakarta yang berdampak pada meningkatnya jumlah pengguna. Meskipun terjadi variasi jumlah penumpang pada beberapa bulan, secara umum jumlah pengguna TransJakarta tetap berada dalam kisaran 26 hingga 35 juta orang per bulan. Hal ini menunjukkan bahwa TransJakarta masih menjadi pilihan utama dalam mobilitas masyarakat Jakarta dan sekitarnya. Konsistensi jumlah penumpang ini menegaskan pentingnya keberlanjutan sistem transportasi massal yang efisien dan terjangkau guna mendukung kebutuhan perjalanan masyarakat perkotaan.

Namun, data jumlah penumpang untuk periode Oktober hingga Desember masih belum tersedia, sehingga perhitungan total tahunan belum dapat dilakukan secara menyeluruh. Jika tren pertumbuhan jumlah penumpang terus berlanjut hingga akhir tahun, diperkirakan jumlah pengguna TransJakarta secara keseluruhan dapat melebihi 350 juta orang dalam satu tahun. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa TransJakarta tetap menjadi moda transportasi publik yang dominan di Jakarta, dengan kebutuhan akan evaluasi berkala terhadap layanan guna memastikan efektivitas dan kapasitas sistem dalam menghadapi lonjakan jumlah pengguna, terutama pada bulan-bulan dengan permintaan tinggi.

Adapun data hingga akhir tahun 2024, jumlah penumpang TransJakarta di Jakarta Selatan mengalami peningkatan signifikan, dengan rata-rata lebih dari 1,3 juta pelanggan per hari. Layanan TransJakarta telah menjangkau 80,40% populasi di Jakarta Selatan dengan cakupan wilayah mencapai 81,21%. Dari sisi infrastruktur, Jakarta Selatan memiliki 1.877 halte, menjadikannya wilayah dengan jumlah halte terbanyak kedua setelah Jakarta Timur. Namun, data spesifik terbaru mengenai

jumlah penumpang Koridor 6U Pasar Minggu – Blok M masih belum tersedia secara rinci, sehingga perhitungan total penumpang tahunan belum dapat dilakukan secara menyeluruh. Adapun data lama yang tersedia mengenai Koridor 6U pasar minggu – Blok M yaitu Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, koridor 6U melayani lebih dari satu juta penumpang per hari pada tahun 2023, menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan transportasi ini. Tren ini menegaskan bahwa TransJakarta masih menjadi moda transportasi publik utama di Jakarta, yang memerlukan optimalisasi layanan, khususnya dalam perbaikan dan pemeliharaan fasilitas halte agar tetap memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penumpang.

Salah satu aspek krusial dalam sistem pelayanan TransJakarta adalah halte, yang berfungsi sebagai titik naik dan turun penumpang. Halte yang terorganisir dengan baik dapat meningkatkan efisiensi operasional bus serta kenyamanan pengguna layanan. Namun, berdasarkan berbagai survei dan laporan, masih banyak halte TransJakarta yang belum memenuhi standar pelayanan yang optimal. Salah satu jalur yang mengalami kendala dalam pelayanan halte adalah Koridor 6U, yang menghubungkan Pasar Minggu dan Blok M. Beberapa permasalahan utama yang ditemukan di halte-halte pada koridor ini dengan perbandingan koridor lainnya meliputi :

Tabel : Perbandingan kondisi Koridor 6U dengan Koridor Sibuk Lainnya

Indikator	Koridor 6U (Pasar Minggu – Blok M)	Koridor 1 (Blok M – Kota)	Koridor 9 (Pinang Ranti – Pluit)
Jumlah Halte	23 Halte	22 Halte	24 Halte
Jenis Jalur	Non-eksklusif (bercampur kendaraan lain)	Eksklusif (jalur khusus BRT)	Eksklusif (jalur khusus BRT)
Kondisi Infrastruktur	Banyak halte dalam kondisi kurang layak	Halte lebih baik dan luas	Halte lebih baik dan luas
Fasilitas Halte	Minim (kursi, atap, pencahayaan kurang)	Lengkap (kursi, atap, papan informasi digital)	Lengkap (kursi, atap, papan informasi digital)

Aksesibilitas Disabilitas	Terbatas (minim jalur khusus, pegangan tangan, dan lift)	Baik (jalur khusus, lift, pegangan tangan tersedia)	Baik (jalur khusus, lift, pegangan tangan tersedia)
Tingkat Kepadatan	Tinggi (sangat padat di jam sibuk)	Sangat Tinggi (koridor utama, selalu padat)	Sangat Tinggi (koridor utama, selalu padat)
Ketepatan Waktu Bus	Sering terlambat (karena jalur non-eksklusif)	Tepat waktu (karena jalur eksklusif)	Tepat waktu (karena jalur eksklusif)

Berdasarkan perbandingan antara Koridor 6U (Pasar Minggu – Blok M) dengan koridor sibuk lainnya seperti Koridor 1 (Blok M – Kota) dan Koridor 9 (Pinang Ranti – Pluit, ditemukan beberapa faktor yang menjadikan Koridor 6U sebagai fokus utama penelitian ini. Koridor 6U memiliki volume penumpang yang tinggi, terutama pada jam sibuk, namun kapasitas armada bus serta daya tampung halte masih terbatas dibandingkan dengan koridor utama lainnya, sehingga menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lebih lama. Selain itu, fasilitas halte di Koridor 6U masih kurang memadai dibandingkan dengan koridor utama yang telah mengalami revitalisasi, terutama dalam aspek tempat duduk, pencahayaan, informasi digital, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Tidak seperti Koridor 1 dan 9 yang memiliki jalur khusus (busway), Koridor 6U masih menggunakan jalur campuran dengan kendaraan pribadi, yang menyebabkan bus sering mengalami keterlambatan akibat kemacetan lalu lintas dan berdampak pada ketidaktepatan jadwal keberangkatan serta waktu tempuh yang lebih lama.

Optimalisasi pelayanan halte TransJakarta menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem transportasi publik di Jakarta. Optimalisasi dapat diwujudkan melalui perbaikan fasilitas halte, seperti penambahan ruang tunggu yang lebih luas, peningkatan kapasitas tempat duduk, serta penyediaan aksesibilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas. Selain itu, pemanfaatan teknologi dalam sistem transportasi juga menjadi aspek krusial, misalnya penerapan sistem pembayaran nontunai yang lebih efisien serta penyediaan informasi real-time mengenai kedatangan bus melalui layar digital di halte.

Dalam perkembangannya, kondisi halte pada Koridor 6U masih menghadapi berbagai tantangan yang berdampak pada kenyamanan dan efisiensi layanan bagi pengguna. Beberapa halte pada koridor ini mengalami keterbatasan kapasitas ruang tunggu, yang mengakibatkan kepadatan penumpukan pada jam-jam sibuk. Selain itu, beberapa halte, seperti Halte Duren Tiga, Halte Pasar Minggu dan Halte Tende, menunjukkan kondisi infrastruktur yang kurang terawat, ditandai dengan kerusakan pada kursi tunggu, minimnya penerangan, serta keterbatasan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Fasilitas pendukung lainnya, seperti papan informasi digital yang menampilkan jadwal kedatangan bus secara real-time, belum tersedia secara optimal, sehingga menyulitkan penumpang dalam memperoleh informasi terkait keberangkatan dan kedatangan bus.

Selain permasalahan infrastruktur, operasional bus di Koridor 6U masih mengalami ketidaktepatan jadwal keberangkatan. Hal ini terutama disebabkan oleh kondisi lalu lintas yang padat serta penggunaan jalur non-eksklusif, yang mengharuskan bus berbagi jalur dengan kendaraan pribadi. Kemacetan di beberapa ruas jalan utama, seperti Jalan Mampang Prapatan dan Jalan Kapten Tende, sering kali menyebabkan keterlambatan kedatangan bus, yang berdampak pada peningkatan waktu tunggu bagi penumpang di halte. Selain itu, keterbatasan jumlah armada yang beroperasi pada jam sibuk turut memperburuk kondisi pelayanan, sehingga menurunkan efisiensi dan kenyamanan pengguna.

Permasalahan lain yang perlu mendapatkan perhatian adalah kurangnya integrasi layanan antara halte di Koridor 6U dengan moda transportasi lainnya, seperti MRT dan KRL. Meskipun beberapa halte memiliki lokasi yang berdekatan dengan stasiun MRT, seperti Halte Blok M dengan Stasiun MRT Blok M, masih terdapat kendala dalam kemudahan perpindahan moda transportasi. Minimnya fasilitas pendukung, seperti skybridge dan petunjuk arah yang jelas, sering kali menyulitkan penumpang dalam melakukan perpindahan moda transportasi secara cepat dan efisien. Berdasarkan data terbaru mengenai kondisi halte TransJakarta, namun, beberapa perbaikan telah dilakukan dalam upaya revitalisasi dan optimalisasi

layanan di berbagai koridor, termasuk Koridor 6U yang menghubungkan Pasar Minggu dan Blok M. Namun, tantangan yang masih dihadapi di halte-halte sepanjang rute ini meliputi keterbatasan ruang tunggu, fasilitas yang belum memadai, serta aksesibilitas yang masih perlu ditingkatkan.

Tabel : Perbandingan 23 Halte Koridor 6U

No	Nama Halte	Kondisi Infrastruktur	Ketersediaan Fasilitas	Aksesibilitas Disabilitas	Kepadatan (Jam Sibuk)	Ketepatan Waktu Bus
1	Pasar Minggu	Buruk	Tidak memadai	Tidak tersedia	Tinggi	Sering terlambat
2	Duren Tiga	Sedang	Cukup	Tidak tersedia	Sedang	Terlambat
3	Mampang Prapatan	Baik	Memadai	Tersedia	Tinggi	Cukup tepat waktu
4	Blok M	Baik	Memadai	Tersedia	Sangat tinggi	Tepat waktu
5	Kelurahan Pasar Minggu	Buruk	Kurang	Tidak tersedia	Tinggi	Sering terlambat
6	Direktorat Jenderal Hortikultura	Buruk	Kurang	Tidak tersedia	Sedang	Terlambat
7	Litbang Pertanian	Buruk	Tidak ada	Tidak tersedia	Rendah	Tepat waktu
8	Kecamatan Pasar Minggu	Sedang	Cukup	Tidak tersedia	Sedang	Terlambat
9	TTI Center	Sedang	Cukup	Tidak tersedia	Sedang	Cukup tepat waktu
10	Karang Pol	Buruk	Tidak ada	Tidak tersedia	Rendah	Tepat waktu
11	Jati Padang 1	Sedang	Cukup	Tidak tersedia	Sedang	Terlambat
12	Pejaten 1	Sedang	Cukup	Tidak tersedia	Sedang	Cukup tepat waktu
13	Buncit Indah 1	Sedang	Cukup	Tidak tersedia	Sedang	Terlambat
14	Warung Jati 1	Sedang	Cukup	Tidak tersedia	Sedang	Terlambat
15	Imigrasi 1	Sedang	Cukup	Tidak tersedia	Sedang	Cukup tepat waktu

16	Duren Tiga 2	Buruk	Kurang	Tidak tersedia	Tinggi	Sering terlambat
17	Mampang 5	Sedang	Cukup	Tidak tersedia	Sedang	Cukup tepat waktu
18	Jalan Bangka 1	Sedang	Cukup	Tidak tersedia	Sedang	Terlambat
19	Jalan Poncol Jaya 1	Buruk	Tidak ada	Tidak tersedia	Rendah	Tepat waktu
20	Wolter Monginsidi	Baik	Memadai	Tersedia	Tinggi	Cukup tepat waktu
21	Pasar Santa	Baik	Memadai	Tersedia	Tinggi	Cukup tepat waktu
22	Cikajang Wolter Monginsidi	Baik	Memadai	Tersedia	Tinggi	Cukup tepat waktu
23	Tirtayasa 1	Sedang	Cukup	Tidak tersedia	Sedang	Terlambat

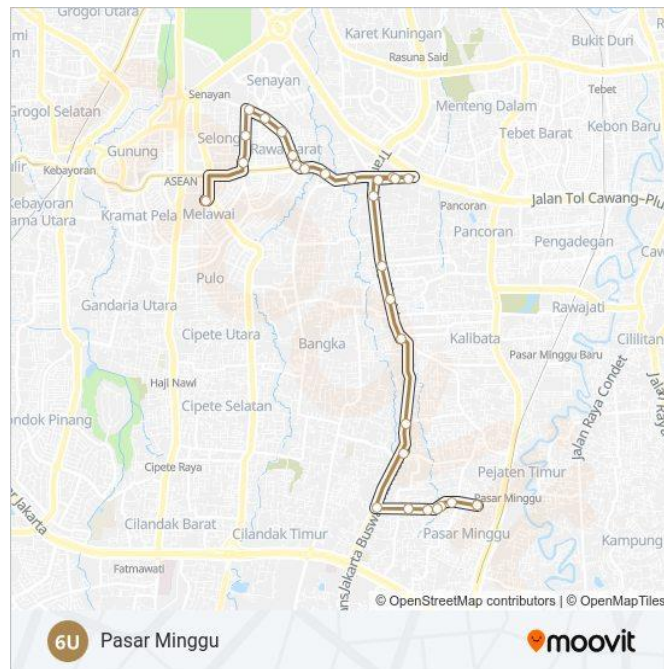
Berdasarkan tabel perbandingan 23 halte pada Koridor 6U, dapat disimpulkan bahwa kualitas infrastruktur halte, ketersediaan fasilitas, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta ketepatan waktu bus masih bervariasi dan belum sepenuhnya optimal. Beberapa halte utama seperti Blok M, Mampang Prapatan, Wolter Monginsidi, dan Pasar Santa memiliki infrastruktur yang lebih baik, fasilitas memadai, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Sebaliknya, beberapa halte seperti Pasar Minggu, Duren Tiga, Kelurahan Pasar Minggu, serta beberapa halte kecil lainnya masih memiliki kondisi yang buruk dengan fasilitas yang tidak memadai, serta kurangnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 33 Tahun 2017 mengatur Standar Pelayanan Minimal (SPM) layanan angkutan umum TransJakarta. Regulasi ini mencakup berbagai aspek layanan, seperti keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Selain itu, peraturan ini juga menetapkan indikator kinerja yang harus dipenuhi oleh layanan TransJakarta untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal bagi pengguna. Dan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pemerintah memiliki

tanggung jawab dalam penyediaan transportasi umum yang layak bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan efektivitas, efisiensi, dan kenyamanan pengguna. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diterapkan oleh TransJakarta juga menegaskan pentingnya keandalan, keamanan, aksesibilitas, dan kenyamanan dalam layanan transportasi publik (TransJakarta, 2011).

Selain SPM, kebijakan yang relevan adalah Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik dan Dokumentasi, yang mengatur transparansi dalam penyediaan layanan transportasi, termasuk publikasi jadwal dan kondisi operasional bus secara real-time. Implementasi regulasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna TransJakarta di Koridor 6U dapat memperoleh informasi yang akurat dan layanan yang lebih efisien.

Untuk memahami lebih lanjut mengenai tantangan dalam optimalisasi layanan halte TransJakarta, penting untuk meninjau kondisi aktual yang terjadi di lapangan. Salah satu contoh yang relevan adalah Halte Koridor 6U, yang menghubungkan Pasar Minggu dan Blok M. Koridor ini berperan strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat Jakarta Selatan, terutama bagi mereka yang bergantung pada transportasi publik untuk aktivitas sehari-hari. Namun, berbagai kendala masih ditemukan dalam pengelolaannya, mulai dari kepadatan penumpang yang tinggi hingga keterbatasan fasilitas yang dapat berdampak pada kenyamanan dan efisiensi perjalanan. Oleh karena itu, evaluasi yang komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi halte di koridor ini menjadi hal yang krusial dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan TransJakarta secara keseluruhan.



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

Halte Koridor 6U, yang menghubungkan Pasar Minggu dan Blok M, merupakan salah satu jalur utama yang melayani rute strategis kota Jakarta Selatan. Berdasarkan pengamatan, beberapa masalah seperti kepadatan penumpang, ketidaknyamanan fasilitas, dan ketidakefisienan waktu keberangkatan sering kali ditemukan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi penggunaan halte Transjakarta, terutama di Koridor 6U.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian menggambarkan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta didasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang di temukan di lapangan. Didalam penelitian ini juga terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, dan mengimplementasikan kondisi-kondisi yang terjadi dan bertujuan untuk

memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini. Penelitian ini juga hanya mendeskripsikan informasi yang ada secara objek (Sugiyono dalam Harbani Pasolong, 2013;75-6)

Penelitian ini menggunakan dua kategori utama dalam pengumpulan data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, serta diskusi dengan informan yang memiliki relevansi terhadap penelitian ini. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber yang kredibel, seperti dokumen resmi PT TransJakarta, laporan kebijakan pemerintah, artikel jurnal ilmiah, serta berita terkini yang berkaitan dengan perkembangan dan kondisi transportasi publik di Jakarta.

Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini menerapkan beberapa teknik yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan komprehensif. Observasi lapangan dilakukan guna mengamati secara langsung kondisi halte pada Koridor 6U, mencatat berbagai kendala infrastruktur, kepadatan penumpang, serta efektivitas layanan yang diberikan. Selain itu, wawancara mendalam dilakukan dengan informan terpilih untuk menggali lebih jauh mengenai hambatan yang dihadapi dalam operasional halte serta peluang optimalisasi layanan. Studi dokumentasi juga menjadi bagian dari metode pengumpulan data, di mana laporan tahunan PT TransJakarta, regulasi transportasi, serta penelitian terdahulu mengenai pelayanan publik dan transportasi massal dianalisis sebagai bahan perbandingan dan landasan teoritis penelitian ini.

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi optimalisasi pelayanan halte TransJakarta pada Koridor 6U, dengan fokus pada aspek infrastruktur, operasional layanan, serta integrasi moda transportasi. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi yang tepat guna dalam meningkatkan kualitas layanan TransJakarta sehingga dapat menjadi pilihan utama bagi masyarakat Jakarta dalam mobilitas sehari-hari.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis, yang bertujuan untuk

mengidentifikasi pola dan tema utama dalam penelitian ini. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan data berdasarkan beberapa kategori utama, yaitu kondisi infrastruktur halte, yang mencakup kelengkapan fasilitas, kebersihan, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, kinerja operasional layanan, yang meliputi jadwal keberangkatan, keterlambatan bus, serta koordinasi jalur; serta kepuasan pengguna layanan, yang mencerminkan keluhan, harapan, serta tingkat kenyamanan penumpang terhadap sistem transportasi TransJakarta. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait tantangan dan peluang dalam optimalisasi layanan halte TransJakarta pada Koridor 6U.

Dengan meningkatnya kebutuhan akan transportasi publik yang berkualitas, penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi dalam mendukung perbaikan sistem transportasi di Jakarta, khususnya dalam meningkatkan pelayanan halte TransJakarta agar lebih efisien, nyaman, dan ramah bagi seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi pemerintah dan pengelola TransJakarta dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan berkelanjutan dalam pengelolaan sistem transportasi massal di ibu kota.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Ketidaksesuaian Antara Permintaan dan Penawaran:

- Jumlah Armada Tidak Cukup : Jumlah armada bus yang tersedia tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan penumpang, terutama pada jam-jam sibuk. Hal ini menyebabkan kepadatan penumpang yang berlebihan di dalam bus dan di halte.
- Frekuensi Keberangkatan yang Tidak Sesuai : Jadwal keberangkatan bus seringkali tidak sesuai dengan permintaan penumpang, sehingga menyebabkan penumpukan penumpang di beberapa halte dan membuat penumpang merasa tidak nyaman.

2. Kualitas Fasilitas yang Kurang Memadai:

- Kondisi Halte yang Tidak Terawat : Banyak halte Transjakarta, terutama di Koridor 6U, yang kondisinya kurang terawat. Fasilitas seperti tempat duduk, penerangan, dan informasi keberangkatan seringkali rusak atau tidak berfungsi dengan baik.
- Aksesibilitas Terbatas: Beberapa halte tidak dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk pengguna dengan disabilitas, seperti ramp atau pegangan tangan.

3. Ketidaktepatan Waktu Keberangkatan:

- Bus Sering Terlambat : Banyak bus Transjakarta yang sering terlambat dari jadwal yang telah ditentukan, sehingga membuat penumpang merasa dirugikan dan tidak nyaman.
- Ketidakstabilan Jadwal : Jadwal keberangkatan bus seringkali tidak stabil, sehingga sulit bagi penumpang untuk merencanakan perjalanan, keterlambatan juga di sebabkan oleh kemacetan lalu lintas hal ini dikarenakan Koridor 6U tidak melewati jalur khusus melainkan jalur umum.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana kondisi pelayanan penggunaan halte Transjakarta di Koridor 6U?
- Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat optimalisasi penggunaan halte tersebut?
- Apa solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengguna di halte Koridor 6U?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- Menilai kondisi pelayanan penggunaan halte Transjakarta pada Koridor 6U.
- Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi penggunaan halte di Koridor 6U.
- Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengguna di halte Koridor 6U

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna serta memberikan wawasan kepada pembaca mengenai teori-teori yang berkaitan dengan pengukuran kinerja pelayanan publik.

1.5.2 Manfaat Praktis

- Bagi Penulis
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis terkait dengan kinerja pelayanan serta hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai transportasi publik, khususnya dalam hal pengelolaan halte dan pelayanan bus.
- Bagi Pembaca
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan informasi yang berguna bagi pembaca, serta penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai perbaikan layanan yang berdampak pada kenyamanan dan kepuasan mereka.
- Bagi pemerintah dan pengelola Transjakarta, penelitian ini dapat memberikan wawasan terkait kendala yang ada di halte-halte tertentu serta solusi yang dapat meningkatkan pelayanan.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan referensi penting dalam penelitian ini karena memberikan gambaran umum tentang permasalahan pelayanan TransJakarta, khususnya dalam hal kepuasan pengguna, efektivitas layanan, optimalisasi fasilitas halte, serta penerapan kebijakan transportasi publik.

Tabel. Penelitian Tardahulu

N o.	Nama	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dan Perbedaan Penelitian
1	Hasrina Puspitarsi dan Sardjito (2014)	Peningkatan Pelayanan Bus Transjakarta Berdasarkan Preferensi Pengguna (Studi Kasus: Koridor I Blok M ± Kota, Jakarta)	Kuantitatif (Survei Preferensi Pengguna)	Beberapa poin penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan Transjakarta meliputi waktu tunggu kendaraan di shelter, kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu angkutan. Arahkan untuk peningkatan layanan mencakup memperpendek waktu tunggu, menertibkan lalu lintas, memperbaiki fasilitas halte, serta	relevansi antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yakni mengenai optimalisasi pelayanan publik transjakarta. Namun pada penelitian ini lebih berfokus pada preferensi pengguna transjakarta dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Memberikan gambaran tentang faktor kepuasan pengguna TransJakarta yang juga diterapkan

				meningkatkan keamanan dengan menambah petugas dan lampu di sekitar halte. Selain itu, penambahan armada untuk memperpendek waktu antar kendaraan juga diperlukan untuk mengurangi penumpukan pengguna. Prioritas perbaikan layanan didasarkan pada analisis eksisting, standar ketentuan pelayanan, dan harapan masyarakat.	dalam penelitian ini untuk Koridor 6U.
2	Siti Marhamatul Lathifah (2023)	PENGARUH FAKTOR EKONOMI DAN FAKTOR SOSIAL PADA POLA PENGGUNA TRANSPORTASI PUBLIK TRANSJAKARTA DI JAKARTA MENGGUNAKAN METODE ASSOCIATION RULE	Metode penelitian kualitatif	Penelitian mengenai pengaruh faktor ekonomi dan sosial pada pola pengguna Transjakarta menghasilkan beberapa kesimpulan. Pertama, persepsi pengguna	Penelitian ini berfokus pada pola perilaku pengguna transportasi publik TransJakarta dengan mempertimbangkan faktor ekonomi dan sosial yang memengaruhi keputusan individu untuk menggunakan

				terhadap fasilitas Transjakarta, seperti halte, kendaraan, akses, dan informasi, dianggap baik dalam hal kebersihan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan layanan informatif. Kedua, analisis Association Rule menghasilkan 13 pola asosiasi pengguna, dengan faktor usia (15-64 tahun) dan kondisi fasilitas menjadi penentu utama. Ketiga, secara ekonomi, biaya perjalanan menggunakan Transjakarta lebih murah dibandingkan dengan transportasi pribadi,	transportasi publik.
--	--	--	--	---	----------------------

				dengan konsumen memperoleh surplus sebesar Rp. 1.987.505.000.	
3	Aloysius Deno Hervino, Andy Susilo Lukito Budi, J.Seno Aditya Utama (2022)	KEPUASAN PENGGUNA HALTE TRANSIT TRANSJAKARTA DENGAN PENDEKATAN HETEROGENOUS CUSTOMER SATISFACTION INDEX(HCSI)	Pendekatan dalam penelitian ini akan dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif deskriptif.	Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan konsumen pengguna layanan TJ Koridor 1, khususnya di halte-halte transit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna secara umum baik. Atribut layanan dengan kepuasan tertinggi meliputi harga tiket, area khusus wanita, kemudahan membeli tiket, dan informasi tujuan bis di halte. Namun, terdapat beberapa atribut dengan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan HCSI, yang memungkinkan pengukuran tingkat kepuasan secara lebih objektif dan terstruktur.

				kepuasan rendah, seperti banyak jalur yang bercampur dengan jalan biasa, lama perjalanan, waktu tunggu, kenyamanan berdiri, kebisingan di bis, dan jalur antrian. Pengelola Koridor 1 TJ perlu terus memperbaiki layanan untuk memenuhi harapan pengguna.	
4	Azzami, Alifa Nur (2024)	RESPONS PENGGUNA TRANSJAKAR TA TERHADAP FASILITAS PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS (STUDI KASUS PENGGUNA TRANSJAKAR TA DI HALTE RAGUNAN)		Hasil penelitian menunjukkan bahwa seorang penumpang prioritas, yaitu penyandang disabilitas, masih belum mendapatkan haknya secara penuh dalam menggunakan transportasi publik, yang menunjukkan kurangnya kesetaraan bagi seluruh	penelitian ini mengkaji aspek inklusivitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus. Keduanya relevan dalam upaya peningkatan layanan Transjakarta, tetapi dari perspektif yang berbeda, yakni efisiensi dan inklusivitas.

				pengguna layanan publik. Selain itu, seorang penumpang lanjut usia (lansia) terkadang masih menghadapi situasi di mana haknya kurang dihargai oleh penumpang umum. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa meskipun fasilitas yang mendukung aksesibilitas, seperti perbedaan warna bangku, pin prioritas, dan himbauan di atas bangku prioritas, belum berhasil mendorong responsifitas yang diharapkan dari penumpang umum Transjakarta.	
5	Fadhli Hibatullah dan Mawar Mawar	Evaluasi Peraturan Gubernur Tentang Standar Pelayanan	Penelitian ini menggabungkan pendekatan kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan	Penelitian ini lebih mengarah pada evaluasi kebijakan dan regulasi,

	(2023)	Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta Daerah Khusus Ibukota Jakarta	dengan metodologi deskriptif.	bahwa: pertama, indikator efektivitas sesuai dengan tujuan, didukung oleh peran pelaksana kebijakan yang bersinergi dalam perbaikan standar pelayanan minimal di Transjakarta. Kedua, efisiensi tarif Transjakarta sudah sesuai prinsip efisiensi, meski ketepatan waktu masih belum tercapai. Ketiga, kecukupan pelayanan sudah sesuai dan ideal, terutama dalam keteraturan. Keempat, pemerataan kebijakan belum tercapai sepenuhnya, dengan temuan kurangnya petugas di bus dan	khususnya mengenai Peraturan Gubernur tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk layanan angkutan umum Transjakarta. Penelitian ini berfokus pada aspek legal dan regulasi, menilai apakah kebijakan yang ada telah dilaksanakan dengan baik dan apakah standar pelayanan yang ditetapkan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tujuan pengelolaan Transjakarta.
--	--------	--	-------------------------------	---	---

				ketidaktepatan headway. Kelima, responsivitas belum sesuai, karena kebijakan standar pelayanan minimal belum banyak menyentuh kebutuhan masyarakat.	
--	--	--	--	---	--

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi Publik adalah bidang ilmu yang mempelajari bagaimana mengelola urusan pemerintahan dan pelayanan publik. Sederhananya, ini adalah ilmu yang mempelajari cara mengelola negara, baik itu di tingkat pusat, daerah, maupun lembaga-lembaga publik lainnya. Administrasi publik sangat penting karena berhubungan langsung dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Melalui administrasi publik, pemerintah dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan keamanan. Selain itu, administrasi publik juga berperan dalam mewujudkan tujuan negara, yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial. Singkatnya, administrasi publik adalah ilmu yang sangat relevan dengan kehidupan kita sehari-hari. memahami administrasi publik, kita dapat lebih memahami bagaimana pemerintah bekerja dan bagaimana kita dapat berpartisipasi dalam proses pemerintahan.

Istilah Administrasi Publik dapat dibagi ke dalam dua bentuk yakni Administrasi dan Publik. Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang berarti melayani dan membantu. Sedangkan dalam bahasa Inggris, menggunakan istilah *administration* yang sebenarnya dari kata *Ad*

(intensif) dan ministrare (*to serve*) yang berarti melayani. Sedangkan Negara dalam bahasa latin yaitu status yang berarti keadaan yang memiliki sifat yang tegak dan tetap atau lebih sering disebut station yang berarti kedudukan.

Administrasi publik dapat dipahami dalam dua perspektif utama. Pertama, administrasi publik sebagai aktivitas pemerintah dalam menjalankan kebijakan, di mana lembaga eksekutif bertanggung jawab atas implementasi kebijakan transportasi yang telah ditetapkan oleh legislatif dan yudikatif. Kedua, administrasi publik sebagai koordinasi usaha kolektif dalam pelaksanaan kebijakan publik, yang mencakup keterlibatan berbagai sektor, termasuk pemerintah daerah, operator transportasi, serta masyarakat pengguna layanan. Dalam konteks optimalisasi pelayanan halte TransJakarta, kedua perspektif ini saling berkaitan, mengingat keberhasilan sistem transportasi publik sangat bergantung pada sinkronisasi kebijakan, efektivitas manajemen, serta partisipasi publik dalam mendukung keberlanjutan layanan.

Menurut Prajudi Atmosudirjo (1982:272) dalam buku Administrasi dan Manajemen Umum mengatakan: “Administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan”.

Menurut Arifin Abdulrachman (1959:2) dalam buku Majalah Administrasi Negara mengemukakan bahwa: “Administrasi Publik adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari politik negara”.

Dan menurut Dwight Waldo (1955), administrasi publik merupakan manajemen dan organisasi sumber daya manusia serta sarana dan prasarana dalam rangka mencapai tujuan pemerintah. Hal ini relevan dengan upaya peningkatan kualitas halte TransJakarta, yang tidak hanya melibatkan aspek perencanaan infrastruktur, tetapi juga pengelolaan operasional layanan serta optimalisasi kebijakan publik dalam bidang transportasi. Felix A. Nigro menekankan bahwa administrasi publik memiliki peran penting dalam formulasi kebijakan dan implementasi layanan publik, yang dalam penelitian ini dikaitkan dengan penyediaan fasilitas halte yang lebih baik, peningkatan efisiensi operasional bus,

serta integrasi moda transportasi untuk mendukung sistem mobilitas perkotaan yang lebih optimal.

Optimalisasi halte TransJakarta juga dapat dianalisis menggunakan konsep Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam administrasi publik, yang mengharuskan layanan transportasi memenuhi kriteria kehandalan, ketepatan waktu, keamanan, aksesibilitas, dan kenyamanan. Konsep ini sejalan dengan teori Good Governance, yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan layanan transportasi umum. Dalam praktiknya, keberhasilan administrasi publik dalam sektor transportasi bergantung pada sejauh mana kebijakan yang diterapkan mampu meningkatkan efisiensi layanan serta memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat pengguna layanan TransJakarta.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah suatu kerangka berpikir, pola pikir, atau cara pandang yang mendasari seseorang atau kelompok dalam memahami suatu fenomena, masalah, atau konsep. Sederhananya, paradigma adalah "kacamata" yang kita gunakan untuk melihat dunia. Kacamata ini akan mempengaruhi cara kita berpikir, bertindak, dan menginterpretasikan informasi yang kita terima. Karakteristik Paradigma:

- Relatif: Paradigma tidak mutlak benar atau salah, tetapi bersifat relatif tergantung pada konteks dan perspektif.
- Berkembang: Paradigma dapat berubah seiring berjalannya waktu, seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- Mempengaruhi Tindakan: Paradigma akan mempengaruhi cara kita bertindak dan mengambil keputusan.

Paradigma pertama, yang berlangsung antara 1900-1926, dikenal dengan istilah paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Tokoh-tokoh utama dalam paradigma ini adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Goodnow berpendapat bahwa

politik seharusnya fokus pada kebijakan atau kehendak rakyat, sementara administrasi lebih memperhatikan pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan tersebut. Pemikiran Goodnow ini tertuang dalam karyanya yang berjudul *Politics and Administration* pada tahun 1900. Paradigma pertama ini lebih menekankan pada aspek "locus" yaitu birokrasi pemerintah, tetapi belum membahas dengan rinci mengenai metode atau fokus yang harus dikembangkan dalam administrasi publik.

Paradigma kedua, yang berlangsung antara 1927-1937, dikenal sebagai paradigma prinsip-prinsip administrasi. Tokoh-tokoh seperti Willoughby, Gullick, Urwick, serta tokoh-tokoh manajemen klasik seperti Fayol dan Taylor menekankan bahwa prinsip-prinsip administrasi menjadi perhatian utama dalam administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut, yang dikenal dengan singkatan PODSCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting), bersifat universal dan dapat diterapkan di berbagai tempat dan waktu. Oleh karena itu, paradigma ini lebih menekankan pada fokus ketimbang locus.

Paradigma ketiga, yang berlangsung antara 1950-1970, menyebut administrasi negara sebagai bagian dari ilmu politik. Dalam paradigma ini, Herbert Simon berpendapat bahwa administrasi negara tidak bersifat nilai bebas (value free) dan tidak bisa diterapkan secara universal. Simon mengkritik prinsip-prinsip administrasi yang dianggap tidak konsisten dan tidak universal. John Gaus juga menyatakan bahwa teori administrasi publik adalah bagian dari teori politik. Oleh karena itu, paradigma ini memperkenalkan administrasi publik sebagai bagian dari ilmu politik, dengan birokrasi pemerintahan sebagai locus, namun dengan fokus yang masih kabur karena adanya banyak kelemahan dalam prinsip-prinsip administrasi. Pada masa ini, administrasi publik mengalami krisis identitas karena dominasi ilmu politik dalam studi administrasi publik.

Paradigma keempat, yang berlangsung antara 1956-1970, melihat administrasi publik sebagai ilmu administrasi. Pada paradigma ini, prinsip-prinsip manajemen yang diperkenalkan dalam paradigma kedua dikembangkan secara lebih ilmiah.

Fokus utama paradigma ini adalah perilaku organisasi, analisis manajemen, dan penerapan teknologi modern, termasuk metode kualitatif, analisis sistem, dan riset operasi. Terdapat dua perkembangan dalam paradigma ini, yaitu perkembangan ilmu administrasi murni yang didorong oleh psikologi sosial, dan perkembangan yang berorientasi pada kebijakan publik. Kedua arah perkembangan ini dinilai dapat diterapkan baik dalam dunia bisnis maupun administrasi publik. Sehingga, lokus dalam paradigma ini menjadi tidak begitu jelas.

Paradigma kelima, yang dimulai pada tahun 1970 hingga sekarang, memandang administrasi publik sebagai administrasi publik yang sesungguhnya, dengan fokus dan lokus yang jelas. Fokus dari paradigma ini meliputi teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik, sementara lokusnya adalah masalah-masalah dan kepentingan publik.

Paradigma terakhir, yang dikenal sebagai paradigma *governance*, adalah suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan di mana urusan ekonomi, sosial, dan politik dikelola melalui interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta. Paradigma *governance* menekankan mekanisme dan proses yang memungkinkan masyarakat dan kelompok-kelompok untuk mengartikulasikan kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan, serta menjalankan hak dan kewajibannya.

Tabel Relevansi Paradigma

Jenis	Keterangan
Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)	Dalam penelitian ini, peran kebijakan pemerintah dalam pelayanan transportasi publik sangat penting. Pemerintah DKI Jakarta bertanggung jawab dalam penyediaan layanan TransJakarta melalui kebijakan transportasi yang mendukung efisiensi dan aksesibilitas halte.
Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)	Prinsip PODSCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting) dapat diterapkan dalam manajemen layanan TransJakarta. Misalnya, perencanaan rute dan jadwal bus, koordinasi antara petugas halte, serta pengelolaan anggaran dan perawatan infrastruktur halte.
Paradigma	Layanan TransJakarta adalah bagian dari kebijakan publik yang

Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)	dipengaruhi oleh keputusan politik. Regulasi seperti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal menunjukkan bagaimana kebijakan politik membentuk pelayanan transportasi publik.
Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)	Optimalisasi halte TransJakarta memerlukan pendekatan ilmiah dalam administrasi publik, termasuk analisis sistem, riset operasi, dan penerapan teknologi modern seperti aplikasi real-time tracking untuk meningkatkan layanan bus.
Paradigma Administrasi Publik yang Sesungguhnya (1970-sekarang)	Penelitian ini menekankan pada teori organisasi dan kebijakan publik dalam meningkatkan pelayanan TransJakarta. Evaluasi terhadap halte dan rekomendasi perbaikan layanan mencerminkan bagaimana administrasi publik modern berfokus pada masalah publik dan kepentingan masyarakat.
Paradigma Governance (Tata Kelola Pemerintahan)	Paradigma ini paling relevan dengan penelitian ini, karena pelayanan TransJakarta melibatkan pemerintah, masyarakat pengguna, dan sektor swasta (misalnya kerja sama dengan operator bus dan penyedia teknologi transportasi). Interaksi antara berbagai pemangku kepentingan ini menjadi kunci dalam mengoptimalkan pelayanan halte di Koridor 6U.

1.6.4 Optimalisasi Pelayanan

Pengertian Optimalisasi Menurut Poerdwadarminta (2014): Optimalisasi adalah pencapaian hasil yang sesuai dengan keinginan, dimana hasil yang dicapai mencerminkan efektivitas dan efisiensi dalam memenuhi harapan. Konsep ini juga diartikan sebagai suatu ukuran yang menunjukkan kemampuan untuk memenuhi semua kebutuhan melalui kegiatan yang dilaksanakan.

Pengertian Optimalisasi Menurut Winardi (2014): Optimalisasi didefinisikan sebagai ukuran yang mengarah pada pencapaian tujuan melalui upaya tertentu. Ini adalah usaha untuk memaksimalkan kegiatan sehingga dapat menghasilkan keuntungan yang diinginkan atau diharapkan. Dengan demikian, optimalisasi hanya dapat tercapai apabila dilakukan secara efektif dan efisien. Dalam konteks organisasi, tujuan senantiasa difokuskan untuk mencapai hasil secara optimal, yaitu dengan efektivitas dan efisiensi.

Pengertian Optimalisasi Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI): Optimalisasi berasal dari kata dasar "optimal," yang berarti terbaik, tertinggi, atau paling menguntungkan. Ini merujuk pada proses atau tindakan untuk menjadikan sesuatu (misalnya desain, sistem, atau keputusan) lebih sempurna, fungsional, atau efektif. Pengertian Pendayagunaan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI): Pendayagunaan terdiri dari kata "daya" yang berarti usaha, dan "guna" yang berarti manfaat. Pendayagunaan berarti pengelolaan atau pemanfaatan agar menghasilkan hasil dan manfaat yang optimal, serta menjalankan tugas dengan efisien. Dalam konteks lain, pendayagunaan atau utility diartikan sebagai kegunaan, terutama yang dihasilkan dari kemampuan untuk melaksanakan berbagai fungsi.

Optimalisasi kualitas pelayanan publik saat ini menjadi hal yang sangat penting, mengingat semakin tingginya harapan masyarakat untuk memperoleh layanan yang cepat dan mudah. Namun, kenyataannya, hal tersebut belum sepenuhnya terwujud oleh pemerintah. Masih banyak masalah dan kendala yang dirasakan oleh masyarakat, seperti proses yang lambat, bahkan beberapa orang masih harus membayar biaya untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Birokrasi yang rumit dan berbelit-belit masih menjadi tantangan utama dalam semua jenis pelayanan publik, baik itu pelayanan administrasi, jasa, maupun barang. Salah satu indikator keberhasilan suatu instansi pemerintahan adalah tercapainya pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, sehingga dapat membangun citra positif bagi birokrasi pemerintah dan mewujudkan pemerintahan yang baik, yang dikenal dengan sebutan *Good Governance*.

Tahapan-tahapan dalam optimalisasi pelayanan. Proses optimalisasi pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang berkelanjutan dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan secara terus-menerus. Berikut adalah beberapa tahapan umum yang umumnya dilakukan:

1. Analisis Kebutuhan dan Harapan Pelanggan

- Identifikasi pelanggan: Siapa saja yang menjadi target layanan?
- Pemetaan kebutuhan: Apa saja kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan?
- Evaluasi layanan saat ini: Bagaimana kualitas layanan saat ini dibandingkan dengan harapan pelanggan?
- Analisis gap: Identifikasi perbedaan antara layanan yang ada dengan yang diharapkan pelanggan.

2. Perancangan Sistem Pelayanan

- Desain ulang proses: Menyederhanakan dan memperbaiki proses pelayanan yang ada.
- Penetapan standar pelayanan: Menetapkan standar kualitas pelayanan yang jelas dan terukur.
- Pemilihan teknologi: Memilih teknologi yang tepat untuk mendukung proses pelayanan.
- Pembagian tugas dan tanggung jawab: Menentukan siapa yang bertanggung jawab atas setiap tahapan pelayanan.

3. Implementasi

- Pelatihan pegawai: Melatih pegawai agar memiliki kompetensi yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan.
- Sosialisasi: Mensosialisasikan sistem pelayanan yang baru kepada seluruh pegawai.
- Implementasi bertahap: Melakukan implementasi secara bertahap untuk meminimalkan risiko.

4. Evaluasi dan Peningkatan

- Pengumpulan data: Mengumpulkan data mengenai kinerja pelayanan

secara berkala.

- Analisis data: Menganalisis data untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
- Evaluasi kepuasan pelanggan: Melakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka.
- Pengembangan yang berkelanjutan: Melakukan perbaikan secara terus-menerus berdasarkan hasil evaluasi.

1.6.5 Faktor-faktor Pelayanan Publik

Istilah "pelayanan" berasal dari kata "service" dalam bahasa Inggris dan merujuk pada aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan tujuan tertentu. Kepuasan dari pelayanan ini hanya dapat dirasakan oleh kedua pihak yang terlibat, yaitu yang memberikan dan yang menerima layanan, dan bergantung pada sejauh mana penyedia jasa dapat memenuhi harapan pengguna. Secara dasar, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara teratur dan berkelanjutan, mencakup seluruh aktivitas organisasi dalam masyarakat. Proses ini melibatkan hubungan kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan, di mana keduanya saling menerima tanpa adanya keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik kepada masyarakat harus selalu memenuhi prinsip efisiensi, efektivitas, dan penghematan. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kepentingan umum dalam bidang produksi atau distribusi yang terkait dengan jasa-jasa vital.

Jika pelayanan publik dikaitkan dengan keadilan, maka pelayanan ini dapat dibagi menjadi tiga bentuk dasar: pertama, pelayanan yang setara bagi semua orang, seperti pendidikan wajib untuk anak-anak pada usia tertentu; kedua, pelayanan yang proporsional berdasarkan kebutuhan, seperti jumlah petugas kepolisian yang disesuaikan dengan tingkat kriminalitas di masing-masing wilayah; dan ketiga, pelayanan yang berbeda bagi individu yang disesuaikan dengan perbedaan relevan antara mereka.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Faktor pertama adalah sumber daya manusia, yang mencakup kompetensi pegawai, motivasi kerja, sikap dalam memberikan pelayanan, serta kecukupan jumlah pegawai. Pegawai yang memiliki keahlian, pengetahuan, dan keterampilan yang memadai akan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan efisien. Selain itu, motivasi kerja menjadi faktor penentu dalam memastikan bahwa pegawai memiliki dedikasi tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sikap pegawai, seperti keramahan, kesopanan, dan responsivitas, juga berperan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan dan pengembangan pegawai secara berkala guna meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Faktor berikutnya adalah sistem dan prosedur, yang mencakup kejelasan standar pelayanan, kemudahan prosedur, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Standar pelayanan yang jelas dan terukur memastikan bahwa layanan diberikan secara konsisten dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemudahan prosedur juga menjadi faktor penting dalam mengurangi birokrasi yang berbelit dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan transparansi dan mempercepat proses pelayanan, seperti melalui digitalisasi dokumen atau sistem antrian berbasis daring. Selain itu, regulasi yang mendukung serta koordinasi yang baik antarunit kerja sangat diperlukan agar pelayanan dapat berjalan secara optimal dan tidak terjadi tumpang tindih dalam implementasinya.

Selanjutnya, budaya organisasi dalam institusi pelayanan publik turut berkontribusi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Nilai-nilai organisasi, seperti profesionalisme dan integritas, harus tertanam dalam setiap pegawai agar pelayanan dapat dilakukan dengan penuh tanggung jawab. Visi dan misi organisasi juga harus tercermin dalam setiap aspek pelayanan guna memastikan bahwa semua kebijakan

dan tindakan yang diambil selaras dengan tujuan jangka panjang. Selain itu, gaya kepemimpinan yang efektif dapat memotivasi pegawai untuk bekerja dengan lebih optimal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Etika kerja yang tinggi, seperti disiplin dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas, akan berkontribusi pada peningkatan kredibilitas institusi publik di mata masyarakat.

Faktor eksternal juga memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Kondisi sosial ekonomi masyarakat, seperti tingkat pendidikan, pendapatan, dan akses terhadap informasi, mempengaruhi sejauh mana masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang tersedia secara optimal. Selain itu, stabilitas politik dan dukungan pemerintah terhadap kebijakan pelayanan publik menjadi faktor penentu dalam keberlanjutan serta pengembangan sistem pelayanan yang lebih baik. Tekanan sosial dari masyarakat, termasuk ekspektasi yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik yang cepat dan efisien, juga mendorong pemerintah untuk terus melakukan inovasi dalam sistem pelayanan.

Terakhir, faktor anggaran menjadi aspek yang tidak kalah penting dalam menentukan efektivitas pelayanan publik. Ketersediaan anggaran sangat menentukan keberlanjutan berbagai program pelayanan yang telah dirancang. Namun, tidak hanya besarnya anggaran yang menjadi perhatian, tetapi juga efisiensi dalam penggunaannya. Pengelolaan anggaran yang baik harus berorientasi pada efektivitas serta akuntabilitas guna memastikan bahwa setiap alokasi dana memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Oleh karena itu, transparansi dalam pengelolaan anggaran publik menjadi aspek yang harus diperhatikan dalam menciptakan layanan yang profesional, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan memahami dan mengoptimalkan seluruh faktor tersebut, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan dengan lebih efektif dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

1.6.6 Transportasi Transjakarta

Menurut ahli, Nasution (1996) Transportasi diartikan sebagai pemindahan

barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (*the promoting sector*) dan pemberi jasa (*the servicing sector*) bagi perkembangan ekonomi. Pengertian lainnya dikemukakan oleh Soesilo (1999) yang mengemukakan bahwa transportasi merupakan pergerakan tingkah laku orang dalam ruang baik dalam membawa dirinya sendiri maupun membawa barang-barang.

Selain itu, Tamin (1997:5) mengungkapkan bahwa prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu: (1) sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan; dan sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut. Dengan melihat dua peran yang di sampaikan di atas, peran pertama sering digunakan oleh perencana pengembang wilayah untuk dapat mengembangkan wilayahnya sesuai dengan rencana. Misalnya saja akan dikembangkan suatu wilayah baru dimana pada wilayah tersebut tidak akan pernah ada peminatnya bila wilayah tersebut tidak disediakan sistem prasarana transportasi. Sehingga pada kondisi tersebut, prasarana transportasi akan menjadi penting untuk aksesibilitas menuju wilayah tersebut dan akan berdampak pada tingginya minat masyarakat untuk menjalankan kegiatan ekonomi.

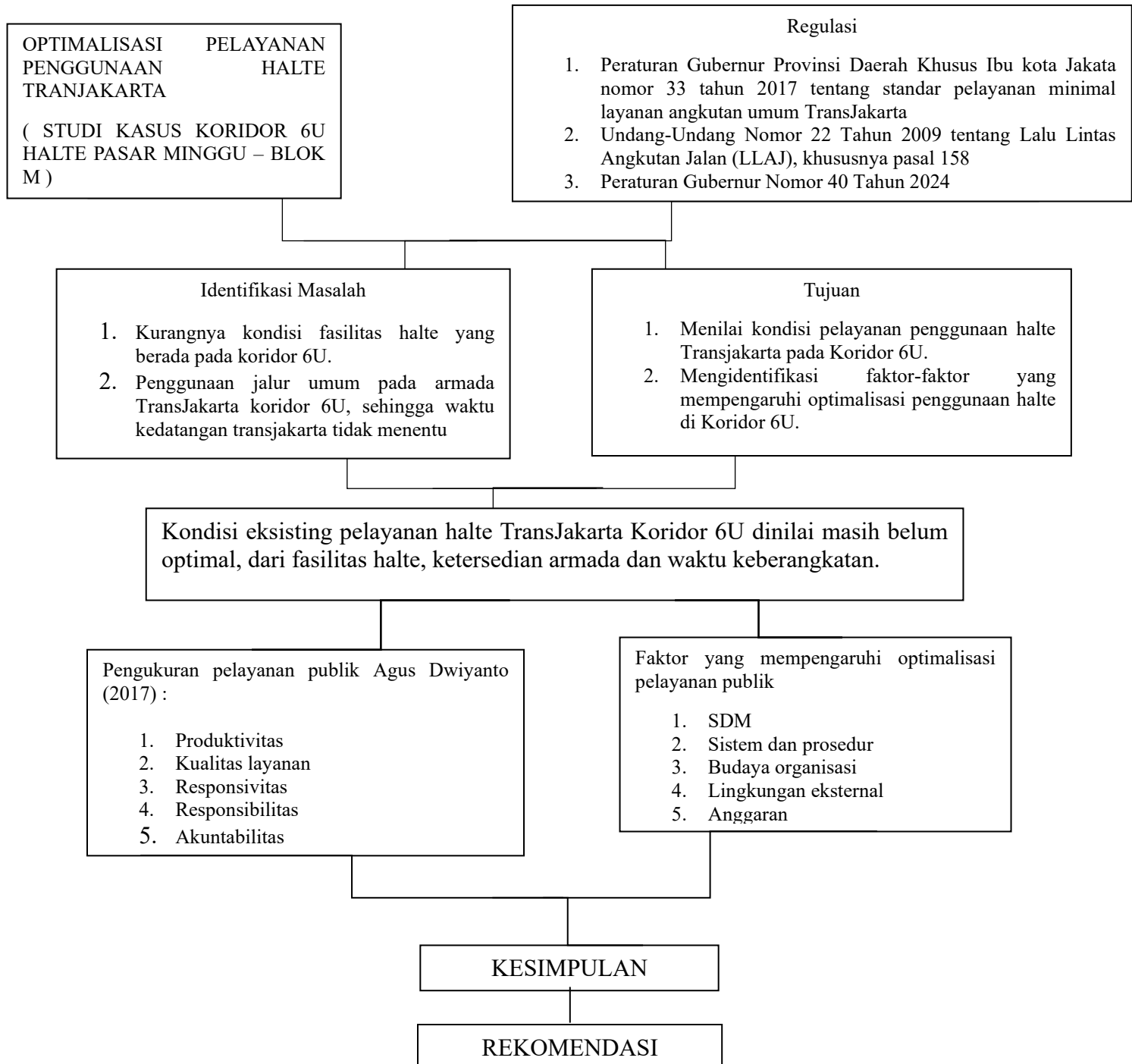
Dalam pemecahan masalah transportasi tidaklah serumit kompleksitas, hal ini seperti yang disampaikan oleh Wells (1975), karena menurutnya di dalam pemecahan transportasi dapat dilakukan sebagai berikut:

- Membangun prasarana transportasi dengan dimensi yang lebih besar sehingga kapasitasnya sesuai dengan atau melebihi kebutuhan;
- Mengurangi tuntutan akan pergerakan dengan mengurangi jumlah

armada yang menggunakan jalur transportasi; dan

- Menggabungkan poin pertama dan kedua di atas, yaitu menggunakan prasarana transportasi yang ada secara optimum, membangun prasarana transportasi tambahan, dan sekaligus melakukan pengawasan dan pengendalian sejauh mungkin atas meningkatnya kebutuhan akan pergerakan.

1.7 KERANGKA BERPIKIR



1.8. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merujuk pada konsep-konsep yang akan digunakan oleh peneliti untuk menyelesaikan masalah yang ada, dengan tujuan menggambarkan realitas yang sebenarnya terkait dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, konsep yang akan dianalisis berkaitan dengan optimalisasi pelayanan publik pada halte transJakarta khususnya dalam kepuasan pelanggan halte koridor rute 6U. Kinerja menggambarkan sejauh mana suatu program, kegiatan, atau kebijakan berhasil dalam mencapai sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi, yang tercermin dalam perencanaan strategis organisasi tersebut. Keberhasilan kinerja dapat diukur jika organisasi memiliki standar pencapaian yang telah ditetapkan.

PT. TransJakarta memiliki berbagai target, seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna transportasi umum, efisiensi dan efektivitas pegawai, fasilitas dan sarana yang ada. Beberapa target telah tercapai dengan sangat baik. Meskipun demikian, meskipun beberapa target berhasil tercapai, PT TransJakarta masih menghadapi masalah yang sama, yaitu meningkatnya masyarakat pengguna TransJakarta setiap tahunnya. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah tersebut, PT TransJakarta perlu melakukan analisis terhadap kinerja para pegawainya. Analisis kinerja dalam penelitian ini menggunakan model Agus Dwiyanto (2017), yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Tabel Operasionalisasi Konsep

Fenomena	Sub Fenomena	Pengamatan Pada Lapangan
Pengukuran pelayanan publik Agus Dwiyanto (2017)	Fasilitas halte yang kurang memadai	- Tempat duduk yang rusak atau kurang nyaman. - Ventilasi dan pencahayaan yang buruk. - Papan informasi rute dan jadwal yang tidak berfungsi.
	Kepadatan penumpang di halte	- Antrean panjang pada jam sibuk. - Ruang tunggu halte terlalu sempit. - Tidak ada pembatas antrian yang jelas.
	Kebersihan halte	- Banyak halte kotor dengan sampah

		berserakan. - Minimnya petugas kebersihan yang bertugas secara rutin.
Responsibilitas	Kurangnya kenyamanan bagi pengguna	- Halte tidak memiliki tempat berteduh yang cukup dari panas dan hujan. - Tidak ada kursi prioritas bagi lansia dan penyandang disabilitas.

1.8.1 Argumen Penelitian

Adanya tuntutan perbaikan pelayanan publik tersebut kadangkala menjadi prasyarat utama oleh lembaga-lembaga internasional atau negara-negara donor tersebut dalam memberikan bantuan (loan). Seperti IMF dan World Bank, kedua lembaga keuangan yang amat berpengaruh tersebut sejak hampir dua dekade terakhir ini semakin rajin mendesak tuntutan politik terhadap negara-negara berkembang untuk mendevelopsikan sistem pemerintahan dan sistem pelayanan publiknya yang monopolistik dengan menganjurkan kebijakan pemerkuatan otonomi daerah, privatisasi sektor publik dan pemberian kesempatan yang luas pada sektor-sektor di luar birokrasi pemerintah (Abdul Wahab, 2000).

Menelusuri permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebenarnya dapat dilihat pada beberapa periode dalam penyelenggaraan pemerintahan, misalnya dimulai pada masa orde baru dan terakhir periode reformasi. Pergeseran paradigma dalam pelayanan publik tidak dilepaskan dari perubahan iklim politik yang berimplikasi pada kebijakankebijakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah. Di Indonesia pada masa orde baru misalnya pelayanan publik ditandai oleh dominasi negara pada berbagai elemenelemen kehidupan bangsa, sehingga pada masa ini dikenal dengan paradigma negara kuat atau negara otonom dimana kekuatan sosial politik termasuk kekuatan pasar kecil pengaruhnya dalam kebijakan publik, bahkan dalam pelaksanaannya.

Dalam era reformasi ditandai pada paradigma deregulasi setengah hati, dimana pemerintah memilih sektor tertentu untuk dideregulasi yang pertimbangan utamanya bukan pencapaian efisiensi pelayanan publik, tetapi keamanan bisnis antara

pejabat negara dan pengusaha besar. Kemudian pada paradigma reformasi pelayanan publik. Paradigma ini mengkaji ulang peran pemerintah dan mendefinisikan kembali sesuai dengan konteksnya, yaitu perubahan ekonomi dan politik global, penguatan civil society, good governance, peranan pasar dan masyarakat yang semakin besar dalam penyusunan dan pelaksanaan

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. dimana penelitian kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Oleh karena itu, Basri (2014) menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemakaian 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 kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah Interview (wawancara), analisis data bersifat induktif (Sugiyono, 2007: 9) . Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan pelayanan publik pariwisata yang dilakukan Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam objek wisata Cnadi Gedongsong.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan untuk dapat mengumpulkan informasi dan data yang sesungguhnya dari objek yang diteliti. Situs penelitian bertempat di Kota Jakarta Selatan, Khususnya pada halte-halte koridor rute

6U yang menghubungkan rute antara daerah Pasar Minggu sampai Blok M, Halte koridor rute 6U dipilih sebagai tempat/wilayah penelitian di karenakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang saat ini merupakan kebutuhan masyarakat warga Jakarta Selatan, Halte koridor 6U memiliki peran penting bagi masyarakat dimana transportasi serta pelayanan yang tersedia digunakan masyarakat dalam kegiatan produktivitas mereka. Namun, berdasarkan data, Halte koridor rute 6U belum sepenuhnya maksimal karena masih ditemui beberapa permasalahan.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek atau yang dikenal dengan istilah informan penelitian adalah seseorang alau sekelompok orang yang dapat memberikan informasi terkait dengan apa yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini Teknik yang digunakan untuk menentukan informan adalah teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menentukan orang yang berpotensi dalam memberikan informasi mengenai halte koridor 6U, yaitu :

Informan	Alasan pemilihan informan
1.Kepala Human Capital PT TransJakarta	Menerima dan mengatur masuknya keluhan masyarakat dan berkoordinasi langsung dengan pihak lapangan terkait masalah yang ada.
2.Staff Koordinator Halte	Berkoordinasi mengenai ketersediaan bus, mengatur jadwal, dan ada langsung di lapangan memastikan semuanya terkendali
3.Pengemudi armada Koridor 6U	Mengemudikan armada bus transjakarta sesuai dengan rute
4.Cleaning service halte transit Duren Tiga	Menjaga kebersihan halte.
5.Masyarakat pengguna Transjakarta	Sebagai pengguna transportasi ini dan merasakan langsung fasilitas pelayanan.

1.9.4 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.
2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

1.9.5 Teknik Pengumpulan

Dalam penelitian ini teknik dan instrumen penelitian dalam proses pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu Observasi, dan Wawancara.

- Pengamatan atau observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.
- Wawancara atau interview adalah kegiatan tanya-jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Bentuk informasi yang diperoleh dinyatakan dalam tulisan, atau direkam secara audio, visual, atau audio visual. Wawancara merupakan kegiatan utama dalam kajian pengamatan.
- Kuesioner merupakan salah satu instrumen krusial dalam pengumpulan data penelitian, khususnya pengumpulan data primer.

1.9.6 Analisis dan Interpretasi Data

- Analisis data adalah upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian. Atau definisi lain dari analisis data yaitu kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil penelitian menjalin informasi yang nantinya bisa dipergunakan dalam mengambil kesimpulan.
- Menurut Ardhana (dalam Lexy J. Moleong 2002 : 103) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Menurut Taylor, (1975:79) mendefenisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema pada hipotesis. Jika dikaji, pada dasarnya definisi pertama lebih menitikberatkan pengorganisasian data sedangkan yang ke dua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data. Dengan demikian definisi tersebut dapat disintesiskan bahwa analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data.

Interpretasi data merupakan proses menafsirkan, menjelaskan, dan memberikan makna terhadap informasi yang diperoleh dari hasil penelitian. Dalam penelitian ilmiah, interpretasi data tidak hanya sebatas menyampaikan angka atau hasil analisis statistik, tetapi juga melibatkan pemikiran kritis untuk memahami pola, hubungan, serta makna di balik data yang diperoleh. Kaelan (1998) menjelaskan bahwa interpretasi data adalah seni dalam menggambarkan komunikasi secara tidak langsung, yang memungkinkan informasi tersebut lebih mudah dipahami dan dikontekstualisasikan sesuai dengan fenomena yang diteliti.

Proses interpretasi sangat dipengaruhi oleh latar belakang peneliti, baik dari aspek keilmuan, pengalaman, maupun sudut pandang teoritis yang digunakan. Oleh karena itu, dalam melakukan interpretasi, seorang peneliti harus bersikap objektif dan sistematis agar hasil analisis yang diperoleh tidak bias dan tetap sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu, interpretasi data juga harus relevan dengan tujuan penelitian, sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif dan bermakna dalam menjelaskan suatu fenomena.

Dalam proses analisis data, langkah pertama yang dilakukan adalah kondensasi data, yakni menyaring, menyederhanakan, serta memfokuskan data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti observasi lapangan, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Pada tahap ini, aspek-aspek utama yang dianalisis mencakup kualitas infrastruktur halte, tingkat kepadatan penumpang, ketepatan waktu keberangkatan bus, serta efektivitas sistem manajemen operasional. Data yang tidak relevan atau tidak memiliki kontribusi signifikan terhadap penelitian dieliminasi guna memastikan analisis yang lebih sistematis dan terarah.

Tahap selanjutnya adalah penyajian data, di mana informasi yang telah dikondensasi disusun dalam format yang lebih terstruktur untuk mempermudah proses analisis lebih lanjut. Penyajian ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, peta konsep, atau narasi deskriptif yang menggambarkan kondisi halte TransJakarta di Koridor 6U secara komprehensif. Sebagai contoh, data mengenai jumlah armada yang beroperasi setiap jam, rata-rata keterlambatan bus, serta kondisi fasilitas halte dapat disusun dalam bentuk tabel perbandingan untuk mengidentifikasi tren dan pola permasalahan yang muncul. Penyajian data yang sistematis ini memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap hubungan antarvariabel dan mempercepat proses interpretasi.

Setelah data tersaji, tahap berikutnya adalah penarikan kesimpulan sementara dan verifikasi. Dalam tahap ini, data yang telah dianalisis diinterpretasikan untuk menemukan pola atau hubungan antarvariabel. Misalnya, hasil analisis menunjukkan bahwa tidak adanya jalur eksklusif bagi bus TransJakarta menyebabkan waktu tunggu

yang lebih lama, yang kemudian berdampak pada meningkatnya kepadatan penumpang di halte tertentu. Selain itu, kondisi halte yang kurang terawat dan minimnya fasilitas bagi penyandang disabilitas menjadi faktor utama yang menurunkan tingkat kenyamanan pengguna. Kesimpulan sementara ini kemudian diverifikasi dengan membandingkan temuan penelitian dengan regulasi transportasi yang berlaku, seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM) TransJakarta dan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 33 Tahun 2017 untuk memastikan bahwa hasil analisis sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan akhir dan implikasi, di mana hasil verifikasi digunakan untuk merumuskan rekomendasi yang lebih konkret. Optimalisasi layanan halte TransJakarta pada Koridor 6U membutuhkan pendekatan multidimensional yang mencakup perbaikan infrastruktur halte, peningkatan jumlah armada, integrasi moda transportasi, serta pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional. Implikasi dari penelitian ini menegaskan bahwa diperlukan sinergi antara pemerintah daerah, PT TransJakarta, serta masyarakat dalam mendukung sistem transportasi publik yang lebih baik di Jakarta.

1.9.7 Kualitas Data

Metode penelitian kualitatif dengan teori penerimaan serta permintaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu social, termasuk juga ilmu pendidikan. Sejumlah alasan dikemukakan yang intinya bahwa penelitian kualitatif memperkaya hasil penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrument kunci. Oleh karena itu peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Hakikat penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang berhubungan dengan focus penelitian dengan tujuan mencoba memahami, menggali pandangan dan pengalaman mereka untuk mendapat informasi atau data yang diperlukan