

## **BAB II GAMBARAN UMUM**

### **2.1 Kota Jakarta**

Provinsi Daerah Khusus Jakarta (DKJ) merupakan daerah otonom yang memiliki kekhususan dalam penyelenggaraan pemerintah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2024 Tentang Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Sebelumnya, wilayah ini dikenal sebagai Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 29 Tahun 2007 Tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia. Adanya perubahan tersebut menandakan peralihan peran Jakarta dari pusat pemerintahan mejadi pusat global yang berfungsi sebagai pusat perekonomian nasional.

Provinsi Daerah Khusus Jakarta terdiri dari lima kotamadya dan satu kabupaten administratif. Luas keseluruhan wilayah tersebut adalah 660,982 km<sup>2</sup>. Adapun visi dari Pemerintah Daerah Khusus Jakarta yang lansir ke dalam *website* Jakarta.go.id adalah “Jakarta Kota Global dan Pusat Perekonomian yang Berdaya Saing, Berkelanjutan, dan Menyejahterakan Seluruh Warganya”. Sebagai upaya untuk mewujudkan visi tersebut, Pemerintah Daerah Khusus Jakarta menerapkan lima misi utama yang berfokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, penguatan perekonomian yang inovatif dan merata, pengelolaan kota yang modern dan responsif, pembangunan ruang kota yang berkelanjutan, serta penguatan konektivitas sosial, ekonomi dan budaya.

Secara keseluruhan, Provinsi Daerah Khusus Jakarta merupakan daerah dengan karakteristik unik, baik dari sisi sejarah, tata pemerintah, maupun fungsinya sebagai pusat kegiatan nasional. Adanya perubahan status menjadi daerah khusus menandakan bahwa peran Jakarta sebagai kota global yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat dan daya saing ekonomi berkelanjutan.

### 2.1.1 Kondisi Geografis

Secara geografis, Daerah Khusus Jakarta memiliki posisi yang sangat strategis karena terletak di bagian utara Pulau Jawa dan berhadapan langsung dengan Laut Jawa. Letak ini menjadikan Jakarta sebagai pusat kegiatan ekonomi, pemerintahan, serta transportasi nasional. Selain itu, posisi strategis tersebut juga menjadikan Jakarta sebagai pintu gerbang utama Indonesia dalam berbagai aktivitas perdagangan dan hubungan antarwilayah. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai wilayah administratif dan kondisi geografis Jakarta, berikut merupakan peta Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

**Gambar 2. 1 Peta Provinsi Daerah Khusus Jakarta**



Sumber: BPK Perwakilan Provinsi DKI Jakarta (<https://jakarta.bpk.go.id/>)

Berdasarkan gambar peta diatas, Daerah Jakarta terletak antara 6°12' Lintang Selatan dan 106°48' Bujur Timur. Kota Jakarta merupakan dataran rendah dengan ketinggian rata-rata +7 meter diatas permukaan laut. Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.1.1-6117 Tahun 2022 Tanggal 9 November 2022, luas wilayah Daerah Khusus Jakarta adalah sekitar 660.982 km<sup>2</sup>. Wilayah Jakarta terbagi mejadi 1 Kabupaten dan juga 5 dengan wilayah terluas dimiliki oleh Jakarta Timur sebesar 28,7% sedangkan wilayah terkecil adalah Kabupaten Kepulauan Seribu (1,62%).

**Tabel 2. 1 Luas Wilayah Masing-Masing Kotamadya Provinsi Daerah Khusus Jakarta.**

No.	Kotamadya	Luas
1.	Jakarta Utara	147.21 KM <sup>2</sup>
2.	Jakarta Pusat	47.57 KM <sup>2</sup>
3.	Jakarta Barat	125.00 KM <sup>2</sup>
4.	Jakarta Selatan	144.94 KM <sup>2</sup>
5.	Jakarta Timur	185.54 KM <sup>2</sup>
6.	Kepulauan Seribu	10.73 KM <sup>2</sup>

Sumber: Badan Pusat Statistika Provinsi DKI Jakarta 2024

Berdasarkan data pada tabel diatas, wilayah Daerah Khusus Jakarta terbagi menjadi lima kota madya dan satu kabupaten dengan luas yang berbeda-beda. Posisi geografis Daerah Khusus Jakarta memiliki batas-batas wilayah, yakni sebelah utara membentang pantai dari Barat sampai ke Timur sepanjang ± 35km yang menjadi tempat bermuaranya 9 buah sungai dan 2 buah kanal, yang berbatasan dengan Laut Jawa Provinsi Jawa Barat, sebelah barat dengan Provinsi Banten.

### 2.1.2 Kondisi Demografis

Jumlah penduduk Daerah Khusus Jakarta pada tahun 2024 tercatat sebesar 10.677.975 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 0.23 persen. Dengan komposisi penduduk laki-laki sebanyak 5.371.646 atau 50,3 % dan perempuan sebanyak 5.300.454 atau 49,7%.

**Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk**

Uraian	Penduduk		
	2020	2024	2025
Kepulauan Seribu	27.749	28.809	29.088
Jakarta Selatan	2.226.812	2.230.653	2.219.225
Jakarta Timur	3.037.139	3.086.010	3.085.058
Jakarta Pusat	1.056.896	1.044.297	1.038.396
Jakarta Barat	2.434.511	2.479.571	2.487.199
Jakarta Utara	1.778.981	1.815.606	1.819.009
Daerah Khusus Jakarta	10.562.088	10.684.946	10.677.975

Sumber: BPS Daerah Khusus Jakarta “DKI Jakarta Dalam Angka 2025”. Tabel 2.2 menunjukkan perkembangan jumlah penduduk di Daerah Khusus Jakarta menurut kabupaten/kota pada periode 2020-2025. Secara umum, wilayah Jakarta Timur dan Jakarta Barat memiliki jumlah penduduk yang relatif lebih besar dibandingkan wilayah administrasi lainnya, sementara Kepulauan Seribu memiliki jumlah penduduk paling sedikit. Pada periode tersebut, jumlah penduduk Daerah Khusus Jakarta mengalami perubahan yang tidak terlalu signifikan, yang dimana pada tahun 2024, jumlah penduduk tercatat sebesar 10.684.946 jiwa sedikit menurun pada tahun 2025 menjadi 10.677.975 jiwa, yang menunjukkan

kecenderungan perlambatan pertumbuhan penduduk. Karakteristik demografi Daerah Khusus Jakarta juga tercermin dari tingkat kepadatan penduduk yang tinggi, yaitu sebesar 16.154 jiwa setiap 1 kilometer<sup>2</sup>. Dari struktur usia, penduduk Daerah Khusus Jakarta didominasi oleh penduduk usia produktif (15-59 tahun) sebanyak 7.075.612 jiwa atau sekitar 66.21% dari total penduduk. Penduduk usia belum produktif (0-14 tahun) tercatat sebanyak 2.322.902 jiwa atau 21.73% sementara penduduk usia non-produktif (60 tahun ke atas) berjumlah 1.210.258 jiwa atau sekitar 11.32%. kondisi ini menunjukkan bahwa struktur penduduk Daerah Khusus Jakarta masih berada pada fase dominasi usia produktif yang berpotensi mendukung aktivitas ekonomi dan pembangunan wilayah.

## **2.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian (Jakarta Selatan)**

Jakarta Selatan merupakan salah satu bagian dari Kota/Kabupaten Administrasi di Daerah Khusus Jakarta yang terletak di bagian selatan wilayah daratan Jakarta. Wilayah ini memiliki karakteristik kawasan dengan fungsi campuran, yang meliputi permukiman, pusat kegiatan ekonomi, serta kawasan bisnis dan jasa. Karakteristik tersebut menyebabkan tingginya aktivitas dan mobilitas masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Tingginya mobilitas tersebut menjadikan kebutuhan terhadap layanan transportasi, khususnya TransJakarta, menjadi sangat penting dalam menunjang aktivitas masyarakat.

Jakarta Selatan sendiri memiliki sejumlah simpul transit yang strategis dalam sistem transportasi publik, seperti halte-halte utama yang terintegrasi dengan moda transportasi lain, sehingga mencerminkan tingginya intensitas penggunaan layanan serta interaksi antara pengguna dengan sistem pelayanan TransJakarta. Secara

empiris, wilayah Jakarta Selatan menunjukkan cakupan layanan TransJakarta yang tinggi serta memiliki banyak titik pemberhentian dengan tingkat kepadatan pengguna yang signifikan, seperti pada koridor Blok M-Ciledug, Halte CSW dan Halte Ragunan. Namun demikian, kondisi layanan di wilayah ini juga masih menunjukkan adanya variasi, dimana tidak seluruh halte memiliki fasilitas yang merata atau telah mengalami revitalisasi.

### **2.3 Sistem Transportasi Publik di Daerah Khusus Jakarta**

Daerah Khusus Jakarta kini memiliki sistem transportasi publik yang semakin terintegrasi, memudahkan mobilitas warga dan juga pengunjung Kota Jakarta. Berbagai moda transportasi modern telah dihadirkan untuk menunjang konektivitas antar wilayah, di antaranya angkutan massal berbasis rel dan jalan yang saling terhubung dalam sistem perjalanan. Sistem ini dilengkapi fasilitas yang ramah disabilitas serta mendukung upaya transportasi ramah lingkungan melalui penggunaan kendaraan rendah emisi dan integrasi antar moda, sehingga menciptakan mobilitas yang aman, nyaman, dan berkelanjutan.

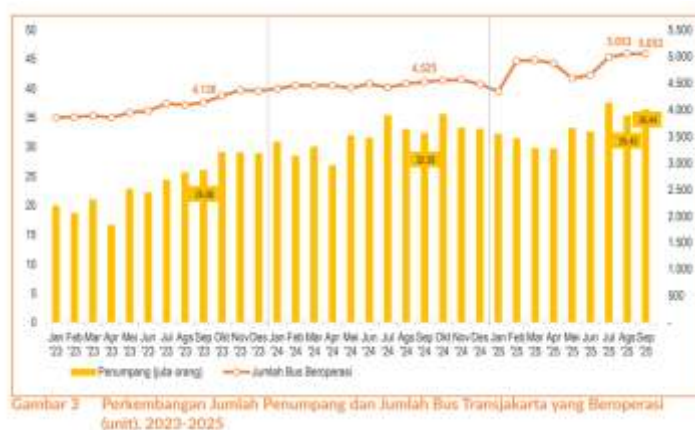
Sistem transportasi publik di Jakarta meliputi beberapa moda utama, yaitu:

#### **1. TransJakarta (*Bus Rapid Transit* atau BRT)**

TransJakarta merupakan moda transportasi publik berbasis Bus Rapid Transit (BRT) dan non-BRT yang telah beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta. Dengan jaringa layanan yang luas dan terintegrasi, TransJakarta melayani mobilitas harian masyarakat diberbagai wilayah. Sebagai moda transportasi publik, TransJakarta berperan penting dalam mendukung sistem transportasi publik Jakarta yang efisien dan mudah diakses oleh

masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penumpang TransJakarta yang lebih banyak dibandingkan dengan moda transportasi lainnya yang berada di Jakarta.

**Gambar 2. 2 Perkembangan TransJakarta yang Beroperasi Berdasarkan Unit**



Sumber: BPS Provinsi DKI Jakarta, Perkembangan Transportasi DKI Jakarta September 2025.

Gambar 2.2 menunjukkan bahwa, jumlah bus TransJakarta yang beroperasi relatif lebih stabil, akan tetapi jumlah penumpang menunjukkan peningkatan. Kondisi ini menindikasi bahwa tingkat pemanfaatan TransJakarta oleh masyakat semakin tinggi seiring dengan peningkatan kualitas layanan dan perannya sebagai moda transportasi publik utama di Jakarta.

Hadirnya TransJakarta mendukung konektivitas antar kawasan permukiman, perkantoran, pusat kegiatan ekonomi, dan fasilitas publik di Jakarta. Selain itu TransJakarta juga sudah terintegrasi dengan moda transportasi publik berbasis rel seperti MRT, LRT dan KRL. Integrasi

tersebut mendorong kemudahan perpindahan antarmoda dan meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat di daerah perkotaan.

## **2. KRL (Kereta Rel Listrik)**

Kereta Rel Listrik atau biasa dikenal dengan KRL Commuter Line merupakan salah satu moda transportasi yang menjadi andalan para pekerja urban untuk melakukan mobilitas harian di kala hari kerja. KRL Commuter Line melayani pergerakan penumpang dalam skala besar dengan kapasitas angkut yang banyak, sehingga mampu mengakomodasi kebutuhan perjalanan masyarakat dari daerah permukiman menuju pusat ekonomi atau perkantoran.

Sebagai moda transportasi publik, KRL Commuter Line memiliki tarif yang terjangkau, serta waktu tempuh yang lebih efisien karena beroperasi pada jalur rel tersendiri dan tidak dipengaruhi oleh kendaraan lain atau kemacetan lalu lintas. Keunggulan tersebut menjadikan KRL Commuter Line sebagai pilihan utama masyarakat komuter yang melakukan perjalanan jarak menengah untuk bekerja dan sekolah. Berdasarkan data KAI Commuter Line, jumlah penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek pada periode Januari-Mei 2025 tercatat mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Total penumpang mencapai 179.154.727 orang atau tumbuh sebesar 34,90 persen dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya.

## **3. MRT (*Mass Rapid Transit*)**

MRT merupakan salah satu moda transportasi publik yang berada di Jakarta dan dipandang sebagai salah satu solusi untuk menjawab masalah

mobilitas penduduk dan masalah kemacetan yang terjadi di Jakarta. Kehadiran MRT dikembangkan sebagai moda transportasi publik berbasis rel yang menawarkan peningkatan kenyamanan dan kualitas layanan melalui pemanfaatan infrastruktur modern, termasuk jalur bawah tanah. MRT menjadi sistem transportasi penting dalam melayani akses menuju pusat kota dan kawasan pusat kegiatan bisnis (*Central Business District* atau CBD), serta telah terintegrasi dengan TransJakarta.

Sebagai transportasi publik berkapasitas besar, MRT mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak dengan waktu tempuh yang cepat dan teratur, tidak menggunakan jaringan jalan raya, dan juga menghemat bahan bakar minyak (BBM), dapat mengurangi peningkatan polusi udara, sehingga mendukung kualitas lingkungan. Selain itu, MRT juga memiliki fasilitas ramah disabilitas yang sangat memadai di bandingkan moda transportasi lainnya. Sehingga peran dan keunggulan MRT tercermin dalam pemanfaatannya sebagai moda transportasi publik yang mendukung mobilitas masyarakat perkotaan.

#### **4. LRT (*Light Rail Transit*)**

LRT merupakan salah satu transportasi publik di Jakarta berbasis kereta api ringan dengan rel listrik. LRT dirancang oleh Pemerintah sebagai transportasi modern yang beroperasi pada jalur khusus. Pemerintah memperkirakan bahwa keberadaan LRT akan memberikan kontribusi signifikan dalam memenuhi kebutuhan transportasi publik masyarakat di tengah kemacetan. LRT Jabodebek menghubungkan kawasan perkotaan

Jakarta dan wilayah penyanggah sebagai bagian dari sistem transportasi publik metropolitan.

Pemanfaatan LRT Jabodebek tidak hanya mendukung dan mempermudah mobilitas harian masyarakat di kawasan perkotaan dan penyangga saja, akan tetapi sistem transportasi publik ini juga telah menghubungkan antarmoda melalui akses menuju Stasiun Kereta Cepat Whoosh di kawasan Halim. Adanya hal tersebut menegaskan bahwa peran LRT Jabodebek sebagai bagian dari sistem transportasi publik Jakarta dalam mendukung mobilitas dan mengurangi kemacetan.

## **5. JakLingko**

JakLingko merupakan sistem transportasi terpadu yang mendukung kebijakan penggunaan angkutan publik dan pembatasan kendaraan bermotor perseorangan. JakLingko adalah sebuah armada kecil yakni Mikrotrans yang dimana merupakan sebuah moda transportasi angkutan kota atau dikenal dengan sebutan angkot dengan loko JakLingko dan telah terintegrasi dalam sistem JakLingko.

Kehadiran JakLingko memberikan kemudahan bagi masyarakat, karena tarif yang terjangkau dan sudah terintegrasi oleh moda transportasi lainnya. Tarif integrasi itu sendiri merupakan biaya yang dikeluarkan oleh penumpang ketika lebih dari satu transportasi di Jakarta seperti LRT, MRT dan TransJakarta dengan tarif per kilometer Rp 250, sedangkan pada moda transportasi JakLingko, masyarakat dapat menikmati tarif integrasi dengan biaya Rp. 0 Rupiah. JakLingko mengintegrasikan berbagai moda

transportasi publik, sehingga dengan adanya transportasi ini diharapkan dapat mengurangi tingkat kemacetan yang terjadi di Jakarta.

#### **2.4 Profile PT Transportasi Jakarta (TransJakarta)**

Transjakarta merupakan sistem Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan yang memiliki jalur lintas terpanjang di dunia, yakni 280km. Layanan ini dirancang berdasarkan sistem TransMilenio di Bogota, Kolombia, dengan konsep jalur khusus (*dedicated lane*) yang bertujuan untuk memastikan operasional dari TransJakarta tersebut lebih efisien serta menghindari hambatan kemacetan lalu lintas. Dengan cakupan koridor yang luas dan integrasi dengan moda transportasi lainnya, TransJakarta menjadi salah satu transportasi publik yang diandalkan oleh masyarakat

Rencana pembangunan TransJakarta mulai digagas pada tahun 2001 akan tetapi akhirnya baru dapat di realisasikan pada tahun 2004. Pada awalnya, layanan ini dikelola oleh Badan Pengelola TransJakarta Busway (BP TransJakarta), kemudian berubah menjadi Badan Layanan Umum (BLU) TransJakarta pada Mei 2006 di bawah naungan Dinas Perhubungan DKI Jakarta. Saat ini, pengelolaan TransJakarta telah dikelola oleh BUMD PT. Transportasi Jakarta (TransJakarta) sejak 27 Maret 2014, dengan tanggung jawab penuh atas operasional dan pengembangan layanan TransJakarta. Struktur kepemilikan perusahaan terdiri atas Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebesar 99,70% dan PT Jakarta Propertindo (Jakpro) sebesar 0,30%.

Dalam mendukung efektivitas operasionalnya, TransJakarta bekerjasama dengan berbagai operator bus regular seperti PT Jakarta Trans Metropolitan

(JTM), PT Primajasa Perdanaraya Utama (PP), PT Jakarta Mega Trans (JMT), PT Eka Sari Lorena(LRN), PT Bianglala Metropolitan (BMP), PT Trans Mayapada Busway (TMB), Perum DAMRI, Kopaja, Mayasari Bakti, dan Perum PPD. Berbagai jenis armada telah dikelola oleh TransJakarta termasuk *articulated bus, low entry bus, double decker bus, maxi bus, single bus, medium bus*, dan mikro trans dengan total sebanyak 4.079 bus yang beroperasi hingga tahun 2020. Saat ini layanan TransJakarta telah melayani masyarakat melalui 13 koridor utama yang tersebar di seluruh Jakarta dengan total, 269 halte.

TransJakarta terus melakukan pengembangan layanan guna meningkatkan kualitas dan inklusivitas transportasi publik. Perkembangan yang dilakukan oleh TransJakarta anatara lain adalah, pengoperasian Bus Pink khusus penumpang wanita untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang perempuan, penyediaan Royaltrans dan Metrotrans dengan fasilitas yang lebih nyaman, pengoperasian TransJakarta Cares sebagai layanan transportasi bagi penyandang disabilitas, serta TransJabodetabek yang merupakan layanan untuk melayani wilayah penyangga seperti Tangerang, Bekasi, dan Depok dimana telah diintegrasikan kedalam sistem BRT (*Bus Rapid Transit*) TransJakarta. Selain itu, sebagai bagian dari penguatan integrasi sistem transportasi di Jakarta, Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta meluncurkan JakLingko sebagai sistem integrasi layanan dan pembayaran transportasi. Sistem JakLingko mengintegrasikan layanan transportasi berbasis jalan, yaitu TransJakarta dengan transportasi berbasis rel seperti MRT dan LRT, sehingga menjadi dasar pengembangan layanan terintegrasi, termasuk Mikotrans

sebagai layanan pengumpan (*feeder*), serta sistem pembayaran non-tunai untuk meningkatkan kemudahan akses bagi pengguna.

#### **2.4.2 Visi, Misi dan Nilai PT. Transportasi Jakarta (TransJakarta)**

Visi dari PT. TransJarta adalah “***Menghubungkan Kehidupan Jakarta***”.

Visi yang dimiliki oleh TransJakarta “Menghubungkan Kehidupan Jakarta” mencerminkan komitmen penyelenggara transportasi publik dalam menciptakan sistem mobilitas yang tidak hanya menghubungkan wilayah secara fisik, tetapi juga mendukung keterhubungan sosial, ekonomi dan aktivitas sehari-hari masyarakat Jakarta. Melalui transportasi publik yang andal, terjangkau, dan inklusif, sistem transportasi diharapkan mampu menjadi penghubung antarindividu, antarwilayah, serta antaraktivitas perkotaan, sehingga mendorong terciptanya kualitas hidup masyarakat Jakarta yang lebih baik.

Misi dari PT. TransJakarta “**Bersama-sama menyediakan layanan transportasi terintegrasi yang memudahkan dan membahagiakan kehidupan Jakarta**”.

Misi tersebut diwujudkan melalui penyediaan layanan transportasi publik yang terintegrasi antar moda, mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, serta berorientasi pada kenyamanan dan keselamatan pengguna. Integrasi layanan tidak hanya mencakup aspek fisik dan operasional, tetapi juga sistem pembayaran, informasi perjalanan, serta pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan pendekatan kolaboratif bersama berbagai pemangku kepentingan, sistem transportasi publik di Jakarta diharapkan mampu memberikan pengalaman perjalanan yang efisien, aman dan menyenangkan bagi penggunanya.

PT. TransJakarta juga menetapkan nilai-nilai perusahaan (*corporate values*) sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik. Nilai-nilai tersebut dirangkum dalam akronim “BISA”, yang terdiri dari Bahagia, Inovatif, Semangat dan Amanah. Nilai-nilai ini menjadi landasan dalam membentuk budaya kerja organisasi serta arah pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam mendukung peningkatan kualitas layanan transportasi publik.

#### **2.4.1 Peran Tugas dan Fungsi PT Transportasi Jakarta**

PT. Transportasi Jakarta memiliki peran, tugas dan fungsi utama dalam penyelenggaraan layanan transportasi berbasis Bus Rapid Transit (BRT) di Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Peran, tugas dan fungsi tersebut telah diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 4 Tahun 2014 tentang pembentukan BUMD PT Transportasi Jakarta. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), PT TransJakarta mewujudkan peran, tugas dan fungsi yang dijalankannya melalui berbagai kegiatan penyelenggaraan dan pengelolaan layanan transportasi publik yang meliputi:

- a) Penugasan, pengoperasian dan perawatan sarana sistem Bus Rapid Transit BRT
- b) Perawatan halte Stasiun Pengisian Bahan Bakar (SPBB)
- c) Pembangunan, pengoperasian dan perawatan sistem manajemn pendukung
- d) Pengembangan pengelolaan bisnis dan asset
- e) Pengembangan dan pengelolaan properti

### 2.4.3 Karakteristik Layanan TransJakarta

TransJakarta menyediakan berbagai bentuk layanan transportasi yang dirancang untuk menjangkau berbagai kebutuhan mobilitas masyarakat Jakarta dan wilayah penyangga. Adapun bentuk layanan yang diselenggarakan oleh TransJakarta meliputi:

- a) Bus Rapid Transit (BRT), merupakan layanan utama TransJakarta yang beroperasi pada jalur khusus dengan halte permanen. Layanan ini dirancang untuk menyediakan transportasi massal yang cepat aman, dan terjadwal, serta menjadi tulang punggung sistem transportasi berbasis bus di Jakarta.
- b) Angkutan Umum Terintegrasi, layanan penghubung yang mengintegrasikan rute TransJakarta dengan simpul keramaian masyarakat, selain itu juga menghubungkan layanan TransJakarta dengan sarana transportasi lainnya.
- c) Mikrotrans, layanan angkutan pengumpan yang menggunakan kendaraan berkapasitas kecil untuk menjangkau wilayah permukiman dan jalanan lingkungan. Mikrotrans mendukung pemerataan akses layanan TransJakarta hingga ke kawasan yang tidak dapat dilalui oleh bus berukuran besar.
- d) TransJabodetabek, merupakan layanan lintas wilayah yang menghubungkan Jakarta dengan daerah penyangga seperti Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Layanan ini memperluas jangkauan sistem TransJakarta dalam mendukung mobilitas komuter lintas daerah.
- e) TransJakarta Cares, layanan khusus yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan, yang disediakan untuk mendukung prinsip inklusivitas dan kesetaraan dalam akses transportasi publik.

- f) Layanan Rusun, merupakan layanan yang ditujukan untuk mendukung mobilitas warga rumah susun di Jakarta untuk menuju ke pusat kota
- g) Bus Wisata, layanan wisata menggunakan bus *double decker* yang beroperasi di rute tertentu dengan menunjukkan pemandangan khas Kota Jakarta.
- h) Royaltrans, layanan premium dari TransJakarta yang menawarkan kenyamanan lebih dengan fasilitas tambahan, seperti tempat duduk lebih nyaman dan layanan pendukung lainnya.

Keberagaman layanan tersebut menunjukkan bahwa layanan TransJakarta merupakan bagian dari sistem transportasi publik yang terintegrasi di Jakarta. Integrasi ini memungkinkan keterhubungan antar layanan TransJakarta maupun dengan moda transportasi lainnya seperti MRT, LRT, KRL dan JakLingko, sehingga memudahkan perpindahan antarmoda dan meningkatkan efisiensi perjalanan. Berikut merupakan peta integrasi Transportasi Umum di Jakarta

**Gambar 2. 3 Peta Integrasi Transportasi Umum di Jakarta**



Sumber: Website MRT Jakarta.

Gambar peta tersebut menunjukkan jaringan integrasi transportasi publik di Jakarta yang mencakup wilayah Jakarta Selatan sebagai bagian dari sistem transportasi perkotaan yang saling terhubung.

## **2.5 Gambaran Umum Halte Lokasi Observasi**

Halte TransJakarta merupakan titik pemberhentian yang memiliki fungsi krusial dalam sistem transportasi berbasis Bus Rapid Transit (BRT) di Jakarta. Halte-halte ini tersebar di sepanjang jalur yang telah dirancang dan ditentukan untuk mendukung layanan transportasi yang efisien dan terintegrasi bagi masyarakat Jakarta dan sekitarnya. Sebagai bagian dari fasilitas transportasi publik, halte TransJakarta berfungsi sebagai titik naik dan turunnya penumpang, sekaligus menjadi elemen penting dalam penyelenggaraan layanan TransJakarta karena berkaitan langsung dengan aspek kenyamanan, aksesibilitas, serta kelancaran pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

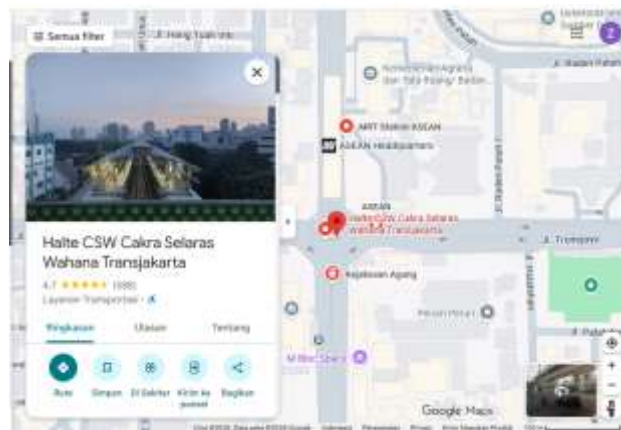
Oleh karena itu, halte dipilih sebagai fokus observasi dalam penelitian ini karena merupakan ruang pelayanan yang mempertemukan langsung antara pengguna dan petugas layanan TransJakarta yang dikenal sebagai pramusapa. Kondisi tersebut menjadikan halte sebagai lokasi yang relevan untuk mengamati praktik pelayanan, interaksi petugas dengan pengguna, serta berbagai faktor organisasi yang berpengaruh terhadap penciptaan *public value* dalam layanan transportasi publik.

Penelitian ini dilakukan pada beberapa halte TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan yang dipilih berdasarkan karakteristik operasional dan fenomena pelayanan

yang relevan dengan fokus penelitian. Halte-halte yang menjadi lokasi observasi dalam penelitian ini meliputi:

- a) Halte Cakra Selaras Wahana (CSW), sebagai simpul transit antarmoda dengan tingkat perpindahan penumpang yang tinggi.

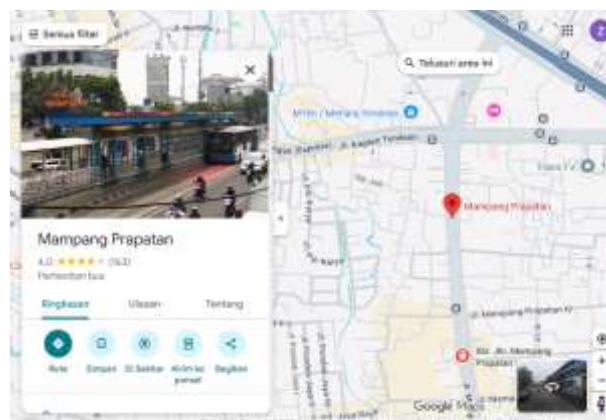
**Gambar 2. 4 Lokasi Halte CSW**



Sumber: Google Maps, 2026.

- b) Halte Mampang Prapatan, yang melayani arus penumpang pada kawasan perkantoran dan permukiman dengan keterbatasan ruang halte.

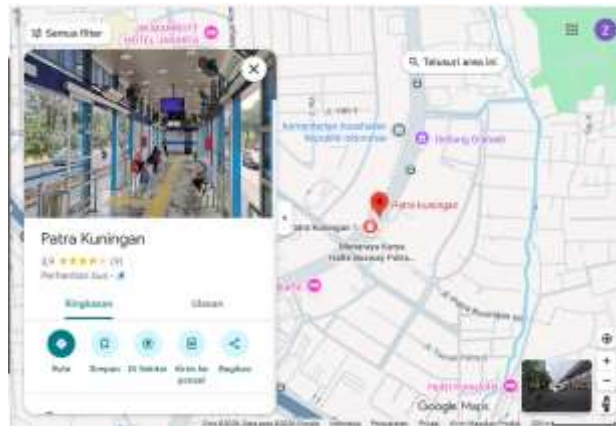
**Gambar 2. 5 Lokasi Halte Mampang Prapatan**



Sumber: Google Maps, 2026.

- c) Halte Patra Kuningan, yang berada di kawasan aktivitas bisnis dan kerap menghadapi kendala fasilitas pelayanan, berdasarkan penemuan.

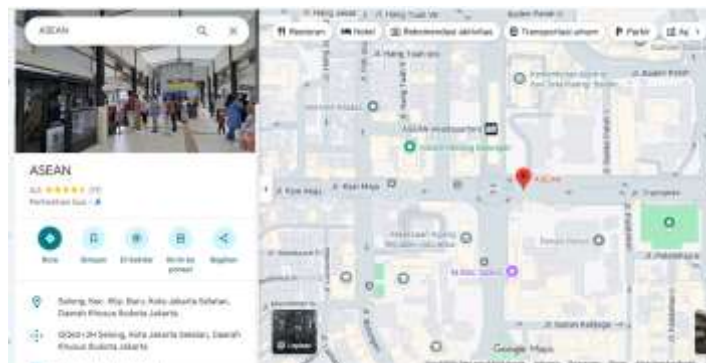
**Gambar 2. 6 Lokasi Halte Patra Kuningan.**



Sumber: Google Maps, 2026.

- d) Halte Asean, yang mengalami kepadatan antrean penumpang terutama pada jam sibuk berdasarkan temuan.

**Gambar 2. 7 Lokasi Halte Asean**



Sumber: Google Maps, 2026.