

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Daerah Khusus Jakarta

Berdasarkan UU No. 34 Tahun 1999 tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia Jakarta, sebutan pemerintah daerah diubah menjadi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Ide untuk memindahkan Ibukota pertama kali disampaikan oleh Presiden Soekarno, yang percaya bahwa Indonesia mampu membangun ibu kota yang modern di Palangkaraya, terletak di tengah kepulauan Indonesia dengan wilayah yang luas. Pemindahan ibu kota negara ini mulai ditangani secara serius oleh Presiden Joko Widodo pada 29 April 2019. Pada 18 Januari 2022, RUU tentang Ibu Kota Negara (IKN) disahkan oleh DPR RI dan Pemerintah, yang berarti Indonesia akan memiliki ibu kota negara baru untuk menggantikan Jakarta.

Presiden RI Joko Widodo menandatangani pengesahan Undang-Undang (UU) Nomor 2 Tahun 2024 tentang Daerah Khusus Jakarta yang kemudian disahkan pada 25 April 2024 dengan penuh pertimbangan. Dijelaskan dalam beleid yang dapat diakses pada laman JDIH Sekretariat Kabinet bahwa Jakarta memiliki peran dan posisi strategis sebagai pusat perekonomian nasional dan sebagai kota global yang berperan sebagai pusat jaringan bisnis. Selain itu, Jakarta juga memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian nasional dan pendapatan negara serta mendukung

kesejahteraan masyarakat (PANRB, 2024). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa lembaga pemerintahan yang masih menggunakan sebutan yang lama dan belum merubahnya dengan sebutan yang sudah disahkan.

2.1.1 Kondisi Geografis Daerah Khusus Jakarta



Gambar 2.1 Peta Wilayah Daerah Khusus Jakarta

Sumber: Jakarta.bpk.go.id

Daerah Khusus Jakarta terletak pada koordinat $6^{\circ} 12'$ Lintang Selatan dan $106^{\circ} 48'$ Bujur Timur. Di sebelah selatan, wilayahnya berbatasan dengan Kota Depok, sebelah timur dengan Provinsi Jawa Barat, sebelah barat dengan Provinsi Banten, dan sebelah utara dengan Pulau Jawa. Daerah Khusus Jakarta merupakan daerah dataran rendah dengan ketinggian rata-rata sekitar +7 meter di atas permukaan laut. Luas wilayah

berdasarkan SK Menteri Dalam Negeri Nomor 100.1.1-6117 Tahun 2022 tanggal 9 November 2022, adalah 660,98 km² (BPS, 2023, p. 5).

Jakarta terdiri dari 113 pulau dengan yang terbesar berada di Kepulauan Seribu dan satu pulau di Jakarta Utara, serta memiliki 17 sungai, saluran, atau kanal yang digunakan untuk sumber air minum, usaha perikanan, dan kegiatan perkotaan. Daerah Khusus Jakarta terbagi menjadi 1 Kabupaten Administratif dan 5 Kota Administratif dengan wilayah terluas yaitu Kota Jakarta Timur (28,7%) dan wilayah terkecil yaitu Kabupaten Kepulauan Seribu (1,62%). Lima kota administratif tersebut antara lain Kota Jakarta Timur, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Selatan, Kota Jakarta Barat, dan Kota Jakarta Utara.

Tabel 2.1 Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kabupaten/Kota di Daerah Khusus Jakarta 2023

Kabupaten/Kota	Ibu Kota Wilayah	Luas Wilayah (km ²)	Presentase Terhadap Wilayah	Jumlah Pulau
Kepulauan Seribu	Pulau Pramuka	10,73	1,62	112
Kota Jakarta Selatan	Kebayoran Baru	144,94	21,93	-
Kota Jakarta Timur	Cakung	185,54	28,07	-
Kota Jakarta Pusat	Menteng	47,57	7,2	-
Kota Jakarta Barat	Kembangan	125	18,91	-
Kota Jakarta Utara	Koja	147,21	22,27	1

Sumber: Jakarta.bps.go.id

2.1.2 Kondisi Demografi Daerah Khusus Jakarta

Daerah Khusus Jakarta merupakan provinsi dengan jumlah penduduk yang paling tinggi di Indonesia. Pada tahun 2024, jumlah

penduduk WNI di Jakarta yang tercatat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta pada semester 1 sebanyak 11.135.191 jiwa dengan rincian penduduk perempuan sebanyak 5.556.186 jiwa dan penduduk laki-laki sebanyak 5.579.005 jiwa. Jumlah penduduk WNA yang ada di wilayah Jakarta adalah 8.161 jiwa dengan komposisi penduduk laki-laki sebanyak 3.073 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 5.088 jiwa. Sehingga total keseluruhan penduduk di Daerah Khusus Jakarta adalah 11.143.352 jiwa.

Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kabupaten/Kota di Provinsi Daerah Khusus Jakarta 2024

No	Kabupaten/Kota	Perempuan	Laki-Laki	Total
1.	Jakarta Pusat	535.604	538.239	1.073.843
2.	Jakarta Timur	1.624.652	1.631.041	3.255.666
3.	Jakarta Utara	915.692	925.995	1.841.687
4.	Jakarta Barat	1.284.318	1.295.443	2.579.761
5.	Jakarta Selatan	1.183.965	1.178.016	2.361.981
6.	Kepulauan Seribu	15.028	15.386	30.414
TOTAL		5.559.259	5.584.120	11.143.352

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, diolah oleh peneliti, 2024.

Pada **Tabel 2.2** dapat diketahui bahwa Kepulauan Seribu merupakan Kabupaten/Kota dengan jumlah penduduk paling rendah, sedangkan Kota Jakarta Timur menjadi Kabupaten/Kota yang memiliki jumlah penduduk paling tinggi di Daerah Khusus Jakarta. Jumlah penduduk (termasuk penduduk setempat dan warga asing) menghasilkan kepadatan penduduk dibandingkan dengan luas wilayah.

2.1.3 Visi dan Misi Daerah Khusus Jakarta

Di bawah kepemimpinan Bapak Heru Budi Hartono (2022-2024) sebagai Gubernur sementara menggantikan Bapak Anies Baswedan yang menjabat sejak (2017-2022) membawa visi misi Daerah Khusus Jakarta sebagai berikut:

1. Visi:

Jakarta kota maju, lestari dan berbudaya yang warganya terlibat dalam mewujudkan keberadaban, keadilan dan kesejahteraan bagi semua.

2. Misi:

- a. Mewujudkan Jakarta sebagai kota yang aman, sehat, cerdas, dan berbudaya dengan memperkuat nilai-nilai keluarga serta menyediakan ruang untuk kreativitas melalui kepemimpinan yang inklusif, menggerakkan, dan menghargai nilai-nilai kemanusiaan.
- b. Mengembangkan Jakarta sebagai kota yang meningkatkan kesejahteraan warganya melalui penciptaan lapangan kerja, stabilitas serta keterjangkauan kebutuhan dasar, peningkatan keadilan sosial, percepatan pembangunan infrastruktur, kemudahan dalam berinvestasi dan berbisnis, serta pengelolaan tata ruang yang lebih baik.
- c. Menjadikan Jakarta sebagai tempat bagi aparatur negara untuk berkarya, mengabdikan, melayani, dan menyelesaikan berbagai permasalahan kota dan masyarakat secara efektif, dengan mengedepankan prinsip meritokrasi dan integritas.

- d. Mewujudkan Jakarta sebagai kota yang berkelanjutan, dengan pembangunan dan pola hidup yang mendukung daya dukung lingkungan dan sosial.
- e. Mengembangkan Jakarta sebagai ibu kota yang dinamis dan menjadi pusat kemajuan Indonesia dengan karakter keadilan, kebangsaan, dan keberagaman.

2.2 PT Transportasi Jakarta

Transjakarta menjadi salah satu transportasi dengan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) pertama di Asia Tenggara dengan jalur lintasan terpanjang di dunia sekitar 208km. Sejak tanggal 1 Februari 2004, Transjakarta resmi beroperasi dengan berbentuk Berdasarkan Keputusan Gubernur No. 110/2003, Badan Pengelola (BP) Transjakarta pada tanggal 27 Maret 2014 mengalami perubahan menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan secara resmi berganti nama menjadi PT. Transportasi Jakarta dengan terus melakukan inovasi-inovasi demi kenyamanan para pelanggan.

Dalam operasionalnya, Transjakarta didukung beberapa perusahaan operator yang mengelola armada termasuk operator bus yaitu PT Jakarta Trans Metropolitan (JTM), PT Primajasa Perdanaraya Utama (PP), dan PT Jakarta Mega Trans (JMT). Termasuk pula PT Eka Sari Lorena (LRN), PT Bianglala Metropolitan (BMP), PT Trans Mayapada Busway (TMB), Perum DAMRI (DMR/DAMRI), Kopaja, Mayasari Bakti, dan Perum PPD. Pada dasarnya, PT Transjakarta berkaitan dengan lima poin penting, yaitu;

1. Seluruh investasi berasal dari Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta

2. Operasional Transjakarta berorientasi terhadap pelayanan pada masyarakat Daerah Khusus Jakarta.
3. Memiliki beberapa kerja sama dengan operator armada dari pihak swasta maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
4. Tarif yang digunakan bersifat *flat rate* atau tarif layanan tetap dengan harga yang terjangkau dan beberapa layanan yang bersifat gratis.
5. Kepemilikan saham atau *shareholder* terdiri dari 99,70% Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta dan 0,30% PT Jakarta Propertindo.

Pada awal peluncuran, jumlah penumpang yang memakai Transjakarta sebanyak 40.000 orang per hari dan meningkat pada tahun 2015 menjadi 60.000 orang per harinya. Pada tahun 2016, PT Transjakarta berupaya untuk menambah armada bus dengan memunculkan layanan non-BRT dengan perluasan rute dan koridor Transjakarta. Transjakarta setidaknya memiliki 7 jenis bus yang dioperasikan diantaranya *articulate bus*, *low entry bus*, *double decker bus*, *maxi bus*, *single bus*, *medium bus*, dan mikrotrans. Di tahun yang sama, Transjakarta juga meluncurkan inovasi terbaru dengan meluncurkan layanan *Transjakarta Cares* yang bertujuan untuk mengakomodir penyandang disabilitas yang ingin memanfaatkan layanan transportasi dengan disertai hastag tema “Berani Berubah.” Layanan ini menjadi hal baru bagi dunia transportasi publik karena layanan ini mendapatkan respon yang hangat dari berbagai kalangan, terkhusus dari kalangan disabilitas yang ada di Jakarta.

PT Transportasi Jakarta menerapkan kebijakan yang konkret melalui program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), yang dijalankan melalui inisiatif Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR). Bagi Transjakarta, pelaksanaan CSR merupakan bagian yang krusial dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan dengan mengharmoniskan aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial. Layanan *Transjakarta Cares* menjadi bukti PT Transportasi Jakarta melaksanakan CSR bagi penyandang disabilitas. Layanan *Transjakarta Cares* diluncurkan di Balaikota Jakarta oleh Gubernur Jakarta pada saat itu yaitu Basuki Tjahaja Purnama dengan didampingi oleh pengemudi dan seorang petugas pendamping. Pada awalnya, alokasi CSR hanya diarahkan kepada pengadaan bus wisata/bus tingkat, namun PT Transjakarta mengalokasikan dana CSR tersebut dengan baik dengan merancang layanan *Transjakarta Cares* sehingga tercipta 6 unit armada pada tahun 2016. Setahun kemudian, pihak swasta menghibahkan 20 unit armada dengan skema CSR perusahaan.

Berdasarkan laporan tahunan PT Transportasi Jakarta tahun 2023, Transjakarta saat ini memiliki 14 koridor yang beroperasi dan memiliki kurang lebih 200 halte dengan cangkupan layanan 88,79% dari total populasi di Daerah Khusus Jakarta. Hingga akhir tahun 2023, Transjakarta sudah mengoperasikan 4.355 armada bus dengan 246 rute. Adapun armada layanan Transjakarta terdapat beberapa jenis yaitu:

- a. *Bus Rapid Transit* (BRT), moda transportasi massal yang memiliki rute terpisah dengan kendaraan lain untuk mendukung aktivitas masyarakat dengan cepat, aman, dan nyaman.
- b. Angkutan Umum Integrasi, sarana yang menghubungkan layanan BRT dengan sarana transportasi lainnya.
- c. Mikrotrans, layanan integrasi Transjakarta dengan menggunakan bus kecil untuk memperluas cakupan integrasi di wilayah-wilayah kecil.
- d. Transjabodetabek, layanan angkutan yang melayani di kota-kota yang berbatasan langsung dengan Provinsi Daerah Khusus Jakarta.
- e. *Transjakarta Cares*, layanan khusus bagi penyandang disabilitas pemegang KTP atau berdomisili di Jakarta yang berbentuk minibus dilengkapi dengan satu orang pramudi dan satu pendamping.
- f. Royaltrans (Non-Subsidi), layanan bus premium yang khusus menjemput warga di wilayah pinggir kota dan daerah penyangga untuk menuju ke pusat kota.

2.2.1 Visi, Misi, dan Nilai PT Transportasi Jakarta

PT Transjakarta dikenal dengan slogan “*SMART Mobility for Smart City*” dengan memiliki visi dan misi yang dianut dalam perencanaan, pembangunan, pengembangan, maupun operasional PT Transjakarta. Visi misi tersebut sebagai berikut;

1. Visi: “*Connecting the life of Jakarta*” (menghubungkan kehidupan Jakarta)

2. Misi: *“Together we provide intergrated transportation services to ease and bring happinnes in the life of Jakarta”* (bersama-sama menyediakan layanan transportasi terintegrasi yang memudahkan dan membahagiakan kehidupan Jakarta)



Gambar 2.2 Nilai Perusahaan PT Transportasi Jakarta

Sumber: Website Transjakarta

3. Nilai Perusahaan

B: Bahagia, bekerja untuk menciptakan kebahagiaan pelanggan.

I: Inovatif, menciptakan layanan integrasi terbaik.

S: Semangat, untuk mencapai keunggulan.

A: Amanah, dalam kebersamaan memajukan kota Jakarta.

4. Logo PT Transportasi Jakarta



Gambar 2.3 Logo PT Transportasi Jakarta

Sumber: Transjakarta.co.id

Pada tahun 2012, Badan Layanan Umum Transjakarta mengganti logo Transjakarta dengan cara melakukan sayembara pembuatan logo, diikuti oleh 2.250 peserta yang dimenangkan oleh Fakhri Azmi berusia 20 tahun. Arti dari logo baru Transjakarta yang berbentuk lingkaran melambangkan perubahan yang terus menerus dilakukan demi kemajuan dan perbaikan layanan. Warna putih melambangkan semangat melayani penumpang, pemilihan warna biru dengan tambahan gradasi warna biru muda ke biru solid melambangkan bentuk keamanan, keramahan, kenyamanan, dan pelayanan yang lebih baik dari seluruh personel Transjakarta.

2.2.2 Peran, Tugas, dan Fungsi PT Transportasi Jakarta

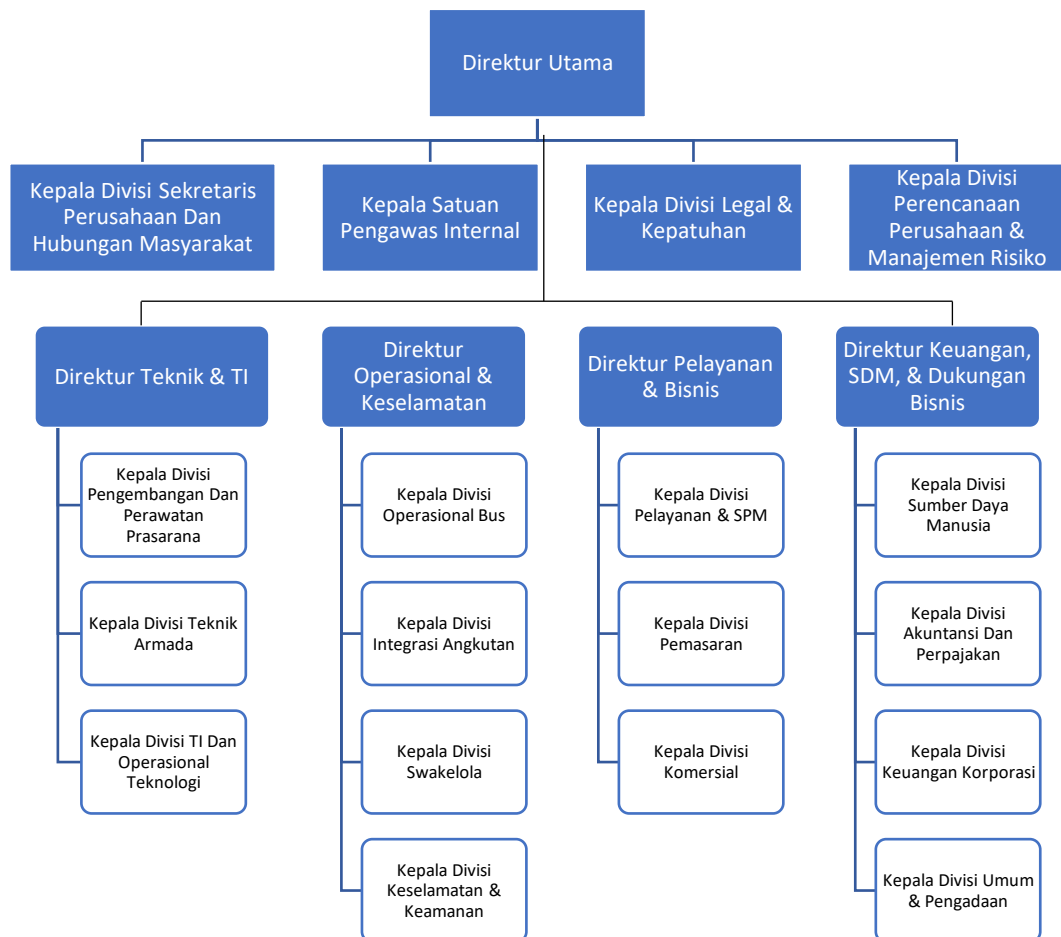
Peran, tugas, dan fungsi PT Transportasi Jakarta telah diatur dalam Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2014 mengenai pembentukan Badan Usaha Milik Daerah Perseroan Terbatas Transjakarta. Selama tahun 2023, kegiatan usaha perusahaan mencerminkan penerapan peraturan yang diwujudkan melalui sasaran bisnis, strategi usaha, kebijakan, dan program kerja. Secara umum, terdapat peran, tugas, dan fungsi PT Transportasi Jakarta sepanjang tahun 2023 di antaranya:

- 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 manajemen pendukung.

- d. Pengembangan pengelolaan bisnis atas aset.
- e. Pengembangan dan pengelolaan properti.

2.2.3 Struktur Organisasi PT Transportasi Jakarta

Struktur organisasi PT Transportasi Jakarta pada dasarnya tidak jauh beda dengan perusahaan lain pada umumnya. Struktur organisasi perusahaan per tanggal 31 Desember 2023 telah disahkan melalui Surat Keputusan Direksi No. 150/SKP-PT.TJ/V/2023 tanggal 31 Mei 2023.



Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT Transportasi Jakarta

Sumber: ppid.transjakarta.co.id, diolah oleh peneliti, 2024

2.2.4 Jenis Layanan *Transjakarta Cares*

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas dikatakan bahwa setiap lapisan masyarakat memiliki hak yang sama dalam mobilitas dan layanan transportasi umum. Sebagai implementasi dari pelaksanaan Undang-Undang tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyambut dengan baik. Gubernur pada saat itu Bapak Basuki Tjahja Purnama (Ahok) mengeluarkan Peraturan Gubernur No. 16 Tahun 2016 tentang Pelayanan Transjakarta Gartis Dan Bus Gratis Bagi Masyarakat. Dengan munculnya dua peraturan ini menjadi payung hukum untuk memberikan layanan transportasi tanpa dipungut biaya bagi seluruh masyarakat tanpa terkecuali termasuk penyandang disabilitas.

Inovasi dalam pelayanan publik ialah upaya untuk menciptakan nilai baru atau mengembangkan produk atau layanan yang sudah ada menjadi versi baru dengan jenis pelayanan yang sama, yang disediakan oleh penyedia layanan, baik dalam bentuk barang atau jasa, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang telah ada sebelumnya (Zakiyah & Fadiyah, 2020, p. 30). Salah satu bentuk inovasi layanan tersebut adalah peluncuran program *Transjakarta Cares* yang merupakan hasil dari upaya PT Transjakarta untuk menghadirkan layanan baru yang diperuntukkan khusus bagi penyandang disabilitas.

PT Transportasi Jakarta sebagai salah satu perusahaan transportasi umum milik Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) membuat suatu inovasi yang dapat menyumbangkan layanan transportasi umum ramah disabilitas

yaitu layanan *Transjakarta Cares*. Tujuannya adalah untuk mempermudah mobilitas dan aksesibilitas penyandang disabilitas agar dapat melakukan kegiatan sehari-hari menggunakan transportasi umum. Layanan *Transjakarta Cares* merupakan layanan gratis yang diperuntukan bagi kaum rentan khususnya bagi para penyandang disabilitas di Jakarta. Calon pengguna layanan *Transjakarta Cares* hanya perlu status sebagai penyandang disabilitas dan saat penggunaan berada di wilayah Daerah Khusus Jakarta tanpa memandang domisili asli pengguna layanan.



Gambar 2.5 Informasi layanan *Transjakarta Cares*

Sumber: transjakarta.co.id

Transjakarta Cares sudah dijalankan sejak tahun 2016 hingga kini. Layanan yang diberikan mencakup pengantaran penumpang dari rumah atau lokasi mereka menuju halte bus Transjakarta terdekat, atau sebaliknya, dari halte terdekat ke tujuan akhir yang telah disepakati saat pemesanan. Layanan ini mendapatkan subsidi dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, sehingga pengguna tidak perlu membayar untuk menikmati fasilitas *Transjakarta Cares*. Layanan ini dapat dipesan melalui *call center*

yang dapat dihubungi melalui nomor yang tercantum di situs resmi (Transjakarta, 2016).

Mobil *Transjakarta Cares* memfasilitasi warga disabilitas yang ingin bepergian di wilayah Jakarta dengan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan. Kendaraan dikemudikan oleh satu pengemudi, dengan kehadiran satu petugas lain yang telah mendapatkan pelatihan khusus untuk melayani kaum difabel. Layanan ini beroperasi di seluruh wilayah Daerah Khusus Jakarta dan telah diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Transjakarta Gratis Dan Bus Gratis Bagi Masyarakat.



Gambar 2.6 Armada/Unit Mobil *Transjakarta Cares*

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Transjakarta Cares beroperasi setiap hari di mulai dari pukul 07.00 hingga pukul 20.00 WIB. Pengguna layanan dapat menghubungi *call center* 1500102 satu hari sebelumnya untuk mendapatkan layanan tersebut. Setelah melakukan panggilan ke *call center*, penjemputan akan dilakukan di lokasi asal pelanggan seperti rumah, dan selanjutnya mereka akan diantar ke lokasi tujuan (Fakhira, Doneriani, Mu'Tadilah, &

Kusumawati, 2023, p. 210). Ketentuan dalam layanan *Transjakarta Cares* adalah calon penumpang penyandang disabilitas disertakan dengan pendamping atau petugas sebanyak dua orang. Saat ini jumlah armada/unit yang ada sebanyak 26 unit. Berdasarkan laporan tahunan Transjakarta 2023, jumlah armada/unit *Transjakarta Cares* yang beroperasi sebanyak 16 unit dengan 1 rute. Armada *Transjakarta Cares* dilengkapi oleh ramp dan kelengkapan yang dapat digunakan untuk mendukung kebutuhan penyandang disabilitas fisik yang memakai kursi roda. Sarana pendukung lainnya yang dapat diperhatikan tidak lain adalah kondisi halte seperti pada tabel dibawah ini

Tabel 2.3 Halte Transjakarta Ramah Disabilitas

Koridor	Halte	Koridor	Halte	Koridor	Halte
1	Bank Indonesia	3	Taman Kota	8	Permata Hijau
1	Sarinah	4	Velodrome	8	Lebak Bulus
1	Monas	4	Ps. Pulo Gadung	8	Pondok Pinang
1	Kota	4	Pulogadung 2	8	Ps. Kebayoran Lama
1	Tosari	4	Pemuda Rawamangun	8	Rs. Tarakan
2	Pulomas	4	Sunan Giri	8	Petojo
2	Pasar Baru	4	Matraman II	8	Kedoya Asidiqiyah
2	Pulogadung 1	4	Halimun	8	Duri Kepa
2	RSPAD	4	Pramuka Lia	9	Grogol 2
2	Deplu	4	Ps. Genjing	9	Pinang Ranti
2	Gambir 1	4	UNJ	9	Kuningan Barat
2	Istiqlal	5	Pademangan	10	Yos Sudarso Kodamar
2	Balai Kota	5	Gunung Sahari Mangga 2	10	Cempaka Putih

2	Gambir 2	5	Jembatan Merah	10	Cawang Sutoyo
2	Kwitang	5	Ancol	10	Pedati Prumpung
2	RS Islam	5	Central Senen	10	Utan kayu
2	Ps. Cempaka Putih	5	Kp. Melayu	10	Sunter Kelapa Gading
3	Pesakih	5	Salemba UI	10	Penas Kalimalang
3	Sumur Bor	5	Salemba St. Carolus	11	Walikota Jakarta Timur
3	Jembatan Baru	6	Ragunan	12	Museum Fatahillah
3	Dispenda	6	Deptan	12	Kali Besar Barat
3	Kalideres	7	PGC 2	12	PRJ
3	Indosiar	7	Kp. Rambutan		

Sumber: ppid.transjakarta.co.id, dengan olahan peneliti, 2024

Terlihat pada **Tabel 2.3** yaitu halte Transjakarta yang sudah dikatakan ramah disabilitas, berdasarkan laporan tahunan Transjakarta 2023 total halte ramah disabilitas sebanyak 68 halte yang sudah dilakukan revitalisasi dengan peningkatan aspek inklusivitas. PT Transjakarta juga melakukan pembenahan terhadap fasilitas pendukung lain seperti toilet dan mushola untuk meningkatkan kenyamanan dan memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi pengguna.