

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai optimalisasi pelayanan halte TransJakarta di Koridor 6U (Pasar Minggu – Blok M), ditemukan bahwa layanan yang diberikan masih menghadapi berbagai kendala, baik dari segi infrastruktur maupun operasional. Beberapa permasalahan utama yang diidentifikasi antara lain ketidakseimbangan antara kapasitas layanan dan jumlah permintaan penumpang, keterbatasan fasilitas halte, serta ketidaktepatan jadwal keberangkatan bus. Hal ini berdampak pada tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna yang masih belum optimal, terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, kondisi halte yang kurang terawat, minimnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta kurangnya informasi real-time mengenai jadwal bus turut memperburuk pengalaman pengguna layanan TransJakarta di koridor ini.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan, di antaranya revitalisasi infrastruktur halte, peningkatan fasilitas pendukung, serta optimalisasi sistem informasi transportasi. Pemasangan papan informasi digital real-time, perbaikan fasilitas seperti tempat duduk, pencahayaan, dan ventilasi, serta penerapan sistem antrian elektronik berbasis teknologi dapat membantu meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan. Selain itu, peningkatan aksesibilitas halte dengan menyediakan ramp dan pegangan tangan bagi penyandang disabilitas menjadi aspek penting dalam menciptakan sistem transportasi yang lebih inklusif.

Dari sisi operasional, diperlukan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan keandalan layanan, seperti penambahan armada bus pada jam sibuk, penerapan sistem prioritas lalu lintas bagi TransJakarta, serta peningkatan koordinasi dengan instansi terkait dalam menjaga jalur bus agar tetap steril dari kendaraan pribadi. Dengan demikian, diharapkan waktu tunggu penumpang dapat berkurang dan ketepatan jadwal keberangkatan bus dapat lebih terjaga. Penerapan teknologi berbasis

Big Data dalam memantau kepadatan penumpang juga dapat menjadi solusi dalam menyusun strategi operasional yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Dari perspektif administrasi publik, optimalisasi layanan TransJakarta harus didasarkan pada prinsip *Good Governance*, yang menekankan transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam evaluasi kebijakan. Sinergi antara pemerintah, pengelola TransJakarta, serta masyarakat pengguna layanan sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas transportasi publik. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna, pengaduan layanan berbasis digital, serta forum diskusi publik terkait kebijakan transportasi. Dengan pendekatan yang lebih terbuka dan berbasis data, diharapkan perbaikan layanan dapat lebih tepat sasaran dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Dalam jangka panjang, integrasi TransJakarta dengan moda transportasi lainnya seperti MRT, LRT, dan KRL perlu terus diperkuat agar sistem transportasi di Jakarta menjadi lebih efisien dan terintegrasi. Selain itu, kebijakan yang mendukung transportasi publik berbasis energi ramah lingkungan, seperti penggunaan bus listrik, juga harus diprioritaskan guna mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan. Pemerintah perlu memastikan bahwa setiap strategi yang diterapkan tidak hanya berfokus pada peningkatan layanan, tetapi juga mempertimbangkan aspek keberlanjutan dalam jangka panjang.

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan halte TransJakarta di Koridor 6U. Salah satu langkah yang perlu dilakukan adalah peningkatan infrastruktur halte, terutama melalui renovasi dan revitalisasi halte yang mengalami kerusakan. Perbaikan ini mencakup perbaikan tempat duduk, peningkatan sistem pencahayaan, serta pemasangan papan informasi digital guna menyediakan jadwal kedatangan bus secara real-time. Selain itu, penting pula untuk menyediakan fasilitas yang lebih ramah bagi penyandang disabilitas, seperti jalur khusus kursi roda dan pegangan tangan, guna meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas layanan transportasi publik.

Selain perbaikan infrastruktur halte, penambahan dan peremajaan armada bus juga menjadi aspek penting dalam optimalisasi layanan. Upaya ini dapat dilakukan dengan meningkatkan jumlah bus yang beroperasi pada jam-jam sibuk guna mengurangi antrean panjang serta memastikan waktu tunggu yang lebih singkat. Selain itu, peremajaan armada juga diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang serta meminimalkan keterlambatan akibat kendala teknis yang sering terjadi pada bus yang sudah beroperasi dalam jangka waktu lama.

Selanjutnya, penguatan manajemen operasional dan integrasi moda transportasi juga menjadi faktor krusial dalam meningkatkan efisiensi layanan TransJakarta. Optimalisasi sistem manajemen operasional dapat dilakukan dengan pemantauan real-time terhadap kondisi lalu lintas guna mengurangi keterlambatan bus. Selain itu, integrasi layanan TransJakarta dengan moda transportasi lain, seperti MRT dan KRL, perlu ditingkatkan melalui pembangunan fasilitas pendukung, seperti skybridge atau penunjuk arah yang lebih jelas, sehingga memudahkan penumpang dalam berpindah moda transportasi secara lebih efisien.

Untuk memastikan layanan yang lebih adaptif dan responsif, pemanfaatan teknologi juga harus diperluas dalam sistem pelayanan TransJakarta. Implementasi sistem digital dalam pemantauan dan evaluasi layanan dapat dilakukan melalui pengembangan aplikasi yang memungkinkan penumpang mengakses informasi terkini mengenai rute dan jadwal kedatangan bus. Selain itu, perluasan sistem pembayaran nontunai juga menjadi langkah strategis guna mempercepat proses transaksi di halte dan mengurangi antrean panjang pada loket tiket.

Terakhir, evaluasi kebijakan dan peningkatan partisipasi publik menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam mendukung keberlanjutan perbaikan layanan TransJakarta. Pemerintah dan pengelola TransJakarta perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kebijakan layanan transportasi publik, termasuk pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan dalam regulasi transportasi. Selain itu, meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam perbaikan layanan, misalnya melalui kanal pengaduan yang lebih responsif, dapat menjadi sarana efektif untuk

menampung aspirasi pengguna serta memastikan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan penerapan rekomendasi ini, diharapkan pelayanan halte TransJakarta di Koridor 6U dapat lebih optimal, meningkatkan kepuasan pengguna, serta berkontribusi dalam menciptakan sistem transportasi publik yang lebih efisien, inklusif, dan berkelanjutan di Jakarta.