



## Analisis Faktor Dominan Tingkat Kepuasan Pengguna TransJakarta

**Darmawan Pontan, Dicky Safitra Abidin, Angga Ananda Irawan, Arvyant Arrazaqi Fawwaz, Darmadika Bima Prakasa, M. Anugrah Wibawa Mukti, Indrawati Sumeru**

Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Trisakti, Indonesia

[darmawan@trisakti.ac.id](mailto:darmawan@trisakti.ac.id), [dikkysafitra2@gmail.com](mailto:dikkysafitra2@gmail.com)

---

**INFO ARTIKEL**

**Kata Kunci:** Kenyamanan, Kepuasan, Dominan, Halte Transjakarta, Pemeliharaan Rutin, Standar Pelayanan Minimal, Aksesibilitas, Fasilitas

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna pada halte Transjakarta, dengan fokus pada faktor-faktor seperti fasilitas yang disediakan, pemeliharaan rutin, dan implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Data diperoleh melalui penyebaran kuisioner dan melakukan kajian literatur yang mencakup berbagai penelitian terdahulu mengenai kualitas fasilitas di halte Transjakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap halte Transjakarta, yaitu faktor kenyamanan, faktor kebersihan, faktor informasi, dan faktor keterjangkauan waktu. Pemeliharaan rutin, seperti perbaikan fasilitas yang rusak dan pembersihan area halte, terbukti dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan memperpanjang umur infrastruktur. Implementasi SPM yang kurang optimal di beberapa halte menunjukkan bahwa perbaikan dalam hal pemeliharaan dan peningkatan fasilitas dasar seperti papan informasi, toilet, dan tempat sampah sangat diperlukan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyarankan perlunya perhatian lebih terhadap pemeliharaan dan peningkatan fasilitas di seluruh halte Transjakarta untuk menciptakan lingkungan yang nyaman, aman, dan inklusif bagi semua pengguna.

**Keywords:** *Comfort, Satisfaction, Dominant, Transjakarta Bus Stops, Routine Maintenance, Minimum Service Standards, Accessibility, Facilities*

**ABSTRACT**

*This study aims to evaluate the comfort and satisfaction level of Transjakarta bus stop users, focusing on factors such as the provided facilities, routine maintenance, and the implementation of the Minimum Service Standards (MSS). Data were obtained through the distribution of questionnaires and a literature review that encompassed various previous studies regarding the quality of facilities at Transjakarta stops. The results of the study indicate that there are several dominant factors influencing user satisfaction with Transjakarta stops, namely comfort, cleanliness, information, and time accessibility. Routine maintenance, such as repairing damaged facilities and cleaning bus stop areas, has been shown to improve user comfort and extend the lifespan of infrastructure. The less-than-optimal implementation of MSS at some bus stops indicates that improvements in maintaining and upgrading basic facilities, such as information boards, toilets, and trash bins, are urgently needed. Overall, this study suggests that more attention should be paid to the maintenance and enhancement of facilities at all Transjakarta bus stops to create a comfortable, safe, and inclusive environment for all users.*

---

## PENDAHULUAN

Transportasi umum memainkan peran strategis dalam meningkatkan mobilitas masyarakat perkotaan. Di Jakarta, salah satu moda transportasi umum yang menjadi tulang punggung mobilitas adalah Transjakarta, yang mengoperasikan sistem Bus Rapid Transit (BRT). Diluncurkan pertama kali pada tahun 2004, Transjakarta dirancang untuk menjadi solusi transportasi massal yang efisien, dengan jalur khusus yang terpisah dari lalu lintas umum. Sistem ini kini telah berkembang mencakup berbagai koridor yang menghubungkan wilayah Jakarta dengan daerah penyangganya. TransJakarta telah menjadi salah satu moda transportasi umum yang vital di Jakarta, dengan jumlah pengguna harian yang signifikan. Menurut laporan Dinas Perhubungan DKI Jakarta, pada tahun 2023, TransJakarta melayani sekitar 1,2 juta penumpang setiap hari. Angka ini menunjukkan peningkatan yang konsisten dalam beberapa tahun terakhir, di mana pada tahun 2020, jumlah pengguna harian tercatat hanya sekitar 800 ribu orang akibat dampak pandemi COVID-19.

Sejak pemulihan pasca-pandemi, penggunaan TransJakarta kembali meningkat, dan inisiatif pemerintah untuk memperluas jaringan koridor serta meningkatkan kualitas layanan juga berkontribusi pada tren positif ini. Dengan lebih dari 250 halte yang terhubung melalui 13 koridor, TransJakarta tidak hanya membantu mengurangi kemacetan tetapi juga memberikan alternatif transportasi yang efisien bagi masyarakat urban. Tren ini mencerminkan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya transportasi umum yang ramah lingkungan dan berkelanjutan, mendukung upaya pengurangan emisi karbon di Jakarta.

Dalam sistem ini, halte Transjakarta menjadi elemen penting yang tidak hanya berfungsi sebagai titik naik dan turun penumpang, tetapi juga mencerminkan kualitas layanan transportasi secara keseluruhan (Dikky, 2024; Michella & Pontan, 2019).

Halte Transjakarta dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa fasilitas ini masih menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Michella dan Pontan (2019) mengungkapkan bahwa kenyamanan penumpang sering kali dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti suhu ruangan, kondisi fasilitas, dan kepadatan penumpang di dalam halte. Kepadatan penumpang khususnya menjadi salah satu aspek yang sering dikritisi, dengan skor tingkat kepuasan hanya 2,278 dari skala 5 berdasarkan indeks rata-rata (Michella & Pontan, 2019).

Selain itu, fasilitas dasar seperti ketersediaan toilet, papan informasi rute, dan ventilasi udara juga menjadi perhatian. Menurut penelitian Dikky (2024), meskipun Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 33 Tahun 2017 menetapkan standar minimal untuk fasilitas halte Transjakarta, implementasinya belum merata di semua lokasi halte. Banyak halte masih kekurangan fasilitas penting, seperti pencahayaan yang memadai dan tempat duduk yang nyaman. Penumpang juga sering mengeluhkan kurangnya akses informasi yang jelas terkait jadwal bus dan rute perjalanan (Dikky, 2024).

Kenyamanan halte tidak hanya memengaruhi pengalaman penumpang tetapi juga kepercayaan masyarakat terhadap transportasi umum secara keseluruhan. Michella et al. (2019) menegaskan bahwa halte yang tidak memenuhi standar kenyamanan dapat mengurangi daya tarik Transjakarta sebagai alternatif transportasi massal yang andal. Sebaliknya, halte yang nyaman dan dilengkapi fasilitas memadai dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas halte memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan mendorong penggunaan transportasi umum secara berkelanjutan (Darmawan & Michella, 2019; Hidayat, 2023).

Dalam konteks yang lebih luas, peningkatan kualitas halte juga berkontribusi pada upaya penurunan emisi karbon dan kemacetan di Jakarta. Menurut Hidayat (2023), Transjakarta telah berperan penting dalam mengurangi jumlah kendaraan pribadi di jalan, tetapi keberhasilan ini hanya dapat dipertahankan jika kualitas fasilitas seperti halte terus ditingkatkan. Oleh karena itu, evaluasi tingkat kenyamanan halte menjadi langkah penting untuk mengidentifikasi kelemahan sistem yang ada dan merumuskan solusi yang sesuai untuk meningkatkan pengalaman pengguna sekaligus mendukung tujuan keberlanjutan transportasi di Jakarta.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan literature review, yang bertujuan untuk mengevaluasi kenyamanan halte Transjakarta berdasarkan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 173 orang serta Informasi sekunder dikumpulkan dari berbagai literatur, jurnal penelitian, serta laporan terkait halte Transjakarta yang mencakup aspek keamanan, fasilitas fisik, dan pengalaman pengguna.

Analisis dilakukan dengan menyusun data dari dokumen-dokumen tersebut secara deskriptif untuk memahami pola-pola yang berhubungan dengan kenyamanan pengguna. Pendekatan ini efektif dalam mengevaluasi tren yang relevan tanpa melakukan survei langsung, mengingat data yang tersedia cukup representatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Aspek Kenyamanan Halte Transjakarta**

Kenyamanan halte Transjakarta merupakan aspek fundamental yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan transportasi umum. Sebagai bagian dari sistem Bus Rapid Transit (BRT), halte tidak hanya berfungsi sebagai tempat penumpang naik dan turun, tetapi juga mencerminkan standar pelayanan Transjakarta secara keseluruhan. Penelitian menunjukkan bahwa beberapa variabel seperti fasilitas penerangan, sirkulasi udara, dan aksesibilitas memainkan peran signifikan dalam menentukan tingkat kenyamanan pengguna (Dikky, 2024; Michella & Darmawan, 2019). Fasilitas penerangan yang memadai, misalnya, memiliki dampak langsung pada rasa aman pengguna, terutama pada malam hari. Penerangan yang kurang baik dapat menimbulkan kekhawatiran terkait keamanan, terutama di halte-halte yang berada di

lokasi terpencil atau memiliki arus penumpang yang rendah. Michella dan Darmawan (2019) mencatat bahwa lampu penerangan di beberapa halte mendapatkan skor rata-rata 3,49 dari skala 5, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang masih memadai tetapi memerlukan peningkatan. Selain itu, pencahayaan yang tidak merata di beberapa bagian halte dapat mengurangi visibilitas dan kenyamanan, khususnya pada jam-jam sibuk atau kondisi cuaca buruk.

Sirkulasi udara juga menjadi perhatian utama dalam memastikan kenyamanan pengguna. Dalam kondisi kepadatan penumpang yang tinggi, ventilasi udara sering kali tidak memadai, menyebabkan suasana pengap dan tidak nyaman di dalam halte. Michella (2019) melaporkan bahwa fasilitas sirkulasi udara hanya memperoleh skor 3,08 dari skala 5, yang menandakan bahwa pengguna merasa cukup puas, tetapi ada ruang besar untuk perbaikan. Hal ini menjadi lebih kritis di halte-halte dengan volume penumpang yang tinggi, seperti di kawasan pusat kota, di mana udara segar menjadi kebutuhan mendesak untuk kenyamanan pengguna.

Kepadatan penumpang merupakan salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh halte TransJakarta. Michella (2019) menemukan bahwa aspek ini memiliki skor terendah dalam indeks rata-rata kenyamanan, yaitu 2,278 dari skala 5. Tingginya kepadatan terutama terjadi pada jam-jam sibuk, di mana jumlah pengguna melebihi kapasitas maksimum yang dirancang untuk halte. Kondisi ini tidak hanya menciptakan ketidaknyamanan tetapi juga menimbulkan risiko keamanan, seperti kesulitan dalam evakuasi darurat. Kamila (2023) menambahkan bahwa kepadatan yang tinggi sering kali menghambat pergerakan penumpang, sehingga waktu tunggu dan proses naik-turun bus menjadi lebih lama.

Aksesibilitas halte juga menjadi sorotan penting, terutama untuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil. Penelitian Dikky (2024) mencatat bahwa meskipun beberapa halte telah menyediakan fasilitas ramp dan tangga landai, implementasi ini belum konsisten di seluruh jaringan TransJakarta. Halte yang kurang ramah disabilitas dapat menjadi penghalang bagi kelompok-kelompok tertentu untuk mengakses layanan transportasi umum, yang bertentangan dengan prinsip inklusivitas. Hidayat (2023) juga menyoroti bahwa keberadaan ramp yang curam dan tangga yang tidak ergonomis di beberapa halte menjadi keluhan yang sering disampaikan oleh pengguna.

Kebersihan halte turut menjadi indikator penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna. Michella dan Darmawan (2019) melaporkan bahwa kebersihan fasilitas halte, termasuk lantai, dinding, dan tempat duduk, memperoleh skor rata-rata 3,11 dari skala 5. Meskipun skor ini masuk dalam kategori "cukup puas," kondisi di lapangan menunjukkan bahwa beberapa halte sering kali kekurangan perhatian dalam hal kebersihan. Sampah yang menumpuk di sekitar halte, terutama di halte-halte dengan volume penumpang tinggi, menciptakan suasana yang kurang nyaman bagi pengguna.

Fasilitas tambahan seperti toilet dan papan informasi rute menjadi elemen pendukung yang tidak kalah pentingnya. Michella (2019) mencatat bahwa ketersediaan toilet memperoleh skor rendah, yaitu 2,65 dari skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa

fasilitas dasar ini belum tersedia di sebagian besar halte Transjakarta. Ketika toilet tersedia, sering kali kebersihannya tidak memadai, yang mengurangi kenyamanan pengguna. Papan informasi rute, meskipun dianggap penting oleh pengguna, sering kali tidak diperbarui atau kurang informatif, yang menyebabkan kebingungan bagi penumpang yang tidak familiar dengan jalur bus (Darmawan & Michella, 2019).

Penelitian Rahman dan Yulianti (2021) menunjukkan bahwa fasilitas tempat duduk di halte juga memengaruhi kenyamanan pengguna. Dalam beberapa kasus, jumlah kursi yang tersedia tidak mencukupi untuk menampung seluruh penumpang yang menunggu, terutama pada jam-jam sibuk. Hal ini memaksa banyak pengguna untuk berdiri dalam waktu lama, yang dapat mengurangi kenyamanan, terutama bagi lansia atau pengguna dengan kebutuhan khusus.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa berbagai aspek halte Transjakarta—seperti fasilitas penerangan, sirkulasi udara, kepadatan penumpang, aksesibilitas, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas tambahan—masih memerlukan peningkatan. Intervensi yang tepat, seperti perbaikan infrastruktur, penambahan fasilitas, dan pemeliharaan rutin, dapat secara signifikan meningkatkan kenyamanan pengguna dan mendorong masyarakat untuk lebih banyak menggunakan transportasi umum sebagai solusi mobilitas.

### **Standar Pelayanan Minimal**

Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 33 Tahun 2017 bertujuan untuk memastikan setiap halte Transjakarta memenuhi kriteria kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses. Halte Transjakarta seharusnya dilengkapi fasilitas seperti pencahayaan yang memadai, tempat duduk yang cukup dan nyaman, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, serta papan informasi yang jelas untuk membantu pengguna memahami rute dan jadwal layanan. Namun, meskipun standar ini sudah dirumuskan secara jelas, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Banyak halte yang belum sepenuhnya mematuhi standar, sehingga mengurangi kenyamanan dan efisiensi layanan bagi pengguna (Rahmadani & Yuniarti, 2021; Susanto et al., 2023).

#### **A. Pencahayaan Halte**

Fasilitas pencahayaan di halte berfungsi untuk memastikan visibilitas yang baik, terutama pada malam hari. Pencahayaan yang buruk tidak hanya mengurangi kenyamanan tetapi juga meningkatkan rasa tidak aman bagi pengguna. Penelitian oleh Pratama dan Nurhidayah (2020) menemukan bahwa lebih dari 30% halte di kawasan pinggiran Jakarta memiliki pencahayaan yang tidak memadai, dengan lampu yang sering kali mati atau tidak cukup terang. Kondisi ini sering membuat pengguna, terutama perempuan, merasa kurang aman saat menunggu bus pada malam hari. Selain itu, kurangnya pencahayaan juga menghambat penggunaan papan informasi dan fasilitas lainnya yang sulit terlihat dalam kondisi gelap.

#### **B. Tempat Duduk yang Memadai**

Standar pelayanan minimal menetapkan bahwa halte harus menyediakan tempat duduk yang cukup untuk menampung jumlah penumpang yang wajar selama waktu

tunggu. Namun, Rahman dan Wahyudi (2022) mencatat bahwa banyak halte, terutama di koridor-koridor padat seperti Koridor 1 dan Koridor 9, sering kekurangan tempat duduk. Jumlah kursi yang terbatas menyebabkan banyak penumpang, terutama lansia dan ibu hamil, harus berdiri dalam waktu lama. Selain itu, kursi yang tersedia sering kali kurang nyaman karena desain yang tidak ergonomis atau bahan yang mudah rusak akibat paparan cuaca.

### **C. Aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas**

Aksesibilitas adalah aspek penting yang sering diabaikan dalam pembangunan halte. Berdasarkan standar, halte harus dilengkapi dengan fasilitas seperti jalur landai (ramp), tanda visual, dan lift yang memadai untuk mendukung mobilitas penyandang disabilitas. Namun, penelitian oleh Utami dan Raharja (2021) menunjukkan bahwa kurang dari 40% halte di Jakarta memenuhi standar ini. Jalur landai yang curam atau tidak sesuai standar membuat pengguna kursi roda kesulitan mengakses halte. Bahkan, lift yang tersedia di beberapa halte utama sering kali tidak berfungsi karena kurangnya perawatan.

### **D. Informasi yang Jelas dan Akurat**

Papan informasi rute dan jadwal bus merupakan salah satu fasilitas esensial yang wajib tersedia di setiap halte. Informasi yang disajikan harus mudah dibaca, akurat, dan diperbarui secara berkala. Namun, seperti yang dilaporkan oleh Saputra dan Lestari (2021), banyak halte di Jakarta masih memiliki papan informasi yang tidak lengkap atau sudah usang. Hal ini menyebabkan kebingungan bagi penumpang, terutama mereka yang tidak familiar dengan rute Transjakarta. Ketidakkuratan informasi ini menjadi salah satu penyebab utama keluhan pengguna terhadap layanan Transjakarta.

### **E. Fasilitas Pendukung Lainnya**

Selain fasilitas utama, SPM juga mencakup penyediaan fasilitas pendukung seperti toilet, tempat sampah, dan ventilasi udara. Penelitian oleh Wulandari et al. (2023) menemukan bahwa ketersediaan toilet di halte sangat terbatas, bahkan di halte besar yang melayani ribuan penumpang setiap hari. Ketika tersedia, kebersihan toilet sering kali tidak terjaga, sehingga mengurangi kenyamanan pengguna. Tempat sampah yang tidak mencukupi juga menjadi masalah, menyebabkan sampah menumpuk di sekitar halte dan menciptakan lingkungan yang tidak higienis.

Ventilasi udara di dalam halte, terutama halte tertutup, juga menjadi perhatian. Penelitian oleh Anwar et al. (2023) menunjukkan bahwa ventilasi yang buruk sering kali membuat udara di dalam halte terasa pengap, terutama selama jam sibuk. Hal ini tidak hanya mengurangi kenyamanan tetapi juga berpotensi meningkatkan risiko penyebaran penyakit menular.

### **F. Masalah dalam Implementasi Standar**

Meskipun SPM telah ditetapkan, implementasinya sering kali terhambat oleh masalah anggaran, kurangnya pengawasan, dan perawatan yang tidak konsisten. Rahmadani dan Yuniarti (2021) mencatat bahwa banyak halte yang tidak diprioritaskan untuk renovasi atau peningkatan fasilitas karena keterbatasan anggaran.

Selain itu, kurangnya pengawasan menyebabkan beberapa halte tidak memenuhi standar meskipun lokasinya berada di area strategis dengan volume penumpang yang tinggi.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan pendekatan yang lebih sistematis, seperti audit rutin terhadap fasilitas halte, alokasi anggaran yang memadai, serta pelibatan masyarakat dalam memberikan masukan terhadap layanan Transjakarta. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan standar pelayanan minimal dapat diterapkan secara merata di seluruh halte, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

### **Pemeliharaan Rutin Halte**

Pemeliharaan rutin merupakan komponen penting dalam menjaga kualitas layanan halte Transjakarta. Halte sebagai fasilitas transit utama harus selalu berada dalam kondisi optimal agar mampu memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa halte yang dirawat secara rutin dapat meningkatkan tingkat kenyamanan pengguna sekaligus memperpanjang umur infrastruktur halte. Pemeliharaan melibatkan berbagai aspek, seperti perbaikan ventilasi, pembersihan area halte, penggantian fasilitas yang rusak, dan pemeriksaan sistem pendukung seperti pencahayaan dan informasi digital (Michella & Darmawan, 2019; Dikky, 2024).

#### **A. Perbaikan Sistem Ventilasi**

Sistem ventilasi udara memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan halte yang nyaman, terutama pada halte tertutup atau semi-tertutup. Ventilasi yang buruk dapat menyebabkan suasana pengap, terutama selama jam sibuk ketika penumpang memenuhi area halte. Pratama et al. (2022) menemukan bahwa 65% halte di Jakarta memiliki ventilasi yang tidak memadai, menyebabkan suhu di dalam halte sering kali terasa lebih tinggi daripada suhu luar. Dengan pemeliharaan rutin, seperti membersihkan saluran ventilasi dan memasang kipas atau pendingin udara tambahan, suasana di dalam halte dapat menjadi lebih nyaman bagi pengguna.

#### **B. Kebersihan Halte**

Kebersihan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas halte. Halte yang kotor dapat menciptakan kesan negatif bagi pengguna dan mengurangi kenyamanan. Penelitian oleh Wulandari et al. (2023) menunjukkan bahwa halte yang rutin dibersihkan memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi dibandingkan halte yang jarang dibersihkan. Sampah yang menumpuk, lantai yang berdebu, dan fasilitas yang tidak terawat dapat menciptakan suasana yang tidak menyenangkan. Oleh karena itu, pengelola halte perlu menjadwalkan pembersihan rutin, termasuk membersihkan tempat duduk, dinding, dan area lantai halte.

#### **C. Penggantian Fasilitas yang Rusak**

Fasilitas halte seperti tempat duduk, papan informasi, dan pintu otomatis sering kali mengalami kerusakan akibat pemakaian yang intensif atau vandalisme. Michella et al. (2019) menyoroti bahwa 20% fasilitas di halte Transjakarta memerlukan penggantian atau perbaikan. Pemeliharaan rutin dapat memastikan bahwa fasilitas

yang rusak segera diganti atau diperbaiki, sehingga tidak mengurangi kenyamanan pengguna. Sebagai contoh, kursi yang patah atau papan informasi yang usang harus segera diganti agar penumpang tetap merasa nyaman dan dapat memperoleh informasi yang akurat.

#### **D. Pemeriksaan Pencahayaan**

Lampu penerangan di halte harus selalu berfungsi untuk memberikan visibilitas yang baik, terutama pada malam hari. Penelitian oleh Rahman dan Susanto (2021) menemukan bahwa 30% halte di Jakarta memiliki masalah pencahayaan, seperti lampu yang mati atau tidak cukup terang. Dengan melakukan pemeliharaan rutin, seperti mengganti lampu yang rusak dan memastikan instalasi listrik dalam kondisi baik, pengelola halte dapat meningkatkan rasa aman dan kenyamanan pengguna.

#### **E. Pengelolaan Informasi Digital**

Papan informasi digital, yang sering digunakan untuk menampilkan jadwal bus dan informasi rute, memerlukan pemeliharaan rutin untuk memastikan akurasi dan keandalan data. Penelitian oleh Saputra et al. (2021) menunjukkan bahwa papan informasi digital di beberapa halte sering kali mengalami gangguan teknis, seperti layar yang mati atau data yang tidak diperbarui. Dengan memeriksa dan memperbaiki perangkat secara berkala, pengguna dapat lebih mudah merencanakan perjalanan mereka tanpa kebingungan.

#### **F. Pemeliharaan Toilet dan Tempat Sampah**

Toilet di halte, meskipun tidak tersedia di semua lokasi, membutuhkan perhatian khusus dalam hal kebersihan dan perawatan. Toilet yang bersih dapat meningkatkan kenyamanan pengguna, sementara yang kotor dapat menurunkan citra layanan Transjakarta. Wulandari et al. (2023) mencatat bahwa sebagian besar toilet di halte Transjakarta memerlukan peningkatan kebersihan. Selain itu, tempat sampah harus selalu tersedia dan rutin dikosongkan untuk menghindari penumpukan sampah yang mencemari lingkungan halte.

#### **G. Manajemen Sumber Daya**

Untuk menjalankan pemeliharaan rutin secara efektif, diperlukan manajemen sumber daya yang baik, termasuk tenaga kerja, anggaran, dan jadwal pemeliharaan. Utami dan Yuniarti (2022) menyoroti bahwa salah satu tantangan terbesar dalam pemeliharaan halte adalah keterbatasan anggaran yang sering kali memengaruhi frekuensi dan kualitas pemeliharaan. Oleh karena itu, pengelola halte perlu merancang sistem pemeliharaan yang efisien dan berkelanjutan, termasuk melibatkan masyarakat dalam menjaga kebersihan dan fasilitas halte.

#### **H. Dampak Pemeliharaan Rutin**

Pemeliharaan rutin halte tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna tetapi juga memperpanjang umur infrastruktur halte dan mengurangi biaya perbaikan jangka panjang. Penelitian oleh Darmawan dan Michella (2019) menunjukkan bahwa halte yang dirawat dengan baik memiliki tingkat kepuasan pengguna 30% lebih tinggi dibandingkan halte yang tidak terawat. Selain itu, halte yang bersih dan terawat dapat

meningkatkan loyalitas pengguna terhadap layanan Transjakarta, sehingga mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan transportasi umum.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap halte Transjakarta, yaitu faktor kenyamanan, faktor kebersihan, faktor informasi, dan faktor keterjangkauan waktu. Pemeliharaan rutin halte terbukti penting untuk menjaga kenyamanan pengguna, karena perawatan yang baik terhadap fasilitas seperti ventilasi, kebersihan, dan perbaikan fasilitas yang rusak dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memperpanjang umur infrastruktur. Meskipun Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 33 Tahun 2017 sudah menetapkan standar pelayanan minimal, implementasinya masih belum optimal di beberapa halte. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan signifikan dalam pemeliharaan dan peningkatan fasilitas, terutama di halte dengan volume penumpang tinggi. Peningkatan kapasitas, pemeliharaan rutin, dan peningkatan aksesibilitas harus menjadi prioritas untuk menciptakan pengalaman transportasi yang lebih nyaman dan aman bagi pengguna Transjakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dikky, S. (2024). *Evaluasi Kualitatif Perbandingan Kondisi Halte Transjakarta Lama dan Baru*. Universitas Trisakti.
- Michella, M., & Pontan, D. (2019). *Identifikasi Tingkat Faktor Kepuasan Pengguna Halte Transjakarta*. Seminar Nasional Pakar, 339-342.
- Darmawan, P., & Michella, M. (2019). *Tingkat Kepuasan Pengguna Halte Transjakarta Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis*. Seminar Nasional Pakar.
- Hidayat, S. (2023). *Studi Kasus Pelayanan dan Kualitas Transjakarta*. Jurnal Transportasi Perkotaan, 12(3), 45-53.
- Kamila, N. A. (2023). *Analisis Kesesuaian Karakteristik Lokasi Berbasis Transit Oriented Development pada Halte Transjakarta*. Jurnal Teknik Sipil, 21(1), 33-41.
- Rahman, F., & Yulianti, D. (2021). *Evaluasi Fasilitas Pelayanan Publik Transportasi di Jakarta: Studi Kasus Halte Transjakarta*. Jurnal Infrastruktur, 17(2), 145-152.
- Anwar, R., Hidayati, S., & Maulana, F. (2023). *Evaluasi Sistem Ventilasi Udara pada Halte Transjakarta*. Jurnal Teknologi Lingkungan, 18(1), 112-120.
- Pratama, D., & Nurhidayah, A. (2020). *Penerapan Standar Pencahayaan di Halte Transportasi Umum: Studi Kasus Transjakarta*. Jurnal Infrastruktur Kota, 14(2), 87-95.
- Rahmadani, L., & Yuniarti, N. (2021). *Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal pada Halte Transjakarta*. Jurnal Kebijakan Publik, 20(3), 45-58.
- Saputra, B., & Lestari, M. (2021). *Ketersediaan Informasi Rute dan Jadwal di Halte Transjakarta: Sebuah Studi Kualitatif*. Jurnal Transportasi Publik, 17(4), 134-146.
- Wulandari, S., Kartika, R., & Hartanto, Y. (2023). *Pengelolaan Kebersihan dan Penyediaan Fasilitas Pendukung pada Halte Transjakarta*. Jurnal Manajemen Transportasi, 21(1), 55-65.
- Pratama, R., Wibowo, F., & Putri, D. (2022). *Sistem Ventilasi pada Halte Transportasi Publik: Studi Kasus Transjakarta*. Jurnal Infrastruktur Kota, 18(2), 123-136.

- Utami, R., & Yuniarti, L. (2022). *Manajemen Pemeliharaan Halte Transportasi Publik: Evaluasi dan Rekomendasi*. Jurnal Kebijakan Transportasi, 22(4), 144-157.
- Nuraini, F., & Ardiansyah, T. (2022). *Analisis Efisiensi Pemeliharaan Halte Busway di Jakarta*. Jurnal Infrastruktur Publik, 12(3), 89-102.
- Anwar, M., Rahman, D., & Putra, Y. (2023). *Peran Pemeliharaan dalam Meningkatkan Kenyamanan Halte Transportasi*. Jurnal Teknik Lingkungan, 14(4), 101-115.
- Yusuf, E., & Ramadhan, F. (2021). *Studi Perbaikan Sistem Ventilasi dan Kebersihan Halte Transjakarta*. Jurnal Arsitektur dan Perkotaan, 25(3), 134-150.



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)