



JELAS: Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Studi Kasus Pelayanan dan Kualitas Busway Transjakarta

Saeful hidayat^{1*}, Romi Mesra²

¹Universitas Terbuka, Indonesia

²Universitas Negeri Manado, Indonesia

E-mail: ¹saifulhdyt0280@gmail.com; ²romimesra@unima.ac.id

Abstract. Service and quality of the Transjakarta Busway, a bus-based mass transportation system operating in Indonesia, especially in the capital, Jakarta. This research focuses on data collection and analysis based on user experience as well as direct monitoring of the services provided by the Transjakarta Busway. The research methods used in this study include direct interview surveys with Busway passengers, field observations, and analysis of historical data provided by operators. The results of this research include evaluations of various aspects of service quality. The results of the analysis show that the Transjakarta Busway has played an important role in reducing traffic congestion in Jakarta and increasing community mobility. However, there are still several problems that need to be addressed, such as inconvenience during peak hours, lack of cleanliness at several stations, and sometimes inconsistent waiting times.

Keywords: Employee Performance, Leadership, Organizational Culture

Abstract. Pelayanan dan kualitas Busway Transjakarta, sebuah sistem transportasi massal berbasis bus yang beroperasi di Indonesia, Terutama di Ibukota yaitu Jakarta. Penelitian ini berfokus pada pengumpulan data dan analisis berdasarkan pengalaman pengguna serta pemantauan langsung terhadap pelayanan yang diberikan oleh Busway Transjakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini mencakup survei wawancara langsung dengan penumpang Busway, observasi lapangan, dan analisis data historis yang disediakan oleh operator. Hasil dari penelitian ini mencakup evaluasi terhadap berbagai aspek kualitas layanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa Busway Transjakarta telah memainkan peran penting dalam mengurangi kemacetan lalu lintas di Jakarta dan meningkatkan mobilitas masyarakat Namun, masih terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi, seperti ketidaknyamanan saat jam sibuk, kurangnya kebersihan di beberapa stasiun, dan waktu tunggu yang kadang tidak konsisten.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kepemimpinan, Budaya Organisasi

A. Pendahuluan

Peningkatan jumlah penduduk dan urbanisasi di Jakarta telah menimbulkan sejumlah permasalahan terkait penyediaan sistem transportasi yang efektif dan berkelanjutan (Salampessy et al., 2023). Isu-isu seperti kemacetan lalu lintas, polusi udara, dan kendala-kendala dalam sektor transportasi menjadi fokus utama perhatian baik dari pemerintah maupun masyarakat Jakarta (Gugule & Mesra, 2023). Kebutuhan akan pelayanan transportasi yang efisien, aman, dan berkualitas sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat Kota Jakarta, hal ini dibuktikan dengan permasalahan transportasi umum, termasuk transportasi perkotaan, yang masih menyisakan kekerasan dan ketakutan di masyarakat (Prabantari, 2020).

Perubahan dalam masyarakat saat ini berpihak pada pengembangan dan peningkatan pelayanan yang dikelola oleh pemerintah dan sektor swasta (Afif et al., 2023). Oleh karena itu, Anda perlu memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali (Sudirjo et al., 2023). Salah satunya adalah hadirnya Busway Transjakarta.

Sejalan dengan upaya untuk meningkatkan mobilitas kota, pemerintah Jakarta telah melakukan pertimbangan dan melaksanakan implementasi sistem transportasi umum, di antaranya melalui inisiatif seperti TransJakarta yang dikenal dengan sebutan Busway (Rianti & Tuti, 2018).

Transportasi perkotaan di Jakarta, ibu kota Indonesia, telah menjadi tantangan yang semakin kompleks seiring dengan pertumbuhan populasi dan kendaraan bermotor yang pesat (Kumajas et al., 2023). Untuk mengatasi permasalahan kemacetan di kota ini Pemerintah Kota Jakarta memperkenalkan sistem transportasi berbasis bus yang dikenal sebagai "Busway Transjakarta" pada tahun 2004. Busway Transjakarta adalah salah satu contoh sukses implementasi sistem bus rapid transit (BRT) di Asia (Elfian & Ariwibowo, 2018).

Ini adalah sistem transportasi massal yang didesain untuk memberikan alternatif yang efisien dan terjangkau dalam mengatasi kemacetan lalu lintas di Jakarta (Ismiyati et al., 2016). Kualitas pelayanan Busway Transjakarta adalah faktor penting dalam menarik minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi massal (Kurniawan, 2019). Persepsi positif dan pengalaman pengguna yang memuaskan dapat mempengaruhi tingkat penggunaan dan dampak keseluruhan sistem ini terhadap kehidupan kota. Oleh karena itu, studi kasus pelayanan dan kualitas Busway Transjakarta menjadi penting untuk mengevaluasi sejauh mana sistem ini telah berhasil dalam memenuhi harapan pengguna dan masyarakat Jakarta (Ayuningtias et al., 2023).

Pada dasar dari kasus dan materi yang ada, menjadi peranan penting terhadap pentingnya kemacetan di kota ini untuk meningkatkan kualitas dari kuantitas yang sudah ada pada negaranegara berkembang dan maju saat ini. Saat memahami materi tersebut penulis menjadi tertarik untuk mengkaji dan mengulas banyaknya kasus dan hukum digital yang terjadi, baik dilakukan oleh korban dan pelaku secara sadar maupun tidak. Kepentingan penulisan karya ilmiah pada materi ini memiliki tujuan untuk rasa aman dan tidak khawatir terhadap kemacetan di suatu kota. Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang studi kasus pelayanan dan kualitas Busway Transjakarta.

B. Metode

Pada proses pembuatan karya ilmiah, metode yang dilakukan adalah Metode Penelitian Studi Kasus (Kusmarni, 2012), dilakukan dengan cara melibatkan sebuah kasus yang sedang terjadi, menggunakan metode pengumpulan data dan analisis data dari kasus yang ada, meraih data observasi dan wawancara dari personal dan publik.

Penggunaan metode tersebut, bertujuan mendapatkan hasil dan fokus terhadap data deskriptif serta rinci dari hasil yang unik untuk dipelajari dari kasus yang terjadi.

Data yang dikumpulkan melalui data survei penggunaan yang sudah ditotalkan menjadi bagian Pertanyaan :

1. Bagaimana kinerja dan efisiensi Busway dalam mengatasi kemacetan lalu lintas di Jakarta?
2. Apa dampak implementasi Busway terhadap lingkungan, khususnya dalam mengurangi emisi gas rumah kaca?
3. Bagaimana penerimaan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Busway?

Data yang dikumpulkan dan hasil penelusuran penggunaan digital, menjadi nilai tumpu untuk dapat melihat banyaknya kelemahan maupun kekuatan pada hukum dan keamanan yang ada, selain hal tersebut.

C. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Hasil data dan survei Penggunaan digital pada anak dan remaja yang sudah dilakukan :

Anak	-	Remaja	Dewasa	Lansia
Anak				

25%	30%	45%	15%
-----	-----	-----	-----

Dari hasil diatas bahwa data yang ditemukan dengan ketidak sengajaan menunjukkan hasil dewasa dan remaja menjadi jumlah terbanyak penggunaan digital, yaitu sebanyak 30 juta pengguna, dengan kontras penggunaan menjadi sarana penggunaan utama pilihan mereka.

Dari hasil data diatas kita dikejutkan dengan hasil yang menarik, mulai dari Kendaraan alternatif yang hampir dikuasi dewasa dan remaja dimana dampak yang mungkin memiliki resiko kecil terhadap kemacetan di kota jakarta. Dalam pengumpulan data tersebut.

Ciri-ciri responden memiliki dampak pada kecenderungan responden untuk memilih antara menggunakan kendaraan pribadi atau kendaraan umum. Sebagai contoh, responden dengan jenis kelamin perempuan cenderung lebih memilih kendaraan umum karena dianggap lebih nyaman dan aman. Sementara itu, usia responden juga mempengaruhi pola aktivitas sehari-hari, di mana responden yang lebih muda dengan banyak aktivitas lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi untuk meningkatkan mobilitas yang lebih cepat.

Analisis permintaan penumpang dilakukan melalui dua tahap uji, pertama dengan uji omnibus yang dilakukan secara multivariate di mana semua variabel dimasukkan bersama-sama. Tujuan dari uji ini adalah untuk menentukan apakah ada hubungan antara variabel dependen atau tidak. Selanjutnya, dilakukan uji Wald yang bertujuan untuk menguji model logistik secara parsial atau menguji variabel independen satu per satu terhadap variabel dependen.

Studi kelayakan dari beberapa survei penggunaan yang sudaah ditotalkan dengan jawaban sebagai berikut :

1. Evaluasi terhadap kinerja dan efisiensi Busway sebagai solusi transportasi umum di Jakarta dapat dijabarkan melalui beberapa aspek :

- Peningkatan Mobilitas : Busway diharapkan dapat meningkatkan mobilitas penduduk Jakarta dengan memberikan aksesibilitas yang lebih baik. Evaluasi dapat dilakukan dengan menganalisis sejauh mana Busway mampu mengurangi kemacetan dan memperlancar pergerakan di jalur yang dilaluinya.

- Waktu Perjalanan : Efisiensi waktu perjalanan menjadi parameter penting. Sejauh mana Busway dapat mengurangi waktu tempuh bagi penumpang dibandingkan dengan moda transportasi pribadi atau alternatif transportasi umum lainnya perlu dinilai

- Keterjangkauan : Aspek keterjangkauan, baik dari segi biaya tiket maupun jarak tempuh, perlu dievaluasi. Sejauh mana Busway mampu memberikan opsi transportasi yang terjangkau dan ekonomis perlu diperhitungkan.

2. Implementasi Busway memiliki dampak terhadap lingkungan, terutama dalam upaya mengurangi emisi gas rumah kaca. Dampak tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

<ul style="list-style-type: none"> - Pengoptimalan Pemanfaatan Energi : Busway sering kali dioptimalkan untuk menggunakan teknologi yang lebih efisien dalam penggunaan bahan bakar atau sumber energi alternatif. Penerapan teknologi ini dapat membantu mengurangi jumlah emisi yang dihasilkan per jarak tempuh
<ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan Kesadaran Lingkungan: Adopsi Busway dapat memicu peningkatan kesadaran lingkungan di masyarakat. Kesadaran ini bisa melibatkan partisipasi aktif dalam penggunaan transportasi umum dan mendukung inisiatif keberlanjutan lainnya.
<ul style="list-style-type: none"> - Inovasi Teknologi dan Infrastruktur Hijau : Implementasi Busway dapat mendorong inovasi teknologi dan infrastruktur hijau, seperti pengembangan bus listrik atau penggunaan energi terbarukan di stasiun-stasiun pengisian.
<p>3. Penerimaan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Busway dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dan evaluasinya dapat dilakukan melalui beberapa indikator:</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Tingkat Pemanfaatan Fasilitas: Pemanfaatan fasilitas Busway, seperti halte dan jalur khusus, dapat menjadi indikator penerimaan. Jika fasilitas tersebut digunakan secara optimal, dapat menandakan penerimaan positif dari masyarakat.
<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan Waktu : Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus menjadi kriteria penting. Masyarakat umumnya memberikan penilaian positif jika bus selalu beroperasi sesuai jadwal.
<ul style="list-style-type: none"> - Dukungan dan Partisipasi Masyarakat:
<p>Dukungan aktif dan partisipasi masyarakat dalam program dan kegiatan terkait Busway dapat mencerminkan penerimaan positif. Ini bisa mencakup dukungan terhadap kebijakan pemerintah terkait transportasi umum</p>

Studi kasus pelayanan dan kualitas Busway Transjakarta menghasilkan temuan yang bermanfaat dalam mengevaluasi sejauh mana sistem ini memenuhi harapan pengguna.

Kecepatan Layanan:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Busway Transjakarta telah berhasil meningkatkan kecepatan perjalanan di beberapa jalur yang padat lalu lintas. Penumpang melaporkan bahwa mereka sering mencapai tujuan lebih cepat daripada menggunakan kendaraan pribadi. Namun, pada jam sibuk, terdapat peningkatan waktu tunggu di beberapa stasiun, yang dapat mengurangi kecepatan keseluruhan perjalanan

Frekuensi Layanan:

Sebagian besar penumpang menghargai frekuensi layanan Busway Transjakarta, terutama selama jam sibuk. Namun, ada beberapa jalur yang memerlukan peningkatan frekuensi untuk mengurangi kerumunan dan waktu tunggu yang lebih lama. Dalam hal ini, pengelola harus mempertimbangkan peningkatan jadwal untuk memenuhi permintaan yang lebih tinggi di beberapa rute.

Kenyamanan:

Studi ini menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan selama perjalanan dengan Busway Transjakarta bervariasi. Beberapa penumpang melaporkan bahwa busnya cukup nyaman, dengan kursi yang memadai dan pendingin udara yang berfungsi baik. Namun, terdapat juga laporan tentang ketidaknyamanan selama jam sibuk, ketika bus sering penuh sesak.

Penting untuk mencatat bahwa meskipun ada tantangan yang perlu diatasi, Busway Transjakarta telah berhasil dalam mengurangi kemacetan lalu lintas di Jakarta dan meningkatkan mobilitas masyarakat. Hasil penelitian ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang pelayanan dan kualitas Busway Transjakarta, serta memberikan panduan bagi pengambil keputusan untuk meningkatkan sistem ini, termasuk peningkatan infrastruktur, perawatan, dan pengelolaan operasional yang lebih baik.

Penting untuk mencatat bahwa meskipun ada tantangan yang perlu diatasi, Busway Transjakarta telah berhasil dalam mengurangi kemacetan lalu lintas di Jakarta dan meningkatkan mobilitas masyarakat. Hasil penelitian ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang pelayanan dan kualitas Busway Transjakarta, serta memberikan panduan bagi pengambil keputusan untuk meningkatkan sistem ini, termasuk peningkatan infrastruktur, perawatan, dan pengelolaan operasional yang lebih baik.

D. Kesimpulan

Dari hasil data dan analisis yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa ini mencakup evaluasi terhadap berbagai aspek kualitas layanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa Busway Transjakarta telah memainkan peran penting dalam mengurangi kemacetan lalu lintas di Jakarta dan meningkatkan mobilitas masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi, seperti ketidaknyamanan saat jam sibuk, kurangnya kebersihan di beberapa stasiun, dan waktu tunggu yang kadang tidak konsisten.

E. Daftar Pustaka

- Afif, M., Qusaeri, A., Khasanah, M., & Khasbulloh, R. M. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Inovasi Pada Perusahaan Teknologi : Studi Deskriptif Pada Startup XYZ Di Kota Bandung. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 01(03), 114–123. <https://doi.org/10.58812/smb.v1.i03>
- Ayuningtias, M. D., Putri, R. R., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum Transjakarta. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 188–197.
- Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2).
- Gugule, H., & Mesra, R. (2023). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Pembangunan Kota Kotamobagu*. 7(2), 1691–1699. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.5008/http>
- Ismiyati, I., Firdaus, M., & Arubusman, D. A. (2016). Manajemen pemeliharaan bus Transjakarta dalam mencapai standar pelayanan minimum. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog)*, 3(2), 185–203.
- Kumajas, M. L., Sidayang, S., Kasenda, M. A., Mesra, R., Kumajas, M. L., Sidayang, S., & Kasenda, M. A. (2023). Analisis Sosiologi Hukum Maraknya Siswa di Amurang Membawa Kendaraan ke Sekolah Berdasarkan UU Nomor 22 , Pasal 77 Ayat 1 Pages 41-49 Sociological Analysis of Law The Rise of Students in Amurang Bringing Vehicles to School Based of Law Number 22 of 2009 C. *Indonesian Journal of Sociology, Education, and Development*, 5(1), 41–49.
- Kurniawan, I. A. (2019). Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Bus Transjakarta (Busway) Dalam Rangka Mengurangi Kemacetan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2).

- Kusmarni, Y. (2012). Studi kasus. *UGM Jurnal Edu UGM Press*, 2.
- Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *TRANSAKSI*, 12(1), 25–39.
- Rianti, P. Y., & Tuti, R. W. (2018). Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di Dki Jakarta. *Jurnal Otonomi Daerah*, 15(02), 161. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/SWATANTRA/article/view/2632>
- Salampessy, M., Suhariyanto, D., Mesra, R., Qadri, U. L., Amane, A. P. O., Alaslan, A., Fahrizal, M., Prestoroika, E., Awaluddin, M., & Putri, T. D. (2023). *Kebijakan Publik*. CV. Gita Lentera.
- Sudirjo, F., Lubis, S. R., Permana, R. M., & Rukmana, Arief Yanto, R. M. (2023). Menuju Pemahaman yang Tepat Tentang Strategi Pemasaran : Tinjauan dan Agenda Penelitian Berbasis Bibliometrik-Mesin Terintegrasi. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 01(03), 204–216. <https://doi.org/10.58812/smb.v1.i03>