

EVALUASI FASILITAS HALTE RAWAMANGUN DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN PENGGUNA (STUDI OBSERVASI LAPANGAN DAN LITERATUR REVIEW)

Sabrina Ahmad¹

¹Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta
Jalan Rawamangun Muka Raya, Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia

^{1*} sabrina.adhmad@mhs.unj.ac.id

Artikel Info

Artikel History:

Received Jun 29, 2025

Revised Jun 30, 2025

Accepted Jun 30, 2025

Keywords:

Evaluasi Fasilitas

Halte Bus

Aksesibilitas Pengguna

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kelayakan fasilitas yang tersedia di Halte Rawamangun, Jakarta Timur, dalam memenuhi kebutuhan para penggunanya. Penelitian dilakukan dengan metode observasi lapangan dan literature review terhadap pedoman teknis Departemen Perhubungan serta hasil penelitian lain. Hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa fasilitas dasar seperti tempat duduk, atap, dan pencahayaan memang tersedia, namun belum sepenuhnya memadai. Masih ditemukan kendala seperti mesin tap kartu dan top-up saldo yang sering bermasalah, mesin cek saldo yang tidak berfungsi, serta tidak tersedianya toilet. Hanya ada sedikit kipas angin yang tidak cukup membantu mengurangi rasa panas di dalam halte, terutama saat siang hari. Halte juga terlalu sempit, menyebabkan penumpang berdesakan saat jam sibuk, serta papan informasi digital jadwal kedatangan yang sering tidak akurat. Hasil literature review menguatkan bahwa fasilitas halte yang baik harus memenuhi standar teknis dan kenyamanan pengguna sebagaimana tercantum dalam Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No. 271/HK.I05/DRJD/96 dan PM No. 10 Tahun 2012. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Halte Rawamangun masih perlu peningkatan signifikan untuk menjadi halte yang layak dan ramah pengguna.

Corresponding Author:

Sabrina Ahmad

Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta

Jalan Rawamangun Muka Raya, Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia

Email: sabrina.adhmad@mhs.unj.ac.id

Pendahuluan

Transportasi publik yang efektif membutuhkan dukungan fasilitas yang memadai, termasuk pada titik-titik keberangkatan seperti halte bus (Ninvika dkk., 2024). Halte Rawamangun, yang berada di jalur Transjakarta koridor 4 dan berdekatan dengan pusat aktivitas pendidikan serta perdagangan (Nugraha dkk., 2023), merupakan halte dengan lalu lintas penumpang yang cukup padat (Hadi, 2008). Ketersediaan dan kelayakan fasilitas halte berkontribusi langsung terhadap kenyamanan, keselamatan, dan aksesibilitas pengguna (Aprianto & Apsari, 2022).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan Transjakarta sangat dipengaruhi oleh kualitas fasilitas halte (Putra & Tangkudung, 2018). Menurut Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No. 271/HK.I05/DRJD/96, halte seharusnya memiliki ruang tunggu yang aman, nyaman, tersedia papan informasi, pencahayaan, ventilasi, serta aksesibilitas bagi semua pengguna. Namun, realita di lapangan seringkali tidak mencerminkan ketentuan ini (Lidya & Toghas, 2015).

Literatur yang ditinjau dalam penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya aksesibilitas, kemudahan informasi, dan kenyamanan pengguna sebagai komponen utama kepuasan layanan BRT (Agustina Maureen Nelloh dkk., 2019). Oleh karena itu, evaluasi fasilitas Halte Rawamangun sangat penting dilakukan, agar dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang berbasis pada regulasi dan kebutuhan pengguna (Chrisnawati dkk., 2020). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan fasilitas transportasi publik yang lebih inklusif dan berstandar (Charel Jovansa dkk., 2023). Selain itu, hasil dari penelitian ini juga dapat digunakan sebagai masukan bagi pemerintah daerah dan operator Transjakarta untuk memperbaiki kualitas pelayanan halte (Ansori Mohammad Hasan dkk., 2021).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode observasi lapangan dan literature review. Observasi dilakukan pada bulan juni 2025 di Halte Rawamangun, Jakarta Timur, dengan fokus pada kondisi fisik dan fungsional fasilitas halte. Literatur yang ditelaah mencakup peraturan teknis dari Kementerian Perhubungan, serta artikel ilmiah terkait evaluasi dan kepuasan pengguna halte (Ibrahim dkk., 2020). Data dianalisis dengan membandingkan kondisi aktual dengan standar dan prinsip pelayanan minimal (Damayanti Rambe & Dompok, 2024).

Hasil dan Pembahasan

Hasil observasi menunjukkan bahwa Halte Rawamangun memiliki fasilitas dasar seperti bangku, atap pelindung, dan pencahayaan. Namun, jumlah tempat duduk tidak memadai saat jam sibuk, yang menyebabkan sebagian pengguna harus berdiri di luar area lindung. Mesin tap kartu sering mengalami error sehingga mengganggu kelancaran masuk pengguna ke dalam area halte. Mesin top-up saldo juga sering bermasalah, khususnya pada pilihan pembayaran tunai yang tidak tersedia atau rusak. Selain itu, mesin untuk mengecek saldo kartu tidak berfungsi, yang menyebabkan pengguna kesulitan dalam memastikan saldo mereka sebelum naik bus. Beberapa pengguna juga mengeluhkan tidak adanya alternatif bantuan langsung saat mesin tidak berfungsi, yang menunjukkan perlunya petugas bantuan di lokasi (Vanessa & Prabantari, 2020).

Tidak terdapat toilet di Halte Rawamangun, meskipun keberadaan toilet merupakan elemen penting dalam Pedoman Teknis Perekayasaan Tempat Perhentian Penumpang Umum (Kepdirjenhubdar No. 271/HK.I05/DRJD/96). Selain itu, hanya terdapat beberapa kipas angin kecil yang tidak cukup membantu menurunkan suhu di dalam ruang tunggu. Pengguna sering kali merasa gerah dan tidak nyaman, terutama saat cuaca panas. Ini sesuai dengan keluhan pengguna sebagaimana ditemukan dalam penelitian (Rusmandani dkk., 2020), bahwa ventilasi dan kenyamanan suhu menjadi indikator penting dalam pelayanan halte.

Ruang tunggu di halte juga terlalu sempit, menyebabkan desak-desakan saat rush hour. Penumpang yang baru turun dari bus bertabrakan dengan yang hendak naik, menimbulkan ketidakteraturan alur keluar masuk. Hal ini tidak sesuai dengan prinsip keselamatan dan kenyamanan minimal sebagaimana diatur dalam PM No. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Jalan. Selain itu, papan informasi digital terkait kedatangan bus memang tersedia, tetapi tidak akurat dan sering meleset dari waktu tiba bus sebenarnya, mengganggu perencanaan perjalanan pengguna (Sulistyorini, 2023).

Fasilitas aksesibilitas juga belum sepenuhnya terpenuhi. Jalur landai hanya tersedia di satu sisi, sedangkan sisi lainnya tidak dapat diakses oleh pengguna kursi roda atau pengguna berkebutuhan khusus lainnya. Hal ini melanggar prinsip inklusivitas yang ditekankan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 10 Tahun 2012 serta rekomendasi berbagai penelitian terkait pelayanan inklusif (Gultom dkk., 2020).

Secara keseluruhan, hasil observasi dan literature review menunjukkan kesenjangan yang nyata antara kondisi aktual Halte Rawamangun dengan standar teknis dan regulasi yang berlaku. Studi oleh (Gustiana dkk., 2022) menekankan pentingnya sistem informasi real-time dan pengelolaan halte yang berorientasi pada kepuasan pengguna (Jessica Aryani Juniarti dkk., 2023). Evaluasi fasilitas halte juga sejalan dengan hasil penelitian oleh (Siswadi dkk., 2018) yang menunjukkan bahwa fasilitas yang kurang optimal berdampak negatif pada loyalitas pengguna transportasi publik (Fisu, 2018).

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa fasilitas Halte Rawamangun belum memenuhi standar pelayanan minimal yang diatur dalam regulasi teknis dan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan pengguna. Masalah seperti kerusakan mesin transaksi, ketiadaan toilet, ventilasi yang tidak memadai, sempitnya ruang tunggu, serta jadwal informasi digital yang tidak akurat menunjukkan perlunya perbaikan menyeluruh. Literatur yang ditinjau menguatkan bahwa kenyamanan, aksesibilitas, dan keandalan informasi merupakan pilar utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan halte. Oleh karena itu, pembenahan fasilitas halte Rawamangun tidak hanya penting dari sisi teknis, tetapi juga krusial untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat terhadap sistem transportasi publik di Jakarta.

Referensi

Agustina Maureen Nelloh, L., Handayani, S., Wiguna Slamet, M., & Setyo Santoso, A. (2019). Travel Experience On Travel Satisfaction And Loyalty Of Brt Public Transportation.

- The Asian Journal Of Technology Management*, 12(1), 15–30.
<https://doi.org/10.12695/Ajtm.2019.12.1.2>
- Ansori Mohammad Hasan, Permana, A., Efensi, J., & Ramiz, L. (2021). *Aksesibilitas Dan Inklusivitas Layanan Transportasi Publik Di Indonesia: Kajian Komparatif Antara Moda Raya Terpadu Jakarta Dan Kereta Cepat Jakarta-Bandung*.
- Aprianto, D., & Apsari, N. C. (2022). *Gambaran Aksesibilitas, Inklusivitas, Dan Hambatan Penyandang Disabilitas Dalam Memanfaatkan Layanan Transportasi Publik: Studi Literatur Di Berbagai Negara*.
- Charel Jovansa, J., Nurcahyanto, H., & Yuniningsih, T. (2023). *Analisis Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik Commuter Line Bagi Penyandang Disabilitas Di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan*.
- Chrisnawati, Y., Hadi, W., & Putro, T. A. (2020). *User Satisfaction Of Intermodal Transportation Services At Nusantara Passanger Terminal, Tanjung Priok Port, Jakarta*.
- Damayanti Rambe, R., & Dompok, T. (2024). *Inklusivitas Dan Transportasi Umum (Studi Kasus: Jakarta Dan Singapura)*. <https://dishub.jakarta.go.id>,
- Fisu, A. A. (2018). Analisis Kebutuhan Fasilitas Sisi Laut Pelabuhan Terminal Khusus Pltgu Lombok. *Pena Teknik: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik*, 3(2).
https://doi.org/10.51557/Pt_Jiit.V3i2.183
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*. 3(2).
<https://doi.org/10.30596/Maneggio.V3i2.5290>
- Gustiana, R., Hidayat, T., Fauzi, A., & Penulis, K. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jensi Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 657–666.
<https://doi.org/10.31933/Jemsi.V3i6>
- Hadi, W. (2008). *Studi Tingkat Layanan Terminal Bus Kampung Melayu Dilihat Dari Sisi Pengguna*. 2.
- Ibrahim, A. N. H., Borhan, M. N., Yusoff, N. I. Md., & Ismail, A. (2020). *Rail-Based Public Transport Service Quality And User Satisfaction – A Literature Review*.
- Jessika Aryani Juniarti, Pratama, K. I., Utami, C. C. U., Merlina, N., & Mayangky, N. A. (2023). Digitalisasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Ekspor Dan Impor Benih Tanaman. *J-Hytel: Journal Of Hypermedia & Technology-Enhanced Learning*, 1(1), 49–63.
<https://doi.org/10.58536/J-Hytel.V1i1.29>
- Lidya, & Toghas, M. J. (2015). *Evaluasi Halte Bus Transjogja Dengan Tinjauan Aspek Ergonomi*.
- Ninvika, D. H., Wulandari, Y. P., Aulia, R. R., & Pamungkas, B. P. (2024). *Integrasi Transportasi Publik Berkelanjutan Di Jakarta*.

- Nugraha, A., Purnomo, A. B., & H, N. B. (2023). *Optimalisasi Aksesibilitas Jalur Pejalan Kaki Bagi Penyandang Disabilitas*.
- Putra, A. K., & Tangkudung, E. S. W. (2018). *Evaluasi Kinerja Layanan Angkutan Pengumpan Bus Transjakarta Rute Lebak Bulus-Senen* (Vol. 18, Nomor 1).
- Rusmandani, P., Setiawan, R. S., & D, Y. W. R. U. (2020). *Evaluasi Fasilitas Halte Dan Penentuan Kebutuhan Halte Di Kota Tegal*.
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan. Dalam *Jurnal Pustakawan Indonesia* (Vol. 18, Nomor 1).
- Sulistyorini, R. (2023). *Penerapan Standar Pelayanan Transjakarta Busway Ditinjau Dari Pengoperasian Dan Karakteristik Penumpang*.
- Vanessa, B., & Prabantari, K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. Dalam *Jurnal Transaksi* (Vol. 12, Nomor 1).