

## ANALISIS PELAYANAN TERHADAP MRT JAKARTA FASE 1 SEBAGAI ACUAN PADA PEMBANGUNAN FASE 2A

Nicko Susanto<sup>1</sup> dan Najid<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta  
*nicko.325190028@stu.untar.ac.id*

<sup>2</sup>Jurusan Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta  
*najid@ft.untar.ac.id*

Masuk: 14-07-2023, revisi: 28-07-2023, diterima untuk diterbitkan: 01-08-2023

### ABSTRACT

*Public transportation is one way to reduce Jakarta congestion which is a problem in the capital city. According to INRIX, Indonesia is the number one most congested city in Indonesia and ranks 16th in the world as the most congested city. Mass Rapid Transit is public transportation that can be an alternative to reduce congestion if its users increase and develop. If it continues to be developed and managed properly, the MRT will become the main public transportation that can be used by various groups. To ensure comfort, the government continues to improve good services in order to increase MRT public transportation users. A service system according to spm. Thus public transportation will have adequate minimum service standards so as to satisfy its users. The Phase 1 MRT development project has begun to be completed and is operating with the HI Roundabout - Lebak Bulus route. The government is again trying to increase the construction of the MRT by continuing the development of development to phase 2A, namely the Thamrin - Kota Tua route. Services in phase 1 that are already running will be a benchmark for developing services in phase 2.*

*Keywords: Mass Rapid Transit, MRT Service Improvement, MRT Development Plan, Phase 1, Phase 2A*

### ABSTRAK

*Transportasi umum adalah salah satu cara guna mengurangi kemacetan Jakarta yang menjadi masalah di Jakarta. Menurut INRIX Indonesia menjadi kota nomor satu termacet di Indonesia dan peringkat 16 di dunia sebagai kota termacet. Mass Rapid Transit adalah transportasi umum yang bisa menjadi alternatif untuk mengurangi kemacetan jika penggunanya semakin meningkat dan berkembang. Apabila terus dikembangkan dan dikelola dengan baik MRT akan menjadi transportasi umum utama yang dapat digunakan berbagai kalangan. Untuk menjamin kenyamanan pemerintah terus meningkatkan pelayanan yang baik guna meningkatkan pengguna transportasi umum MRT. Salah satu upaya yang dibuat adalah menerapkan sistem pelayanan sesuai spm. Dengan demikian transportasi umum akan memiliki standar pelayanan minimum yang memadai sehingga memuaskan penggunanya. Proyek pembangunan MRT Fase 1 sudah mulai selesai dan beroperasi dengan rute Bundaran HI – Lebak Bulus. Pemerintah kembali berupaya meningkatkan pembangunan MRT dengan melanjutkan pengembangan pembangunan ke fase 2A yaitu dengan rute Thamrin – Kota Tua. Pelayanan pada fase 1 yang sudah berjalan akan menjadi tolak ukur untuk mengembangkan pelayanan pada fase 2.*

*Kata kunci: Mass Rapid Transit, Peningkatan Pelayanan MRT, Rencana Pengembangan MRT, Fase 1, Fase 2A*

## 1. PENDAHULUAN

### Latar belakang

Untuk mengurangi kemacetan, Pemprov DKI Jakarta menawarkan berbagai angkutan umum berbasis bus seperti Transjakarta dan berbasis rel seperti Kereta Rel Listrik (KRL), Moda Jalan Raya Terpadu (MRT), dan Rel Lintas Terpadu (LRT). Pada tahun 2019, jumlah penumpang MRT sebanyak 89.000. Target MRT Jakarta mencapai 110.000 orang/hari pada 2020 dan rata-rata 130.000 orang per hari pada 2021. Dengan kapasitas rangkaian MRT Jakarta 1.900 penumpang, destinasi itu masih jauh dari jumlah maksimal penumpang per hari pada tahun 2021 (Sebayang, 2019). Beberapa faktor menyebabkan kurangnya minat warga Jakarta untuk lebih memilih kendaraan pribadi ketimbang MRT, terutama harga tiket MRT yang masih kalah bersaing dengan moda transportasi mid-range dan high-end lainnya. Selain itu, faktor pelayanan merupakan faktor lain yang masih menyebabkan kurangnya minat menggunakan MRT Jakarta. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis pelayanan MRT Jakarta pada fase yang sudah ada untuk ditingkatkan nantinya pada rencana pembangunan fase 2 sehingga pelayanan MRT akan menjadi lebih baik dari

sebelumnya. Sehingga akan meningkatkan minat pengguna MRT untuk menggunakan MRT karena pelayanannya yang baik. (JICA, Construction of Jakarta MRT Project Phase 2, 2018)

Penataan MRT di Jakarta memang terjadi sejak 1985. Sayangnya, proyek MRT saat itu belum diakui sebagai proyek pemerintah. Pada tahun 2005, Presiden Republik Indonesia mengusulkan agar pemerintah Jakarta mengerjakan proyek MRT di Jakarta. (Jakarta, 2019)

Pada tanggal 17 Juni 2008, PT MRT Jakarta (Mass Rapid Transit) didirikan sebagai perusahaan saham gabungan. 99,98% untuk Pemprov DKI dan 0,02% untuk PD Pasar Jaya Misalnya, PT MRT Jakarta terlibat dalam pengembangan dan pengelolaan real estat dan bisnis yang terletak di dalam dan sekitar stasiun, serta konstruksi, pengoperasian, dan pemeliharaan (O&M) infrastruktur dan fasilitas MRT. (News, BBC, 2019)

Perda Provinsi DKI Jakarta No. menjadi landasan hukum berdirinya PT MRT Jakarta. 3 Tahun 2008, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2008, Tentang Pendirian Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Perseroan Terbatas (PT) MRT Jakarta 7 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Perusahaan Daerah No. Perseroan Terbatas (PT) MRT Jakarta) dan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2008. (Dolah, 2013)

Pada hal, pengerjaan rencana pembangunan MRT Jakarta sudah berlangsung sejak 1985. Namun, proyek MRT saat itu belum ditetapkan sebagai proyek nasional. Pada tahun 2005, Pemimpin Republik Indonesia menegaskan bahwa proyek MRT Jakarta merupakan proyek publik. Pemerintah pusat berangkat dari kejelasan ini. Presiden Japan Bank for Global Collaboration (JBIC) Kyosuke Shinozawa dan Diplomat Indonesia untuk Jepang Yusuf Anwar menyetujui pengatur dukungan untuk proyek MRT di Jakarta pada 28 November 2006. (JICA, The preparatory survey for MRT Jakarta MRT east-west line project, 2013)

Selain itu, JBIC memberikan rekomendasi penelitian kepada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Selain itu, JBIC dan pemerintah Indonesia sepakat untuk menunjuk liaison agency untuk menjamin penyelesaian proyek. Japan International Cooperation Agency (JICA) dan JBIC kemudian bergabung. JICA bertindak sebagai kelompok penilaian JBIC sebagai spesialis pinjaman. Perencanaan dan pembebasan lahan akan selesai pada 2008-2009, pekerjaan konstruksi dan pembelian peralatan listrik dan mekanik akan dimulai pada 2009-2010, dan pekerjaan konstruksi akan dimulai pada 2010. Jadwal ini disiapkan oleh JICA dan MRT Jakarta. (Schaefer.L, 2018)

2014 adalah saat pengujian fungsional seharusnya dimulai. Meskipun demikian, jadwal itu tidak muncul. Perencanaan proyek dimulai pada 2008-2009, tahap konstruksi dimulai pada Oktober 2013, dan depo menyusul. Selain bekerja sama dengan konsultan pengatur lalu lintas, PT MRT Jakarta juga sedang melakukan analisis mengenai dampak lingkungan (Amdal) untuk meminimalisir dampak pembangunan fisik Tahap I. Pada 2019, pengoperasian Tahap I akan dimulai. Pembangunan jalur MRT Tahap I merupakan awal dari latar belakang sejarah kemajuan sistem MRT yang dikoordinasikan ke dalam sistem transportasi umum DKI Jakarta. Tujuan selanjutnya adalah menyelesaikan jalur Timur-Barat dan memperpanjang jalur Sudirman hingga Ancolin atau dikenal juga dengan jalur Utara-Selatan. (International Organization for Standardization, 2018)

Selama tahap pengembangan, PT MRT Jakarta DKI menyetujui perjanjian dengan Pemerintah Bersama DKI Jakarta bahwa perjanjian tersebut didukung oleh pekerja untuk disewa dan ahli untuk membantu pekerja proyek dalam penawaran, serta spesialis administrasi dan aktivitas. PT MRT Jakarta bertanggung jawab atas operasi dan pemeliharaan selama tahap operasi dan pemeliharaan. Ini termasuk memastikan bahwa ada cukup penumpang untuk membawa uang dalam jumlah yang wajar untuk perusahaan. Pembangunan MRT melibatkan berbagai instansi pemerintah, antara lain Pemprov DKI Jakarta, pemerintah pusat, dan PT MRT Jakarta sendiri. Akibatnya, dokumen anggaran yang dibutuhkan juga mencakup instansi dengan berbagai nama. (Smith, 2013)

## **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap adanya rencana pengembangan MRT Jakarta Tahap 2A (Bundaran HI - Kota Tua) ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Fase 1 MRT Jakarta?

## **Tujuan Penelitian**

1. Memahami persepsi masyarakat terhadap adanya rencana pengembangan MRT Jakarta Tahap 2A.
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Tahap 1 MRT Jakarta.

## **2. METODE PENELITIAN**

Langkah-langkahnya secara umum adalah sebagai berikut :

- **Mulai** : Pada tahap ini peneliti akan mencari topik penelitian/pengajaran judul penelitian.
- **Kajian Pustaka dan Studi Literatur** : Tahap ini menjadi dasar teori dari penelitian untuk memvalidasi rumusan masalah dan menjawab masalah yang tercantum pada rumusan masalah.
- **Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian** : Fase penelitian ini bertujuan untuk menyimpulkan masalah – masalah yang akan dialami. Agar data yang diperoleh dapat memenuhi tujuan dari sebuah penelitian.
- **Pengumpulan Data Dengan Kuisioner** : Pada tahap ini peneliti membuat pertanyaan – pertanyaan dalam bentuk kuisioner guna mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menganalisis data.
- **Uji Validitas dan Realibilitas** : Dimana pada bagian ini data kuisioner yang sudah dikumpulkan akan diuji kevaliditasan dan realibilitasnya dengan bantuan SPSS.
- **Analisis Data** : Tahap yang digunakan untuk menganalisis hasil dari kuisioner yang sudah terkumpul dengan metode Importance Perform Analysis (IPA).
- **Hasil dan Pembahasan** : Pada tahap ini data yang sudah dianalisis dengan bantuan aplikasi akan dibahas dan akan mendapatkan hasilnya untuk mendapatkan kesimpulan dari penelitian.
- **Kesimpulan dan Saran** : Pada fase ini, informasi yang diperoleh dirangkum dan saran dibuat untuk meningkatkan kualitas penelitian selanjutnya.

### **Metode *Importance Perform Analysis***

Metode IPA menggunakan skala Likert yaitu. tidak puas, hanya puas dan sangat puas atau tidak penting, penting dan sangat penting. Skala penilaian digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dan kepentingan aspek pelayanan MRT Jakarta dengan standar pelayanan minimal MRT Jakarta yang ada. Setelah mengumpulkan data dari kuesioner, data dianalisis dan dikelompokkan menurut kuadran metode IPA, dan diperoleh hasil yang nantinya harus dilengkapi untuk pelayanan yang lebih baik. (ITENAS, 2022). Yang menurut pelanggan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas mereka, serta aspek pelayanan yang menurut pelanggan perlu diperbaiki karena saat ini kurang memuaskan. Hole positif (+) diperoleh jika skor persepsi lebih tinggi dari skor asumsi, sedangkan hole negatif (-) diperoleh dengan asumsi skor asumsi lebih tinggi dari skor persepsi. Disparitas semakin besar semakin tinggi skor yang diharapkan dan semakin rendah skor yang diamati. Jika selisih totalnya positif, klien dianggap sangat senang dengan layanan yang diberikan oleh bisnis tersebut. Di sisi lain, jika tidak demikian, perbedaannya negatif, yang mengakibatkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dari pelanggan. Semakin sedikit perbedaannya, semakin baik. Perusahaan dengan service level yang tinggi biasanya memiliki gap yang lebih sedikit. (Wahyuni, 2014)

Kuadran I (prioritas pertama) terdiri dari atribut dan frase yang dianggap penting oleh pengunjung, namun kenyataannya tidak memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan untuk atribut atau ekspresi ini tidak terpenuhi oleh kerjanya. Untuk memastikan kepuasan pelanggan, kinerja atribut dan ekspresi di kuadran ini perlu lebih ditingkatkan.

Kuadran II, atau mempertahankan prestasi, ditandai dengan ekspektasi kinerja yang tinggi. Ini menunjukkan pentingnya dan kinerja tinggi dari atribut atau ekspresi ini. Juga, itu harus dikesampingkan untuk lain waktu karena dianggap penting / diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

Kuadran III. Pelanggan kurang mementingkan atribut dan frasa di kuadran ini, dan kinerja mereka tidak terlalu luar biasa atau di atas rata-rata. Ini menyiratkan bahwa kualitas/frasa dalam kuadran ini kurang signifikan/diharapkan dan juga dilihat oleh klien gagal memenuhi harapan.

Kuadran IV (redundant) fitur/klaim pada kuadran ini memiliki tingkat ekspektasi yang rendah dalam penilaian pelanggan, namun memiliki kinerja yang baik, sehingga pelanggan menganggapnya mubazir. Perbaikan atribut/frasa pada kuadran ini harus ditinjau dengan melihat atribut/frasa yang memiliki pengaruh tinggi atau rendah terhadap manfaat yang dialami pelanggan dan juga mencegah atribut/frasa tersebut berpindah ke Kuadran I. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan tidak melihat atribut atau frase yang berdampak pada tingkat kepuasan mereka sebagai terlalu penting atau kurang diharapkan dari mereka, tetapi implementasinya. (Alifah, 2020)

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas dan Realibilitas**

Tujuan dari uji validitas adalah menakar kevalidan dari suatu variabel dimana tes diujikan dengan cara bivariate dengan bantuan program SPSS. Nilai sig < 0,05 dan nilai person positif maka dapat dikatakan valid.

Penelitian ini memperoleh nilai reliabilitas sebesar 0,805. Model alpha Cronbach digunakan untuk uji reliabilitas, dan nilai limitnya adalah 0,6. Data dianggap kurang reliabel jika nilai Cronbach's alpha kurang dari 0,6. Di sisi lain, nilai alpha Cronbach dapat dianggap andal jika lebih besar dari 0,6.

**Variabel**

- X1 : Tingkat Kepentingan Aspek Keselematan MRT Jakarta
- X2 : Tingkat Kepuasan Aspek Keselamatan MRT Jakarta
- X3 : Tingkat Kepentingan Aspek Keamanan MRT Jakarta
- X4 : Tingkat Kepuasan Aspek Keamanan MRT Jakarta
- X5 : Tingkat Kepentingan Aspek Keandalan MRT Jakarta
- X6 : Tingkat Kepuasan Aspek Keandalan MRT Jakarta
- X7 : Tingkat Kepentingan Aspek Kenyamanan MRT Jakarta
- X8 : Tingkat Kepuasan Aspek Kenyamanan MRT Jakarta
- X9 : Tingkat Kepentingan Aspek Kemudahan MRT Jakarta
- X10: Tingkat Kepuasan Aspek Kemudahan MRT Jakarta
- X11: Tingkat Kepentingan Aspek Kesamaan MRT Jakarta
- X12: Tingkat Kepuasan Aspek Kesamaan MRT Jakarta

Tabel 1. Nilai r hitung x

Variabel		R Hitung
X1	Pearson Correlation	0,769
X2	Pearson Correlation	0,775
X3	Pearson Correlation	0,785
X4	Pearson Correlation	0,765
X5	Pearson Correlation	0,68
X6	Pearson Correlation	0,786
X7	Pearson Correlation	0,688
X8	Pearson Correlation	0,774
X9	Pearson Correlation	0,795
X10	Pearson Correlation	0,805
X11	Pearson Correlation	0,706
X12	Pearson Correlation	0,828

Dari tabel 1 nilai r hitung x tidak kurang dari 0,6 dan semuanya memiliki nilai lebih dari 0,6 maka dinyatakan valid untuk semua variable pada variabel 1 sampei 10, karena jika kurang dari 0,6 data dinyatakan tidak valid. Rata-rata dari tabel nilai r hitung x mulai dari 0,6 sampai dengan 0,8 maka nilai tersebut dinyatakan sudah memenuhi kevalidan pada nilai r hitung x pada SPSS.

Tabel 2. Cronbach's alpha

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of items
0,805	12

Dati tabel 2 pada penelitian ini diperoleh skor uji reliabilitas sebesar 0,805. Model *alpha cronbach* digunakan untuk uji reliabilitas, dan nilai limitnya adalah 0,6. Data dianggap kurang reliabel jika nilai *cronbach's alpha* kurang dari 0,6. Di sisi lain, nilai *alpha cronbach* dapat dianggap andal jika lebih besar dari 0,6.

Tabel 3. Total Presentase Tingkat Kepentingan Aspek Keselamatan

ASPEK	TINGKAT KEPENTINGAN	TOTAL PERSENTASE RESPONDEN
KESELAMATAN	SANGAT TIDAK PENTING	1,8%
	TIDAK PENTING	1,8%
	CUKUP PENTING	12,5%
	PENTING	25,0%
	SANGAT PENTING	59,9%

Dari tabel 3 jumlah persentase tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dari aspek keselamatan. Jumlah responden dengan tingkat kepentingan sangat penting adalah sebesar 59,9 % dengan persentase terbesar dari nilai tingkat kepentingan lainnya. Kemudian disusul dengan 25 % menyatakan bahwa aspek keselamatan penting, sisanya 12,5 % responden menyatakan aspek keselamatan cukup penting dan 1,8 % menyatakan bahwa tidak penting dan sangat tidak penting.

Tabel 4. Total Presentase Tingkat Kinerja Aspek Keselamatan

ASPEK	TINGKAT KINERJA	TOTAL PERSENTASE RESPONDEN
KESELAMATAN	SANGAT TIDAK BAIK	0,0%
	KURANG BAIK	3,6%
	CUKUP BAIK	31,3%
	BAIK	51,8%
	SANGAT BAIK	13,4%

Dari tabel 4 jumlah persentase tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja dari aspek keselamatan. Jumlah responden dengan tingkat kinerja sangat baik adalah sebesar 13,4 %. Kemudian disusul dengan 51,8 % menyatakan bahwa aspek keselamatan baik dari tingkat kinerjanya sebagai nilai dengan total persentase terbanyak dari nilai lainnya. Sisanya 31,3 % responden menyatakan aspek keselamatan cukup baik dan 3,6 % menyatakan bahwa kurang baik dan sangat tidak baik dari tingkat kinerja.

Tabel 5. Total Persentase Tingkat Kepentingan Aspek Keamanan

ASPEK	TINGKAT KEPENTINGAN	TOTAL PERSENTASE RESPONDEN
KEAMANAN	SANGAT TIDAK PENTING	0,0%
	TIDAK PENTING	3,6%
	CUKUP PENTING	12,5%
	PENTING	33,9%
	SANGAT PENTING	50,0%

Dari tabel 5 jumlah persentase tersebut menunjukkan tingkat kepentingan dari aspek keamanan. Jumlah responden dengan tingkat kepentingan sangat penting adalah sebesar 50 % dengan persentase terbesar dari nilai tingkat

kepentingan lainnya. Kemudian disusul dengan 33,9 % menyatakan bahwa aspek keamanan penting, sisanya 12,5 % responden menyatakan aspek keamanan cukup penting dan lainnya 3,6 % menyatakan bahwa tidak penting, serta tidak ada yang menyatakan bahwa aspek keamanan sangat tidak penting.

Tabel 6. Total Persentase Tingkat Kinerja Aspek Keamanan

ASPEK	TINGKAT KINERJA	TOTAL PERSENTASE RESPONDEN
KEAMANAN	SANGAT TIDAK BAIK	0,9%
	KURANG BAIK	5,4%
	CUKUP BAIK	27,7%
	BAIK	44,6%
	SANGAT BAIK	21,4%

Dari tabel 6 jumlah persentase tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja dari aspek keamanan. Jumlah responden dengan tingkat kinerja sangat baik adalah sebesar 21,4 %. Kemudian disusul dengan 44,6 % menyatakan bahwa aspek keamanan baik dari tingkat kinerjanya sebagai nilai dengan total persentase terbanyak dari nilai lainnya. Sisanya 27,7 % responden menyatakan aspek keamanan cukup baik dan 5,4 % menyatakan bahwa kurang baik dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak baik dari tingkat kinerja. Yang artinya dari hasil tersebut bahwa aspek keamanan adalah aspek yang baik.

Tabel 7. Total Persentase Tingkat Kepentingan Aspek Keandalan

ASPEK	TINGKAT KEPENTINGAN	TOTAL PERSENTASE RESPONDEN
KEANDALAN	SANGAT TIDAK PENTING	0,0%
	TIDAK PENTING	8,0%
	CUKUP PENTING	24,1%
	PENTING	44,6%
	SANGAT PENTING	23,2%

Dari tabel 7 jumlah persentase tersebut menunjukkan tingkat kepentingan dari aspek keandalan. Jumlah responden dengan tingkat kepentingan sangat penting adalah sebesar 23,2 %. Kemudian disusul dengan 44,6 % menyatakan bahwa aspek keandalan penting dengan persentase terbesar dibandingkan nilai tingkat kepentingan lainnya, sisanya 24,1 % responden menyatakan aspek keandalan cukup penting dan lainnya 8 % menyatakan bahwa tidak penting, serta tidak ada yang menyatakan bahwa aspek keandalan sangat tidak penting

Tabel 8. Total Persentase Tingkat Kinerja Aspek Keandalan

ASPEK	TINGKAT KINERJA	TOTAL PERSENTASE RESPONDEN
KEANDALAN	SANGAT TIDAK BAIK	0,0%
	KURANG BAIK	8,0%
	CUKUP BAIK	24,1%
	BAIK	44,6%
	SANGAT BAIK	23,2%

Dari tabel 8 jumlah persentase tersebut menunjukkan tingkat kepentingan dari aspek keandalan. Jumlah responden dengan tingkat kinerja sangat baik adalah sebesar 23,2 %. Kemudian disusul dengan 44,6 % baik dengan persentase terbesar dibandingkan nilai tingkat kepentingan lainnya, sisanya 24,1 % responden menyatakan cukup baik dan lainnya 8 % menyatakan bahwa kurang baik, serta tidak ada yang menyatakan bahwa sangat tidak baik.

Tabel 9. Total Persentase Tingkat Kepentingan Aspek Kenyamanan

ASPEK	TINGKAT KEPENTINGAN	TOTAL PERSENTASE RESPONDEN
KENYAMANAN	SANGAT TIDAK PENTING	1,8%
	TIDAK PENTING	3,6%
	CUKUP PENTING	21,4%
	PENTING	26,8%
	SANGAT PENTING	46,4%

Dari tabel 9 jumlah persentase tersebut menunjukkan tingkat kepentingan dari aspek kenyamanan. Jumlah responden dengan tingkat kepentingan sangat penting adalah sebesar 46,4 %. Kemudian disusul dengan 26,8 % menyatakan bahwa aspek keselamatan penting. Sisanya 21,4 % responden menyatakan aspek keselamatan cukup penting dan lainnya 3,6 % menyatakan bahwa tidak penting, serta 1,8 % yang menyatakan bahwa aspek keamanan sangat tidak penting. Yang artinya dari hasil tersebut bahwa aspek keamanan adalah aspek yang penting dan perlu diperhatikan aspek pelayanannya.

Tabel 10. Total Persentase Tingkat Kinerja Aspek Kenyamanan

ASPEK	TINGKAT KINERJA	TOTAL PERSENTASE RESPONDEN
KENYAMANAN	SANGAT TIDAK BAIK	0,0%
	KURANG BAIK	38,4%
	CUKUP BAIK	31,3%
	BAIK	9,8%
	SANGAT BAIK	20,5%

Dari tabel 10 jumlah persentase tersebut menunjukkan tingkat kepentingan dari aspek kenyamanan. Jumlah responden dengan tingkat kinerja sangat baik adalah sebesar 20,5 %. Kemudian disusul dengan 9,8 % baik. Sisanya 31,3 % responden menyatakan cukup baik dan lainnya 38,4 % menyatakan bahwa kurang baik, serta tidak ada yang menyatakan bahwa sangat tidak baik.

Tabel 11. Total Persentase Tingkat Kepentingan Aspek Kemudahan

ASPEK	TINGKAT KEPENTINGAN	TOTAL PERSENTASE RESPONDEN
KEMUDAHAN	SANGAT TIDAK PENTING	0,9%
	TIDAK PENTING	1,8%
	CUKUP PENTING	16,1%
	PENTING	25,0%
	SANGAT PENTING	56,3%

Dari tabel 11 jumlah persentase tersebut menunjukkan tingkat kepentingan dari aspek kemudahan. Jumlah responden dengan tingkat kepentingan sangat penting adalah sebesar 56,3 %. Kemudian disusul dengan 25 % menyatakan bahwa aspek keselamatan penting. Sisanya 16,1 % responden menyatakan aspek keselamatan cukup penting dan lainnya 1,8 % menyatakan bahwa tidak penting, serta 0,9 % yang menyatakan bahwa aspek keamanan sangat tidak penting. Yang artinya dari hasil tersebut bahwa aspek keamanan adalah aspek yang penting dan perlu diperhatikan aspek pelayanannya.

Tabel 12. Total Persentase Tingkat Kinerja Aspek Kemudahan

ASPEK	TINGKAT KINERJA	TOTAL PERSENTASE RESPONDEN
KEMUDAHAN	SANGAT TIDAK BAIK	1,8%
	KURANG BAIK	1,8%
	CUKUP BAIK	29,5%
	BAIK	34,8%
	SANGAT BAIK	33,9%

Dari tabel 12 jumlah persentase tersebut menunjukkan tingkat kepentingan dari aspek kemudahan. Jumlah responden dengan tingkat kinerja sangat baik adalah sebesar 33,9 %. Kemudian disusul dengan 34,8 % baik. Sisanya 29,5 % responden menyatakan cukup baik dan lainnya 1,8 % menyatakan bahwa kurang baik, sangat tidak baik.

Tabel 13. Total Persentase Tingkat Kepentingan Aspek Kesamaan

ASPEK	TINGKAT KEPENTINGAN	TOTAL PERSENTASE RESPONDEN
KESAMAAN	SANGAT TIDAK PENTING	2,7%
	TIDAK PENTING	1,8%
	CUKUP PENTING	17,9%
	PENTING	36,6%
	SANGAT PENTING	41,1%

Dari tabel 13 jumlah persentase tersebut menunjukkan tingkat kepentingan dari aspek kesamaan. Jumlah responden dengan tingkat kepentingan sangat penting adalah sebesar 41,1 %. Kemudian disusul dengan 36,6 % menyatakan bahwa aspek keselamatan penting. Sisanya 17,9 % responden menyatakan aspek keselamatan cukup penting dan lainnya 1,8 % menyatakan bahwa tidak penting, serta 2,7 % yang menyatakan bahwa aspek keamanan sangat tidak penting.

### **Importance Perform Analysis**

Analisis data dilakukan setelah mendapatkan responden dengan pengisian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada aspek yang ada dalam standar pelayanan minimal pada MRT Jakarta.

Tabel 14. Hasil analisis ipa

Aspek SPM	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Kuadran IPA	Pelayanan
Keselamatan	Sangat Penting	Baik	II / Keep Up The Good Work	Pertahankan
Keamanan	Sangat Penting	Baik	II / Keep Up The Good Work	Pertahankan
Kenadalan	Sangat Penting	Baik	II / Keep Up The Good Work	Pertahankan
Kenyamanan	Sangat Penting	Kurang Baik	I / Concentrate Here	Tingkatkan
Kemudahan	Sangat Penting	Baik	II / Keep Up The Good Work	Pertahankan
Kesamaan	Sangat Penting	Baik	II / Keep Up The Good Work	Pertahankan



Dari tabel 14 hasil Analisa metode IPA aspek SPM MRT Jakarta dari segi pelayanannya pada aspek kenyamanan perlu ditingkatkan karena masih kurang baik dari tingkat kepuasannya. *Keep Up The Good Work* artinya adalah dimana pelayanan yang sudah memuaskan dan harus dipertahankan oleh pihak perusahaan sehingga pelayanan tetap baik. Sedangkan pada *Concentrate Here* pelayanan perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan bisa menjadi baik dan memuaskan.

Tabel 15. Presentase tingkat kepentingan dan kepuasan sesuai spm

Aspek	Presentase Tingkat Kepentingan	Aspek	Presentase Tingkat Kepuasan
Keselamatan	58,90%	Keselamatan	13,40%
Keamanan	50,00%	Keamanan	21,40%
Keandalan	50,00%	Keandalan	23,20%
Kenyamanan	46,40%	Kenyamanan	21%
Kemudahan	56,30%	Kemudahan	33,90%
Kesamaan	41,10%	Kesamaan	21%

Dari tabel 15 semua aspek SPM yang ada untuk presentase tingkat kepentingan terbesar adalah aspek keselamatan dengan 58,90 % dan yang terkecil adalah aspek kesamaan dengan 41,10 % . Sedangkan untuk tingkat kepuasan yang terbesar adalah aspek kemudahan dengan 33,9 % dan yang terkecil adalah presentase dari aspek keselamatan dengan 13,40 % . Dengan demikian para responden menyatakan bahwa aspek keselamatan adalah aspek yang sangat penting dengan presentase terbesar dan aspek yang sudah sangat memuaskan dari segi pelayanan adalah aspek kemudahan.

Dari seluruh responden yang mengisi kuisioner terkait pelayanan MRT Jakarta berikut beberapa saran untuk solusi peningkatan pelayanan yang ada:

- Fasilitas yang masih belum ada dilengkapi dan dibuat contohnya seperti halte – halte busway dekat dengan stasiun MRT dan mungkin bisa memberikan biaya gratis untuk naik busway untuk antar stasiun MRT.
- Memperbanyak rute MRT sehingga menjangkau seluruh Jakarta hingga luar Jakarta sehingga dapat digunakan masyarakat Indonesia.
- Meningkatkan jadwal keberangkatan dan jumlah kereta api yang berjalan agar penumpang tidak terlalu banyak pada waktu padat penumpang.
- Menjaga kebersihan fasilitas umum seperti wc yang lebih diperhatikan lagi tingkat kebersihannya, sampah yang dibuang sembarangan dan lainnya.
- Menyediakan fasilitas lain seperti ac di koridor tempat tunggu kereta MRT.
- Meningkatkan keamanan MRT ketika terlalu ramai penumpang karena dikhawatirkan akan lebih mudah kejahatan dilakukan saat penumpang terlalu menumpuk.
- Memperhatikan tempat turun MRT dengan transportasi umum lainnya sehingga memudahkan penumpang untuk pindah stasiun dan mudah untuk mendapatkan transportasi umum di sekitar stasiun MRT.

Dari solusi yang ada dari para responden bisa membantu untuk memperbaiki aspek yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki lebih baik lagi begitu juga dengan presentase yang paling penting serta yang paling belum memuaskan dari hasil tersebut tentunya bisa diperbaiki menggunakan solusi dari para responden yang memberikan saran.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

##### Kesimpulan

Analisis data menghasilkan kuisioner masyarakat dengan berbagai aspek standar pelayanan minimal MRT Jakarta yaitu aspek keselamatan , aspek keamanan , aspek kenyamanan , aspek keandalan , aspek kemudahan dan aspek kesamaan , serta jawaban responden terhadap kuisioner kesimpulannya adalah:

- Berdasarkan hasil jawaban dari responden untuk aspek SPM dengan metode IPA yang masih harus ditingkatkan adalah aspek kenyamanan.
- Berdasarkan hasil kuisioner untuk aspek pelayanan SPM MRT Jakarta selain aspek kenyamanan yang perlu ditingkatkan, aspek yang lain juga perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasannya bisa maksimal yaitu sangat memuaskan atau sangat baik dari segi pelayanannya.

- Berdasarkan hasil analisis untuk presentase para responden menyatakan bahwa aspek keselamatan adalah aspek yang sangat penting dengan presentase terbesar dan aspek yang sudah sangat memuaskan dari segi pelayanan adalah aspek kemudahan.

### **Saran**

Saran yang dihasilkan dari hasil analisis dan kesimpulan adalah:

- Diperlukan adanya ketentuan untuk mempertahankan kualitas aspek – aspek berada pada kategori *Keep Up The Good Work*. Sedangkan untuk aspek yang masih belum ada pada kuadran tersebut perlu ditingkatkan.
- Untuk hasil persentase dari aspek yang sudah sangat besar tingkat kepentingan dan kepuasannya perlu dipertahankan agar tetap berada dalam *KUTGW* dari metode IPA dan yang masih kurang atau kecil persentasenya bisa ditingkatkan lagi untuk bisa mencapai kategori *Keep Up The Good Work*.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alifah, U. N. (2020). Metode kuadran IPA. *metode kuadran IPA, Indeks pgcv untuk menganalisis kualitas pelayanan rumah sakit x*.
- BBC News. (2019). *Jakarta launches metro to battle notorious traffic problem*. BBC.
- Dolah, N. (2013). *Jakarta MRT Annual Report*. Jakarta: jakartamrtid.
- International Organization for Standardization. (2018). Occupational health and safety management systems—Requirements with guidance for use.
- ITENAS. (2022). IPA. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan IPA*.
- Jakarta, M. (2019). *Indonesia Investment*. Jakarta.
- JICA. (2013). *The preparatory survey for MRT Jakarta MRT east-west line project*. Jakarta.
- JICA. (2018). *Construction of Jakarta MRT Project Phase 2*. JICA.
- Schaefer.L. (2018). The Centre For Public Impact. *The construction of delhi metro*.
- Sebayang, R. (2019). *Penumpang MRT Jakarta di Atas Target*. Jakarta: CNBC Indonesia.
- Smith, W. (2013). MRT better late than never. *The Jakarta Post*.
- Wahyuni, N. (2014). *Gap Analysis*.