

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS HALTE TRANSJAKARTA KORIDOR 8

Azhar Muhammad<sup>1\*</sup>, Najid<sup>1</sup>, dan Hokbyan R.S. Angkat<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1, Jakarta, Indonesia  
\*azhar.325200085@stu.untar.ac.id

Masuk: 10-02-2025, revisi: 10-03-2025, diterima untuk diterbitkan: 10-04-2025

### ABSTRACT

*Transjakarta is a BRT (Bus Rapid Transit) system that operates in DKI Jakarta in order to support community mobility to unravel congestion. Transjakarta operates in 14 main corridors, one of which is Corridor 8. The purpose of this Thesis Research is to assess the performance of facility services at Transjakarta shelters Corridor 8 (Lebak Bulus-Pasar Baru) based on user satisfaction point of view with the Cross Tabulation method. Performance assessment at Transjakarta shelter facility services corridor 8 is translated in the form of 32 questions based on SPM (Minimum Service Standards) on satisfaction and comfort to assess performance at Transjakarta shelters. Based on the results of crosstab analysis with 6 factors, namely Gender, Age, Last Education, Occupation, Income and Frequency of Use. The results of the research from 109 Transjakarta users were satisfied with the service facilities at bus stops with a percentage of more than 80% by Transjakarta users, while the rest were not satisfied with the service facilities at bus stops with a percentage of less than 20% by Transjakarta users.*

*Keywords: Transjakarta, bus stop facilities; users; cross tabulation; service*

### ABSTRAK

Transjakarta merupakan sistem BRT (*Bus Rapid Transit*) yang beroperasi di DKI Jakarta dalam rangka mendukung mobilitas masyarakat untuk mengurai kemacetan. Transjakarta beroperasi dalam 14 koridor utama, salah satunya Koridor 8 (Lebak Bulus-Pasar Baru). Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk menilai kinerja layanan fasilitas di halte Transjakarta Koridor 8 (Lebak Bulus-Pasar Baru) berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna dengan metode *Cross Tabulation* (Tabulasi Silang). Penilaian kinerja di layanan fasilitas halte Transjakarta koridor 8 diterjemahkan dalam bentuk 32 pertanyaan berdasarkan SPM (Standar Pelayanan Minimal) tentang kepuasan dan kenyamanan untuk menilai kinerja di Halte Transjakarta. Data-data yang diperlukan didapat melalui pengisian kuesioner secara *online* kepada responden yang menggunakan Bus Transjakarta Koridor 8. Berdasarkan hasil analisis *crosstab* dengan 6 faktor, yaitu Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Penghasilan dan Frekuensi Penggunaan. Hasil penelitian dari 109 orang Pengguna Transjakarta merasa puas terhadap pelayanan fasilitas di halte dengan persentase lebih dari 80% oleh pengguna Transjakarta, sementara sisanya tidak merasa puas terhadap pelayanan fasilitas di halte dengan persentase kurang dari 20% oleh pengguna Transjakarta.

Kata kunci: Transjakarta; fasilitas halte; pengguna; tabulasi silang; kepuasan

## 1. PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade belakangan ini, Indonesia mengalami pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, contohnya di DKI Jakarta. DKI Jakarta menjadi pusat pemerintahan dan segala aktivitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan transportasi untuk menunjang aktivitas perekonomiannya (Rachmadyaningrum et al., 2022). Dalam menunjang hal tersebut akan menimbulkan kemacetan lalu lintas dan meningkatnya polusi udara. Kemacetan terjadi karena mobilitas penduduk yang sangat besar di Jakarta. Akibatnya diperlukannya transportasi umum (*transum*) yang dapat memenuhi kegiatan mobilitas warga DKI Jakarta yang besar tersebut. Transportasi umum tersebut tidak hanya menghubungkan antar wilayah di daerah Jakarta saja, tetapi juga menghubungkan antar wilayah di kota penyangga Jakarta, seperti Bodetabek (Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi) supaya dapat memudahkan penduduk yang perjalanan pulang pergi (PP) setiap harinya.

Pemilihan jenis-jenis transportasi merupakan bagian penting dari kebijakan transportasi dan hubungannya dengan berbagai macam dan sarana yang ada (Komalasari & Putranto, 2023). Penggunaan moda transportasi yang berbeda dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor ekonomi, sosiologi, dan geografis (Shaaban & Siam, 2022). Aspek penting yang dipilih oleh pengguna transportasi umum adalah keselamatan. Keselamatan sangat penting untuk diterapkan, karena setiap orang pasti ingin sampai ke tujuan mereka dengan selamat. Untuk kendaraan umum di kota

Jakarta ini cukup banyak yaitu ada kereta Listrik (KRL, MRT & LRT), Transjakarta, Angkot (Angkutan Kota) dan Ojol (Ojek *Online*). Dengan adanya transportasi umum ini diharapkan dapat mengurangi masalah kemacetan yang ada di Jakarta. Salah satu jenis Transportasi umum yang sering kita jumpai di Jakarta adalah Bus Transjakarta. Transjakarta adalah Sistem Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di ASEAN dan Asia Selatan dengan memiliki jalur lintasan terpanjang di dunia (Dengan Panjang 251,2 km). Sistem BRT ini didesain berdasarkan sistem TransMilenio di Bogota, Kolombia. Terhitung sejak diresmikan pada tanggal 15 Januari 2004, Transjakarta resmi beroperasi melayani penumpang.

Kelebihan Transjakarta salah satunya adalah biaya yang terjangkau. Penumpang yang menggunakan Transjakarta dari jam 05.00 – 07.00 pagi dikenakan biaya sebesar 2.000, setelah itu untuk pada jam-jam berikutnya dikenakan tarif sebesar 3.500 rupiah. Sehingga untuk pengguna yang tap in-tap out antara jam 5 – 7 pagi akan dikenakan biaya yang lebih hemat. Saat ini, Transjakarta merupakan satu-satunya sistem transportasi umum yang dikelola oleh unit di bawah Pemerintahan Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta yang dijalankan pada jalur khusus (Putranto & Hartarto, 2013). Bus Transjakarta dapat membawa penumpang yang lebih banyak dalam satu perjalanan dan waktu menunggu antar bus yang relatif singkat karena jumlah armada yang memadai. Selain kelebihan, Transjakarta juga memiliki kekurangan yaitu kurangnya kesadaran pengguna kendaraan lain yang masuk ke jalur khusus bus transjakarta yang menyebabkan waktu tempuh yang meningkat dari normalnya, penumpukan penumpang di beberapa halte ketika terjadinya jam sibuk, dan tidak semua tempat terdapat halte transjakarta yang mudah dijangkau.

Sejak beroperasi dari tanggal 15 Januari 2004, Transjakarta telah memiliki 14 koridor utama dan koridor-koridor cadangan. Salah satunya Koridor 8 yang membentang dari Lebak Bulus, Jakarta Selatan hingga Pasar Baru, Jakarta Pusat. Memiliki lintasan sepanjang 26 km, koridor ini menjadi koridor terpanjang kedua setelah Koridor 9 (Pluit-Pinang Ranti) yang dilayani oleh Transjakarta. Menghubungkan lokasi tempat yang strategis dan terkoneksi dengan moda transportasi umum di beberapa titik halte, membuat peta di koridor 8 ini menjadi ramai oleh pengguna pada saat jam sibuk maupun di luar jam sibuk pada waktu setiap harinya.

## **Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di halte Transjakarta koridor 8 (Lebak Bulus – Pasar Baru)?

## **Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, didapat tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang pada halte bus Transjakarta koridor 8 (Lebak Bulus – Pasar Baru).

## **Transportasi**

Transportasi adalah proses atau kegiatan perpindahan barang maupun manusia dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud tujuan tertentu. Ada banyak jenis transportasi yang bisa kamu pilih, mulai dari transportasi darat, laut, hingga udara. Masing-masing transportasi memiliki bentuk, fungsi, dan biaya yang berbeda.

Transportasi merujuk pada proses atau sistem pemindahan orang, barang, atau informasi dari satu tempat ke tempat lain. Ini melibatkan penggunaan berbagai jenis kendaraan, infrastruktur, dan teknologi untuk memfasilitasi perpindahan tersebut. Transportasi memiliki peran yang sangat penting dalam mobilitas manusia, perdagangan, dan interaksi sosial. Ini dapat melibatkan berbagai mode transportasi, seperti darat, air, udara, dan luar angkasa, serta dapat mencakup berbagai jenis kendaraan seperti mobil, kereta, kapal, pesawat, dan roket (Chandra & Putranto, 2024).

Di Jakarta sendiri banyak ditemukan kendaraan bermotor dikarenakan rakyat Jakarta ingin moda transportasi yang sederhana dan praktis. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tentunya searah dengan peningkatan kemacetan di Indonesia terutama di kota-kota besar. Sehingga untuk dapat menunjang mobilitas masyarakat yang tinggi, sehingga sangat diperlukan moda transportasi yang efektif untuk dapat menghindari atau mengurangi kemacetan (Aziah & Adawia, 2018).

Dengan banyaknya jumlah kendaraan bermotor di Jakarta tentu akan membawa dampak baik positif maupun negatif. Transportasi memiliki dampak yang sangat besar terhadap berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, dan lingkungan.

Berikut Dampak Positif di Bidang Transportasi:

1. Transportasi yang efisien dapat meningkatkan aksesibilitas dan konektivitas, memungkinkan akses ke lapangan kerja, pendidikan, dan layanan kesehatan.
2. Transportasi berkelanjutan seperti berjalan kaki dan bersepeda dalam meningkatkan kesehatan dan mengurangi risiko penyakit kronis seperti obesitas dan penyakit jantung.

Dampak Negatif di Bidang Transportasi:

1. Dampak negatif penggunaan bahan bakar fosil dalam transportasi, termasuk penggunaan minyak bumi dan kerusakan ekosistem akibat eksplorasi dan eksploitasi pada sumber daya alam (SDA).
2. Dampak negatif transportasi, termasuk emisi gas rumah kaca dan polusi udara dari kendaraan bermotor, serta dampak perubahan iklim (*climate change*) yang diakibatkan dari transportasi.

## Sejarah Transjakarta

Transjakarta adalah sistem transportasi umum yang berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) yang beroperasi di Jakarta. Transjakarta merupakan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Asia Selatan dengan lintasan terpanjang di dunia yaitu sepanjang 251,2 km dan akan terus bertambah (Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2016). Transjakarta pertama kali beroperasi pada tanggal 15 Januari 2004 dengan rute koridor pertama dengan rute Blok M - Kota. Sistem ini dioperasikan oleh PT Transportasi Jakarta (Transjakarta), sebuah perusahaan milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Transjakarta mengoperasikan bus BRT yang didesain khusus dengan jalur yang terpisah dari lalu lintas kendaraan pribadi. Jalur ini dilengkapi dengan halte khusus yang memiliki atap, tempat duduk, dan sistem pembayaran yang terpusat.

Bentuk baru layanan Angkutan Umum yang dikenal sebagai Bus Rapid Transit (BRT) telah muncul dalam beberapa dekade terakhir sebagai layanan mobilitas penumpang umum yang ekonomis, hemat biaya, andal, nyaman, sering dan cepat. Dibandingkan moda angkutan massal lainnya, BRT lebih fleksibel, lebih ekonomis, lebih hemat biaya, lebih mudah dibangun, dan lebih populer (Al-Shaar et al., 2022).

## Pelayanan Bus Transjakarta Koridor 8

Salah satu koridor utama yang dioperasikan oleh Transjakarta adalah koridor 8 yang menghubungkan dari Lebak Bulus, Jakarta Selatan hingga Pasar Baru, Jakarta Pusat. Sebenarnya untuk rute Transjakarta koridor 8 ini menghubungkan dari Lebak Bulus menuju Harmoni. Akan tetapi, karena terdapat proyek MRT Jakarta Fase 2A (Bundaran HI-Kota), Koridor 8 saat ini tidak melayani halte Harmoni sehingga dialihkan ke arah Pasar Baru sebagai dampak dari proyek konstruksi MRT tersebut. Koridor 8 ini memiliki panjang lintasan sejauh 26 km dan melintasi 3 kota Administrasi DKI Jakarta, yakni Jakarta Selatan, Jakarta Barat, dan Jakarta Pusat. Halte bus Transjakarta koridor 8 ini terintegrasi dengan beberapa stasiun kereta seperti Stasiun MRT Lebak Bulus, Stasiun KRL Kebayoran, dan Stasiun KRL Juanda.

## Jam Sibuk (Layanan Transjakarta)

Jam sibuk dalam transportasi umum mengacu pada periode waktu dimana lalu lintas pada penumpang mencapai angka tertinggi dalam waktu sehari. Selama jam sibuk tersebut, biasanya terjadi lonjakan besar dalam jumlah penumpang yang menggunakan berbagai jenis transportasi umum. Seperti, Transjakarta, KRT, Mikrotrans, maupun angkutan lainnya. Jam sibuk pada transportasi umum adalah saat banyak orang berangkat atau pulang dari pekerjaan atau sekolah. Waktu jam sibuk (puncak) pada layanan Transjakarta, biasanya terjadi pada pagi hari dan sore hari menjelang malam (Chandra & Putranto, 2024).

Namun, jam sibuk bisa berbeda tergantung pada koridor dan rute tertentu serta kondisi lalu lintas di jalan. Jam sibuk Transjakarta pada pagi hari terjadi antara pukul 06:00 hingga pukul 09:00 pagi. Selama periode ini, penduduk kota Jakarta menggunakan layanan Transjakarta untuk berangkat ke tempat kerja, sekolah, kampus, dan tujuan lainnya. Sedangkan, jam sibuk Transjakarta pada sore hari umumnya terjadi pada pukul 16:00 hingga pukul 20:00. Ini adalah saat ketika orang-orang kembali dari tempat kerja mereka dan sistem transportasi umum sering kali menjadi sangat ramai.

## Jenis Layanan Transjakarta

Di halte Transjakarta koridor 8 (Lebak Bulus-Pasar Baru) ini, terdapat beberapa jenis penumpang yang menggunakan layanan ini setiap hari (Senin Minggu). Berikut adalah jenis penumpang di halte Transjakarta koridor 8:

### 1. Penumpang Halte

Penumpang Halte adalah jenis penumpang yang menggunakan bus Transjakarta yang beroperasi di sepanjang jalur khusus Transjakarta. Jenis penumpang ini pada biasanya naik dan turun di halte yang telah ditentukan.

### 2. Penumpang Mixed (Campuran)

Penumpang *mixed* adalah jenis penumpang yang menggunakan bus Transjakarta yang beroperasi sebagai bus penumpang/transitan. Penumpang ini biasanya naik/turun di halte khusus Transjakarta dan bus stop atau halte bus di pinggir jalan.

## 2. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian yang dijadikan sebagai dasar pada penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengajukan topik penelitian yang kemudian diajukan ke dosen pembimbing dan kemudian menentukan judul dari topik tersebut.
2. Mengidentifikasi masalah yang terjadi.
3. Mengumpulkan literatur dari banyak sumber seperti buku, jurnal atau sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.
4. Menetapkan batasan penelitian ini berdasarkan subjek dan lokasi yang diperlukan.
5. Melakukan uji coba kuesioner dengan membagikan kuesioner baik secara daring maupun luring kepada beberapa orang dengan jumlah sampel yang sudah ditentukan.
6. Melakukan pengujian kuesioner dengan uji validitas dan reabilitas.
7. Melakukan analisis data untuk mendapatkan hasil pengujian.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Distribusi Responden Awal Kuesioner

Survei dilakukan dengan menggunakan *google form* dan disebarikan secara daring dan luring kepada pengguna bus Transjakarta koridor 8 (Lebak Bulus-Pasar Baru), penyebaran dilakukan dimulai dari bulan Oktober-November 2024 dan mendapatkan responden sebanyak 168 orang. Tabel 1 merupakan data berisi jenis kelamin dari 168 responden yang mengisi kuesioner. Dari 168 orang yang mengisi, ada 73 responden laki-laki dan 95 responden perempuan dengan memiliki nilai persentase masing-masing sebesar 43,5% dan 56,5%.

Tabel 1. Persentase Perbandingan Responden Laki-Laki dan Perempuan

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	73	43,5%
Perempuan	95	56,5%

Berikutnya adalah Tabel 2 yang berisi data usia reponden dari 168 orang yang mengisi kuesioner penelitian. Dari 168 yang mengisi, mayoritas responden berusia 18-21 tahun. Dengan jumlah responden sebanyak 84 orang dengan persentase sebesar 59%.

Tabel 2. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
<15 tahun	0	0
15-18 tahun	14	8,3%
18-21 tahun	84	50%
21-30 tahun	51	30,4%
30-60 tahun	14	8,3%
>60 tahun	5	3%

Tabel 3 merupakan tabel yang berisi data Pendidikan terakhir responden dari 168 orang yang mengisi kuesioner. Dari 168 yang mengisi, mayoritas responden berpendidikan terakhir D3/D4/S1 sebanyak 84 orang dengan sebesar 50%.

Tabel 3. Persentase Perbandingan Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	80	47,6%
D3/D4/S1	84	50%
S2/S3	4	2,4%

Tabel 4 merupakan tabel yang berisi data pekerjaan responden dari 168 orang yang mengisi kuesioner. Dari 168 orang yang mengisi, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 111 orang dengan persentase sebesar 66,1%.

Tabel 4. Persentase Perbandingan Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	111	66,1%
Ibu Rumah Tangga	6	3,6%
Pegawai Negeri Sipil	1	0,6%
Karyawan Swasta	30	17,9%
Karyawan BUMN	2	1,2%
Wiraswasta	7	4,2%
TNI/POLRI	0	0%
Tidak Bekerja	6	3,6%
Lainnya	5	3,0%

Kemudian, Tabel 5 merupakan Tabel yang berisi data pendapatan responden dari 168 orang yang mengisi kuesioner. Dari 168 orang yang mengisi, mayoritas pendapatan responden adalah < 2.500.000 sebanyak 100 orang dengan Persentase 59,5%.

Tabel 5. Persentase Perbandingan Responden berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Jumlah Responden	Persentase
< 2.500.000	100	59,5%
2.500.000 – 5.000.000	31	18,5%
5.000.000 – 7.500.000	18	10,7%
7.500.000 – 10.000.000	8	4,8%
> 10.000.000	11	6,5%

Tabel 6 adalah tabel yang berisi data domisili responden dari 168 orang yang mengisi kuesioner. Dari 168 orang yang mengisi, mayoritas domisili responden adalah berada di Jakarta Barat dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dengan persentase sebesar 61,3%.

Tabel 6. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah Responden	Persentase
Jakarta Barat	100	61,3%
Jakarta Timur	4	2,5%
Jakarta Pusat	14	8,6%
Jakarta Barat	100	61,3%
Jakarta Selatan	11	6,7%
Tangerang	15	9,2%
Depok	2	1,3%
Bogor	1	0,6%
Bekasi	3	1,8%
Lainnya	3	1,8%

Tabel 7 merupakan tabel yang berisi data tentang penggunaan Transjakarta koridor 8 (Lebak Bulus-Pasar Baru) dari 168 orang yang mengisi kuesioner, sebanyak 109 orang menggunakan Transjakarta koridor 8 dengan persentase 64,9%. Sisanya sebanyak 59 orang tidak menggunakan Transjakarta koridor 8 dengan persentase sebesar 35,1%

Tabel 7. Persentase Perbandingan Penggunaan Bus Transjakarta Koridor 8

Menggunakan Bus Transjakarta Koridor 8	Jumlah Responden	Persentase
Ya	109	64,9%
Tidak	59	35,1%

### Rangkuman Aspek Permintaan Halte Transjakarta Koridor 8

Tabel 8 merupakan tabel yang berisi data halte awal penggunaan Transjakarta Koridor 8 responden dari 109 orang yang menggunakan Transjakarta koridor 8. Dari 109 orang yang mengisi, mayoritas responden menggunakan Halte Jelambar sebagai halte awal dengan jumlah sebanyak 32 orang dengan persentase sebesar 31,68%.

Tabel 8. Persentase Rangkuman Halte Awal Responden

Halte Awal	Responden	Persentase
Lebak Bulus	11	10,09%
Pondok Pinang	3	2,75%
Underpass Lebak Bulus	0	0%
Pondok Indah	0	0%
Tanah Kusir	0	0%
Bungur	1	0,92%
Kebayoran	4	3,67%
Simprug	0	0%
Permata Hijau	0	0%
Arteri	2	1,83%
Pos Pengumben	0	0%
Kelapa Dua Sasak	1	0,92%
Kebon Jeruk	7	6,42%
Duri Kepa	4	3,67%
Kedoya Panjang	0	0%
Kedoya	1	0,92%
Damai	3	2,75%
Jelambar	32	29,36%
Grogol Reformasi	22	20,18%
Tanjung Duren	1	0,92%
Tomang Raya	1	0,92%
Tarakan	1	0,92%
Petojo	3	2,75%
Pecenongan	1	0,92%
Juanda	6	5,50%
Pasar Baru	1	0,92%
Lainnya	4	3,67%

Tabel 9 merupakan data halte tujuan penggunaan bus Transjakarta koridor 8 (Lebak Bulus-Pasar Baru) responden dari 109 orang yang menggunakan Transjakarta koridor 8. Dari 109 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan halte Grogol Reformasi sebagai halte tujuan dengan jumlah sebanyak 17 orang dengan persentase sebesar 15,60%

Tabel 9. Persentase Rangkuman Halte Akhir Responden

Halte Akhir	Responden	Persentase
Lebak Bulus	15	13,76%
Pondok Pinang	4	3,67%
Underpass Lebak Bulus	0	0%
Pondok Indah	6	5,50%
Tanah Kusir	0	0%
Bungur	1	0,92%
Kebayoran	5	4,59%
Simprug	1	0,92%
Permata Hijau	1	0,92%
Arteri	0	0%
Pos Pengumben	2	1,83%
Kelapa Dua Sasak	0	0%
Kebon Jeruk	7	6,42%
Duri Kepa	4	3,67%
Kedoya Panjang	0	0%
Kedoya	1	0,92%

Tabel 9 (Lanjutan). Persentase Rangkuman Halte Akhir Responden

Halte Akhir	Responden	Persentase
Damai	4	3,67%
Jelambar	13	11,93%
Grogol Reformasi	17	15,60%
Tanjung Duren	1	0,92%
Tomang Raya	4	3,67%
Tarakan	1	0,92%
Petojo	2	1,83%
Pecenongan	0	0%
Juanda	12	11,01%
Pasar Baru	3	2,75%
Lainnya	5	4,59%

Tabel 10 merupakan data waktu penggunaan bus Transjakarta koridor 8 (Lebak Bulus-Pasar Baru) responden dari 109 orang yang menggunakan Transjakarta koridor 8. Dari 109 yang mengisi, mayoritas responden menggunakan bus Transjakarta koridor 8 kurang dari 1 bulan lalu dengan jumlah sebanyak 72 orang dengan persentase sebesar 66,1%.

Tabel 10. Persentase Rangkuman Halte Akhir Responden

Waktu Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
< 1 Bulan yang lalu	72	66,1%
1-4 Bulan yang lalu	20	18,3%
4-7 Bulan yang lalu	6	5,5%
7-12 Bulan yang lalu	4	3,7%
>12 Bulan yang lalu	7	6,4%

Tabel 11 merupakan data waktu penggunaan bus Transjakarta koridor 8 (Lebak Bulus-Pasar Baru) responden dari 109 orang yang menggunakan Transjakarta koridor 8. Dari 109 yang mengisi, mayoritas responden bus Transjakarta koridor 8 < 2 kali dalam 1 bulan dengan jumlah sebanyak 42 orang dengan persentase sebesar 38,5%.

Tabel 11. Persentase Rangkuman Halte Akhir Responden

Waktu Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
< 2 kali	42	38,5%
2 – 4 kali	33	30,3%
4 – 8 kali	13	11,9%
> 8 kali	21	19,3%

Tabel 12 merupakan data tujuan penggunaan bus Transjakarta koridor 8 (Lebak Bulus-Pasar Baru). Dari 109 responden yang menggunakan Transjakarta koridor 8. Mayoritas menggunakan bus untuk tujuan Sekolah/Kuliah dengan jumlah 36 orang.

Tabel 12. Persentase Tujuan Menggunakan Bus Transjakarta koridor 8

Tujuan	Jumlah Responden	Persentase
Sekolah/Kuliah	36	33,03%
Bekerja	24	22,02%
Berdagang	1	0,92%
Rekreasi	28	25,69%
Bersosialisasi	14	12,84%
Lainnya	6	5,50%

### Uji Validitas dan Reabilitas

Dalam penelitian ini dilakukan pengujian validitas dengan menggunakan korelasi Spearman dan pengujian reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cornbach's alpha* di aplikasi SPSS supaya pengujiannya menjadi lebih cepat dan mudah dengan yang diuji sebanyak 13 responden.

Berdasarkan hasil yang telah diuji, seluruh pertanyaan mulai dari indikator pertanyaan bagian kualitas layanan keamanan halte, kinerja layanan keselamatan halte, kinerja layanan keselamatan halte, kinerja layanan keterjangkauan, kinerja layanan kesetaraan halte, hingga bagian kinerja layanan keteraturan halte Transjakarta koridor 8 yang dibuat berdasarkan SPM (Standar Pelayanan Minimal) Transjakarta sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024 dinyatakan valid dan reliabel.

### Hasil Survei dengan Menggunakan Kuesioner

Dari hasil penyebaran kuesioner di seluruh halte Transjakarta koridor 8 telah didapat 109 orang responden, dan dari 32 pertanyaan yang tersedia di kuesioner. Hanya 7 pertanyaan kuesioner yang diuji dengan metode *Crosstabs*. Dan berikut inilah hasil jawaban kuesioner yang tersebar di Halte Transjakarta koridor 8 yang terdapat pada Tabel 13, Tabel 14, Tabel 15, Tabel 16, Tabel 17, Tabel 18, dan Tabel 19.

Tabel 13. Jumlah responden berdasarkan Bagaimana kepuasan Anda dengan keberadaan CCTV di Halte Transjakarta koridor 8?

Bagaimana kepuasan Anda dengan keberadaan CCTV di Halte Transjakarta koridor 8?	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Puas	1	0,9%
Tidak Puas	9	8,3%
Puas	76	69,7%
Sangat Puas	23	21,1%

Tabel 14. Jumlah responden berdasarkan Bagaimana kepuasan Anda dengan fasilitas Kesehatan (Kotak perlengkapan P3K) di Halte Transjakarta Koridor 8?

Bagaimana kepuasan Anda dengan fasilitas Kesehatan (Kotak perlengkapan P3K) di Halte Transjakarta Koridor 8?	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Puas	1	0,9%
Tidak Puas	10	9,2%
Puas	76	69,7%
Sangat Puas	22	20,2%

Tabel 15. Jumlah responden berdasarkan Bagaimana kepuasan Anda dengan kebersihan halte di Halte Transjakarta Koridor 8 (jalur masuk *tap in tap out*, ruang tunggu, dan jalur masuk keluar penumpang ke bus)?

Bagaimana kepuasan Anda dengan kebersihan halte di Halte Transjakarta Koridor 8 (jalur masuk <i>tap in tap out</i> , ruang tunggu, dan jalur masuk keluar penumpang ke bus)?	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Puas	0	0%
Tidak Puas	14	12,8%
Puas	78	71,6%
Sangat Puas	17	15,6%

Tabel 16. Jumlah responden berdasarkan Bagaimana Kepuasan Anda dengan sistem informasi menuju moda angkutan *feeder* di Halte Transjakarta Koridor 8?

Bagaimana Kepuasan Anda dengan sistem informasi menuju moda angkutan <i>feeder</i> di Halte Transjakarta Koridor 8?	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Puas	1	0,9%
Tidak Puas	11	10,1%
Puas	85	78%
Sangat Puas	12	11%

Tabel 17. Jumlah responden berdasarkan Bagaimana Kepuasan Anda dengan kelandaian dermaga halte (untuk pengguna kursi roda) di Halte Transjakarta Koridor 8?

Bagaimana Kepuasan Anda dengan kelandaian dermaga halte (untuk pengguna kursi roda) di Halte Transjakarta Koridor 8?	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Puas	3	2,8%
Tidak Puas	11	10,1%
Puas	82	75,2%
Sangat Puas	13	11,9%



Tabel 18. Jumlah responden berdasarkan Bagaimana Kepuasan Anda dengan informasi waktu kedatangan dan gangguan perjalanan pada TV *display* di Halte Transjakarta Koridor 8?

Bagaimana Kepuasan Anda dengan informasi waktu kedatangan dan gangguan perjalanan pada TV <i>display</i> di Halte Transjakarta Koridor 8?	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Puas	5	4,6%
Tidak Puas	15	13,8%
Puas	72	66,1%
Sangat Puas	17	15,5%

Tabel 19. Jumlah responden berdasarkan Bagaimana Kepuasan Anda dengan Lokasi pengaturan waktu keberangkatan di Halte Transjakarta Koridor 8?

Bagaimana Kepuasan Anda dengan Lokasi pengaturan waktu keberangkatan di Halte Transjakarta Koridor 8?	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Tidak Puas	2	1,8%
Tidak Puas	15	13,8%
Puas	75	68,8%
Sangat Puas	17	15,6%

### Metode Crosstab

Ada 6 pengelompokan dari responden yang akan di *Crosstab* kan dengan 7 pertanyaan dari 32 pertanyaan di kuesioner yaitu:

- Jenis Kelamin
- Usia
- Pendidikan Terakhir
- Pekerjaan
- Penghasilan
- Frekuensi Penggunaan dalam 1 bulan

Hasil dari Metode *Crosstab* Pengelompokan terhadap Kuesioner dapat dilihat pada Tabel 20, Tabel 21, Tabel 22, Tabel 23, Tabel 24, dan Tabel 25.

Tabel 20. Dominan Kelompok Jenis Kelamin

Pertanyaan	Dominan Puas	Dominan Tidak Puas
P3	Laki-laki	Perempuan
P8	Laki-laki	Perempuan
P11	Laki-laki	Perempuan
P18	Perempuan	Laki-laki
P26	Laki-laki	Perempuan
P29	Laki-laki	Perempuan
P32	Laki-laki	Perempuan

Tabel 21. Dominan Kelompok Usia

Pertanyaan	Dominan Puas	Dominan Tidak Puas
P3	18-21 tahun	15-18 tahun
P8	15-18 tahun dan >60 tahun	21-30 tahun
P11	30-60 tahun	15-18 tahun dan 60 tahun
P18	>60 tahun	15-18 tahun
P26	>60 tahun	15-18 tahun
P29	>60 tahun	15-18 tahun
P32	>60 tahun	15-18 tahun

Tabel 22. Dominan Kelompok Pendidikan Terakhir

Pertanyaan	Dominan Puas	Dominan Tidak Puas
P3	S2/S3	D3/D4/S1
P8	S2/S3	D3/D4/S1
P11	S2/S3	D3/D4/S1
P18	S2/S3	SMA
P26	S2/S3	SMA
P29	S2/S3	D3/D4/S1
P32	S2/S3	D3/D4/S1

Tabel 23. Dominan Kelompok Pekerjaan

Pertanyaan	Dominan Puas	Dominan Tidak Puas
P3	Ibu Rumah Tangga, Karyawan BUMN, Tidak Bekerja, dan Lainnya	Pegawai Negeri Sipil
P8	Ibu Rumah Tangga, Karyawan BUMN, Wiraswasta, Tidak Bekerja, dan Lainnya	Pegawai Negeri Sipil
P11	Ibu Rumah Tangga, Karyawan BUMN, Wiraswasta, dan Tidak Bekerja	Pegawai Negeri Sipil
P18	Ibu Rumah Tangga, Karyawan BUMN, Wiraswasta, Tidak Bekerja dan Lainnya	Pegawai Negeri Sipil
P26	Ibu Rumah Tangga, Karyawan BUMN, Wiraswasta, Tidak Bekerja, dan Pekerjaan lainnya	Pegawai Negeri Sipil
P29	Ibu Rumah Tangga, Karyawan BUMN, Tidak Bekerja, dan lainnya	Pegawai Negeri Sipil
P32	Ibu Rumah Tangga, Karyawan BUMN, Wiraswasta, Tidak Bekerja, dan lainnya	Pegawai Negeri Sipil

Tabel 24. Dominan Kelompok Penghasilan

Pertanyaan	Dominan Puas	Dominan Tidak Puas
P3	> 10 juta rupiah	7,5 – 10 juta rupiah
P8	5 – 7.5 juta rupiah & >10 juta rupiah	2,5 – 5 juta rupiah
P11	7.5 – 10 juta rupiah	> 10 juta rupiah
P18	> 10 juta rupiah	5 – 7,5 juta rupiah
P26	> 10 juta rupiah	2,5 – 5 juta rupiah
P29	> 10 juta rupiah	7,5 – 10 juta rupiah
P32	> 10 juta rupiah	7,5 – 10 juta rupiah

Tabel 25. Dominan Kelompok Frekuensi Penggunaan

Pertanyaan	Dominan Puas	Dominan Tidak Puas
P3	< 2 kali	4 – 8 kali
P8	4 – 8 kali	> 8 kali
P11	< 2 kali	4 – 8 kali
P18	2 – 4 kali	> 8 kali
P26	2 – 4 kali	> 8 kali
P29	4 – 8 kali	> 8 kali
P32	4 – 8 kali	> 8 kali

#### 4. KESIMPULAN

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kepuasan penumpang terhadap pelayanan halte Transjakarta koridor 8, dengan menggunakan metode *Cross Tabulation* (Tabulasi Silang) untuk beberapa pertanyaan dengan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Penghasilan, dan Frekuensi Penggunaan. Dapat kita ambil Kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin, untuk responden jenis kelamin Laki-Laki puas dengan pelayanan Transjakarta koridor 8 (Lebak Bulus-Pasar Baru), sedangkan responden yang tidak puas dengan Pelayanan Halte Transjakarta koridor 8 adalah jenis kelamin Perempuan.
2. Berdasarkan kelompok Usia, untuk responden usia 18-21 tahun, 30-60 tahun dan >60 tahun puas dengan pelayanan Transjakarta koridor 8, sedangkan responden yang tidak puas dengan Pelayanan Halte Transjakarta koridor 8 adalah responden usia 15-18 tahun dan 21-30 tahun.
3. Berdasarkan kelompok Pendidikan Terakhir, Responden yang puas dengan pelayanan Halte Transjakarta koridor 8 adalah responden berpendidikan S2/S3. Sedangkan responden yang tidak puas dengan pelayanan Halte Transjakarta koridor 8 adalah responden yang berpendidikan D3/D4/S1 dan SMA.
4. Berdasarkan kelompok Pekerjaan, Responden yang puas dengan pelayanan Halte Transjakarta Koridor 8 adalah Ibu Rumah Tangga, Karyawan BUMN, Wiraswasta, Tidak Bekerja, dan Lainnya. Sedangkan Responden yang tidak puas dengan dengan pelayanan Halte Transjakarta koridor 8 adalah responden yang pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS).
5. Berdasarkan kelompok Penghasilan, Responden yang puas dengan pelayanan Halte Transjakarta Koridor 8 adalah 5 – 7,5 juta rupiah dan >10 juta rupiah. Sedangkan Responden yang tidak puas dengan dengan pelayanan Halte Transjakarta koridor 8 adalah responden yang berpenghasilan 2,5 – 5 juta rupiah dan 7,5 – 10 juta rupiah.
6. Berdasarkan kelompok Frekuensi Penggunaan dalam 1 bulan, Responden yang puas dengan pelayanan Halte Transjakarta Koridor 8 adalah 4-8 kali. Sedangkan Responden yang tidak puas dengan dengan pelayanan Halte Transjakarta koridor 8 adalah responden yang menggunakannya 4-8 kali dan > 8 kali dalam sebulan.

##### Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat direkomendasikan saran pada pihak Transjakarta, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas layanan fasilitas *toilet*, musholla serta Fasilitas Penunjang dan Sirkulasi Udara di halte bus Transjakarta koridor 8 seperti menambah jumlahnya di setiap titik halte BRT Transjakarta yang ramai penumpang dan strategis.
2. Melakukan revitalisasi halte-halte Transjakarta di Koridor 8 (Lebak Bulus-Pasar Baru) yang dianggap strategis dan ramai oleh penumpang, seperti Pondok Indah, Pondok Pinang, Kebon Jeruk, dan Tanjung Duren. Supaya pengguna Transjakarta dapat menikmati layanan fasilitas di halte tersebut dengan nyaman dan aman.
3. Pelayanan di Halte Transjakarta Koridor 8 juga perlu ditingkatkan seperti menambah informasi waktu kedatangan bus dan gangguan perjalanan pada TV *display*. Supaya dapat mengurangi kepadatan pengguna di Halte Transjakarta baik pada jam sibuk maupun di luar jam sibuk serta untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang dalam perjalanan selama jam sibuk dan diluar jam sibuk itu berlangsung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Al-Shaar, W., Gérard, J., Bonin, O., & Nehme, N. (2022). Land Use Impacts of Implementing a Bus Rapid Transit System: Case of Beirut Southern Corridor. *Computational Urban Science*, 1-19.
- Aziah, A., & Adawia, P. R. (2018). Analisis Perkembangan Industri Transportasi Online di Era Inovasi Disruptif. *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 18(2), 149-156.
- Chandra, E., & Putranto, L. E. (2024). Analisis Permintaan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Transjakarta Koridor 9. *Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 7(2), 709-720.
- Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta. (2024). *Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 Tahun 2024: Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta*.
- Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta. (2016). *Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 160 Tahun 2016: Pelayanan Transjakarta Gratis dan Bus Gratis Bagi Masyarakat*.
- Komalasari, D. A., & Putranto, L. S. (2023). Pandangan Masyarakat Terhadap Keselamatan Bus Swasta Sebagai Moda Transportasi Sewa. *Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 6(4), 1035-1048.
- Putranto, L. S., & Hartarto, H. (2013). Students' Perceptions on Transjakarta Services. *International Conference on Engineering of Tarumanagara*.

- Rachmadyaningrum, R., Hariani, D., & Herawati, A. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta pada Masa Pandemi. *Journal of Public Policy And Management Review*, 11(2), 1-12.
- Shaaban, K., & Siam, A. (2022). *Review of Factors Affecting Public Transportation Ridership*. IEEE.