

ANALISIS METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA FASILITAS HALTE TRANSJAKARTA KORIDOR 3

Adrian Nobel Gilland^{1*}, Najid¹, dan Hokbyan R.S. Angkat¹

¹Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No. 1, Jakarta, Indonesia
*adrian.nobelgilland@gmail.com

Masuk: 10-02-2025, revisi: 13-02-2025, diterima untuk diterbitkan: 14-02-2025

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate the performance of Transjakarta Corridor 3 bus stops from the perspective of passengers using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The performance assessment of Transjakarta Corridor 3 bus stop facilities are based on 26 statements used to assess performance and expectations. The data used was obtained through filling out questionnaires by respondents who had used the TransJakarta Bus Corridor 3. The results of the analysis show that there are 9 statement items (34.6154%) that are in the A quadrant, namely the statements that need to be improved because they are the top priority, 7 statement items (26.9231%) that are in the B quadrant that must be maintained in performance, 3 statement items (11.5385%) that are in the C quadrant that are considered less important by users, and 7 statement items (26.9231%) that are in the D quadrant that are considered less important but have high performance. Based on the results of the analysis of passenger satisfaction with the bus stop facilities as a whole, it can be concluded that passengers are dissatisfied with most of the facilities at the Transjakarta Corridor 3 bus stops.

Keywords: passengers; performance; expectations; analysis; facilities.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja fasilitas halte-halte Transjakarta Koridor 3 dari sudut pandang penumpang dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penilaian kinerja fasilitas halte-halte Transjakarta Koridor 3 didasarkan pada 26 pernyataan yang digunakan untuk menilai kinerja dan harapan. Data yang digunakan diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden yang pernah menggunakan Bus TransJakarta Koridor 3. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 9 butir pernyataan (34,6154%) yang berada di kuadran A, yaitu pernyataan yang perlu diperbaiki kinerjanya karena merupakan prioritas utama, 7 butir pernyataan (26,9231%) yang berada di kuadran B yang harus dipertahankan kinerjanya, 3 butir pernyataan (11,5385%) yang berada di kuadran C yang dianggap kurang penting oleh pengguna, dan 7 butir pernyataan (26,9231%) yang berada di kuadran D yang dianggap kurang penting namun memiliki kinerja tinggi. Berdasarkan hasil analisis kepuasan penumpang terhadap fasilitas halte secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa penumpang merasa tidak puas dengan sebagian besar fasilitas yang ada di halte-halte Transjakarta Koridor 3.

Kata kunci: penumpang; kinerja; harapan; analisis; fasilitas.

1. PENDAHULUAN

Halte Transjakarta Koridor 3 dirancang dengan desain yang berbeda dari halte biasanya. Platform halte Koridor 3 memiliki ketinggian 110 cm dari permukaan tanah agar sejajar dengan pintu *busway*. Umumnya, halte Transjakarta terletak di tengah jalan, kecuali pada jalur satu arah atau di area dengan pembatas jalan yang minim. Struktur halte banyak menggunakan material seperti kaca, aluminium, dan baja, sementara lantainya terbuat dari pelat baja. Pintu halte dilengkapi dengan sistem geser otomatis, yang akan terbuka secara otomatis ketika bus tiba. Di dalam halte tersedia tempat duduk untuk penumpang, papan informasi mengenai rute Transjakarta dan waktu kedatangan *busway*, serta tempat sampah. (Veronika & Pontan, 2019).

Walaupun Transjakarta memiliki prestasi yang patut diapresiasi, seperti jalur lintasan terpanjang di dunia dan jumlah penumpang yang terus meningkat, Transjakarta tidak lepas dari masalah yang sering ditemui para penumpang.

Fasilitas di halte Transjakarta masih memiliki beberapa kekurangan dari berbagai aspek. Dari segi keamanan, salah satu contohnya adalah CCTV yang tidak berfungsi dengan baik. Dari sisi kenyamanan, terdapat masalah seperti lampu penerangan yang redup, kebersihan halte yang kurang terjaga, serta tidak tersedianya toilet. Dalam aspek kesetaraan, masalah yang ditemukan antara lain adalah sistem informasi audio yang tidak berfungsi dan tidak adanya mesin untuk melakukan *top up* kartu. Kualitas pelayanan di halte Transjakarta berpengaruh tidak hanya pada tingkat kepuasan

pengguna, tetapi juga pada efisiensi keseluruhan sistem transportasi. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kualitas pelayanan Transjakarta, khususnya di Halte Kalideres hingga Monumen Nasional, untuk memahami pengalaman dan penilaian pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Penumpang yang berasal dari wilayah Banten yang tinggal cukup dekat dengan perbatasan Jakarta Banten dan hendak menuju Jakarta Barat/Jakarta Pusat, ataupun sebaliknya (Jakarta Pusat/Jakarta Barat menuju wilayah Banten) untuk keperluan seperti bekerja ataupun sekolah, dapat menggunakan kendaraan umum seperti ojek terlebih dahulu, kemudian menggunakan Bus Transjakarta Koridor 3. Secara tidak langsung, Transjakarta Koridor 3 menjadi penghubung wilayah Banten dengan Kota Jakarta, dikarenakan jarak salah satu stasiun (Kalideres) yang cukup dekat dengan perbatasan Jakarta Banten.

Dalam masalah ini, menganalisis kualitas pelayanan di Halte Transjakarta, khususnya antara Halte Kalideres dan Monumen Nasional, sangat penting. Dengan analisis ini, kita dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan yang diberikan, serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan di halte Transjakarta.

Penelitian mengenai pelayanan di Halte Transjakarta, khususnya di Halte Kalideres - Monumen Nasional, masih tergolong terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan di halte tersebut dan memberikan gambaran tentang bagaimana masyarakat menerima kualitas pelayanan Transjakarta di area tersebut. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat berperan dalam meningkatkan pelayanan transportasi umum di Halte Kalideres - Monumen Nasional serta memberikan kontribusi positif terhadap pembangunan perkotaan yang berkelanjutan.

Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah dibuat di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan Halte Transjakarta Koridor 3 (Kalideres - Monumen Nasional).

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Bagaimana Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Halte Transjakarta Koridor 3 (Kalideres - Monumen Nasional)?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap Pelayanan Halte Transjakarta Koridor 3 (Kalideres - Monumen Nasional).

Transportasi

Fungsi transportasi menurut Kadir (2006) adalah mengangkut pelanggan dari satu daerah ke daerah lain. Kewajiban angkutan pelanggan ditentukan oleh fungsi utilitas individu (*personal position utility*).

Menurut Kanafani (1983), kebutuhan akan transportasi memiliki peran penting dalam membentuk interaksi sosial dan ekonomi yang merata di suatu wilayah. Selain itu, hal ini menunjukkan bahwa perjalanan yang dilakukan oleh orang tidak hanya terbatas pada kebutuhan akan barang, tetapi juga mencakup kebutuhan akan rekreasi.

Menurut Manheim (1979), sistem transportasi adalah suatu kesatuan yang terdiri dari elemen-elemen prasarana fisik, sarana angkutan, sistem operasi, dan pengelolaan, yang saling berinteraksi untuk memungkinkan pergerakan objek fisik dari satu lokasi ke lokasi lainnya.

Peran transportasi dalam berbagai kegiatan manusia dapat dikelompokkan menjadi 4 aspek (Karim et al., 2023), yaitu:

1. Dampak terhadap sosial dan budaya
2. Kontribusi terhadap perekonomian
3. Signifikansi dalam politik
4. Keuntungan bagi wilayah

Infrastruktur Transportasi Umum Jakarta

Transportasi umum merujuk pada seluruh kegiatan transportasi yang menggunakan sarana angkutan secara kolektif, dengan sistem tarif yang harus dibayar oleh pengguna jasa. Angkutan umum massal, khususnya, merupakan salah satu solusi yang efektif untuk mengurangi tingkat kemacetan lalu lintas di suatu jalur jalan (Rahma et al., 2014).

Sistem transportasi umum yang berkesinambungan mempunyai dampak baik terhadap kelestarian sosial, ekonomi, budaya, bahkan lingkungan masyarakat yang dilayaninya. Kedudukan sistem transportasi harus melengkapi keperluan konektivitas ekonomi atau sosial bahkan membagikan peluang pada penduduk dalam menunjang mobilitas (Schafer, 1998).

Transportasi umum, yang juga dikenal sebagai angkutan umum, adalah kendaraan atau sarana angkutan yang disediakan untuk digunakan oleh masyarakat umum dengan tarif yang ditentukan. (Siregar et al., 2022).

Menurut UU No 22 Tahun 2009, "angkutan massal berbasis jalan" merujuk pada sistem angkutan yang menggunakan bus dengan jalur khusus yang terlindungi, sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut secara massal. Angkutan massal sebagaimana dimaksud adalah:

- a. Mobil Bus yang berkapasitas angkut massal
- b. Lajur khusus
- c. Trayek angkutan umum lain yang tidak berhimpitan dengan trayek angkutan massal
- d. Angkutan pengumpan

Berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta No.2 Tahun 2024, Halte *Bus Rapid Transit* (BRT) titik pemberhentian armada dalam sistem BRT yang digunakan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Halte ini juga dapat dilengkapi dengan fasilitas seperti pembelian tiket langsung, ruang tunggu penumpang, dan area komersial lainnya. Jenis halte BRT meliputi halte ujung, halte transit, halte integrasi, dan halte antara.

Pengembangan fasilitas sarana dan prasarana Transjakarta perlu mengikuti prinsip-prinsip berikut: Prinsip keamanan, prinsip keselamatan, prinsip kenyamanan, prinsip keterjangkauan, prinsip kesetaraan, dan prinsip keteraturan.

Transjakarta

Transjakarta memiliki 14 koridor utama dan merupakan moda transportasi berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) serta non-BRT yang telah beroperasi sejak tahun 2004 di Jakarta. Layanan Transjakarta diresmikan dengan tujuan untuk menyediakan angkutan umum yang cepat, nyaman, dan terjangkau. Sebagai bagian dari manajemen transportasi umum Jakarta, Transjakarta melayani berbagai wilayah, termasuk Kalideres hingga Monumen Nasional. Tarif Transjakarta pada pukul 05.00-07.00 WIB adalah Rp2.000, sementara pada pukul 07.00-22.00 WIB dan operasional malam hari (Amari) dari pukul 22.00-05.00 WIB tarifnya sebesar Rp3.500. Pada hari-hari tertentu, seperti saat Tahun Baru, pengguna Transjakarta dapat menikmati tarif gratis atau hanya membayar Rp1,00.

Pelayanan Bus Transjakarta Koridor 3 (Kalideres-Monumen Nasional)

Bus TransJakarta Koridor 3 dengan total panjang rute 16,14 km, menghubungkan Kalideres yang berada di Jakarta Barat dengan Monumen Nasional yang berada di Jakarta Pusat. Koridor 3 ini melewati beberapa titik penting dan strategis di kota Jakarta. Koridor 3 memiliki rute dari Halte Kalideres di wilayah Jakarta Barat, melewati Pesakih, Sumur Bor, Rawa Buaya, Jembatan Baru, Pulo Nangka, Jembatan Gantung, Taman Kota, Damai, Jelambar, Grogol, Roxy, Petojo, hingga mencapai Halte Monumen Nasional di wilayah Jakarta Pusat. Rute ini dirancang untuk menghubungkan dua wilayah dengan volume perjalanan yang cukup padat.

Integrasi transportasi adalah kunci utama keberhasilan Jakarta dalam mengelola sistem transportasinya. Tujuan integrasi ini adalah (Rosyid et al., 2021):

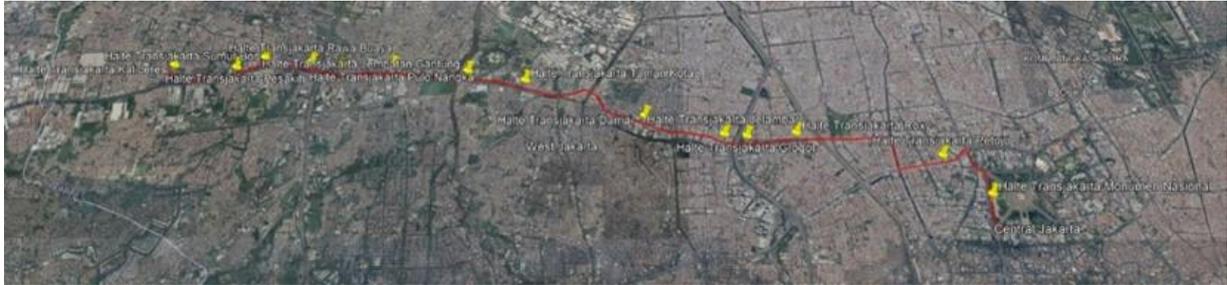
1. Meningkatkan kecepatan (Memperpendek waktu tunggu dan waktu transfer)
2. Mempermudah (Mengurangi jarak berjalan kaki, memberikan informasi yang lebih jelas, serta menciptakan kenyamanan dalam satu sistem)
3. Menurunkan biaya (Mengurangi pengeluaran melalui tarif dan pembayaran yang terintegrasi)

Beberapa desain integrasi yang dapat diterapkan antara lain (Rosyid et al., 2021):

1. BRT (*Bus Rapid Transit*) Median - MRT Bawah Tanah
2. BRT layang - MRT layang
3. BRT - KRL
4. BRT - LRT
5. Integrasi kawasan

Karakteristik Penumpang Berdasarkan Aktivitas

Untuk bus Transjakarta Koridor 3 menghubungkan beberapa kawasan bisnis sehingga koridor 3 ini banyak didominasi oleh pedagang, pekerja kantor, dan individu yang memiliki aktivitas harian di sepanjang rute. Selain itu, Transjakarta koridor 3 ini melalui kampus terkenal seperti Universitas Trisakti dan Universitas Tarumanagara sehingga banyak terlihat mahasiswa yang menggunakan koridor 3. Untuk penumpang Koridor 3 mengalami variasi dalam pola perjalanan berdasarkan waktu. Pada pagi hari dan sore hari, umumnya padat dengan mahasiswa dan pekerja harian. Pada siang hari, akan terlihat kombinasi penumpang yang lebih beragam. (Chandra & Putranto, 2024)



Gambar 1 Halte Monumen Nasional (Jakarta Pusat) - Halte Kalideres (Jakarta Barat)

Jam Puncak Transportasi Umum

Jam puncak dalam transportasi umum merujuk pada waktu tertentu di mana jumlah penumpang mencapai puncaknya dalam sehari. Pada periode ini, biasanya terdapat lonjakan signifikan dalam jumlah orang yang menggunakan berbagai moda transportasi umum, seperti kereta, bus, atau angkutan lainnya. Jam puncak umumnya terjadi ketika banyak orang berangkat atau pulang dari sekolah atau tempat kerja, yang sering kali mengakibatkan peningkatan lalu lintas dan potensi terjadinya kemacetan. (Chandra & Putranto, 2024)

Populasi dan Sampel Responden

Terdapat metode yang mudah dan praktis untuk menghitung ukuran sampel. Salah satu contoh rumus sederhana untuk menentukan ukuran sampel adalah rumus Bernoulli dan Slovin.

Menurut Majdina et al. (2024), perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus Bernoulli dengan simulasi *error*, tingkat kepercayaan, dan proporsi sampel. Jika ukuran populasi kurang dari 1.000, maka rumus Bernoulli dengan *error* 0,01 tidak dapat diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa rumus Bernoulli lebih cocok digunakan untuk populasi yang besar atau *infinite population*. Hasil perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan simulasi *error* dan ukuran populasi. Menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan dalam ukuran sampel setelah mencapai jumlah populasi tertentu, meskipun nilai *error* yang digunakan tetap sama. Ukuran sampel yang dihitung dengan rumus Slovin juga cenderung lebih kecil dibandingkan dengan rumus Bernoulli. Oleh karena itu, rumus Slovin lebih cocok digunakan untuk populasi dengan jumlah yang tidak terlalu besar atau *finite population*.

Metode Pengumpulan Data

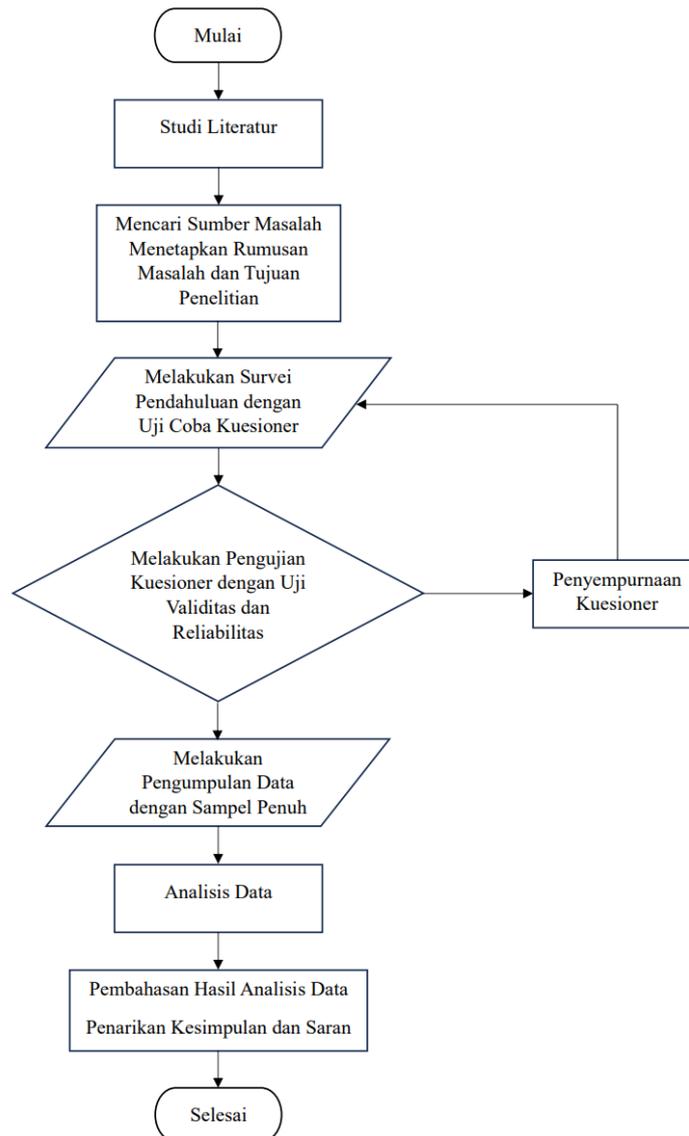
Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati langsung halte-halte Transjakarta Koridor 3 serta membagikan kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna Bus Transjakarta Koridor 3. Kuesioner tersebut disebarluaskan secara *online* menggunakan Google Form dan secara langsung di halte-halte Transjakarta Koridor 3. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menjangkau responden dari berbagai latar belakang dan pengalaman dalam menggunakan layanan transportasi Transjakarta.

Metode Pengujian Data

Beberapa jenis pengujian yang akan dilakukan antara lain uji validitas, uji reliabilitas, dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. METODE PENELITIAN

Diagram alir perlu digunakan untuk memastikan proses penelitian berjalan dengan sistematis. Bagan alir pada penelitian ini dapat diketahui pada Gambar 2 berikut ini:



Gambar 2 Diagram Alir Penelitian

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

1. Menentukan Topik Penelitian.
2. Melakukan Studi Literatur.
3. Mengidentifikasi Masalah.
4. Menetapkan Batasan Penelitian.
5. Uji Coba Kuesioner.
6. Pengujian Data Percontohan.
7. Pengumpulan Data.
8. Analisis Data.
9. Membuat Kesimpulan dan Saran.

Penelitian dilakukan di Halte-Halte Transjakarta Koridor 3 dari Halte Kalideres sampai Halte Monumen Nasional dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dilakukan dengan memakai kuadran kartesian yang nantinya akan berfungsi sebagai indikator kualitas kinerja dan harapan pelanggan terhadap pelayanan halte TransJakarta Koridor 3 (Kalideres - Monumen Nasional).

Indikator pertanyaan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Pertanyaan dalam Kuesioner

Kelompok Variabel	Indikator
Data Diri	Nama Responden
	Jenis Kelamin
	Usia
	Pendidikan Terakhir
	Pekerjaan
	Penghasilan Pribadi
Aspek Permintaan di Halte Transjakarta Koridor 3	Domisili
	Kapan terakhir kali Anda menggunakan Bus Transjakarta Koridor 3?
	Berapa kali Anda menggunakan Bus Transjakarta Koridor 3 dalam sebulan?
	Alasan menggunakan Bus Transjakarta Koridor 3?
	Moda transportasi berpergian ke halte awal? Dari halte mana Anda menggunakan Bus Transjakarta Koridor 3? Di mana halte tujuan akhir Anda?
Kinerja Layanan Keamanan Halte	Seberapa puas Anda dengan jumlah dan kinerja petugas layanan operasi dan petugas keamanan di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television/CCTV</i>) di Halte Transjakarta Koridor 3?
Kinerja Layanan Keselamatan Halte	Seberapa puas Anda dengan Informasi Keberadaan Pintu Darurat di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan Keberadaan Peralatan Keselamatan (Tabung pemadam kebakaran, Palu pemecah kaca, dan Lampu darurat) di Halte Transjakarta Koridor 3?
Kinerja Layanan Kenyamanan Halte	Seberapa puas Anda dengan Lampu Penerangan di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan Fasilitas Penunjang dan Sirkulasi Udara (AC atau kipas angin) di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan kebersihan halte di Halte Transjakarta Koridor 3 (jalur masuk <i>tap in tap out</i> , ruang tunggu, dan jalur masuk keluar penumpang ke bus)?
	Seberapa puas Anda dengan kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu bus di dalam Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan pengaturan antrian penumpang memasuki bus di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan fasilitas kemudahan naik/turun penumpang dari/ke Bus di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan area beristirahat untuk kelompok prioritas (bangku beristirahat) di Halte Transjakarta Koridor 3?
Kinerja Layanan Keterjangkauan Halte	Seberapa puas Anda dengan toilet di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan ketersediaan integrasi angkutan umum lanjutan di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan sistem informasi menuju moda angkutan <i>feeder</i> di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan akses menuju angkutan lanjutan di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan akses transit antarhalte di Halte Transjakarta Koridor 3?
Kinerja Layanan Kesetaraan Halte	Seberapa puas Anda dengan sistem informasi transit antarhalte di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan dimensi <i>gate</i> umum di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan dimensi <i>gate</i> khusus di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan jalur pemandu di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan informasi audio kedatangan bus (untuk penumpang dengan gangguan penglihatan) di Halte Transjakarta Koridor 3?
Kinerja Layanan Keteraturan Halte	Seberapa puas Anda dengan kelandaian dermaga halte (untuk pengguna kursi roda) di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan <i>ramp portable</i> (untuk menjembatani pengguna kursi roda yang akan masuk atau keluar menuju halte) di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Seberapa puas Anda dengan informasi pelayanan di dalam halte (nama halte, peta lokasi halte di koridor di mana halte yang bersangkutan berlokasi, peta jaringan seluruh koridor Transjakarta, dan penunjuk jalur antrian) di Halte Transjakarta Koridor 3?

Tabel 1 (Lanjutan). Indikator Pertanyaan dalam Kuesioner

Kelompok Variabel	Indikator
Kinerja Layanan	Seberapa puas Anda dengan informasi waktu kedatangan dan gangguan perjalanan pada TV <i>display</i> di Halte Transjakarta Koridor 3?
Keteraturan Halte	Seberapa puas Anda dengan jumlah minimum <i>gate</i> pembayaran <i>Bidi (Bidirectional)</i> di Halte Transjakarta Koridor 3?
Harapan Layanan	Jumlah dan kinerja petugas layanan operasi dan petugas keamanan di Halte Transjakarta Koridor 3?
Keamanan Halte	Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television/CCTV</i>) di Halte Transjakarta Koridor 3?
Harapan Layanan	Informasi Keberadaan Pintu Darurat di Halte Transjakarta Koridor 3?
Keselamatan Halte	Keberadaan Peralatan Keselamatan (Tabung pemadam kebakaran, Palu pemecah kaca, dan Lampu darurat) di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Lampu Penerangan di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Fasilitas Penunjang dan Sirkulasi Udara (AC atau kipas angin) di Halte Transjakarta Koridor 3?
Harapan Layanan	Kebersihan halte di Halte Transjakarta Koridor 3 (jalur masuk <i>tap in tap out</i> , ruang tunggu, dan jalur masuk keluar penumpang ke bus)?
Kenyamanan Halte	Kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu bus di dalam Halte Transjakarta Koridor 3?
	Pengaturan antrian penumpang memasuki bus di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang dari/ke Bus di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Area beristirahat untuk kelompok prioritas (bangku beristirahat) di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Toilet di Halte Transjakarta Koridor 3?
Harapan Layanan	Ketersediaan integrasi angkutan umum lanjutan di Halte Transjakarta Koridor 3?
Keterjangkauan Halte	Sistem informasi menuju moda angkutan <i>feeder</i> di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Akses menuju angkutan lanjutan di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Akses transit antarhalte di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Sistem informasi transit antarhalte di Halte Transjakarta Koridor 3?
Harapan Layanan	Dimensi <i>gate</i> umum di Halte Transjakarta Koridor 3?
Kesetaraan Halte	Dimensi <i>gate</i> khusus di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Jalur pemandu di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Informasi audio kedatangan bus (untuk penumpang dengan gangguan penglihatan) di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Kelandaian dermaga halte (untuk pengguna kursi roda) di Halte Transjakarta Koridor 3?
	<i>Ramp portable</i> (untuk menjembatani pengguna kursi roda yang akan masuk atau keluar menuju halte) di Halte Transjakarta Koridor 3?
Harapan Layanan	Informasi pelayanan di dalam halte (nama halte, peta lokasi halte di koridor di mana halte yang bersangkutan berlokasi, peta jaringan seluruh koridor Transjakarta, dan penunjuk jalur antrian) di Halte Transjakarta Koridor 3?
Keteraturan Halte	Informasi waktu kedatangan dan gangguan perjalanan pada TV <i>display</i> di Halte Transjakarta Koridor 3?
	Jumlah minimum <i>gate</i> pembayaran <i>Bidi (Bidirectional)</i> di Halte Transjakarta Koridor 3?

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada saat dilakukan pengumpulan data untuk penelitian ini, pertama dilakukan uji pendahuluan dengan pengambilan data awal menggunakan 18 responden. Dalam penelitian ini, dilakukan uji validitas dengan menggunakan korelasi *spearman* dan uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *cronbach's alpha*. Berdasarkan hasil yang telah diuji, seluruh pertanyaan mulai dari kinerja layanan keamanan halte, kinerja layanan keselamatan halte, kinerja layanan kenyamanan halte, kinerja layanan keterjangkauan halte, kinerja layanan kesetaraan halte, dan kinerja layanan keteraturan halte valid dan reliabel.

Karakteristik Distribusi Responden

Survei dilakukan dengan menggunakan *google form* dan disebarluaskan secara langsung kepada pengguna bus TransJakarta koridor 3, penyebaran dilakukan mulai dari bulan Oktober 2024 dan mendapatkan responden sebanyak 150 orang. Tabel 2 merupakan data jenis kelamin dari 150 orang responden yang mengisi kuesioner. Dari 150 orang

responden didapatkan jumlah responden laki-laki sebanyak 81 orang dengan persentase sebesar 54%, di mana jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan sebanyak 69 orang dengan persentase sebesar 46%.

Tabel 2. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	81	54%
Perempuan	69	46%

Tabel 3 merupakan data usia responden dari 150 orang responden yang mengisi kuesioner. Dari 150 orang responden didapatkan jumlah mayoritas responden penelitian ini adalah berusia 18 sampai 21 tahun dengan jumlah responden sebanyak 61 orang dengan persentase sebesar 40,67%.

Tabel 3. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase
15-18	10	6,67%
18-21	61	40,67 %
21-30	58	38,67 %
30-60	19	12,67 %
>60	2	1,33 %

Tabel 4 merupakan data pendidikan terakhir responden dari 150 orang responden yang mengisi kuesioner. Dari 150 orang responden didapatkan mayoritas pendidikan terakhir responden penelitian ini adalah SMA dengan jumlah responden sebanyak 75 orang dengan persentase sebesar 50%.

Tabel 4. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
SD	1	0,67%
SMP	2	1,33 %
SMA	75	50 %
D3/D4/S1	69	46 %
S2/S3	3	2 %

Tabel 5 merupakan data pekerjaan responden dari 150 orang responden yang mengisi kuesioner. Dari 150 orang responden didapatkan mayoritas pekerjaan responden penelitian ini adalah Tidak Bekerja dengan jumlah responden sebanyak 75 orang dengan persentase sebesar 50%.

Tabel 5. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Ibu Rumah Tangga	4	2,67%
Karyawan Swasta	53	35,33%
Pegawai Negeri	1	0,67%
Karyawan BUMN	0	0%
Wirausahawan	14	9,33%
Pensiunan	0	0%
Tidak Bekerja	75	50%
TNI/POLRI	0	0%
Lainnya	3	2%

Tabel 6 merupakan data penghasilan pribadi responden dari 150 orang responden yang mengisi kuesioner. Dari 150 responden didapatkan mayoritas penghasilan pribadi responden penelitian ini adalah berpenghasilan kurang dari Rp 2,5 juta dengan jumlah responden sebanyak 74 orang dengan persentase sebesar 49,33%.

Tabel 6. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Penghasilan Pribadi

Penghasilan Pribadi	Jumlah Responden	Persentase
< Rp 2,5 juta	74	49,33%
Rp 2,5 - 5 juta	25	16,67%
Rp 5 - 10 juta	33	22%
Rp 10 - 15 juta	10	6,67%
> Rp 15 juta	8	5,33%

Tabel 7 merupakan data domisili responden dari 150 orang responden yang mengisi kuesioner. Dari 150 responden didapatkan mayoritas domisili responden penelitian ini adalah Kecamatan Grogol Petamburan (Jakarta Barat) dengan jumlah responden sebanyak 53 orang dengan persentase sebesar 35,33%.

Tabel 7. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah Responden	Persentase
Kecamatan Kalideres (Jakarta Barat)	26	17,33%
Kecamatan Cengkareng (Jakarta Barat)	22	14,67%
Kecamatan Grogol Petamburan (Jakarta Barat)	53	35,33%
Kecamatan Palmerah (Jakarta Barat)	2	1,33%
Kecamatan Tanah Abang (Jakarta Pusat)	5	3,33%
Kecamatan Gambir (Jakarta Pusat)	11	7,33%
Jakarta Barat	2	1,33%
Jakarta Pusat	5	3,33%
Jakarta Timur	3	2%
Jakarta Selatan	2	1,33%
Jakarta Utara	7	4,67%
Luar Jakarta	11	7,33%
Lainnya	1	0,67%

Tabel 8 merupakan data waktu penggunaan responden dari 150 orang responden yang mengisi kuesioner. Dari 150 responden didapatkan mayoritas waktu penggunaan responden penelitian ini adalah kurang dari 1 bulan yang lalu dengan jumlah responden sebanyak 92 orang dengan persentase sebesar 61,33%.

Tabel 8. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan

Waktu Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
< 1 bulan yang lalu	92	61,33%
1-4 bulan yang lalu	23	15,33%
4-7 bulan yang lalu	8	5,33%
7-12 bulan yang lalu	6	4%
> 12 bulan yang lalu	21	14%

Tabel 9 merupakan data frekuensi penggunaan dalam satu bulan responden dari 150 orang responden yang mengisi kuesioner. Dari 150 responden didapatkan mayoritas frekuensi penggunaan dalam satu bulan responden penelitian ini adalah kurang dari 2 kali dengan jumlah responden sebanyak 71 orang dengan persentase sebesar 47,33%.

Tabel 9. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan dalam satu bulan

Frekuensi Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
< 2 kali	71	47,33%
2-4 kali	30	20%
4-8 kali	17	11,33%
> 8 kali	32	21,33%

Tabel 10 merupakan data alasan penggunaan responden dari 150 orang responden yang mengisi kuesioner. Dari 150 responden didapatkan mayoritas alasan penggunaan responden penelitian ini adalah untuk bersekolah/berkuliah dengan jumlah responden sebanyak 61 orang dengan persentase sebesar 40,67%.

Tabel 10. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Alasan Penggunaan

Alasan Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
Bekerja	36	24%
Bersekolah / Berkuliah	61	40,67%
Berbelanja / <i>Shopping</i>	11	7,33%
Rekreasi	42	28%

Tabel 11 merupakan data moda transportasi ke halte awal responden dari 150 orang responden yang mengisi kuesioner. Dari 150 orang responden didapatkan mayoritas moda transportasi ke halte awal responden penelitian ini adalah berjalan kaki dengan jumlah responden sebanyak 63 orang dengan persentase sebesar 42%.

Tabel 11. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Moda Transportasi ke Halte Awal

Moda	Jumlah Responden	Persentase
Berjalan kaki	63	42%
Diantar	36	24%
Kendaraan Umum	18	12%
Angkutan <i>Online</i>	31	20,67%
Sepeda Motor	2	1,33%

Tabel 12 merupakan data halte awal responden dari 150 orang responden yang mengisi kuesioner. Dari 150 orang responden didapatkan mayoritas halte awal responden penelitian ini adalah Grogol dengan jumlah responden sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar 34%.

Tabel 12. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Halte Awal

Halte Awal	Jumlah Responden	Persentase
Kalideres	18	12%
Pesakih	5	3,33%
Sumur Bor	9	6%
Rawa Buaya	9	6%
Jembatan Baru	6	4%
Pulo Nangka	1	0,67%
Jembatan Gantung	2	1,33%
Taman Kota	7	4,67%
Damai	1	0,67%
Jelambar	24	16%
Grogol	51	34%
Roxy	3	2%
Petojo	4	2,67%
Monumen Nasional	10	6,67%

Tabel 13 merupakan data halte akhir responden dari 150 orang responden yang mengisi kuesioner. Dari 150 orang responden didapatkan mayoritas halte akhir responden penelitian ini adalah Grogol dan Monumen Nasional dengan jumlah responden masing-masing sebanyak 36 orang dengan persentase sebesar 24%.

Tabel 13. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Halte Akhir

Halte Akhir	Jumlah Responden	Persentase
Kalideres	18	12%
Pesakih	3	2%
Sumur Bor	2	1,33%
Rawa Buaya	6	4%
Jembatan Baru	7	4,67%
Pulo Nangka	1	0,67%
Jembatan Gantung	2	1,33%
Taman Kota	5	3,33%
Damai	4	2,67%

Tabel 14 (Lanjutan). Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Halte Akhir

Halte Akhir	Jumlah Responden	Persentase
Jelambar	13	8,67%
Grogol	36	24%
Roxy	7	4,67%
Petojo	10	6,67%
Monumen Nasional	36	24%

Hasil Metode *Importance Performance Analysis*

Tabel 15. Persentase Pernyataan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Kuadran	Jumlah Atribut	Persentase
	9 Pernyataan	
Kuadran A (Kinerja rendah, Harapan tinggi)	Pernyataan 6: Fasilitas Penunjang dan Sirkulasi Udara (AC atau kipas angin)	34,6154%
	Pernyataan 7: Kebersihan halte	
	Pernyataan 8: Kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu bus	
	Pernyataan 9: Pengaturan antrian penumpang memasuki bus	
	Pernyataan 18: Dimensi <i>gate</i> umum	
	Pernyataan 22: Kelandaian dermaga halte (untuk pengguna kursi roda)	
	Pernyataan 23: <i>Ramp portable</i> (untuk menjembatani pengguna kursi roda yang akan masuk atau keluar menuju halte)	
	Pernyataan 25: Informasi waktu kedatangan dan gangguan perjalanan pada TV <i>display</i>	
	Pernyataan 26: Jumlah minimum <i>gate</i> pembayaran <i>Bidi (Bidirectional)</i>	
	7 Pernyataan	
Kuadran B (Kinerja Tinggi, harapan tinggi)	Pernyataan 5: Lampu Penerangan	26,9231%
	Pernyataan 10: Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang dari/ke Bus	
	Pernyataan 13: Ketersediaan integrasi angkutan umum lanjutan	
	Pernyataan 15: Akses menuju angkutan lanjutan	
	Pernyataan 17: Sistem informasi transit antarhalte	
	Pernyataan 21: Informasi audio kedatangan bus (untuk penumpang dengan gangguan penglihatan)	
	Pernyataan 24: Informasi pelayanan di dalam halte (nama halte, peta lokasi halte di koridor di mana halte yang bersangkutan berlokasi, peta jaringan seluruh koridor Transjakarta, dan penunjuk jalur antrian)	
	3 Pernyataan	
Kuadran C (Kinerja rendah, harapan rendah)	Pernyataan 2: Televisi Sirkuit Tertutup (<i>Closed Circuit Television/CCTV</i>)	11,5385%
	Pernyataan 11: Area beristirahat untuk kelompok prioritas (bangku beristirahat)	
	Pernyataan 12: Toilet	
	7 Pernyataan	
Kuadran D (Kinerja tinggi, harapan rendah)	Pernyataan 1: Petugas layanan operasi dan petugas keamanan	26,9231%
	Pernyataan 3: Informasi Keberadaan Pintu Darurat	
	Pernyataan 4: Keberadaan Peralatan Keselamatan (Tabung pemadam kebakaran, Palu pemecah kaca, dan Lampu darurat)	
	Pernyataan 14: Sistem informasi menuju moda angkutan <i>feeder</i>	
	Pernyataan 16: Akses transit antarhalte	
	Pernyataan 19: Dimensi <i>gate</i> khusus	
	Pernyataan 20: Jalur pemandu	
Total	26	100%

Berdasarkan Tabel 14 dapat diketahui terdapat 9 butir pernyataan (34,6154%) yang berada pada kuadran A atau pernyataan yang harus diperbaiki kinerjanya karena pernyataan-pernyataan tersebut merupakan prioritas utama, 7 butir pernyataan (26,9231%) yang terletak di kuadran B atau pernyataan yang harus dipertahankan kinerjanya, 3 butir

pernyataan (11,5385%) yang terletak di kuadran C atau pernyataan yang dianggap kurang penting oleh pengguna, dan 7 butir pernyataan (26,9231%) yang terletak di kuadran D atau pernyataan yang dianggap kurang penting namun memiliki kinerja yang tinggi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Berdasarkan hasil analisis dari 150 responden dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mengenai kepuasan penumpang terhadap pelayanan Halte TransJakarta Koridor 3, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:
 - a. Terdapat 9 pernyataan dengan persentase sebesar 34,6154% yang masuk ke dalam Kuadran A. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
 - b. Terdapat 7 pernyataan dengan persentase sebesar 26,9231% yang masuk ke dalam Kuadran B. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kinerja di Transjakarta sudah cukup bagus dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
 - c. Terdapat 3 pernyataan dengan persentase sebesar 11,5385% yang masuk ke dalam Kuadran C. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut tidak menjadi perhatian utama bagi pelanggan. Namun demikian, aspek ini harus diperhatikan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
 - d. Terdapat 7 pernyataan dengan persentase sebesar 26,9231% yang masuk ke dalam Kuadran D. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kinerja di Transjakarta sudah cukup bagus, tetapi tidak menjadi perhatian utama pelanggan. Sehingga demikian, penyediaan layanannya hanya untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM).
2. Berdasarkan hasil analisis kepuasan penumpang terhadap fasilitas halte secara umum, dapat disimpulkan bahwa penumpang tidak puas dengan sebagian besar fasilitas-fasilitas yang tersedia di halte-halte Transjakarta Koridor 3.

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

1. Meningkatkan pernyataan-pernyataan yang berada pada Kuadran A (Prioritas Utama)
2. Mempertahankan pernyataan-pernyataan yang berada pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
3. Untuk pernyataan-pernyataan yang berada pada Kuadran C (Prioritas Rendah) dan Kuadran D (Berlebihan), kinerjanya tetap harus dipertahankan atau ditingkatkan, sehingga memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

Penelitian bisa dilakukan untuk membahas tingkat fungsionalisasi fasilitas yang ada di Halte TransJakarta koridor 3 atau juga halte lain sebagai fokus selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, E., & Putranto, L. S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Bus Transjakarta Koridor 9. *Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 7(2), 709–720.
- Kadir, A. (2006). Transportasi: Peran dan Dampaknya dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional. *Jurnal Perencanaan & Pengembangan Wilayah WAHANA HJAU*, 1(3), 121-131.
- Kanafani, A. (1983). *Transportation Demand Analysis*. Berkley: University Of California.
- Karim, H. A., Lesmini, L., Sunarta, D. A., Suparman, A., Yunus, A. I., Khasanah, Marlita, D., Saksono, H., Asniar, N., Andari, T. (2023). *Manajemen Transportasi*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Majdina, N.I., Pratikno, B., & Tripena, A. (2024). Penentuan Ukuran Sampel Menggunakan Rumus Bernoulli Dan Slovin: Konsep dan Aplikasinya. *Jurnal Ilmiah Matematika dan Pendidikan Matematika*, 16(1), 73-84.
- Manheim, L. M. (1979). *Fundamental Transportation Systems Analysis, Volume I, Basic Concept*. The MIT Press.
- Rahma, S., Wijayanti, D. A., Ismiyati, & Purwanto, D. (2014). Penyediaan Transportasi Umum Masa Depan Di Kota Semarang. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 3(1).
- Rosyid, A., Setiawan, M. I., Nasihien, R. D., Razi, M. A. M., Isradi, M., Muchayan, A., Damayanti, E., Purworuimiardi, T., Harmanto, D., & Sukoco, A. (2021). *Jakarta, Role Model Integrasi Transportasi Publik Di Indonesia. In eMobility | Sustainable Mobility, Public Transportation, And GIS Technology To Support Regional Development In Indonesia* (Pertama, pp. 57–81). IPEST.
- Schafer, A. (1998). *The global demand for motorized mobility*. *Transportation Research*, 455-477.
- Siregar, S. A., Rafii, A., & Pakpahan, A. (2022). Evaluasi Tarif Angkutan Umum Penumpang Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (Studi Kasus Angkutan Kota Lin 02 Pijorkoling-Kota). 5(1).
- Veronika, M.M., & Pontan, D. (2019). Identifikasi Tingkat Faktor Kepuasan Pengguna Halte Transjakarta. *Prosiding Seminar Intelektual Muda 1*, 339-342.