

## **EVALUASI KINERJA TRANSJAKARTA KORIDOR VI A Rute Ragunan – Monas (Via Kuningan)**

*(Performance Evaluation Of Transjakarta Corridor VI Ragunan - Monas Via Kuningan)*

**Pariz Salman Danurekso<sup>1</sup>, Prima Jiwa Osly<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Sipil Universitas Pancasila

E-mail: [parizsalmندانurekso@gmail.com](mailto:parizsalmندانurekso@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Berkembangnya penduduk kota Jakarta membuat pergerakan masyarakat di dalamnya meningkat. Penyediaan angkutan umum sangatlah diperlukan guna mengantisipasi kemacetan yang akan terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja Transjakarta sudah sesuai dengan SPM Pergub DKI No 35 Tahun 2014. Dengan begitu nantinya apabila kinerja Transjakarta sudah di ketahui hasilnya bisa disampaikan kepada Pemerintah Kota Jakarta untuk mengambil sebuah kebijakan agar kinerja Transjakarta semakin meningkat dalam pelayanannya. Penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan penting, meliputi: menentukan rumusan masalah, mendapatkan data yang dikumpulkan penulis dengan cara survey pengamatan langsung, selanjutnya data–data yang telah didapatkan dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif dan metode induktif, dari sana kita bisa mendapatkan nilai kinerja Transjakarta koridor VI A. Survey dilakukan pada koridor VI rute Ragunan – Monas (Via Kuningan). Penelitian ini selama tujuh hari yakni pada hari senin sampai minggu untuk mewakili hari kerja dan hari libur, dimulai dari pukul 07:00 sampai pukul 09.00. Menurut 100 responden yang dianalisa, kualitas layanan yang memuaskan dari semua dimensi, Tangibles yang bernilai 0.68, Assurance yang bernilai 0.45, Responsiveness yang bernilai 0.50, Reliability yang bernilai 0.66, Emphaty yang bernilai 0.54 memiliki tingkat kepuasan nilai pengukuran kinerja Transjakarta dengan kategori sangat puas dengan nilai dari semua dimensi 0.57. Analisis berdasarkan kuesioner yang disebar untuk 100 responden.

**Kata Kunci :** Pengukuran Kinerja, Transjakarta, Kualitas Pelayanan

### **ABSTRACT**

*The growing population of the city of Jakarta to make the movement of people in it. The provision of public transport is indispensable for anticipating congestion will occur. This research aims to determine whether the performance of Transjakarta is in compliance with government rules. When the performance of Transjakarta already in the know results can be communicated to the Government of Jakarta to take a policy so that the performance of Transjakarta growing in his Ministry. This research was conducted in several important stages, include: determining the formulation of the problem, get the collected data the author by way of direct observation survey, then the data obtained were analyzed using the method descriptive and inductive methods, from there we can get the value of the performance of Transjakarta Corridor VI a. The study focused only on one corridor, the VI corridor Ragunan – Monas (Via Kuningan). Observations were then made in Seven days: Monday - Sunday to represent workdays and days off, with each observation day spanning from 7.00 a.m. to 9.00 a.m. According to 100 respondents are analyzed, quality service that satisfies all of the dimensions Tangibles 0.68, Assurance 0.45, Responsiveness 0.50, Reliability 0.66, Emphaty 0.54 have a level of satisfaction performance measurement value Transjakarta by category are very satisfied with the value of all the dimensions of 0.57. Analysis based on the questionnaire distributed to 100 respondents.*

**Keyword :** Performance Measurement, Transjakarta, Service Quality

## PENDAHULUAN

Jakarta sebagai kota metropolitan tentu saja masalah kemacetan menjadi hal yang tidak dapat dihindari, semua hal itu ada alternatif bagi penggunaannya. Dengan zaman sekarang ini, banyak alat transportasi yang bisa digunakan pengguna untuk melakukan aktifitas sehari-harinya, contohnya pengguna bisa menggunakan atau memilih alat transportasi seperti: Motor, Mobil, Kereta Api, Pesawat Terbang, Kapal Pesiar, dan sebagainya. Semua itu membuat masyarakat dibebaskan untuk memiliki kendaraan pribadi masing-masing, dan dari tahun ke tahun semakin meningkat masyarakat yang ingin memiliki kendaraan pribadi, karena diketahui dengan mempunyai kendaraan pribadi segala kebutuhan masyarakat untuk mencapai ke tempat tujuannya bisa lebih cepat. Semakin bertambah banyaknya hal itu maka semakin meningkatnya dan bertambahnya permasalahan yang terjadi dalam hal transportasi, contohnya polusi udara yang semakin meningkat, kecelakaan laka lalu lintas, dan tentunya kemacetan yang semakin parah, serta masalah – masalah yang timbul lainnya. Kemacetan ini terjadi karena semakin banyaknya kendaraan pribadi dan kurangnya kedisiplinan para pengendara dalam menggunakan kendaraannya.

Sejak di operasikan transjakarta tiga belas tahun yang lalu, kinerja transjakarta tahun ke tahun semakin meningkat, pemerintah DKI Jakarta tentu saja selalu memperbaiki masalah – masalah yang timbul dan meningkatkan sarana pra sarana transjakarta setiap tahunnya.

Tahun ke tahun moda transportasi Transjakarta ini dirasakan adanya perubahan kearah yang lebih baik, contohnya: Keberangkatan dan tibanya Transjakarta lebih sesuai dengan schedule yang telah ditetapkan, penambahan armada disetiap koridor, mesin dari setiap armada sudah tidak berisik lagi, polusi udara yang dihasilkan tidak terlalu banyak, menempuh jarak jauh dengan biaya murah (Untuk saat ini harga dipatok Rp.3500,00), bertambahnya rute baru yang tersebar di Jakarta, armada yang lama diganti dengan yang baru, kenyamanan dan keamanan di halte, maupun di dalam bus sangat diperhatikan. Tetapi masih ada sedikit kekurangan yang di rasakan oleh penggunaannya, antara lain pengguna Transjakarta masih merasakan kemacetan, karena jalur yang dikhususkan untuk Transjakarta masih belum semuanya bisa steril, dikarenakan jalur khusus itu masih menyatu tanpa saparator dengan kendaraan lainnya.

Koridor 6A rute Ragunan – Monumen Nasional (Monas) yang pertama beroperasi pada tanggal 27 Januari 2007 ini menjadi alternatif bagi pengguna yang ingin menghindari kemacetan,

pada kenyataannya sampai hari ini jalur dari Ragunan – Monas masih terjadi kepadatan lalu lintas, sehingga Transjakarta belum optimal untuk penggunaannya. Masyarakat masih banyak yang mengeluh akan pelayanan transjakarta, berkaitan dengan pelayanan dari pihak petugas, dan pelayanan dari prasarana yang belum optimal untuk memfasilitasi masyarakat. Apalagi dengan sekarang ini banyak sekali masalah masalah yang ditemukan di halte maupun dijalanan khususnya jalur transjakarta (Busway). Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja Transjakarta di koridor VI A serta memberikan gambaran kondisi kualitas pelayanan Transjakarta koridor VIA yang dimana penelitian ini akan dibandingkan dengan peraturan Gubernur DKI Jakarta No 35 Tahun 2014 mengenai Standar Pelayanan Minimal Transjakarta.

Konsep utama dalam hal prasarana dan sarana transportasi ialah menggantikan tenaga manusia atau binatang dengan suatu mesin yang didesain untuk melakukan fungsi yang sama. Kendaraan yang paling umum biasanya mempunyai roda yang dapat memberikan kendaraan itu mempunyai mobilitas dan mempunyai badan yang didesain untuk dapat menyimpan dan melindungi muatan.

Kendaraan tersebut telah didesain untuk dapat melalui kondisi lapangan yang bagaimanapun. Dari hal-hal tersebut terlihat bahwa teknologi dari sarana dan prasarana transportasi akan sangat mempengaruhi kelancaran transport. Fungsi sarana dan prasarana transportasi meliputi:

- a.) Mempercepat suatu pergerakan angkutan barang atau penumpang,
- b.) Mengurangi tahanan terhadap gerakan, berarti mengurangi kebutuhan tenaga,
- c.) Mengurangi kemungkinan kerusakan barang yang diangkut.

Teori Kepuasan Pelanggan Menurut Zeithaml dan Bitner, (2000) definisi kepuasan adalah: respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Dalam transportasi tentu saja kepuasan pelanggan atau penumpang khususnya penumpang Transjakarta saat ini menjadi acuan agar transportasi yang disediakan bisa memenuhi kebutuhan akan penumpang, sedikitnya ada 5 (lima) faktor yang dikemukakan oleh Zeithmal dan Bitner, (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga

dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Tentu saja penumpang yang setiap harinya menggunakan layanan transjakarta untuk melakukan kegiatannya tidak semuanya merasakan kepuasan yang dialami oleh penumpang, ada pula penumpang yang setelah menggunakan layanan Transjakarta merasakan kurangnya layanan yang optimal, ada rasa yang tidak puas dan Buchari, (2003) menyebutkan ada sebab-sebab munculnya rasa tidak puas terhadap sesuatu baik itu produk maupun jasa. Menurut Buchari, (2003) menyebutkan kalau ketidakpuasan itu bisa muncul dari:

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami,
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan,
3. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang,
4. Biaya yang mahal, karena jarak yang terlalu jauh dan banyaknya waktu yang terbuang, dan
5. Promosi yang terlalu muluk, sehingga tidak sesuai dengan kenyataan.

**METODE**

Penelitian ini di buat karena adanya masalah yang terjadi di moda transportasi Transjakarta, dengan mendapatkan data yang dikumpulkan penulis yaitu data primer dan sekunder dengan memakai metode survey kuesioner dan pengamatan langsung untuk mendapatkan data jumlah rata-rata penumpang perhari, mengetahui suhu didalam kabin Transjakarta, mengetahui kecepatan laju Transjakarta, mengetahui waktu tunggu Transjakarta, dan lain-lain. Untuk lokasi penelitian, dilakukan di Halte Transjakarta Ragunan – Monas. Penyebaran kuesioner dilakukan di halte Ragunan dan halte Monas, dibawah ini gambar dokumentasi penulis dalam melakukan penyebaran kuesioner:



**Gambar 1.** Lokasi penyebaran kuesioner di halte Ragunan dan halte Monas

Penelitian ini dilakukan dengan cara analisis data menggunakan metode analisa data:

1. Analisa Statistik Deskriptif  
Dimana sekumpulan data dirangkum dalam bentuk yang mudah dibaca dan cepat memberikan informasi yang disajikan dalam bentuk tabel maupun grafik.
2. Analisa Statistika Induktif  
Merupakan Analisa sebagian data dari sampel yang kemudian digunakan untuk melakukan penarikan kesimpulan mengenai data keseluruhan.

Berdasarkan konsep presisi ukuran sampel dapat ditentukan dengan rumus yang sederhana (Taro Yamane, 1967) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1} \dots\dots\dots(1)$$

dimana:  
n : Jumlah Sampel  
N : Jumlah populasi yang diketahui  
d : Presisi yang diterapkan (10%)

$$n = \frac{800}{800 \times 10\%^2 + 1} = 89 \text{ Orang} = 100 \text{ Orang}$$

Setelah diketahui jumlah sampel, jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 orang untuk mengurangi tingkat kesalahan atau error pada beberapa sampel.

Setelah jumlah sampel ditentukan, maka pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara membandingkan skor harapan dengan skor persepsi pelanggan terhadap kenyataan pelayanan yang diterima. Dan dari hasil perbandingannya kita akan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tersebut. Rumus yang digunakan untuk mengukur kepuasan tersebut adalah sebagai berikut (Supranto, 2003)

$$TKP = \frac{P}{E} \times 100\% \dots \dots \dots (2)$$

Dimana: TKP = Tingkat Kepuasan Pelanggan  
 P = Skor Persepsi  
 E = Skor Ekspetasi/Harapan

Selanjutnya untuk mengukur kualitas pelayanan, masing-masing kelompok pertanyaan (Tangibels, Responsivensess, Reliability, Assurance, dan Emphaty) diberi bobot sesuai dengan penilaian responden.

Kualitas pelayanan yang diterima pelanggan adalah selisih antara skor persepsi dan skor harapan yang dapat dihitung dengan rumus :

$$KP = SP - SE$$

Dimana: KP = Kualitas Pelayanan  
 SP = Skor Persepsi  
 SE = Skor Harapan

Menurut Supranto, (2003) tingkat kualitas pelayanan dibedakan menjadi 3 (tiga) kelompok yaitu:

SP - SE = 0, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sama dengan harapan pelanggan,

SP - SE > 0, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan para pelanggan,

SP - SE < 0, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Seperti yang kita ketahui sekarang ini, penelitian dengan mengetahui pengguna Transjakarta yang dimana pengguna dari berbagai karakter, umur yang berbeda, pekerjaan yang berbeda, serta pemakaian Transjakarta yang berbeda-beda, dan sebelum atau sesudah menggunakan layanan Transjakarta seperti menggunakan sepeda motor atau mobil, dibawah ini Tabel 1 adalah persentase pengguna dalam pemilihan moda lain setelah Transjakarta:

**Tabel 1.** Analisa Pemilihan Moda Lain Setelah Menggunakan Transjakarta

| Moda Transportasi  | Jumlah Pengguna | Probabilitas % |
|--------------------|-----------------|----------------|
| Transjakarta       | 15              | 15%            |
| Mobil              | 18              | 18%            |
| Motor              | 53              | 53%            |
| Angkutan Umum lain | 14              | 14%            |
| <b>Total</b>       | <b>100</b>      | <b>100%</b>    |

Sumber: Penelitian Penulis 2018

Pada Tabel 1 Pemilihan moda lain setelah transportasi Transjakarta terhadap 100 responden mencapai 15%. Mayoritas moda transportasi yang dipilih adalah Motor sebesar 53%. Berikutnya mobil sebesar 18% dan kemudian angkutan umum lain sebesar 14%. Ini menunjukkan bahwa minat responden terhadap Transjakarta masih kurang.

Dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen dilakukan dengan membandingkan tingkat persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan tingkat harapan dari pelayannya. Sehubungan hal tersebut peneliti mengajukan 17 pertanyaan untuk persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan juga 17 pertanyaan untuk harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap layanan Transjakarta, yang terbagi dalam 5 kelompok pertanyaan dan tiap 1 pertanyaan diberi skor 1 sampai 5. Yang dimana maksud dari skor 1 sampai 5 adalah skor 1 menunjukkan responden sangat tidak puas, skor 2 menuntukan tidak puas, skor 3 menunjukkan cukup puas, skor 4 menunjukkan puas dan skor 5 responden menunjukkan sangat puas.

Dari kegiatan penyebaran kuesioner, diperoleh skor harapan dan skor persepsi. Bila skor persepsi dikurangi skor harapan diperoleh tingkat kualitas layanan. Bila hasil pengurangan tersebut menghasilkan skor kesenjangan positif berarti tingkat kepuasan layanan melebihi harapan atau dengan kata lain sangat memuaskan. Sebaliknya skor negative menunjukkan tingkat layanan lebih rendah dan yang diharapkan dan jika skor kesenjagannya sama dengan 0 maka layanan yang diberikan persis sama dengan yang diharapkan reponden.

Dari kelima indicator pertanyaan (*Tengibels, Assurance, Responsiveness, Reliability, Emphaty*) dari setiap indikator data mengenai skor persepsi, harapan dan kesenjangan pada setiap penilaian indikator contohnya untuk indikator *Tangibles* dibuat dalam Tabel 2 dibawah ini

**Tabel 2.** Persepsi dan Harapan Pelanggan Terhadap Kelompok Aspek *Tangibles*

| No Pertanyaa n   | Nilai Persep si | Nilai Harapa n | Kesenjanga n |
|------------------|-----------------|----------------|--------------|
| 1                | 4.04            | 3.36           | 0.68         |
| 2                | 4.2             | 3.53           | 0.67         |
| 3                | 4.26            | 3.58           | 0.68         |
| <b>Rata-rata</b> | <b>4.16</b>     | <b>3.49</b>    | <b>0.68</b>  |

Sumber: Penelitian Penulis 2018

Nilai persepsi/harapan didapat dari rumus

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i \dots\dots\dots(3)$$

Dimana:

n = Jumlah Responden

xi = Skor Nilai Persepsi

$\bar{x}$  = Rata-Rata Hitung

I = Koefisien Tetap

Dari Tabel 2 baik dari masing-masing komponen maupun secara keseluruhan, menunjukkan skor persepsi lebih tinggi daripada skor harapan. Dengan demikian aspek tampilan fisik dari layanan Transjakarta yang diberikan sangat memuaskan para pelanggan, bila dilihat dari pertanyaan yang diajukan, skor kesenjangan tertinggi (0.68) terdapat pada aspek jumlah armada Transjakarta yang cukup dan letak shelter Transjakarta yang sudah strategis menurut responden, yang dimana arti dari nilai kesenjangan tersebut adalah nilai pengadaan fasilitas saat ini yang berjumlah 4.04 dikurangi nilai peningkatan mutu dikeadaan yang akan mendatang yang berjumlah 3.36 yang berarti peningkatan mutu dimasa yang akan datang tidak diperlukan didimensi jumlah armada Transjakarta, begitu pula dengan didimensi strategisnya letak shelter Transjakarta. Jumlah skor kesenjangan terendah berada di aspek kelayakan armada Transjakarta (0.67) yang dimana tetap melebihi dari angka 0 (>0) itu artinya sudah memuaskan para pelanggan. Begitupun dengan setiap indikator lainna dilakukan Analisa data seperti Tabel 2.

Lalu dari hasil kelima indikator pertanyaan tersebut, nilai rata-rata yang didapat maka langkah selanjutnya dibuat Tabel 3 persepsi dan harapan pengguna di koridor VI A

**Tabel 3.** Persepsi dan Harapan Pengguna Transjakarta Koridor VI A

| Indikator Pertanyaan | Nilai Persepsi | Nilai Harapan | Nilai KP = SP - SE | Tingkat Kepuasan |
|----------------------|----------------|---------------|--------------------|------------------|
| Tangibles            | 4.16           | 3.49          | 0.68               | SM               |
| Assurance            | 4.16           | 3.70          | 0.45               | SM               |
| Responsiveness       | 4.15           | 3.64          | 0.50               | SM               |
| Reliability          | 4.20           | 3.54          | 0.66               | SM               |
| Emphaty              | 4.29           | 3.75          | 0.54               | SM               |
| Rata-Rata            | 4.19           | 3.62          | 0.57               | SM               |

Sumber: Penelitian Penulis 2018

Dari kelima kelompok Tangibles, Assurance, Responsiveness, Reliability, Emphaty memiliki tingkat kepuasan pelanggan dengan kategori sangat memuaskan pengguna Transjakarta yang sesuai dengan analisis berdasarkan kuesioner yang disebar untuk 100 responden. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan pada kelima aspek Tangibles, Assurance, Responsiveness, Reliability, Emphaty pengelola sudah bekerja sangat baik terhadap pelayanan Transjakarta saat ini. Jika melihat dari sisi persepsi yang meliputi kelima kelompok yaitu meliputi Tangibles, Assurance, Responsiveness, Reliability, Emphaty semua aspek memiliki nilai persepsi besar, tentunya hal ini pelayanan yang sudah ada tidak perlu dibenahi, dan menjaga agar pelayanan kedepannya dipertahankan dan kalua perlu ditingkatkan lagi. Tabel 4 menjelaskan dimana kinerja Transjakarta saat ini dibandingkan dengan SPM Pergub DKI no 35 Tahun 2014

**Tabel 4.** Rekapitulasi

| No | Pertanyaan                              | Realita   | SPM                                 | Kinerja  |                | Tingkat Kepuasan % |    |    |    |    |
|----|---|-----------|-------------------------------------|----------|----------------|--------------------|----|----|----|----|
|    |   |           |                                     | Memenuhi | Tidak Memenuhi | 1                  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 1  | Jumlah Armada Cukup                     | 40        | 14 Buah                             | √        |                | 1                  | 21 | 41 | 15 | 22 |
| 2  | Armada Transjakarta dalam kondisi layak | Layak     | Layak Jalan 100%                    | √        |                | 0                  | 11 | 45 | 24 | 20 |
| 3  | Letak Shelter strategis                 | Strategis | Lokasi kemudahan akses Transjakarta | √        |                | 1                  | 10 | 39 | 30 | 20 |

|    |   |  |                                       |   |   |    |    |    |    |    |
|----|---|--|---------------------------------------|---|---|----|----|----|----|----|
| 4  | Suhu ruangan Transjakarta dingin                | 12°C   | 27°C                                  | √ |   | 0  | 4  | 41 | 37 | 18 |
| 5  | Tingkat keamanan Transjakarta dari kriminalitas | Ketersediaan Petugas                                       | Minimal 1 petugas                     | √ |   | 2  | 5  | 38 | 28 | 27 |
| 6  | Kedisiplinan dalam antrian                      | Ketersediaan Petugas                                       | Minimal 1 petugas                     | √ |   | 2  | 7  | 42 | 22 | 27 |
| 7  | Ruangan khusus wanita                           | Tersedia   | Tersedia                              | √ |   | 2  | 4  | 36 | 32 | 26 |
| 8  | Perilaku sopir yang tidak ugal ugalan           | Terlatih   | Terlatih                              | √ |   | 2  | 3  | 40 | 32 | 23 |
| 9  | Kemudahan dalam menghubungi petugas             | Ketersediaan Petugas                                       | Minimal 1 petugas                     | √ |   | 0  | 5  | 48 | 31 | 16 |
| 10 | Kecepatan petugas dalam hal pengaduan           | Ketersediaan Petugas                                       | Minimal 1 petugas                     | √ |   | 0  | 6  | 44 | 34 | 16 |
| 11 | Petugas berkeinginan untuk membantu             | Ketersediaan Petugas                                       | Minimal 1 petugas                     | √ |   | 11 | 4  | 35 | 43 | 18 |
| 12 | Jalur Busway Transjakarta steril                | Ada saparator dan terkadang masih digunakan kendaraan lain | Hanya digunakan untuk angkutan khusus |   | √ | 1  | 18 | 31 | 28 | 22 |
| 13 | Waktu tunggu Transjakarta                       | 12 Menit   | Waktu rencana 7 Menit                 |   | √ | 4  | 18 | 26 | 32 | 20 |
| 14 | Kecepatan laju Transjakarta                     | 35 Km/jam  | Kecepatan rencana 30 Km/jam           | √ |   | 1  | 3  | 44 | 36 | 16 |
| 15 | Bantuan petugas pada saat naik/turun            | 100% diterapkan  | SOP pengoprasian Kendaran             | √ |   | 1  | 7  | 36 | 36 | 20 |
| 16 | Kepedulian petugas untuk difabel                | Tersedia   | Tersedia                              | √ |   | 0  | 4  | 39 | 32 | 25 |
| 17 | Kesopanan dan keramahan petugas                 | 100% diterapkan  | SOP Pelayanan                         | √ |   | 2  | 4  | 34 | 31 | 29 |

Sumber: Penelitian Penulis 2018

Serta mengidentifikasi variabel pelayanan dasar dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Jumlah armada Transjakarta  
 Panjang rute perjalanan = 17.6 Km  
 Jumlah shelter pemberhentian = 20 shelter  
 Asumsi per shelter =  $17.6/20 = 0.88$  Km  
 Kecepatan maksimal = 50 Km/jam  
 Waktu tempuh =  $17.6/50 = 0,35 = 21$  Menit  
 Waktu tempuh per shelter =  $21/20 = 1.05$  Menit  
 Waktu henti Transjakarta max 45 detik (SPM) = 0.75 Menit  
 Waktu tempuh total per shelter =  $1.05 + 0.75 = 1.8 = 2$  Menit  
 Waktu tunggu maksimal 7 menit (SPM), diasumsikan waktu tunggu = 5 menit  
 Seiring berjalannya Transjakarwta menuju shelter berikutnya dimana waktu tempuh 2 Menit maka waktu tunggu pada shelter sebelumnya dengan pengguna yang baru menunggu juga akan menjadi 5 Menit. Maka, jumlah armada dapat dihitung dari jumlah shelter pemberhentian yaitu  $2 \times 20$  shelter = 40 Buah
2. Kendaraan Transjakarta dalam kondisi layak pakai dilihat dari stiker yang menempel pada armada Transjakarta, apakah sudah diuji emisi dan menyatakan kelayakan Transjakarta atau belum
3. Letak shelter Transjakarta strategis dinilai dari lokasi kemudahan akses Transjakarta oleh penggunanya.
4. Suhu ruangan Transjakarta yang menurut pengamatan adalah rata-rata  $21^{\circ}$
5. Pengguna Transjakarta disiplin dalam antrian artinya pengguna tetap berada pada jalur antrian dan tidak menyerobot antrian agar kenyamanan terjaga bagi pengguna lainnya.
6. Keamanan Transjakarta dari kriminalitas indikasinya menunjukkan tersedianya petugas layanan minimal 1 (satu) orang di dalam armada Transjakarta.
7. Kecepatan petugas dalam menindaklanjuti pengaduan indikasinya menunjukkan tersedianya petugas layanan minimal 1 (satu) petugas.
8. Kemudahan menghubungi petugas layanan saat dibutuhkan indikasinya tersedianya petugas layanan minimal 1 (satu) petugas.
9. Petugas layanan berkeinginan membantu indikasinya tersedianya petugas layanan minimal 1 (satu) petugas.
10. Jalur (Busway) Transjakarta harus sudah steril atau sesuai ketentuan. Ketentuan yang disebutkan dalam SPM bahwa busway adalah jalur khusus hanya untuk angkutan khusus menggunakan bus.
11. Kecepatan perjalanan adalah kecepatan bergerak bus seperti yang tertera pada speedometer bus selama waktu pelayanan dengan batas kecepatan maksimal

50Km/jam. Adapun kecepatan rata-rata menurut pengamatan adalah 35 Km/Jam.

12. Ketetapan waktu datangnya Transjakarta dipengaruhi oleh waktu tunggu Transjakarta, waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan oleh penumpang untuk menunggu didalam halte sampai dapat masuk kedalam armada Transjakarta pada saat jam sibuk maupun tidak sibuk. Adapun waktu tunggu rata-rata dalam pengamatan adalah 12 Menit.
13. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani konsumen telah diatur dalam SOP standar pelayanan Transjakarta.
14. Bantuan petugas layanan pada saat naik maupun turun dari Transjakarta telah diatur dalam SOP pengoprasian Transjakarta.
15. Kepedulian petugas terhadap penyandang difabel dibuktikan dengan adanya fasilitas tempat duduk yang khusus bagi penyandang difabel didalam bus.
16. Semakin kecil nilai headway menunjukkan frekuensi kendaraan semakin tinggi sehingga akan menyebabkan waktu tunggu rendah. Untuk mengetahui nilai headway pada Transjakarta dapat digunakan rumus sebagai berikut (Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat No. SK.587/AJ.206/DRJD/2002):  
 Pada kondisi ekisting:  
 $H = 60/f$   
 Dengan:  
 $H =$  Waktu antara (menit)  
 $F =$  Frekuensi pelayanan (Kendaraan/jam)  
  
 Diketahui:  
 $F = 3$  bus per jam  
 $H = 60/3 = 20$  Menit  
  
 Namun pada rencana:  
 $H =$  Waktu antara (menit)  
 $F =$  Frekuensi pelayanan (kendaraan/jam)  
  
 Diketahui:  
 $F = 40$  Bus per jam  
 $H = 60/40 = 1.5$  Menit

Dari hasil penelitian, dilakukan perbandingan dengan SPM Pergub DKI no 35 Tahun 2014.

1. Lebih dari 14 armada Transjakarta yang beroperasi dikoridor VI A
2. Terdapatnya petugas keamanan dalam armada Transjakarta, dan namun masih tingginya angka kriminalitas didalam Transjakarta
3. Waktu tunggu Transjakarta 12 menit yang dimana melebihi SPM adalah 7 menit.
4. Kecepatan laju Transjakarta 35 Km/jam yang dimana melebihi SPM adalah 30 Km/jam.

5. Jalur (Busway) Transjakarta masih belum sepenuhnya steril, jadi perlu perbaikan sehingga mempengaruhi kecepatan dan waktu tunggu Transjakarta.
6. Waktu tunggu Transjakarta lebih lama yaitu 12 Menit sedangkan menurut SPM harus 7 menit.
7. Perilaku sopir yang sudah jarang terlihat melakukan dengan membawa bus ugalkan.
8. Kepedulian petugas layanan harus memprioritaskan untuk penyandang difabel.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah dari semua dimensi terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta koridor VI A berada pada nilai kinerja lebih besar dari 0 apabila dilihat dari SP (Skor Persepsi) – SE (Skor Harapan) > 0, maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan para pelanggan, Nilai dari kelima kelompok Tangibles yang bernilai 0.68, Assurance yang bernilai 0.45, Responsiveness yang bernilai 0.50, Reliability yang bernilai 0.66, Emphaty yang bernilai 0.54, yang dimana semuanya telah lebih besar dari angka 0. Semuanya dengan nilai rata - rata 0.57 yang memiliki tingkat kepuasan sangat memuaskan. Analisis ini berdasarkan kuesioner yang disebar untuk 100 responden, dan dengan perbandingan nilai kinerja Transjakarta koridor VI A yang sudah didapatkan apabila di bandingkan dengan aturan Standar Pelayanan Minimum Pergub DKI No 35 Tahun 2014, nilai kinerja tersebut sudah sesuai dan dapat di perhatikan kualitas pelayanan yang baik pada sekarang ini. Begitupun dengan koridor yang lainnya pada saat ini, pemerintah DKI Jakarta tahun demi tahun terus mengoptimalkan dan memperbaiki kelemahan kinerja dalam hal pelayanan dalam melayani konsumen Transjakarta.

## REFERENSI

- Abdul Kadir.** (2006). *Transportasi: Peran dan Dampaknya dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional*. Universitas Sumatera Utara
- Edward K.** (1978). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Erlangga.
- Ismayati.** (2016). *Manajemen Pemeliharaan Bus Transjakarta Dalam Mencapai Standar Pelayanan Minimum Vol. 3 No. 2*.
- Malkhamah, Siti.** (1995). *Manajemen Lalulintas (Kota Secara Terpadu, Untuk Pelestarian Lingkungan, Untuk Keselamatan Lalulintas)*. Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik. Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Nur Nasution, M.** (2004). *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 35 Tahun 2014.** *Standar Pelayanan Minimal Unit Pengelola Transjakarta – Busway*. Jakarta: Gubernur Provinsi DKI Jakarta.
- Pratikna, E.V.** (2015). *Rancang Bangun Aplikasi Pencatatan Pendistribusian Barang Ke Retail Pada PT. Stars Internasional*. STIKOM Surabaya
- PT. Inresh Indonesia.** *Pedoman Standar Pelayanan Minimal*. Menara Bidakara Lantai 2. Jakarta.
- Siti Aminah.** *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*. Universitas Airlangga
- Standar Pelayanan Minimum.** *Angkutan Umum*. Jakarta
- Uniproject Material.** (2016). *How To Calculate A Reliable Sample Size Using Taro Yamane Method*. No. 19 Udosen Uko Street. Uyo. Akwa Ibom State. Nigeria.
- Universitas Gunadarma.** (1997). *Sistem Transportasi*. Depok, Jawa Barat.