

ABSTRAK

Judul : Analisis Layanan Transjakarta Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Ditjen Perhubungan Darat dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus : koridor 5 Rute Kampung Melayu – Ancol) Nama : Padal Andesia, Nim : 41117120110, Dosen Pembimbing : Reni Karno Kinasih ST, MT, 2020

Seiring berkembangnya penduduk dan tingkat ekonomi kota Jakarta membuat pergerakan masyarakat di dalamnya meningkat. Penyediaan angkutan massal atau APTB bus Transjakarta sangatlah diperlukan guna mengantisipasi kemacetan yang akan terjadi dengan menyediakan tipe bus yang murah, cepat dan aman ini bisa menjadi alternatif. Oleh karena itu perlu di lakukan penelitian untuk menilai kinerja dan kualitas pelayanan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan kinerja Bus Transjakarta rute Kampung Melayu - Ancol.

Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara observasi langsung untuk mendapatkan hasil kinerja operasional, dan penyebaran kuisioner, untuk mendapatkan data kepuasan penumpang terhadap pelayanan. Sebagai acuan kinerja operasional digunakan Standar Pelayanan Minimum yang digunakan oleh Departemen Perhubungan Darat. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang atas kinerja Bus TransJakarta yaitu menggunakan Importance Performance Analisis (IPA) dan uji statistik.

Dari analisis hasil kuisioner dengan mengacu 5 dimensi mengenai tingkat pelayanan yang di dapat dari pengguna Bus Transjakarta rute Kampung Melayu - Ancol, yang menyatakan kinerja Bus TransJakarta Sangat Bagus (SB) di dapat sebesar 6,15 %, kemudian yang menjawab Bagus (B) didapat sebesar 40,46 % ; Cukup Bagus (CB) didapat sebesar 35 %; Kurang Bagus (KB) didapat sebesar 15,62 % dan Tidak Bagus (TB) didapat sebesar 2,77 %. Hasil uji statistik ditemukan bahwa data yang berada di kuadran A yaitu tentang keamanan (dimensi jaminan dan kepastian) merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan.

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau bahan pertimbangan Pemerintah kota Jakarta untuk mengambil sebuah kebijakan agar kinerja dan pelayanan bus Transjakarta semakin meningkat dalam mengurangi kemacetan di kota Jakarta.

Kata Kunci : Bus Trasjakarta, Kampung Melayu – Ancol, Impotence Performance Analysis (IPA), Standar Pelayanan Minimum

ABSTRACT

Title : Analysis of Transjakarta Services Based on Minimum Service Standards of The Directorate General Of Land Transportation and Importance Performance Analysis (case study : Koridor 5 route Kampung Melayu - Ancol). Name: Padal Andesia, NIM: 41117120110., Advisor : Reni Karno Kinasih ST, MT, 2020

As the population grows and the economic level of Jakarta cities makes the movement of people increas. Provision of mass transit or APTB Trasnjakarta bus is needed to anticipate the congestion that will occur by providing a cheap, fast and safe bus can be an alternative. Therefore, it is necessary to conduct research to assess the performance and quality of service to know how much level of passenger satisfaction to services performance Transjakarta bus route Kampung Melayu - Ancol.

Data collection techniques are carried out by direct observation to obtain the results of operational performance, interviews, and questionnaires, to obtain primary data, while for secondary data derived from the Department of Land Transportation Standards, by comparing the Minimum Service Standards with results obtained in the field. Importance Performance Analysis (IPA) is used to measure the level of passenger satisfaction over the performance of TransJakarta Buses

From the analysis of the results of the Questionnaires with reference to 5 dimensions of service levels that can be from Transjakarta Bus users route Kampung Melayu - Ancol which states the performance of Bus Transjakarta is Very Good (VB), equal to 6,15%, Good (G) is 40,46%; Good enough (GE) gained of 35%. Less Good (LG) gained 15,62% and Not Good (NG) obtained by 2,77%. Statistic tests came back that the data in the C quadrant of security (dimensi assurance) ware top priority to repair.

This research is expected to be a reference or as consideration government of Jakarta in taking a policy, so the performance and service of Transjakarta bus is increasing for reducing congestion in Jakarta city.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Keywords: Trasjakarta Bus, Kampung Melayu – Ancol, Impotance Performance Analysis (IPA), Minimum Service Standards