



**KONSEP PENERAPAN SISTEM SKALA PRIORITAS
TRANSJAKARTA (SSP-TJ) UNTUK PEMELIHARAAN
JALUR TRANSJAKARTA BERBASIS CEPAT RESPON
MASYARAKAT (CRM) DI DAERAH KHUSUS
JAKARTA**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

Hairrudin

(55721120037)

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN 2024**



**KONSEP PENERAPAN SISTEM SKALA PRIORITAS
TRANSJAKARTA (SSP-TJ) UNTUK PEMELIHARAAN
JALUR TRANSJAKARTA BERBASIS CEPAT RESPON
MASYARAKAT (CRM) DI DAERAH KHUSUS
JAKARTA**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi S2
Teknik Sipil Universitas Mercu Buana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

Hairrudin

(55721120037)

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN 2024**

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengembangkan Sistem Skala Prioritas Transjakarta (SSP-TJ) berbasis Cepat Respon Masyarakat (CRM) untuk perbaikan jalur TransJakarta secara efektif dan efisien. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus di Daerah Khusus Jakarta selama 6 bulan, penelitian berdasarkan observasi langsung dengan pemangku kepentingan, observasi lapangan terhadap kondisi infrastruktur, dan analisis data sekunder terhadap 13 saluran pengaduan resmi. Studi ini mengidentifikasi enam kriteria utama prioritas perbaikan, dengan bobot tertinggi pada jenis retakan (0,25) dan lebar patah (0,20). Model Matematika Indeks Kerusakan Jalan (IKJ) dikembangkan untuk penilaian obyektif terhadap tingkat kerusakan jalan, dengan Koridor 13 memiliki nilai Indeks Kerusakan Jalan (IKJ) tertinggi (15), yang mengidentifikasi prioritas perbaikan. Integrasi data Cepat Respon Masyarakat (CRM) dalam pengambilan keputusan terbukti meningkatkan akurasi dan daya tanggap pengelolaan infrastruktur TransJakarta. Sistem ini dapat meningkatkan kualitas layanan TransJakarta secara signifikan, dengan proyeksi peningkatan efisiensi waktu perjalanan hingga 15 % dan kepuasan pengguna sebesar 20 %. Lebih lanjut, Sistem Skala Prioritas berbasis Cepat Respon Masyarakat (CRM) dan Sistem Skala Prioritas Transjakarta (SSP-TJ) dapat menjadi model inovatif untuk sistem perbaikan rute transjakarta di seluruh Indonesia, sehingga memungkinkan optimalisasi sumber daya dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan infrastruktur transportasi perkotaan.

Kata kunci: Sistem Skala Prioritas Transjakarta (SSP-TJ), Cepat Respon Masyarakat (CRM), Perbaikan Jalur Transjakarta, Manual Books Penilaian Skala Prioritas.

ABSTRACT

The study aims to develop a Transjakarta Priority Scale System (TJ-PSS) based on Rapid Community Response (RCR) for effective and efficient TransJakarta lane repair. Using a qualitative approach with a case study in the Special Region of Jakarta for 6 months, the study is based on direct observation with stakeholders, field observation of infrastructure conditions, and secondary data analysis of 13 official complaint channels. This study identified six main criteria for repair priorities, with the highest weighting on the type of crack (0.25) and the width of the crack (0.20). A Mathematical Model of the Road Damage Index (RDI) was developed for objective assessment of the level of road damage, with Corridor 13 having the highest Road Damage Index (RDI) value (15), which identifies repair priorities. The integration of Rapid Community Response (RCR) data in decision making has been shown to improve the accuracy and responsiveness of TransJakarta infrastructure management. This system can significantly improve the quality of TransJakarta services, with a projected increase in travel time efficiency of up to 15% and user satisfaction of 20%. Furthermore, the Priority Scale System based on Rapid Community Response (RCR) and the Transjakarta Priority Scale System (TJ-PSS) can be an innovative model for the Transjakarta route improvement system throughout Indonesia, thus enabling resource optimization and increasing community participation in the management of urban transportation infrastructure.

Keywords: *Transjakarta Priority Scale System (TJ-PSS), Rapid Community Response (RCR), Transjakarta Route Improvements, Priority Scale Assessment Manual.*

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengembangan Sistem Skala Prioritas Transjakarta (SSP-TJ) untuk Pemeliharaan Jalur Transjakarta Berbasis Cepat Respon Masyarakat (CRM) di Daerah Khusus Jakarta.

Bentuk Tesia : Penelitian

Nama : Hairrudin

NIM : 55721120037

Program : Magister Teknik Sipil

Tanggal : 29 Agustus 2024

Mengesahkan
Pembimbing



Dr. Ir. Agus Suroso, MT
NIDN/NIK. 0329116201/190620035

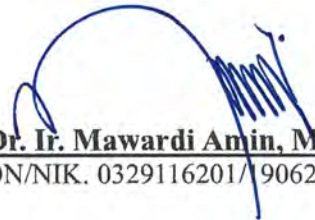
MERCU BUANA

Dekan
Fakultas Teknik



Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT
NIDN/NIK. 0307037202/113720381

Ketua Program Studi
Magister Teknik Sipil



Dr. Ir. Mawardi Amin, MT
NIDN/NIK. 0329116201/190620035

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Hairrudin

NIM : 55721120037

Program Studi : Magister Teknik Sipil

dengan judul :

“KONSEP PENERAPAN SISTEM SKALA PRIORITAS TRANSJAKARTA (SSP-TJ) UNTUK PEMELIHARAAN JALUR TRANSJAKARTA BERBASIS CEPAT RESPON MASYARAKAT (CRM) DI DAERAH KHUSUS JAKARTA”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan system Turnitin pada tanggal 29 Juli 2024, didapatkan nilai presentase sebesar 7%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 29 Juli 2024

Administrator Turnitin



(Saras Nur Praticha, S.Psi., MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Judul : Konsep Penerapan Sistem Skala Prioritas Transjakarta (SSP-TJ) untuk Pemeliharaan Jalur Transjakarta Berbasis Cepat Respon Masyarakat (CRM) di Daerah Khusus Jakarta.

Nama : Hairrudin

NIM : 55721120037

Program Studi : Magister Teknik Sipil

Tanggal : 29 Agustus 2024

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya penulis sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program studi sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 29 Agustus 2024



SEPTUAN RIBU RUPIAH
2000
METERAI
TEPAPEL
E3F92ALX275355919

Hairrudin
Penulis

Universitas Mercu Buana

KATA PENGHANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala berkat dan kebaikan-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Tesis Penelitian ini “**KONSEP PENERAPAN SISTEM SKALA PRIORITAS TRANSJAKARTA (SSP-TJ) UNTUK PEMELIHARAAN JALUR TRANSJAKARTA BERBASIS CEPAT RESPON MASYARAKAT (CRM) DI DAERAH KHUSUS JAKARTA**” dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam proses pengerjaan Tesis ini tentu banyak kendala yang kami dapatkan, tetapi berkat bantuan, dukungan dan bimbingan semua pihak kami dapat menyelesaikan Tesis ini tepat waktu. Oleh karena itu izinkan kami mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Ir. Agus Suroso, MT selaku Dosen Pembimbing Penelitian ini yang telah memberikan banyak waktu, ilmu dan bimbingannya kepada penulis selama proses pengerjaan tugas Tesis ini.
- 2) Dr. Ir. Budi Susetyo, MT selaku Dosen Penelaah Penelitian ini yang telah memberikan banyak waktu, ilmu dan bimbingannya kepada penulis selama proses pengerjaan tugas Tesis ini.
- 3) Dr. Ir. Mawardi Amin, MT selaku Dosen Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Penelitian ini yang telah memberikan banyak waktu, ilmu dan bimbingannya kepada penulis selama proses pengerjaan tugas Tesis ini.
- 4) Istri dan anak-anakku yang saya cintai, yang telah memberikan dukungannya, baik secara moril dan spiritual.
- 5) Dinas Bina Marga Daerah Khusus Jakarta, yang telah membagi ilmu dan waktunya dalam pengerjaan Tesis ini hingga selesai.
- 6) Transjakarta yang telah membagi ilmu dan waktunya dalam pengerjaan Tesis ini hingga selesai.
- 7) Seluruh Staf Dinas Bina Marga Daerah Khusus Jakarta, Khususnya Bidang Jalan dan Jembatan Dinas Bina Marga Daerah Khusus Jakarta

yang telah membagi ilmu dan waktunya dalam pengerjaan Tesis ini hingga selesai.

Akhir kata sebagai penulis, kami mohon maaf jika ada kekurangan pada tugas ini. Terima kasih.

Jakarta, Agustus 2024

Hairrudin
Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGHANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Batasan Masalah.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Jalan.....	8
2.1.1 Manajemen Kontruksi	10
2.1.2 Fungsi dan Peranan Jalan	11

2.1.3	Klasifikasi Jalan Berdasarkan Muatan Sumbu	16
2.1.4	Jenis-jenis Kerusakan Jalan	17
2.1.5	Penentuan Penilaian Kondisi Jalan.....	19
2.2	Sistem Skala Prioritas Trans Jakarta (SSP-TJ)	22
2.2.1	Definisi dan Konsep SSP-TJ	22
2.2.2	Penerapan Sistem Skala Prioritas (SSP-TJ) dalam Manajemen Infrastruktur	22
2.2.3	Faktor-faktor dalam Penentuan Skala Prioritas	23
2.3	Cepat Respon Masyarakat (CRM)	24
2.3.1	Dasar Hukum	24
2.3.2	Eksisting Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM).....	26
2.3.3	Kanal Pengaduan Daerah Khusus Jakarta	27
2.3.4	Pengertian dan Fungsi CRM.....	29
2.3.5	Cepat Respon Masyarakat (CRM) Dalam Sektor Publik	30
2.3.6	Integrasi Cepat Respon Masyarakat (CRM) Dalam Manajemen Infrastruktur	31
2.3.7	Sejarah CRM di Jakarta.....	32
2.4	Aplikasi Cepat Respon Masyarakat Petugas (CRM-Petugas).....	34
2.5	TransJakarta.....	35
2.5.1	Sejarah dan Perkembangan TransJakarta.....	35
2.5.2	Infrastruktur Jalur TransJakarta	36
2.5.3	Prinsip dan Kebijakan Penerapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Lingkup Transjakarta.	36
2.5.4	Uji Tuntas (<i>Due Dilligence</i>) Kegiatan Perusahaan dan Dampak Sosial, Ekonomi dan Lingkungan.....	37
2.5.5	Tantangan dalam Pemeliharaan Jalur TransJakarta	42

2.6 Efektivitas dan Efisiensi Perbaikan Infrastruktur	44
2.6.1 Konsep Efektivitas dan Efisiensi	44
2.6.2 Indikator Efektivitas dan Efisiensi dalam Perbaikan Infrastruktur.....	45
2.6.3 <i>Best Practices</i> dalam Perbaikan Infrastruktur Transportasi Publik	46
2.7 Hipotesis.....	46
2.8 Penelitian Terdahulu.....	48
2.9 Celah Penelitian (<i>Research Gap</i>)	55
2.10 Positioning Penelitian (<i>State of Art</i>)	69
BAB III METODE PENELITIAN.....	75
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	75
3.2 Lokasi Penelitian.....	76
3.3 Sumber Data.....	76
3.4 Teknik Pengumpulan Data	77
3.4.1 Wawancara Mendalam.....	77
3.4.2 Observasi Lapangan.....	86
3.4.3 Model Perhitungan yang Menentukan Sistem Skala Prioritas Transjakarta (SSP-TJ) Perbaikan dan Pemeliharaan Jalan	90
3.4.4 Model Matematika Perhitungan Nilai Bobot.....	91
3.5 <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	93
3.6 Penyusunan Buku Petunjuk Sistem Skala Prioritas Transjakarta (SSP-TJ).....	95
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	97
4.1 Hasil Wawancara.....	97
4.2 Hasil Observasi	105
4.2.1 Kondisi <i>Eksisting</i> (terpasang).....	105
4.2.2 Hasil Observasi.....	113

4.2.3 Temuan Kerusakan Jalan	116
4.3 Model Matematika Indeks Kerusakan Jalan (IKJ).....	125
4.4 Hasil FGD berdasarkan Observasi Lapangan dalam Penentuan Perbaikan Jalur TransJakarta.	128
4.4.1 Analisis Skala Prioritas Perbaikan Jalur TransJakarta.....	128
4.4.2 Pengembangan Sistem Cepat Respon Masyarakat.....	129
4.4.3 Rekomendasi dan Rencana Aksi.....	130
4.5 Buku Petunjuk Penilaian Sistem Skala Prioritas Transjakarta (SSP-TJ) Perbaikan dan Pemeliharaan Jalan Jalur Transjakarta.....	134
4.5.1 Struktur Buku Petunjuk	134
4.5.2 Implementasi Buku Petunjuk dalam Penelitian.....	138
4.6 Temuan Penelitian.....	139
4.6.1 Temuan Utama Penelitian.....	139
4.6.2 Perbandingan Temuan Utama dengan Penelitian Terdahulu	140
4.6.3 Implementasi/Implikasi pada Industri Konstruksi/Peran pada Manajemen Konstruksi.....	141
4.6.4 Keterbatasan Penelitian	142
4.7 Buku Petunjuk Penilaian Skala Prioritas Transjakarta (SSP-TJ).....	144
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	148
5.1 Kesimpulan	148
5.2 Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA	151
LAMPIRAN.....	155

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Norma/Peraturan yang Relevan	9
Tabel 2. 2 Penilaian Kondisi Kerusakan Jalan	20
Tabel 2. 3 Penilaian Kondisi Kerusakan Jalan	21
Tabel 2. 4 Dasar Hukum Cepat Respon Masyarakat (CRM)	24
Tabel 2. 5 Kanal Pengaduan.....	27
Tabel 2. 6 Perkembangan Kanal Pengaduan Pemerintah Daerah Khusus Jakarta.	32
Tabel 2. 7 Payung Hukum Cepat Respon Masyarakat (CRM)	33
Tabel 2. 8 Perkembangan Transjakarta	43
Tabel 2. 9 Penelitian Terdahulu.....	50
Tabel 2. 10 <i>Research Gap</i>	56
Tabel 2. 11 Positioning Penelitian (<i>State of Art</i>).....	70
Tabel 3. 1 Daftar Responden.....	78
Tabel 3. 2 Formulir Wawancara Kepada Responden	80
Tabel 3. 3 Rekapitulasi Hasil Wawancara.....	83
Tabel 3. 4 Contoh Formulir Observasi.....	89
Tabel 3. 5 Tata Cara Penyusunan Program Pemeliharaan Jalan Kota NO. 018/T/ BNKT/ 1990	90
Tabel 3. 6 Formulir Observasi Lapangan.....	93
Tabel 4. 1 Formulir Wawancara Kepada Responden	98
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Hasil Wawancara	101
Tabel 4. 3 Data Hasil Observasi Lapangan	106
Tabel 4. 4 Sampel Hasil Observasi lapangan di 5 lokasi	114
Tabel 4. 5 Hasil Observasi Kerusakan pada Jalurtrans Jakarta	116
Tabel 4. 6 Penentuan Bobot Skala Prioritas perbaikan Jalan	121
Tabel 4. 7 Skala Prioritas perbaikan.....	124
Tabel 4. 8 <i>Outline</i> Buku Petunjuk Penilaian Skala Prioritas Perbaikan Jalan Jalur Trans Jakarta.....	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Milestone</i> Juknis Tindak Lanjut Pengaduan.....	29
Gambar 2. 2 Laporan Privat.....	35
Gambar 2. 3 Laporan Publik.....	35
Gambar 2. 4 https://transjakarta.co.id/	42
Gambar 2. 5 Kerangka Berfikir.....	74
Gambar 3. 1 Mekanisme Wawancara.....	78
Gambar 3. 2 Observasi Lapangan.....	86
Gambar 4. 1 Rasio Skala Prioritas dengan Nilai Bobot.....	124
Gambar 4. 2 <i>Flowchart</i> Manual Book.....	146



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : <i>Curriculum Vitae</i>	155
Lampiran 2 : Daftar Riwayat Pendidikan.....	156
Lampiran 3 : Daftar Riwayat Keluarga.....	156
Lampiran 4 : Peta Koridor Transjakarta.....	157
Lampiran 5 : Daftar Para Pakar (Responden Wawancara).....	158
Lampiran 6 : Wawancara Kepada Responden.....	159
Lampiran 7 : Rekapitulasi Hasil Wawancara	162
Lampiran 8 : Dashboard Cepat Respon Masyarakat (CRM)	165
Lampiran 9 : Contoh Pengaduan Cepat Respon Masyarakat (CRM)	166
Lampiran 10 : Kanal Saluran Dinas DKI Jakarta.....	167
Lampiran 11 : Penanggung Jawab Kanal Pengaduan	168
Lampiran 12 : Verifikasi dan Validasi Aduan.....	169
Lampiran 13 : Tugas Biro Pemerintah	170
Lampiran 14 : Alur Proses Penelitian.....	171
Lampiran 15 : Alur Proses Sistem Skala Prioritas Transjakarta (SSP-TJ).....	172
Lampiran 16 : Alur Proses Analisis Laporan	173
Lampiran 17 : Formulir Lapangan.....	174
Lampiran 18 : Tata Cara Penyusunan Program Pemeliharaan Jalan Kota No. 018/T/BNKT/1990	175
Lampiran 19 : Sertifikat TOEFL	177
Lampiran 20 : Proposal Perbaikan dan Pemeliharaan dari Transjakarta.....	178
Lampiran 21 : Aduan Cepat Respon Masyarakat (CRM)	187
Lampiran 22 : LOA Jurnal	191
Lampiran 23 : Turnitin Jurnal	192
Lampiran 24 : Bukti Bebas Perpustakaan	207
Lampiran 25 : Dokumentasi Bukti Ke Ikutsertaan Out Bond Fieldtrip Depo LRT	208
Lampiran 26 : Formulir Verifikasi Data.....	209
Lampiran 27 : Berita Acara Saran Perbaikan Tesis Dosen Ketua Sidang.....	210

Lampiran 28 : Berita Acara Saran Perbaikan Tesis Dosen Pembimbing	211
Lampiran 29 : Berita Acara Saran Perbaikan Tesis Dosen Penguji	212
Lampiran 30 : Surat Pernyataan Perbaikan Tesis.....	213
Lampiran 31 : Manual <i>Books</i>	214

