



**EVALUASI KINERJA DAN PELAYANAN ANGKUTAN UMUM
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LRT
JABODEBEK (Studi Kasus: Cawang-Dukuh Atas)**

LAPORAN TUGAS AKHIR



MONICA ARDHIVA

41122120086

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



**EVALUASI KINERJA DAN PELAYANAN ANGKUTAN UMUM
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LRT
JABODEBEK (Studi Kasus: Cawang-Dukuh Atas)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Strata Satu (S1)

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

MONICA ARDHIVA

41122120086

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MONICA ARDHIVA
NIM : 41122120086
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : EVALUASI KINERJA DAN PELAYANAN ANGKUTAN
UMUM TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LRT JABODEBEK (STUDI KASUS:
CAWANG - DUKUH ATAS).

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 02 Agustus 2025



Monica Ardhiva

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Monica Ardhiva

NIM : 41122120086

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kinerja dan Pelayanan Angkutan Umum Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pengguna LRT Jabodebek (Studi
Kasus : Cawang – Dukuh Atas

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima
sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata
1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh

Pembimbing : Ir. Aditia Kesuma Negara Dalimunte, M.Sc, IPM,
ASEAN Eng

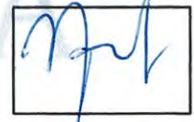
NIDN/NIDK/NIK : 0320088503

Ketua Penguji : Dr.Ir.Nunung Widyaningsih, Pg. Dipl. Eng. IPM

NIDN/NIDK/NIK : 8905790024

Anggota Penguji : Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc

NIDN/NIDK/NIK : 0302077003

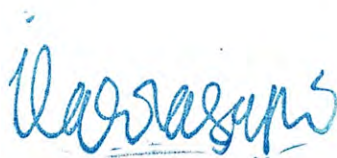


Jakarta, 15 April 2025

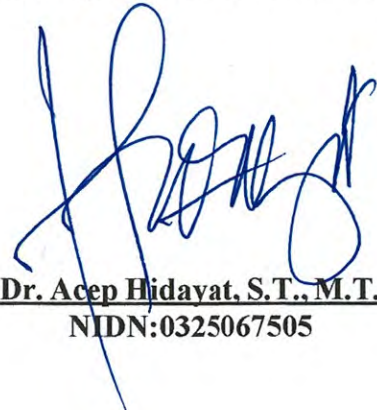
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, S.T., M.T.
NIDN:0307037202



Dr. Acep Hidayat, S.T., M.T.
NIDN:0325067505

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat- Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulis Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
3. Bapak Dr. Acep Hidayat, S.T.,M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil.
4. Bapak Aditia Kesuma Negara Dalimunte, S.T.,M.Sc.IPM.ASEAN Eng. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembang ilmu.

Jakarta, 02 Agustus 2025

Penulis

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Monica Ardhiva

NIM : 41122120086

Program Studi : Teknik Sipil

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kinerja dan Pelayanan Angkutan Umum terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna LRT Jabodebek (Studi Kasus : Cawang – Dukuh Atas).

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang /Skripsi /Tesis /Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 02 Agustus 2025



Monica Ardhiva

ABSTRAK

Pertumbuhan kendaraan pribadi yang pesat di wilayah Jabodebek telah menyebabkan peningkatan kemacetan dan polusi udara. Sebagai solusi, LRT Jabodebek hadir sebagai moda transportasi massal yang efisien dan ramah lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan LRT Jabodebek terhadap kepuasan masyarakat, khususnya pada lintas Cawang – Dukuh Atas. Metode yang digunakan adalah pendekatan *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) untuk mengidentifikasi indikator kinerja utama (*Key Performance Indicators*), serta Analytical Hierarchy Process (AHP) untuk menentukan bobot prioritas perbaikan. Data diperoleh melalui survei terhadap pengguna LRT dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa indikator seperti ketepatan waktu, kenyamanan fasilitas, dan informasi layanan telah memenuhi target kinerja. Namun, masih terdapat indikator yang perlu ditingkatkan, seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk dan waktu tunggu. Penelitian ini menunjukkan pentingnya strategis peningkatan kualitas layanan yang berfokus pada efisiensi operasional dan kenyamanan penumpang. Rekomendasi perbaikan layanan dan diharapkan dapat mendorong peningkatan minat masyarakat untuk beralih ke transportasi umum, sekaligus mendukung pengembangan transportasi berkelanjutan di wilayah Jabodebek.

Kata kunci: LRT Jabodebek, kinerja layanan, kepuasan pengguna, SCOR, AHP

ABSTRACT

The rapid growth of private vehicle ownership in the Jabodebek area has contributed to worsening traffic congestion and air pollution. As a solution, the Jabodebek Light Rail Transit (LRT) system was introduced as an efficient and environmentally friendly mass transportation mode. This study aims to evaluate the service performance of the Jabodebek LRT in relation to user satisfaction, particularly on the Cawang–Dukuh Atas line. The research applies the Supply Chain Operations Reference (SCOR) model to identify key performance indicators (KPIs) and the Analytical Hierarchy Process (AHP) to determine priority weights for service improvement. Data were collected through passenger surveys and field observations. The findings indicate that several indicators, such as punctuality, facility comfort, and service information, have met performance targets. However, other indicators require improvement, particularly passenger congestion during peak hours and waiting times. The results highlight the importance of service enhancement strategies focusing on operational efficiency and passenger comfort. The recommendations are expected to increase public interest in shifting from private vehicles to public transportation while supporting the development of a sustainable transport system in the Jabodebek region.

Keywords: *Jabodebek LRT, service performance, user satisfaction, SCOR, AHP*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1. 1 Latar Belakang.....	I-1
1. 2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1. 3 Rumusan Masalah.....	I-2
1. 4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-3
1. 5 Manfaat Penelitian	I-3
1. 6 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	I-3
1. 7 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1 Transportasi Umum.....	II-1
2.2 Fungsi dan Manfaat Transportasi Umum	II-1
2.3 Pengembangan Model Transportasi Umum	II-3
2.3.1 Sejarah Light Rail Transit (LRT)	II-3
2.3.2 Keunggulan dan Kelemahan LRT	II-4
2.4 Kualitas Pelayanan.....	II-5
2.5 Standar Pelayanan Minimum (SPM).....	II-7
2.6 Analisis Kinerja Sistem Transportasi dengan SCOR.....	II-9
2.6.1 Komponen <i>Supply Chain Operations Reference</i>	II-10
2.6.2 <i>Key Performance Indicators</i> (KPI).....	II-10
2.6.3 Penerapan SCOR dalam Transportasi	II-13
2.7 <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	II-14

2.7.1	Kelebihan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i>	II-14
2.7.2	Penerapan AHP dalam Evaluasi Kinerja Transportasi...	II-15
2.8	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	II-17
2.9	<i>Research GAP</i>	II-22
2.10	Kerangka Berpikir.....	II-23
BAB III METODE PENELITIAN		III-1
3. 1	Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3. 2	Lokasi dan Waktu Penelitian	III-2
3. 3	Studi Literatur	III-2
3. 4	Pengumpulan Data	III-3
3.4.1	Data Primer	III-3
3.4.2	Data Sekunder	III-3
3. 5	Metodologi Survei	III-3
3.5.1	Jenis Penelitian.....	III-3
3.5.2	Teknik Survei.....	III-4
3.5.3	Pembuatan Kuesioner	III-4
3.5.4	Populasi dan Sampel.....	III-5
3. 6	Metode Pengolahan Data.....	III-6
3.6.1.	Penetapan KPI Berdasarkan Metode SCOR	III-7
3.6.2.	Pembobotan <i>Analytical Hierarchy Process</i>	III-11
3. 7	Analisis Data.....	III-13
3. 8	Penentuan Variable Penelitian	III-14
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		IV-1
4.1	Gambaran Umum Layanan LRT Jabodebek	IV-1
4.2	Karakteristik Responden	IV-3
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	IV-3
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	IV-4
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..	IV-4
4.2.4.	Karakteristik Responden Frekuensi Pengguna	IV-5
4.3	Uji Validitas.....	IV-5
4.4	Uji Reliabilitas	IV-6
4.5	<i>Key Performance Indicators (KPIs) Properties</i>	IV-7
4.6	Evaluasi Kinerja Pelayanan Berdasarkan Model SCOR	IV-14
4.6.1	Rata-rata Skor per Indikator	IV-14
4.6.2	<i>Scoring System</i> dan <i>Traffic Light System</i> Pada <i>Key</i>	

	<i>Performance Indicator Supply Chain</i>	IV-17
4.6.3	Interpretasi Hasil Capaian Kinerja Pelayanan	IV-21
4.7	Prioritas Perbaikan Pelayanan dengan Metode AHP	IV-22
4.7.1	Matriks Perbandingan Berpasangan.....	IV-22
4.7.2	Hasil Perhitungan Bobot Prioritas	IV-26
4.7.3	Konsistensi Responden $CR < 0.1$	IV-28
4.7.4	Prioritas Dimensi SCOR Berdasarkan AHP.....	IV-30
4.8	Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat	IV-31
4.9	Pembahasan dan Analisis Temuan.....	IV-32
4.10	Sinkronisasi Hasil Penelitian dan Rekomendasi.....	IV-32
4.11	Perbandingan Prioritas KPI dengan Penelitian Sebelumnya	IV-33
BAB V	PENUTUP	V-1
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA		Pustaka-1
LAMPIRAN		Lampiran-1



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	II-18
Tabel 2. 2 <i>Research</i> GAP	II-22
Tabel 4. 1 Hasil Observasi di Stasiun LRT Jabodebek.....	IV-2
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-3
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	IV-4
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	IV-4
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengguna	IV-5
Tabel 4. 6 Uji Validitas Dimensi SCOR	IV-6
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Dimensi SCOR	IV-7
Tabel 4. 8 Identifikasi <i>Key Performance Indicators</i> (KPIs)	IV-8
Tabel 4. 9 KPI Properti - Jadwal Kereta Tepat	IV-8
Tabel 4. 10 KPI Properti – Ketepatan Waktu Operasional	IV-9
Tabel 4. 11 KPI Properti – Ketepatan Waktu Operasional	IV-9
Tabel 4. 12 KPI Properti – Harga tiket sesuai dengan layanan.....	IV-9
Tabel 4. 13 KPI Properti – Biaya tiket sebanding	IV-10
Tabel 4. 14 KPI Properti – Lokasi stasiun	IV-10
Tabel 4. 15 KPI Properti – Kemudahan akses stasiun.....	IV-10
Tabel 4. 16 KPI Properti – Petugas memberikan informasi.....	IV-11
Tabel 4. 17 KPI Properti – Layanan cepat	IV-11
Tabel 4. 18 KPI Properti – Petunjuk arah dan papan informasi.....	IV-11
Tabel 4. 19 KPI Properti – Kebersihan dan kenyamanan	IV-12
Tabel 4. 20 KPI Properti – Fasilitas Umum	IV-12
Tabel 4. 21 KPI Properti – Perawatan sarana dan prasarana	IV-12
Tabel 4. 22 KPI Properti – Fungsi keamanan	IV-13
Tabel 4. 23 KPI Properti – Layanan cepat tanggap	IV-13
Tabel 4. 24 KPI Properti – Kepuasan Penumpang	IV-14
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Indikator SCOR.....	IV-15
Tabel 4. 26 <i>Traffic Light System</i>	IV-17
Tabel 4. 27 Hasil <i>Scoring System</i> dan <i>Traffic Light System</i>	IV-18
Tabel 4. 28 Rata-Rata Kuesioner Level 1	IV-23

Tabel 4. 29 Matrik Perbandingan Berpasangan Indikator Level 1	IV-23
Tabel 4. 30 Rata-Rata Kuesioner Level 2	IV-24
Tabel 4. 31 Matrik Perbandingan Berpasangan Indikator Level 2	IV-24
Tabel 4. 32 Rata-Rata Kuesioner Level 3	IV-25
Tabel 4. 33 Matrik Perbandingan Berpasangan Indikator Level 3	IV-26
Tabel 4. 34 Bobot Prioritas Level 1	IV-27
Tabel 4. 35 Bobot Prioritas Level 2	IV-27
Tabel 4. 36 Bobot Prioritas Level 3	IV-27
Tabel 4. 37 Konsistensi Responden CR Level 1	IV-29
Tabel 4. 38 Konsistensi Responden CR Level 2	IV-29
Tabel 4. 39 Konsistensi Responden CR Level 3	IV-29
Tabel 4. 40 Perhitungan Kinerja Layanan Berdasarkan Skor Rata-Rata dan Bobot AHP	IV-30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Light Rail Transit</i>	II-4
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	II-23
Gambar 3. 1 Diagram Alir.....	III-1
Gambar 3. 2 Lokasi Stasiun Cawang – Dukuh Atas.....	III-2
Gambar 3. 3 Rute LRT Jabodebek	III-2



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Pengguna	Lampiran-1
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian Internal	Lampiran-4
Lampiran 3 Dokumentasi	Lampiran-11
Lampiran 4 Kartu Asistensi.....	Lampiran-13

