

Peningkatan Pelayanan Bus Transjakarta Berdasarkan Preferensi Pengguna (Studi Kasus: Koridor I Blok M – Kota, Jakarta)

Hasrina Puspitasari dan Sardjito

Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)
Jl. Arief Rahman Hakim, Surabaya 60111 Indonesia
e-mail: sardjito24@yahoo.com

Abstrak—Transjakarta merupakan pelopor pengadaan BRT (Bus Rapid Transit) di Indonesia. Penurunan jumlah pengguna hingga 10% pengguna di koridor I Blok M – Kota diakibatkan oleh tidak seimbangnya pertumbuhan jumlah pengguna dengan optimalisasi layanan. Maka dari itu diperlukan adanya peningkatan pelayanan bus transjakarta berdasarkan preferensi pengguna. Analisa untuk mengetahui preferensi pengguna akan menggunakan analisa service quality, sehingga didapat prioritas layanan transjakarta dengan tingkat ketidakpuasan tinggi. Setelah itu dapat disusun arahan peningkatan layanan berdasarkan prioritas layanan menggunakan triangulasi dengan membandingkan keadaan eksisting, harapan pengguna, dan peraturan standarisasi setiap layanan. Penyusunan arahan penelitian adalah arahan layanan faktor internal dan eksternal.

Kata Kunci—preferensi pengguna, pelayanan transjakarta.

I. PENDAHULUAN

FUNGSI transportasi adalah untuk menggerakkan atau memindahkan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sistem tertentu untuk tujuan tertentu. Transportasi dilakukan karena nilai dari orang atau barang yang diangkut akan menjadi lebih tinggi di tempat lain (tujuan) dibandingkan di tempat asal [1]. Seiring meningkatnya perkembangan transportasi maka meningkat pula masalah. Kepemilikan kendaraan pribadi menyebabkan padatannya jalan raya karena telah melebihi kapasitas terutama di jam-jam sibuk seperti jam pergi-pulang kantor. Solusinya adalah penggunaan angkutan umum masal oleh masyarakat, salah satunya adalah transjakarta.

Transjakarta merupakan *bus rapid transport* (BRT) dengan keistimewaan memiliki jalur sendiri dengan dibatasi oleh blok agar kendaraan lain tidak bisa memasuki area jalannya. Pengguna bus transjakarta koridor I dapat mencapai 70.226 per harinya [2]. Koridor I berangkat dari terminal sentral Blok M dimana bus dan angkutan umum lainnya menjadikannya terminal pemberhentian akhir maupun terminal pemberangkatan awal dengan pemberhentian akhir Kota sebagai stasiun kereta sentral Jakarta. Koridor I merupakan koridor favorit pengguna transjakarta karena menjangkau banyak shelter transfer dan kawasan-kawasan pusat kegiatan dengan jangkauan bagian selatan hingga utara melewati pusat Kota Jakarta.

Penurunan jumlah pengguna terjadi di koridor satu pada tahun 2010 sebanyak 2.206.764 pengguna dan 2012 sebanyak

2.196.205 pengguna. Hal ini mengindikasikan adanya pelayanan yang tidak lagi sesuai dengan pemanfaatan awal. Faktor eksternal dan internal mempengaruhi pertumbuhan pengguna [3]. Dalam pelayanan internal bus transjakarta meliputi heading bus, sistem penjualan tiket manual tidak efisien dari segi waktu, pelayanan jadwal keberangkatan, papan informasi, dan kapasitas bus juga dikeluhkan. Keluhan pelayanan eksternal sebagai pendukung antara lain dalam hal sulitnya berpindah moda dari kendaraan pribadi menuju shelter transjakarta, halte yang masih dinilai jauh dari shelter.

Beberapa layanan transjakarta masih belum efisien. Faktor pelayanan internal dan faktor pelayanan eksternal bus banyak dikeluhkan, maka perlu disusun arahan peningkatan pelayanan bus transjakarta berdasarkan preferensi pengguna.

II. METODE PENELITIAN

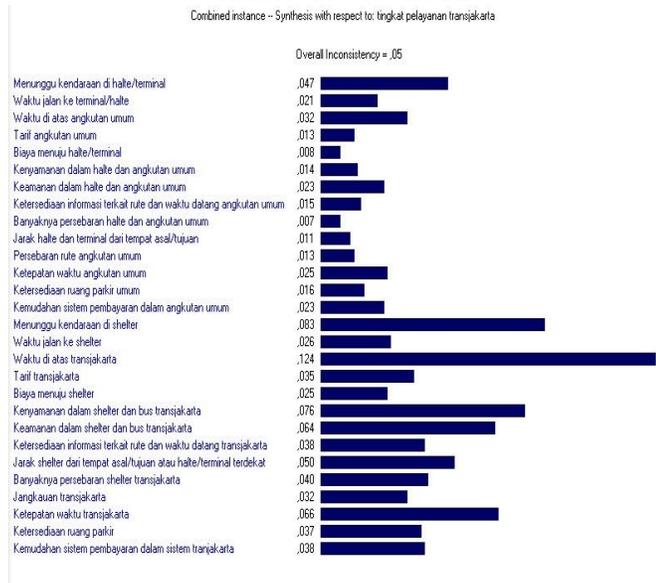
Pendekatan pada penelitian menggunakan pendekatan positivisme. Pendekatan ini didasari fakta yang merupakan hasil dari pengamatan indera yang didukung landasan teori [4]. Teknik pengumpulan data pada penelitian melalui pengisian kuisioner oleh stakeholder dan masyarakat di kawasan penelitian, pengamatan lapangan, dan studi pustaka. Penentuan responden dilakukan dengan teknik random sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 115 responden tersebar di 20 halte koridor I transjakarta. Data yang diperoleh dari sampel akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan transjakarta. Teknik analisa yang digunakan adalah analisa AHP (Analytical Hierarchy Process), service quality, dan analisa triangulasi.

Teknik analisa AHP dilakukan untuk memebobotkan kepentingan setiap variabel, selanjutnya teknik analisa service quality untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui analisa tingkat kepuasan pengguna untuk melihat ketidakseimbangan antara harapan dan keadaan eksisting. Setelah diketahui prioritas layanan maka dapat disusun arahan melalui analisa triangulasi.

III. HASIL PEMBAHASAN

A. Penentuan Bobot Tiap Variabel Melalui Analytical Hierarchy Process

Grafik 1
Grafik Pembobotan AHP



Variabel yang dinilai berpengaruh terhadap pelayanan bus transjakarta adalah:

- Faktor internal yaitu, waktu internal, biaya perjalanan internal, tingkat pelayanan internal, tingkat kehandalan internal, dan tingkat aksesibilitas internal,
- Faktor eksternal yaitu, waktu eksternal, biaya perjalanan eksternal, tingkat pelayanan eksternal, tingkat kehandalan eksternal, dan tingkat aksesibilitas eksternal.

Penentuan bobot tiap kriteria, faktor dan variabel dilakukan dengan alat analisis AHP (analytical hierarchy process). Perbandingan antar kriteria dilakukan melalui tiga tahap, yaitu perbandingan tingkat kepentingan antar variabel dalam faktor, perbandingan antar faktor dalam kriteria, dan antar kriteria. Perbandingan tingkat kepentingan faktor eksternal dan internal dilakukan oleh lima stake holders ahli yaitu dosen sebagai akademisi, planner, Dinas Perhubungan, Transjakarta, dan masyarakat. Selanjutnya diolah menjadi matriks perbandingan (comparison pairwise). Besar nilai perbandingan antara dua kriteria yang diperoleh dari lima responden dihitung sebagai keputusan kelompok dengan menggunakan rata-rata geometri.

Berdasarkan matriks perbandingan berpasangan dilakukan perhitungan bobot masing-masing variabel dan faktor, faktor dalam kriteria dan masing-masing kriteria dengan melalui beberapa tahap, yaitu:

- Normalisasi
- Menjumlahkan hasil normalisasi
- Membagi jumlah bobot masing-masing kriteria dengan banyaknya kriteria (pembanding)
- Mengecek jumlah bobot semua kriteria harus mendekati 1 ($\sum W_i \approx 1$)
- Uji Konsistensi

Berdasarkan uji konsistensi yang dilakukan, nilai Consistency Ratio pada semua variabel, faktor dan kriteria jauh lebih kecil dari 0,1 ($CR \leq 0,1$) yang berarti preferensi

konsisten terhadap jawaban yang diberikan.

Kriteria internal dianggap lebih penting (74,5%) dibanding kriteria eksternal (25,5%). Untuk perhitungan bobot tiap faktor pada kriteria internal yang paling tinggi hingga yang terendah antara lain waktu internal (35,3%), tingkat pelayanan internal, tingkat kehandalan internal, tingkat aksesibilitas internal, dan biaya internal. Dari keputusan kelompok, menganggap faktor waktu internal merupakan faktor penting daripada faktor-faktor lainnya. Bobotnya adalah yang terbesar (35,3%). Menurut pendapat mereka mayoritas pengguna adalah pekerja kantoran dan menggunakan transjakarta saat berangkat kerja dan pulang kantor sehingga pengguna lebih mementingkan ketepatan waktu dimana pengguna menilai masih sering terjadi keterlambatan.

B. Tingkat Kenyataan dan Harapan Pengguna Transjakarta

Hasil pembobotan terhadap masing-masing jawaban dari 115 responden pengguna transjakarta, dapat diketahui tingkat kepentingan dan penilaian mereka terhadap tiap variabel. Masing-masing jawaban yang menunjukkan sikap sangat tidak puas atau sangat tidak penting diberi nilai 1, tidak puas atau tidak penting diberi nilai 2, netral dinilai 3, puas atau penting diberi nilai 4, dan sangat puas sekali atau sangat penting diberi nilai 5. Masing-masing nilai tingkat kenyataan dan kepentingan dijumlahkan kemudian keduanya dibagi dan dikalikan 100 untuk mendapatkan nilai tingkat kesesuaian. Kemudian dicari skor rata-rata yang didapatkan dengan cara membagi total bobot dengan jumlah responden. Dari masing-masing variabel dan faktor akan didapatkan skor rata-rata tingkat persetujuan kepentingan. Kemudian nilai keseluruhan rata-rata masing-masing variabel/ faktor dirata-rata kembali, untuk mendapatkan nilai rata-rata total. Responden yang merasa puas variabelnya adalah bila nilai rata-rata telah menunjukkan angka positif. Responden yang tidak puas variabelnya adalah jika nilai rata-rata menunjukkan angka negatif. Variabel berpengaruh dalam peningkatan pelayanan transjakarta masih mencapai tingkat belum puas.. Dari variabel pelayanan harus ditentukan prioritas variabel yang perlu diperbaiki dengan mengetahui nilai bobot masing-masing variabel terlebih dahulu. Pada perhitungan nilai kenyataan dan harapan pengguna, tiap variabel dianggap memiliki bobot kepentingan yang setara. Dengan kata lain walaupun pengguna menilai masih belum puas terhadap suatu variabel namun belum tentu ini menjadi prioritas perbaikan karena tingkat urgensinya tidak terlalu besar. Oleh karena itu diperlukan analisis ServQual pada tahap selanjutnya.

C. Tingkat Kepuasan Pengguna

Perhitungan indeks kepuasan diatas belum dapat dipakai sebagai landasan peningkatan kualitas pelayanan, karena bobot tiap variabel masih dianggap setara oleh pengguna, sehingga untuk mengetahui masing-masing bobot tiap variabel dilakukan Analytical Hierarchy Process kepada pihak yang mengetahui dengan baik mengenai transportasi massal, dan transjakarta pada khususnya.

Perhitungan servqual dilakukan dengan cara mengalikan

Tabel 1
Tingkat Kenyataan dan Harapan Pengguna Transjakarta

Faktor	Variabel	X-Y	Ket
Waktu eksternal	Waktu tunggu kendaraan di halte/terminal	-1,7	Belum Puas
	Waktu jalan ke terminal/halte waktu di atas angkutan umum	-0,52	Belum Puas
		-1,39	Belum Puas
Biaya eksternal	Tarif angkutan umum menuju transjakarta	0,35	Puas
	Biaya menuju halte/terminal	0,26	Puas
Tingkat pelayanan eksternal	Kenyamanan dalam halte dan angkutan umum	-1,87	Belum Puas
	Keamanan dalam halte dan angkutan umum	-1,87	Belum Puas
	Ketersediaan informasi terkait rute dan waktu datang angkutan umum	-2	Belum Puas
Tingkat aksesibilitas eksternal	Banyaknya persebaran halte dan angkutan umum	-0,91	Belum Puas
	Jarak halte dan terminal dari tempat asal/tujuan	-0,48	Belum Puas
	Persebaran rute angkutan umum	-0,61	Belum Puas
Tingkat kehandalan eksternal	Ketepatan waktu angkutan umum	-2,09	Belum Puas
	Ketersediaan ruang parkir	-0,35	Belum Puas
	Kemudahan sistem pembayaran dalam angkutan umum	-0,35	Belum Puas
Waktu internal	Waktu tunggu kendaraan di shelter	-1,91	Belum Puas
	waktu jalan ke shelter	-0,52	Belum Puas
	waktu di atas transjakarta	-0,78	Belum Puas
Biaya internal	Tarif transjakarta	0,83	Puas
	Biaya menuju shelter	0,09	Puas
Tingkat pelayanan internal	Kenyamanan dalam shelter dan bus transjakarta	-1,39	Belum Puas
	Keamanan dalam shelter dan bus transjakarta	-1,39	Belum Puas
	Ketersediaan informasi terkait rute dan waktu datang transjakarta	-1,61	Belum Puas
Tingkat aksesibilitas internal	Jarak shelter dari tempat asal/tujuan atau halte/terminal terdekat	-0,26	Belum Puas
	Banyaknya persebaran shelter transjakarta	-0,65	Belum Puas

Jangkauan transjakarta	-0,78	Belum Puas	
Tingkat kehandalan internal	Ketepatan waktu transjakarta	-2,13	Belum Puas
	Ketersediaan ruang parkir	-0,78	Belum Puas
	Kemudahan sistem pembayaran dalam sistem transjakarta	-0,26	Belum Puas
Rata-rata		-0,9	

Sumber: Hasil Analisa

Tabel 2
Urutan Prioritas Variabel yang Perlu Diperbaiki

No	Faktor	Variabel	Nilai Servqual
1	Faktor Internal	Waktu tunggu kendaraan di shelter	-0,17860112
2	Faktor Internal	Ketepatan waktu transjakarta	-0,13890311
3	Faktor Internal	waktu di atas transjakarta	-0,10969905
4	Faktor Internal	Kenyamanan dalam shelter dan bus transjakarta	-0,09626799
5	Faktor Internal	Keamanan dalam shelter dan bus transjakarta	-0,081198
6	Faktor Eksternal	Waktu tunggu kendaraan di halte/terminal	-0,07885088
7	Faktor Internal	Ketersediaan informasi terkait rute dan waktu datang transjakarta	-0,05487472
8	Faktor Eksternal	waktu di atas angkutan umum	-0,0437745
9	Faktor Eksternal	Ketepatan waktu angkutan umum	-0,04263192
10	Faktor Eksternal	Keamanan dalam halte dan angkutan umum	-0,04091566

Sumber: Hasil Analisa

nilai selisih X dan Y tiap variabel dengan bobot masing-masing variabel yang didapatkan dari nilai AHP, dari 24 variabel dengan tingkat kepuasan rendah di dapat 10 prioritas utama. Menurut William Dunn [5] hal yang menjadi masalah publik berhak mendapatkan prioritas dalam penyusunan agenda publik. Nilai servqual pada urutan 11 adalah -0,02 maka selisih dengan urutan ke 10 mencapai 0,02, sedangkan selisih pada urutan ke 11 dengan 12 dan seterusnya tidak mencapai 0,02 sehingga dibatasi prioritas hingga urutan ke 10 saja.

D. Arahan Peningkatan Pelayanan Bus Transjakarta

Analisa triangulasi dalam penelitian menggunakan perbandingan antara keadaan eksisting, standar ketentuan pelayanan menurut standart, dan harapan masyarakat sebagai pengguna transjakarta.

IV. KESIMPULAN/RINGKASAN

Melalui pembahasan di atas beberapa poin yang didapat adalah sebagai berikut:

- Variabel penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Tabel 3
Arahan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Prioritas Layanan Berdasarkan Pengguna	Arahan Peningkatan Layanan
Waktu tunggu kendaraan di shelter waktu di atas transjakarta	Memperpendek waktu tunggu dengan menertibkan lalu lintas dan jalur busway
Ketepatan waktu transjakarta	Memberikan jaminan waktu terhadap pengguna dengan menyediakan informasi angkutan setiap menitnya melalui papan elektronik yang disediakan di setiap halte.
Kenyamanan dalam shelter dan bus transjakarta	Menertibkan Halte Merawat kebersihan dan fungsi Halte Memperbaiki fasilitas halte yang sudah tidak berfungsi.
Keamanan dalam shelter dan bus transjakarta	Melakukan evaluasi terhadap halte dan atribut keamanan di dalam kendaraan Mempersiapkan petugas keamanan di setiap shelter
Waktu tunggu kendaraan di halte/terminal	Menambahkan jalur dari beberapa angkutan umum (mikrolet M43 agar berputar melalui grogol-petamburan dan metromini B91 untuk melewati daerah padat penghuni di setiabudi) dengan demikian masyarakat dapat lebih dekat menjangkau halte terdekat untuk mendapatkan angkutan umum
Ketersediaan informasi terkait rute dan waktu datang transjakarta	Perbaikan fasilitas penunjang dan pengadaan petunjuk perjalanan selalu diperbaharui. Berfungsinya pemberitahuan shelter di dalam bus
Ketepatan waktu angkutan umum waktu di atas angkutan umum	Penambahan armada untuk memperpendek heading antar angkutan umum perlu dilakukan agar tidak terjadi penumpukan pengguna dan semakin lamanya waktu tunggu di dalam maupun luar kendaraan.
Keamanan dalam halte dan angkutan umum	Pengadaan lampu di sekitar halte dan mempersiapkan petugas keamanan di kawasan rawan

Sumber: Hasil Analisa 2014

pengguna transjakarta adalah waktu tunggu di shelter transjakarta maupun halte umum, waktu diatas kendaraan, keamanan di dalam kendaraan maupun di shelter/halte, kenyamanan halte/shelter, dan ketepatan waktu dari kendaraan tersebut. Variabel tersebut adalah yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan.

- Arahan bagi prioritas layanan yang belum mencapai tingkat kepuasan disusun berdasarkan keadaan eksisting, standar ketentuan pelayanan menurut standart, dan harapan masyarakat sebagai pengguna transjakarta..

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Morlok, Edward K, 1998. Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi. Jakarta : Erlangga
- [2] Transjakarta, 20 Desember 2012. Jumlah Pengguna Transjakarta.
- [3] Hess, D.B, 2002. Increasing Transit Ridership: A Survey of Successful Transit Systems in the 1990s, Journal of Public Transportation - Volume 5, No.3 2002. Florida: Center for Urban Transportation Research.
- [4] Muhadjir, N. , 1990. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jogjakarta : Rake Sarasin.
- [5] William N.Dunn, 1990. Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Edisi Kedua: Gajah Mada University Press 1999.vidmar