



## Perspektif Pengguna Transportasi Publik Terhadap Fasilitas TransJakarta Blok M Jakarta Selatan

Faiz Aryaputra<sup>1</sup>, Vannez Cong<sup>2</sup>, Shabiya Zahra Alifa K<sup>3</sup>, Alya Rahmawati<sup>4</sup>, Arta Nanda Kamila<sup>5</sup>, Qayla Khansa Qiana<sup>6</sup>, Selma Dwi Anaya Pebriyanti<sup>7</sup>, Syakira Nazla Rifat Junaedi<sup>8</sup>, Thalia Salma Putri Kamilah<sup>9</sup>, Ahmad Hidayatullah<sup>10</sup>, Yuliana Yuli<sup>11</sup>, Mulyadi<sup>12</sup>, Suprima<sup>13</sup>, Ronald Manalu<sup>14</sup>

Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

### Abstract

Received: 06 Juni 2024  
Revised: 12 Juni 2024  
Accepted: 28 Juni 2024

*Transportation or transportation is an important part of the life of Indonesian society today which is considered very efficient in carrying out daily activities, especially public transportation, with an affordable cost, public transportation is in great demand by the lower middle class or students and students if there is no other alternative or does not have a private vehicle. The public transportation that is focused on is public transportation under government control or public transportation, one of which is the TransJakarta route Blok M South Jakarta. The purpose of this research is to conduct a review related to the perspective of the use of TransJakarta public transportation on the Blok M route in South Jakarta which is used by the general public as a daily community need. The research method used in this research is a descriptive quantitative research type survey method using data collection techniques through questionnaires. The samples taken were the general public and UPNVJ students totalling 100 respondents. The results of this study reveal public satisfaction with the usability of public transportation for daily needs.*

**Keywords:** *TransJakarta, Blok M, user satisfaction, service quality*

(\*) Corresponding Author: [12310611208@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:12310611208@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>2</sup>[2310611209@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310611209@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>3</sup>[2310611212@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310611212@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>4</sup>[2310611214@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310611214@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>5</sup>[2310611221@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310611221@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>6</sup>[2310611224@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310611224@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>7</sup>[2310611229@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310611229@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>8</sup>[2310611230@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310611230@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>9</sup>[2310611238@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2310611238@mahasiswa.upnvj.ac.id)<sup>10</sup>[ahmadhidayatullah62@gmail.com](mailto:ahmadhidayatullah62@gmail.com)<sup>11</sup>[yuli@upnvj.ac.id](mailto:yuli@upnvj.ac.id)<sup>12</sup>[mulyadi@upnvj.ac.id](mailto:mulyadi@upnvj.ac.id)<sup>13</sup>[suprima@upnvj.ac.id](mailto:suprima@upnvj.ac.id)<sup>14</sup>[ronaldmanalu@upnvj.ac.id](mailto:ronaldmanalu@upnvj.ac.id)

**How to Cite:** Aryaputra, F., Cong, V., K, S., Rahmawati, A., Kamila, A., Qiana, Q., Pebriyanti, S., Junaedi, S., Kamilah, T., Hidayatullah, A., Yuli, Y., Mulyadi, M., Suprima, S., & Manalu, M. (2024). Perspektif Pengguna Transportasi Publik terhadap Fasilitas TransJakarta Blok M Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(11), 149-161. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12577530>

### PENDAHULUAN

Transportasi adalah kendaraan yang digerakkan atau dikendarai oleh individu untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Ada banyak jenis transportasi mulai dari transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi adalah sebuah kebutuhan bagi setiap orang untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas sehari-hari untuk mencapai tujuan mereka dengan cepat. Terdapat dua jenis kendaraan yang biasa kita lihat dalam kehidupan sehari-hari, yaitu kendaraan pribadi dan kendaraan umum. Kendaraan umum semakin lama semakin berkembang, dimulai dari kehadiran kendaraan terbuka terlebih dahulu, misalnya bemo, bajaj, kereta api, angkot, hingga saat ini ada angkutan umum/TransJakarta,

MRT, LRT, hingga Ojek Online. Transportasi atau angkutan adalah bagian penting dari keberadaan individu Indonesia saat ini yang dipandang sangat produktif dalam menyelesaikan kegiatan sehari-hari, terutama transportasi terbuka, dengan biaya yang benar-benar masuk akal, transportasi umum sangat digemari oleh masyarakat kelas pekerja bawah atau pengganti dan pengganti jika tidak ada pilihan lain yang berbeda atau tidak memiliki kendaraan pribadi.

Transportasi merupakan komponen penting dalam perekonomian karena berhubungan dengan pengangkutan barang dagangan, administrasi, dan pekerjaan, dan merupakan pusat pengembangan keuangan di kota, berbagai jenis moda kendaraan umum dengan atribut dan tingkat administrasi memberikan variasi peningkatan kerangka kerja kendaraan umum metropolitan yang harus diatur untuk kenyamanan dan keamanan sehingga dapat menyaingi transportasi pribadi.

Jakarta sebagai ibukota dan kota terbesar di Indonesia memiliki perkembangan lalu lintas yang tinggi dan fleksibilitas area lokal yang tinggi, terutama pada bagian awal hari ketika pergerakan dimulai dan pada sore hari ketika pergerakan berakhir sehingga membuat kendaraan terhambat, dan lebih jauh lagi, banyak kendaraan umum yang mengangkut pemudik melebihi batas yang diizinkan. Hal ini membutuhkan administrasi transportasi yang memuaskan, baik dalam jumlah maupun akomodasi. Jakarta memiliki populasi yang sangat besar yang menggunakan transportasi umum sebagai sarana transportasi sehari-hari untuk bekerja, sekolah, kuliah, atau sekadar berjalan-jalan.

#### **Permasalahan**

1. Apakah para pengguna sudah merasa nyaman dan aman terhadap fasilitas dan pelayanan dari bus TransJakarta rute Blok M?
2. Apakah para pengguna merasa ketepatan waktu bus TransJakarta rute Blok M sudah sesuai dengan apa yang seharusnya dan membantu anda dalam melakukan kegiatan sehari-hari?
3. Apakah frekuensi bus TransJakarta rute Blok M sudah cukup tersedia?
4. Apakah harga yang ditetapkan sudah sepadan dengan fasilitas yang disediakan?
5. Apakah para pengguna sudah merasa cukup puas secara keseluruhan terkait pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak bus TransJakarta rute Blok M?

#### **Tujuan**

Penelitian akan menempatkan objek penelitian, yakni transportasi publik pemerintah di DKI Jakarta salah satunya adalah bus TransJakarta rute Blok M, Jakarta Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perspektif pengguna fasilitas transportasi publik TransJakarta rute Blok M yang telah disediakan oleh pemerintah.

#### **Urgensi Penelitian**

Urgensi penelitian ini yaitu mengetahui sebuah permasalahan atau kekurangan yang terdapat pada transportasi publik, yakni bus TransJakarta rute Blok M Jakarta Selatan. Kepuasan pelayanan sarana dan prasarana transportasi publik menjadi hal yang sangat penting dalam kelangsungan sistem pelayanan guna memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada para pengguna. Objek penelitian yang dipilih ini berdasarkan pertimbangan. Ketika pelaksanaan penelitian nanti, peneliti akan meminta data sesuai yang telah ditentukan, peneliti

berharap bisa menyelesaikan penelitian ini sampai tuntas dan mendapatkan sumber data yang valid.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini terdapat dua subbab, yaitu survei penulisan yang berisi pemeriksaan sebelumnya atau penulisan logis dan kerangka pemikiran yang merupakan struktur keseluruhan dari eksplorasi ini. Sebagian dari ide-ide yang diteliti mengingat perspektif pengguna terhadap fasilitas TransJakarta di jalur Blok M dengan menggunakan lima indikator; kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, frekuensi bus, dan harga/tarif yang terangkum dalam tingkat kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan.

### **Studi Terdahulu tentang Fasilitas TransJakarta**

TransJakarta merupakan moda transportasi berbasis Bus Rapid Transit (BRT) dan non-BRT yang telah beroperasi mulai sekitar tahun 2004 di Jakarta. Tidak hanya melayani perjalanan di dalam kota Jakarta, TransJakarta saat ini telah memiliki rute hingga ke wilayah megapolitan Bodetabek (Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi).

TransJakarta adalah jenis transportasi umum yang terkoordinasi dan tanpa macet bagi para eksekutif di Jakarta. Tidak hanya rencana untuk melepas penat, masuk ke TransJakarta yang mudah juga menjadi pilihan transportasi umum bagi penduduk Jakarta. Untuk memenuhi kebutuhan transportasi umum yang tidak dapat disangkal lagi di Jakarta, TransJakarta juga memberikan administrasi campuran dengan menyediakan transportasi pengumpan dan transportasi pendukung yang tidak dilewati oleh metode transportasi umum yang berbeda.

Penelitian dengan penekanan pada investigasi terhadap kantor-kantor transJakarta di Indonesia secara keseluruhan telah banyak dilakukan. Penelitian yang dilakukan pada umumnya membahas tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh transJakarta. Meskipun demikian, penelitian dengan penekanan pada investigasi kantor transJakarta Blok M di Indonesia secara keseluruhan masih belum ada.

Pertama, pembahasan mengenai fasilitas TransJakarta karya Fadhil Arayniri (2020) berupa tesis dari jurusan Teknik Sipil FT Universitas Mercu Buana dengan judul *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Pelayanan Bus TransJakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM) (Koridor 01 Rute Blok M-Kota)*. Fadhil mengatakan bahwa koridor 1 merupakan salah satu lorong utama TransJakarta yang menghubungkan wilayah Blok M dengan Jakarta Kota. Dalam penelitian ini, pencipta menggunakan strategi tinjauan lapangan dan survei untuk mendapatkan informasi penelitian yang kemudian, pada saat itu, akan diperiksa dengan menggunakan teknik Pemeriksaan Eksekusi Signifikansi (IPA) dan menggunakan Catatan loyalitas Konsumen (CSI) untuk mendapatkan pengelompokan kebutuhan per pertanyaan dan urutan besar.

Dalam pemeriksaan yang diarahkan oleh pembuatnya, dapat diasumsikan bahwa tingkat pelaksanaan administrasi TransJakarta pada rute Blok M-Kota dapat diurutkan sebagai bagus dan tingkat pemenuhan pelanggan juga dapat diklasifikasikan sebagai bagus dan tingkat pemenuhan pelanggan juga dapat diurutkan sebagai terpenuhi, terlepas dari kenyataan bahwa ada beberapa hal yang

dianggap tidak dapat diterima dan beberapa di antaranya diingat untuk menjadi perhatian pertama sebagai survei untuk peningkatan pelaksanaan.

Kedua, penelitian Bertilla Vanessa Kusuma Prabantari (2020) dari jurusan Administrasi Bisnis Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya dengan judul *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi TransJakarta*. Penelitian yang dilakukan bermaksud untuk mendapati bagaimana dampak dari kualitas administrasi akan loyalitas pengguna transportasi umum TransJakarta. Teknik yang digunakan dalam eksplorasi ini adalah deskriptif yang merupakan salah satu bagian dari pendekatan eksplorasi kuantitatif. Sasaran yang ditunjukkan dari penugasan adalah para konsumen atau pengguna transportasi umum transJakarta yang berjumlah 40 responden. Prosedur pengumpulan informasi dengan menyebarkan kuesioner.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat mengesankan atau hubungan antara kualitas administrasi dengan tingkat loyalitas konsumen yang dapat ditunjukkan dengan informasi sebesar 0,811.

### **Kualitas Pelayanan**

Makna kualitas administrasi yang disampaikan oleh (Supranto, 2006) yaitu bahwa sesuatu yang harus dimiliki sebuah organisasi spesialis. Kualitas administrasi seperti yang dilihat oleh pembeli, berasal dari pemeriksaan antara apa yang disajikan oleh organisasi administrasi, khususnya asumsi dan kesan mereka terhadap pameran koperasi spesialis. Asumsi klien administrasi diterima untuk memainkan peran penting untuk memastikan kualitas barang (tenaga kerja dan produk), maka dengan begitu pemenuhan klien bantuan dapat ditutup adalah bahwa kualitas bantuan dapat dianggap bagus jika bantuan tersebut bisa memenuhi asumsi ataupun kepentingan klien administrasi yang nantinya dapat mempengaruhi pemenuhan klien administrasi.

### **Tingkat Kepuasan Konsumen**

Kepuasan merupakan sensasi kesenangan dengan kata lain ketidakpuasan individu yang timbul setelah memadankan presentasi (konsekuensi) dari suatu barang yang dipikirkan terhadap pameran normal Kotler dan Keller (2007:177). Seperti yang ditunjukkan oleh Tjiptono (2012:301), loyalitas konsumen dicirikan sebagai suatu keadaan yang ditunjukkan oleh pelanggan saat para konsumen memahami apabila kebutuhan dan keinginannya benar-benar terpenuhi dan sangat terpenuhi.

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi tingkat loyalitas konsumen seperti yang ditunjukkan oleh (Lupiyoadi, 2006) :

1. Kualitas barang, khususnya klien akan merasa puas jika hasil yang mereka dapatkan menunjukkan bahwa barang yang mereka gunakan adalah yang terbaik.
2. Kualitas administrasi atau administrasi, khususnya klien akan merasa puas jika mereka mendapatkan bantuan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Perasaan, misalnya klien akan merasa senang dan mendapatkan kepastian bahwa orang lain akan menghormatinya ketika menggunakan barang dengan merek tertentu yang seringkali memiliki tingkat pemenuhan yang lebih signifikan. Pemenuhan yang didapat bukan karena sifat barangnya namun karena keakraban atau sifat percaya diri yang membawa dampak klien merasa senang dengan merek tertentu.

4. Biaya, untuk hal-hal tertentu yang memiliki kualitas yang sama, tetapi memiliki harga yang lebih murah akan memberikan keuntungan yang lebih tinggi bagi klien. Lebih khusus lagi, klien tidak butuh mengeluarkan biaya tambahan atau merogoh kocek lebih dalam untuk mendapatkan suatu barang atau pelayanan akan lebih sering merasa puas dengan barang atau pelayanan tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Sugiyono (2016:13) mengatakan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menentukan nilai faktor mandiri, baik secara mandiri (otonom) atau menghubungkan dengan faktor lain. Sementara itu, menurut Ali Maksum (2012: 68), yaitu penelitian yang diarahkan untuk menggambarkan efek samping, keanehan, atau kejadian tertentu. Penggalan informasi dilakukan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan keanehan kondisi, atau faktor tertentu dan tidak direncanakan untuk pengujian spekulasi secara langsung.

Langkah-langkah penelitian telaah yang diselesaikan dalam penelitian ini adalah: 1) menentukan masalah dan menentukan target kajian; 2) memilih prosedur pengumpulan informasi; 3) membuat instrumen; 4) menyebarluaskan instrumen; 5) pemeriksaan informasi. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan informasi adalah survei dengan media google structure. Penggalan informasi dilakukan dengan menggunakan instrumen survei yang berisi beberapa pertanyaan kepada para pelanggan kantor TransJakarta di jalur Blok M.

Tahapan dalam riset ini adalah sebagai berikut: 1) merencanakan instrumen riset sebagai survei yang terhubung dengan penanda yang telah dipusatkan; 2) persetujuan jajak pendapat oleh rekan-rekan kelompok; 3) memodifikasi instrumen; 4) menyebarkan survei; 5) mengumpulkan informasi; 6) menginvestigasi informasi secara menarik.

### **Lokasi dan Waktu**

Lokasi penelitian ini akan berlangsung di halte pusat Blok M yang ada di Jakarta Selatan dan penyebaran angket secara online kepada siapa saja mahasiswa UPNVJ yang menggunakan bus TransJakarta rute Blok M. Mengenai waktu pelaksanaan penelitian akan dilaksanakan sekiranya pada bulan Oktober 2023. Sumber data yang akan digunakan untuk eksplorasi ini adalah survei yang akan disampaikan kepada 100 pengguna TransJakarta secara *on site* dan *online* mengenai daya gunanya terhadap kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

### **Perancangan Pertanyaan**

Metode pengumpulan data yang akan kita tempuh sangat bergantung pada aspirasi, pendapat, dan pengalaman pengguna yang menggunakan transportasi publik TransJakarta rute Blok M. Maka dari itu, sumber informasi terbesar yang akan menjadi dasar atas project kita adalah para pengguna tersebut yang nantinya akan kita lakukan dengan cara menyebar angket kepada para target.

Dalam menyusun pertanyaan-pertanyaan kita juga melakukan analisis untuk indikator pertanyaan yang akan kita susun dan kita buat angket. Adapun indikator-indikator tersebut adalah :

1. Kenyamanan
2. Ketepatan waktu
3. Frekuensi bus
4. Harga
5. Kepuasan

Dari 5 indikator tersebut kita akan susun menjadi 10 pertanyaan yang akan dibuat dalam bentuk google form yang akan disebar ke khalayak umum yang memenuhi kriteria.

Indikator-indikator di atas berasal dari beberapa jurnal ilmiah atau artikel yang telah masuk kriteria penelitian kami yang kami masukan di dalam tinjauan pustaka. Namun, minimnya akses dan studi mengenai pembahasan indikator ketepatan waktu dan frekuensi bus kami tidak dapat menemukan indikator tersebut dalam beberapa jurnal yang kami temukan sebagai tinjauan pustaka. Oleh karena itu, kami mengambil indikator frekuensi bus dan ketepatan waktu dari aspirasi anggota kelompok kami.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Berdasarkan hasil kuesioner yang kami sebar kepada masyarakat umum dan mahasiswa UPNVJ yang menggunakan transportasi publik TransJakarta rute Blok M dengan target 100 responden didapatkan total responden akhir adalah 104 responden kami memperoleh data sebagai berikut yang kami sajikan dalam bentuk table secara singkat persentasi hasil dari total keseluruhan yang kami dapatkan. Data kami tampilan sebagai berikut.

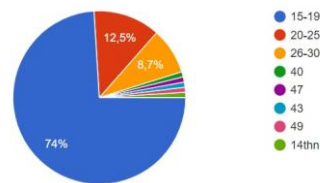
Tabel 1. Hasil data responden

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah Anda sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia di <b>halte</b> Blok M?	70,2%	29,8%
Apakah Anda sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia di <b>bus</b> Blok M?	88,5%	11,5%
Apakah Anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rute transjakarta Blok M?	86,5%	13,5%
Apakah Anda pernah mengalami tindakan kejahatan/pencurian/pelecehan saat menggunakan transjakarta rute Blok M?	80,8%	19,2%
Apakah estimasi kedatangan bus transjakarta rute Blok M sudah seduai jadwal?	70,2%	29,8%
Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh bus yang datang tidak sesuai jadwal rute Blok M?	47,1%	52,9%
Apakah transjakarta sudah membantu Anda untuk sampai ke tujuan dengan tepat waktu?	81,7%	18,3%
Apakah bus rute Blok M sudah cukup tersedia?	85,6%	14,4%
Apakah harga yang ditetapkan sudah sepadan dengan fasilitas yang disediakan?	95,2%	4,8%

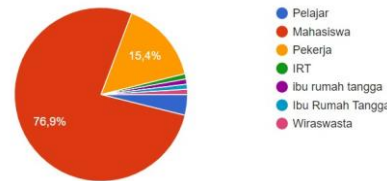
Apakah Anda merasa puas secara keseluruhan terkait pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak transjakarta rute Blok M?	<b>88,5%</b>	<b>11,5%</b>
---	--------------	--------------

### Pembahasan

Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner mengenai perspektif pengguna transportasi publik terhadap TransJakarta rute Blok M Jakarta Selatan kami berhasil mengumpulkan 104 responden dengan target 100 responden. Pada kuesioner yang kami sebar didapatkan bahwa 74% didominasi oleh responden yang berusia 15-19 tahun, 12,5% berusia 20-25 tahun, dan 8,7% berusia 26-30 tahun. Sejumlah 74% responden adalah mahasiswa, 15,4% adalah pekerja, dan 7,7% adalah pelajar. Data tersebut merupakan berasal dari kuesioner kami yang dapat dilihat pada gambar 1 dan 2.



**Gambar 1. Data rentang usia responden**



**Gambar 2. Data profesi responden**

Hasil penelitian ini mencoba memaparkan perspektif pengguna transportasi publik terhadap fasilitas TransJakarta rute Blok M Jakarta Selatan yang dikumpulkan berdasarkan kuesioner yang hanya fokus pada beberapa indikator kepada para pengguna mengenai fasilitas dan kepuasan pengguna transportasi publik terutama TransJakarta rute Blok M Jakarta Selatan dalam bentuk jawaban *ya* dan *tidak*. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui media *google form* kepada mahasiswa UPNVJ dan masyarakat umum dengan total 100 responden dengan kriteria yang menggunakan TransJakarta rute Blok M untuk aktivitas sehari-hari atau bagi yang pernah menggunakan fasilitas TransJakarta rute Blok M.

### Apakah para pengguna sudah merasa nyaman dan aman terhadap fasilitas dan pelayanan dari bus TransJakarta rute Blok M?

Pada pertanyaan pertama dalam angket diperoleh 70,2% para pengguna sudah merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia di halte Blok M, sedangkan 29,8% para pengguna masih merasa belum nyaman dengan fasilitas yang tersedia di halte Blok M. Berdasarkan apa yang telah kita lihat di lapangan, bahwasannya jalur pedestrian menuju halte Blok M masih terbatas dikarenakan mayoritas kawasan ini tidak bisa melakukan mobilitas dengan langgas yang disebabkan tidak tersedianya jalur pejalan kaki. Jalur pejalan kaki yang dapat diakses di kawasan ini pun dihabiskan sebagai area parkir untuk kendaraan dan pedagang kaki lima. Dengan cara ini, orang yang berjalan kaki di sana-sini perlu memanfaatkan jalur kendaraan untuk melakukan pembangunan. Umumnya di

kawasan ini, masyarakat yang berjalan kaki merasa terganggu akibat kendaraan, dikarenakan nyaris askes pejalan kaki pada kawasan ini diselewengkan, akibatnya pejalan kaki harus menggunakan jalur kendaraan.

Namun, disamping itu fasilitas di halte bus TransJakarta juga memiliki keunggulan, seperti banyaknya trayek yang tersedia dengan tujuan akhir Pesanggrahan, Ciputat, Tanah Abang, Senen, Manggarai, Ragunan (via Kemang), Kp. Rambutan, PGC, Pondok Labu, Meruya, Rempoa, Ps. Minggu (via Pejaten), Joglo, Bintaro, dan Univ. Indonesia (via Pancoran).

Angkutan transJakarta mempunyai pintu masuk lebih tinggi dari angkutan lainnya, akibatnya harus naik dari halte TransJakarta (atau disebut selasar). Angkutan lorong 2, angkutan lorong 3, angkutan Amari dan Andini mempunyai satu set pintu masuk yang keberadaannya di tengah-tengah kedua arah. Untuk angkutan gandeng yang berada pada lorong 1, 5, 8, 9, 10, 11, 12 mempunyai tiga set pintu masuk, yakni di bagian depan, tengah, dan belakang. Sementara transportasi tunggal yang berada pada lorong 4, 5, 6, 7, 8, 9, mempunyai dua set pintu masuk, khususnya bagian depan dan belakang dua arah.

Setiap gerbong dilengkapi dengan papan pemberitahuan elektronik dan amplifier yang memberi tahu penumpang tentang pemberhentian yang akan tersedia untuk dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan Inggris. Meskipun demikian, angkutan baru (dengan pengecualian Hino TJSB) semata-mata menggunakan bahasa Indonesia, namun bersuara dua kali. Pintu masuk gerbong menggunakan 3 kerangka, yaitu kerangka runtuh, kerangka geser, dan kerangka rotasi yang dapat dikontrol secara alami dari pusat kendali di papan pengemudi. Instrumen pembuka pintu masuk pada transportasi tunggal di ruang 2-8 serta transportasi yang dapat digerakkan tipe Komodo telah diubah menjadi kerangka geser.

Setiap angkutan dilengkapi dengan kantor korespondensi panggilan radio untuk memungkinkan sopir untuk memberikan juga memperoleh data mutakhir tentang kemacetan, kecelakaan, ketertinggalan penumpang, system navigasi, dan berbagai elemen lain. Tiap-tiap angkutan memperlihatkan data tentang angkutan yang saat itu beraktivitas (kode angkutan, imbauan untuk pelanggan, dan fokus panggilan TransJakarta). Untuk mengantisipasi terjadinya krisis, setiap angkutan diperlengkap dengan seperangkat peralatan untuk memecahkan kaca yang dapat diakses di setiap bagian tiap angkutan, tombol krisis di pintu masuk angkutan, akses masuk krisis (hanya beberapa angkutan), dan kamera keamanan yang tersambung dengan tampilan di papan pedoman instrumen sopir angkutan (dapat diakses pada angkutan baru).

**Apakah para pengguna merasa ketepatan waktu bus TransJakarta rute Blok M sudah sesuai dengan apa yang seharusnya dan membantu anda dalam melakukan kegiatan sehari-hari?**

Untuk pertanyaan ketiga dalam angket diperoleh 86,5% pengguna merasa puas dengan administrasi yang diberikan oleh petugas TransJakarta rute Blok M, sedangkan 13,5% pengguna kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan petugas. Terdapat hubungan penting antara kualitas administrasi dan pemenuhan kebutuhan pelanggan, di mana sifat manfaat TransJakarta pada umumnya memenuhi kebutuhan pelanggan. Sebagai implikasinya, kualitas administrasi melalui perantara manajemen resmi secara tidak langsung mempengaruhi

loyalitas konsumen. Pemenuhan klien secara langsung dipengaruhi oleh kualitas administrasi melalui pengawasan internal di mana para eksekutif harus berusaha untuk mengatur para pejabat agar mereka dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan norma bantuan yang telah ditentukan untuk mencapai kualitas bantuan tertentu untuk mencapai pemenuhan klien. Hal ini juga dapat diterapkan pada administrasi TransJakarta sebagai organisasi yang menawarkan jenis bantuan kepada masyarakat meskipun tidak bernilai besar, namun untuk mencapai pemenuhan kebutuhan pelanggan, hal ini cenderung dikembangkan lebih lanjut melalui pengembangan kualitas bantuan dan pengawasan internal.

Untuk pertanyaan keempat dalam angket diperoleh 19,2% pernah mengalami tindakan kejahatan/pencurian/pelecehan saat menggunakan TransJakarta rute Blok M, sedangkan 80,8% pengguna tidak pernah mengalami tindakan kejahatan/pencurian/pelecehan saat menggunakan TransJakarta rute Blok M. Demi mencegah dan meminimalisir tindak kejahatan/pencurian/pelecehan seksual di transportasi publik, TransJakarta menempatkan petugas pramusapa dan petugas keamanan yang berseragam di bus TransJakarta yang selama ini bertugas di halte dan di bus untuk mencegah tindak pidana kriminal di halte maupun di bus khususnya kasus sex predator sehingga petugas-petugas tersebut saat ini kita alihkan untuk menjaga di dalam bus TransJakarta. Petugas pramusapa dan petugas keamanan ini merupakan upaya TransJakarta dalam menekan kasus kejahatan/pencurian/pelecehan seksual di TransJakarta yang menambah keamanan dan kenyamanan para pelanggan.

#### **Apakah frekuensi bus TransJakarta rute Blok M sudah cukup tersedia?**

Untuk pertanyaan kelima dalam angket diperoleh 70,2% pengguna merasa bahwa estimasi kedatangan bus TransJakarta rute Blok M sudah sesuai jadwal, sedangkan 29,8% pengguna merasa bahwa estimasi kedatangan bus TransJakarta rute Blok M tidak sesuai dengan jadwal. Hasil data angket dapat dilihat pada gambar 7. Keterlambatan yang disebabkan oleh bus TransJakarta dapat disebabkan oleh beberapa faktor atau kendala yang tidak semuanya secara teknis disebabkan oleh faktor internal TransJakarta. Berdasarkan dari wawancara yang telah dilakukan oleh kelompok kami kepada pengguna TransJakarta rute Blok M, faktor-faktor terjadinya keterlambatan adalah sebagai berikut:

1. Faktor Internal
  - a. Antrian bus untuk mengisi bahan bakar sangat tidak terorganisir dan sebagaimana dinyatakan oleh Kepala Dinas Perhubungan DKI Jakarta, Udar Pristono, hanya ada lima stasiun pengisian bahan bakar gas untuk 669 bus TransJakarta.
  - b. Kendala teknis pada armada bus atau peralatan lainnya juga dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Kendala teknis dapat berupa kendala pada proses pembayaran menggunakan kartu yang kerap membuat antrian keluar dan masuk menjadi tersendat atau kendala pada sarana bus TransJakarta nya itu sendiri yang tiba-tiba memerlukan perbaikan.
  - c. Adanya kesenjangan kuantitas antara armada yang operasional dengan penumpang yang ingin menggunakan jasa TransJakarta dan menyebabkan overcrowding yang secara langsung akan memerlukan waktu ekstra untuk menaikan dan menurunkan penumpang.
1. Faktor Eksternal

- a. Kondisi lalu lintas Jakarta yang sering kali sangat padat dan macet, terutama selama jam-jam sibuk.
- b. Cuaca buruk (*force majeure*) seperti hujan deras atau banjir dapat mengganggu operasional TransJakarta.
- c. Keterbatasan Infrastruktur. Infrastruktur jalan yang terbatas atau rusak dapat menghambat perjalanan bus TransJakarta.
- d. Jalur busway yang bercampur dengan kendaraan lainnya, sehingga terjebak kemacetan bersama kendaraan.

Sedangkan 44,3% pengguna tidak pernah mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh bus yang datang tidak sesuai jadwal rute Blok M, para pengguna merasa bahwa estimasi kedatangan bus TransJakarta rute Blok M sudah sesuai dengan jadwal. Hal ini sejalan dengan upaya yang telah dilakukan oleh operator layanan transportasi publik untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam layanan mereka. Meskipun data angket memberikan gambaran positif tentang ketepatan waktu TransJakarta rute Blok M, evaluasi dan perbaikan terus menerus tetap perlu dilakukan.

Untuk pertanyaan keenam dalam angket diperoleh 47,1% pengguna pernah mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh bus yang datang tidak sesuai jadwal rute Blok M. Kedatangan bus yang sesuai dengan jadwal merupakan salah satu aspek penting untuk kita mencapai tempat tujuan. Sejumlah 52,9% pengguna merasakan bahwa kedatangan bus rute Blok M belum sesuai dengan jadwal dan para pengguna tersebut pernah mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh bus TransJakarta rute Blok M.

Untuk pertanyaan ketujuh dalam angket diperoleh 81,7% pengguna merasa bahwa TransJakarta sudah membantu pengguna untuk sampai ke tujuan dengan tepat waktu, sedangkan 18,3% pengguna merasa bahwa TransJakarta belum atau tidak membantu pengguna untuk sampai ke tujuan dengan tepat waktu. Ketepatan waktu datangnya bus TransJakarta ini penting demi memaksimalkan integrasi dengan moda transportasi lain seperti MRT, LRT dan KRL. Sebab, jika hanya moda transportasi berbasis rel yang tepat waktu, maka integrasi tak bisa berjalan dengan baik. Padahal, integrasi itu penting untuk mendorong warga beralih ke transportasi umum dengan tujuan mengurai kemacetan. Jika seluruh moda transportasi di Jakarta bisa menjamin ketepatan waktu, serta kenyamanan pengguna, ia pun meyakini lambat laun masyarakat akan beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum.

Untuk pertanyaan kedelapan dalam angket diperoleh 85,2% pengguna merasa bahwa ketersediaan bus TransJakarta rute Blok M sudah cukup tersedia, sedangkan 14,8% pengguna merasa bahwa ketersediaan bus TransJakarta rute Blok M belum atau tidak cukup tersedia. PT TransJakarta telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan ketersediaan bus dan memperbaiki layanan. Salah satunya adalah dengan menambah jumlah armada bus pada rute-rute yang padat. Selain itu, PT TransJakarta juga melakukan evaluasi kinerja operasional pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) secara berkala untuk memastikan ketersediaan bus yang memadai.

**Apakah harga yang ditetapkan sudah sepadan dengan fasilitas yang disediakan?**

Untuk pertanyaan kesembilan dalam angket diperoleh 95,2% pengguna merasa bahwa harga yang ditetapkan sudah sesuai atau sepadan dengan fasilitas yang disediakan, sedangkan 4,8% pengguna merasa bahwa harga yang ditetapkan belum sesuai atau sepadan dengan fasilitas yang disediakan. PT TransJakarta telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki harga yang ditetapkan. Salah satunya adalah dengan memberikan diskon dan promo khusus untuk pengguna kartu e-money tertentu. Selain itu, PT TransJakarta juga melakukan evaluasi harga secara berkala untuk menyesuaikan dengan biaya operasional dan kebutuhan pengguna.

### **Apakah para pengguna sudah merasa cukup puas secara keseluruhan terkait pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak bus TransJakarta rute Blok M?**

Untuk pertanyaan kesepuluh dalam angket diperoleh 88,5% pengguna merasa puas secara keseluruhan terkait pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak TransJakarta rute Blok M, sedangkan 11,5% pengguna merasa tidak puas secara keseluruhan terkait pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak TransJakarta rute Blok M. Pihak TransJakarta berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengguna TransJakarta agar para pengguna TransJakarta merasa puas dan pada akhirnya terus menggunakan TransJakarta sebagai alat transportasi sehari-hari.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Bersumber pada hasil data yang didapatkan dari pertanyaan angket kesepuluh dari penelitian yang dilakukan, bahwasannya 88,5% para pengguna atau responden yang menggunakan transportasi publik terutama TransJakarta rute Blok M sudah merasa puas yang dapat dilihat pada gambar 12. Dilihat dari hasil evaluasi indikator yang dijabarkan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah dibuat dan diberikan oleh penulis pada perspektif pengguna TransJakarta rute Blok M yang mereka gunakan di dominasi dengan jawaban *ya* dengan arti baik untuk kenyamanan, kepuasan, harga, dan kualitas pelayanan para penggunanya. Tidak hanya dapat kita lihat berdasarkan tingkat elemen yang memengaruhi tingkat pemenuhan, tetapi juga tahap kualitas keamanan, klien memperlihatkan pemenuhan terkait status, kemampuan, tawaran, penghindaran, pembuktian langsung, dan simpati.

Namun, masih terdapat sejumlah 11,5% responden yang memilih opsi tidak pada pertanyaan mengenai kepuasan secara keseluruhan yang mereka rasakan pada fasilitas yang disediakan pada TransJakarta rute Blok M. Oleh karena itu, masih terdapat ketidakpuasan yang pengguna rasakan seperti pada beberapa indikator pertanyaan yang hasilnya telah tersaji pada Tabel 1. Hasil data responden.

### **Saran**

Merujuk pada kesimpulan di atas, dapat dipertimbangkan beberapa saran terhadap moda transportasi publik TransJakarta rute Blok M. Diperlukan adanya kegiatan perbaikan kualitas akomodasi para pejalan kaki yang diharapkan para pejalan kaki yang ingin mengakses halte Blok M dapat menggunakan trotoar sebagaimana mestinya. Trotoar merupakan salah satu penunjang untuk para

pejalan kaki agar dapat merasakan kenyamanan dan keamanan yang mana sebagai salah satu bentuk kepedulian pemerintah terhadap para pengguna TransJakarta. Persyaratan aspek realibilitas untuk mengatur dan mendorong Pemerintah Umum untuk segera mengetahui permintaan akan staf tambahan, serta merencanakan penggunaan armada tambahan dan mengerjakan sifat SDM. Sehingga dengan adanya perluasan angkutan juga pengerjaan mutu dan jumlah fungsionaris atau SDM.

Ide pemenuhan merupakan suatu yang dinamis, suatu saat pelanggan bisa merasa terpenuhi, tetapi ketika iklim berubah, keadaannya menjadi unik. Sesuatu yang lebih esensial adalah cara untuk mengikuti keadaan pemenuhan dan mengawasinya sebagai komponen dari asosiasi. Untuk mencapai bantuan yang besar bagi pembri transJakarta antara pihak pengelola, khususnya BLUD TransJakarta dengan organisasi terikat, misalnya, Pemerintah Daerah DKI Jakarta sebagai klien dan Organisasi Transportasi DKI Jakarta sebagai eksekutor khusus eksekusi TransJakarta agar terus-menerus memfasilitasi serta dapat diharapkan.

## **PENGUNGKAPAN**

Puji dan syukur tak henti penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya karena atas izin-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Perspektif Pengguna Transportasi Publik terhadap Fasilitas TransJakarta Rute Blok M Jakarta Selatan”

Penyusunan penelitian ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh nilai Mata Kuliah Wajib Umum yaitu Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKN), Bahasa Indonesia, Agama, dan Pendidikan Bela Negara Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam menyusun artikel, peneliti sadar bahwasannya artikel ini masih banyak terdapat kekurangan baik yang kami sadari maupun tidak. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan yang peneliti miliki baik dalam segi kecakapan, wawasan juga pengalaman peneliti. Maka dari itu, peneliti berharap kritik dan saran dengan sifat membangun supaya kedepannya adalah Menyusun karya tulis akan menjadi lebih baik lagi.

Peneliti juga hendak mengutarakan rasa terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan sudah membantu peneliti dalam merampungkan penelitian dan artikel ilmiah ini atas bimbingan dan bantuan yang diberikan oleh seluruh pihak yang terlibat dimulai saat ide penelitian ini dibuat sampai terselesaikannya semua produk hasil PJBL ini, diantaranya yaitu kepada:

1. Bapak Ahmad Hidayatullah, M.Pd. selaku pembimbing penelitian ini pada Mata Kuliah Wajib Umum (MKWU) Bahasa Indonesia.
2. Bapak Mulyadi, SH.,MH. Selaku pembimbing penelitian ini pada Mata Kuliah Wajib Umum (MKWU) Pendidikan Bela Negara.
3. Bapak Suprima, S.Pd.I, M.Pd, I. Selaku pembimbing penelitian ini pada Mata Kuliah Wajib Umum (MKWU) Pendidikan Agama.
4. Ibu Ir. Yuliana Yuli W, MM., MH. Selaku pembimbing penelitian ini pada Mata Kuliah Wajib Umum (MKWU) Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKN).
5. Bapak Ronald Manalu, S.Th., MH. Selaku pembimbing penelitian ini pada Mata Kuliah Wajib Umum (MKWU) Pendidikan Agama Kristen.

6. Mahasiswa UPNVJ dan masyarakat umum selaku responden pada penelitian ini.
7. Rekan anggota kelompok 4 lokal F yang telah berkontribusi baik maupun tidak baik dalam penelitian ini.

Semoga Tuhan YME mengasihi balasan yang tiada tandingannya kepada semua yang terlibat dalam penulisan jurnal atau artikel ini. Peneliti memiliki harapan bahwa artikel ilmiah atau jurnal ini berhasil membagikan manfaat terkhusus bagi peneliti dan siapa saja yang membacanya.

## REFERENSI

- Agustina, Eva dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar. *Journal Manajemen Maker Vol 5, No. 1*
- Arayniri, Fadhil. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pada Fasilitas Pelayanan Bus TransJakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM) (Koridor 01 Rute Blok M-Kota). (Tesis Sarjana, Universitas Mercu Buana).
- Arifin, AM dkk. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus TransJakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM). *Jurnal Universitas Djuanda*.
- Dharmanto, Agus dkk. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Pada Pengguna TransJakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian Vol.2 No.11*.
- Fauziah, Aifah dkk. (2021). Analisis Guru Sekolah Menengah Pertama (SMP) Mengenai Asesmen Kompetensi Minimal (AKM). *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan Volume 3 Nomor 4 Tahun 2021*, 1550-1558.
- Ginting, Azzahra Adnina Namira & Navastara, Ardy Maulidy. (2017). Karakteristik Jalur Pedestrian Di Kawasan Blok M Jakarta. *JURNAL TEKNIK ITS Vol. 6, No. 2 (2017)*, 2337-3520.
- Heryanto, Imam. (2015). Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship Vol. 9, No. 2*, hal 80-10.
- Nur'ainah dkk. (2022). Persepsi Guru tentang Implementasi Asesmen Nasional sebagai Alat Evaluasi Sistem Pendidikan di MIN Batanghari. *Manazhim*.
- Prabantari, Bertilla Vanessa Kusuma. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi TransJakarta. *Jurnal Transaksi Vol. 12, No. 1* ISSN 1979-990X.
- Pristanto, Argirinata dkk. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Yang Disediakan Oleh Pihak Transjakarta. *MRI : Jurnal Manajemen Riset Inovasi Vol.1, No.3*, hal 09-17.
- Ruqayah, Farah. (2019). Merajut “Kabarayaan” Dalam Olahraga (Studi Tentang Identifikasi Komunitas Futsal Di Kota Bandung). (Tesis Pascasarjana, Universitas Indonesia).