

## **Analisis Kualitas Pelayanan Light Rail Transit (Lrt) Di Pegangsaan Dua – Velodrome**

### ***Analysis Of The Quality Of Service Light Rail Transit (Lrt) Pegangsaan Dua-Velodrom***

**Reina Mayang Dhenarisa<sup>1</sup>, Adelio Shatara Nugraha<sup>2</sup>, Alphonsus Christian Gavrie<sup>3</sup>,  
Siti Sahara<sup>4</sup>**

Universitas Negeri Jakarta

<sup>1</sup>[rdhenarisa@gmail.com](mailto:rdhenarisa@gmail.com) , <sup>2</sup>[adelio.shataranugraha@gmail.com](mailto:adelio.shataranugraha@gmail.com) , <sup>3</sup>[alfongavrie@gmail.com](mailto:alfongavrie@gmail.com) ,  
<sup>4</sup>[sitisahara@unj.ac.id](mailto:sitisahara@unj.ac.id)

Jl. Rawamangun Muka Raya No.11, RW.14, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung,  
Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220<sup>1,2,3,4</sup>  
corresponding e-mail: [sitisahara@unj.ac.id](mailto:sitisahara@unj.ac.id)

#### **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan Light Rail Transit (LRT) di Pegangsaan Dua - Velodrome merupakan hasil upaya dari pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan pihak LRT Jakarta untuk meningkatkan layanan publik transportasi di Jakarta. LRT Jakarta dibangunnya bermula dari kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat akan akses transportasi yang aman, nyaman, dan efisien. Dalam proses pengembangan LRT, dilakukan analisis kualitas pelayanan untuk mengetahui sejauh mana LRT dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan pengguna. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan berbagai metode seperti survei kepuasan pengguna, observasi langsung, dan analisis data penggunaan LRT. Dari hasil analisis tersebut, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan LRT sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna yang semakin tinggi.

**Kata Kunci** : Transportasi, Light Rail Transit (LRT), Kualitas Pelayanan.

#### **ABSTRACT**

*The quality of Light Rail Transit (LRT) services in Pegangsaan Dua - Velodrome is the result of efforts by the Jakarta Provincial Government and LRT Jakarta to improve public transportation services in Jakarta. The development of LRT Jakarta began with the increasing demand from the community for safe, comfortable, and efficient transportation access. In the process of developing LRT, a service quality analysis is carried out to determine the extent to which LRT can meet the needs of the community and measure user satisfaction levels. This analysis is carried out using various methods such as user satisfaction surveys, direct observation, and analysis of LRT usage data. From the results of this analysis, it is expected that solutions can be found to improve the quality of LRT services so that they can meet the increasing needs and satisfaction of users.*

**Keywords** : Transportation, Light Rail Transit (LRT), Service Quality.

## **A. PENDAHULUAN**

Transportasi menjadi kebutuhan primer bagi kehidupan masyarakat perkotaan. Kebutuhan transportasi cukup besar mengingat populasi masyarakat perkotaan yang setiap tahun meningkat. Manfaat yang dirasakan masyarakat dengan adanya transportasi memungkinkan pemerintah untuk menyediakan jenis transportasi yang efisien dan efektif (Azwar et al., 2022). Hal tersebut juga dilandaskan berdasarkan hasil survei yang dimana masyarakat perkotaan seperti DKI Jakarta dan sekitarnya memiliki intensitas tinggi dalam melakukan perjalanan di dalam area Ibu Kota. Penduduk DKI Jakarta sudah mencapai 10,6 juta jiwa (BPS, 2022), sehingga kepadatan penduduk sudah cukup tinggi. Sehingga menyebabkan perkembangan wilayah DKI Jakarta sangat cepat, bahkan telah menjadi pusat kegiatan pembangunan (Sahara & Delvia Yuliana, 2021). Oleh karena itu, kebutuhan akan transportasi sangat tinggi pada masyarakatnya. Transportasi dimanfaatkan sebagai distribusi kebutuhan primer sekunder, wisata, pekerjaan dan lainnya (Djie & Sumarno, 2020).

Salah satu bentuk transportasi yang sedang dikembangkan oleh pemerintah Indonesia untuk wilayah Jakarta dan sekitarnya yaitu Light Rail Transit (LRT) dengan diterbitkan Peraturan Presiden No. 98 pada tahun 2015 berkaitan percepatan penyelenggaraan Kereta Api Ringan (LRT) yang menargetkan Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Jabodetabek). Pemerintah beranggapan bahwa moda transportasi ini akan memiliki dampak besar bagi masyarakat Jakarta dalam memenuhi kebutuhan transportasi di era kemacetan yang panjang (Sidjabat et al., 2021). Solusi yang baik ketika banyaknya penduduk yang menggunakan kendaraan pribadi sehingga menyebabkan kemacetan hampir disetiap hari kehidupan masyarakat Jakarta, terkadang hal ini menjadikan penduduk kewalahan untuk memenuhi kebutuhan karena terjebak kemacetan di jalan-jalan Ibu Kota DKI Jakarta.

Pengembangan moda transportasi LRT untuk mendukung dan mengantisipasi kondisi moda transportasi dikalangan masyarakat. Pengembangan LRT Jakarta (Kereta Api Ringan) termasuk dalam moda transportasi jenis kereta api memiliki kepopuleran wilayah DKI Jakarta. LRT ini memiliki lintasan khusus yang memungkinkan tidak mempengaruhi kondisi lalu lintas lain dengan kemampuan angkut (daya tampung) lebih besar dua kali lipat dibandingkan bus terpadu. Berlandaskan pada Peraturan yang ditetapkan oleh Gubernur DKI Jakarta dengan nomor 103 pada tahun 2007 terkait dengan Pola Transportasi Makro, maka LRT merupakan sebuah angkutan yang bersifat umum dan massa yang cepat memanfaatkan daya ringan kereta. LRT juga dikelan sebagai sistem dalam kereta api bertujuan untuk mengangkut penumpang yang dioperasikan hanya kawasan perkotaan, memiliki konstruksi bangunan yang ringan, beroperasi bersamaan dengan kendaraan di area lain yang lain (Ramadianti &

Widyaningsih, 2020). Dengan kata lain, LRT memiliki lintasan lalu lintas khusus sehingga tidak mengganggu operasi kendaraan lainnya. Dengan hal itu, akan memperlancar arus barang dan jasa guna menunjang kegiatan (Sahara & Annas Ruli Pradana, 2021)

LRT yang berada di Jakarta mempunyai aspek keunggulan yakni keberadaan stasiun Velodrome cukup strategis dengan daya tarik stadion Jakarta Internasional Velodrome, dekat dengan pusat pembelajaran Arion Mall dan memiliki integrasi pada halte transjakarta. Selain itu, LRT Velodrome memiliki koneksi dengan KRL maupun MRT Jakarta. Sehingga masyarakat akan sangat terbantu dengan keberadaan LRT Jakarta (Ramadianti & Widyaningsih, 2020). Keunggulan stasiun tersebut sangat memberikan paradig baru pada masyarakat untuk menggunakan moda transportasi LRT.

LRT Jakarta memang terbilang masih muda dan terbatas lintasan karena hanya Pegangsaan Dua – Velodrome. Hal ini menjadikan belum banyaknya penduduk yang memanfaatkan moda transportasi ini (Anissa et al., 2020). Akan tetapi, perlu adanya integrasi kualitas pelayanan yang baik bagi penumpang agar dijadikan sebagai referensi dan kenyamanan penumpang demi menjaga partisipasi, loyalitas dan keinginan yang tetap bagi penduduk untuk menggunakan layanan LRT Jakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ramadianti & Widyaningsih, 2020), menemukan bahwa, moda transportasi LRT Jakarta berada pada kategori II yang memiliki kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan penumpang, oleh karena itu, pelayanan perlu dipertahankan. Sehingga pelayanan transportasi sangat penting karena fungsi transportasi yang strategis adalah untuk menciptakan stabilitas dan kelangsungan kegiatan masyarakat dan roda pemerintahan (Sahara et al., 2021). Akan tetapi, secara efisien dan efektivitas perlu ditingkatkan karena masih belum maksimal. Tarif yang ditetapkan oleh pemerintah dalam perjalanan LRT cukup besar (Sianipar, 2020), sehingga masyarakat banyak memilih untuk tidak menggunakan moda transportasi LRT sekitar 34%, sedangkan yang tetap menggunakan hanya 32%, selebihnya menjawab ragu-ragu. Kondisi pengeluaran biaya transportasi LRT sekitar 10% dari gaji seorang karyawan, maka dari itu banyak memilih beralih moda transportasi (tidak menggunakan LRT). Selain itu, tingkat kepuasan pelanggan cukup tinggi sekitar 85% merasakan kepuasan menggunakan LRT (Handoko, 2020), dengan faktor hambatan penggunaan LRT yaitu pelayanan penjualan tiket yang masih menggunakan sistem manual dan antrian untuk membelinya. Konsep konstruksi LRT juga mendukung berbagai jenis penumpang, salah satunya adalah masyarakat yang termasuk dalam Disabilitas sudah disiapkan area khusus untuk melakukan perjalanan menggunakan LRT (Anissa et al., 2020). Keberadaan LRT memiliki dampak pada kondisi hunian masyarakat disekitar area stasiun, memberikan

kemudahan bagi penduduk dalam menjangkau tempat kerja dan mengurangi dampak negatif geografis akibat pembangunan rel LRT (Dziauddin et al., 2015). Selain itu dampak yang diberikan dari LRT pada sektor ekonomi masyarakat. Sehingga LRT memberikan efek terhadap pertumbuhan ekonomi, hal ini juga menjadi sebuah indikator ekonomi negara (Sahara et al., 2022).

## B. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yakni kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini memudahkan peneliti untuk menjelaskan fenomena yang terjadi saat berada dilapangan. Populasi penelitian ini yakni semua penumpang yang sedang menaiki LRT Jakarta. Teknik pengambilan sampel memanfaatkan teknik *Accidental Sampling*. Teknik ini merupakan pengambilan sampel berlandaskan kepada sifat kebetulan, artinya setiap orang yang ditemui oleh penelitian dijadikan sebagai sampel, dengan pertimbangan sampe tersebut masuk dalma kriteria sebagai informan data penelitian. Konsep pengambilan sampel ini tidak menetapkan terlebih dahulu banyaknya sampel, akan tetapi peneliti langsung melakukan pengumpulan data atas unit populasi yang ditemui (Etikan, 2017). Sehingga didapatkan 16 penumpang LRT Jakarta yang dijadikan sebagai sampel penelitian.

Analisi data menggunakan tabel frekuensi dengan rumus yaitu:

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

p : Persentase

f : Frekuensi

n : Jumlah sampel

Setelah didapatkan data dan diolah menggunakan tabel frekuensi, maka selanjutnya dilakukan analisis deskriptif untuk menjelaskan hasil penelitian yang didapatkan.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 13 Februari 2023 sekitar pukul 09.15 – 11.14 (WIB). Dari hasil penelitian didapatkan sampel sebanyak 16 responden yang ingin dijadikan sampel. Data responden sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Responden Penumpang LRT Jakarta**

<b>Responden</b>	<b>Rentang Usia</b>	<b>Status Pekerjaan</b>
1	18 - 25	Mahasiswa
2	18 - 25	Mahasiswa
3	18 - 25	Mahasiswa
4	18 - 25	Mahasiswa
5	18 - 25	Mahasiswa
6	18 - 25	Mahasiswa
7	18 - 25	Mahasiswa
8	18 - 25	Mahasiswa
9	18 - 25	Mahasiswa
10	18 - 25	Mahasiswa
11	18 - 25	Mahasiswa
12	18 - 25	Mahasiswa
13	18 - 25	Mahasiswa
14	18 - 25	Mahasiswa
15	18 - 25	Mahasiswa
16	18 - 25	Mahasiswa

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

**Tabel 2. Tabel Frekuensi Hasil Penelitian**

<b>Responden</b>	<b>Pertanyaan 1</b>	<b>Pertanyaan 2</b>	<b>Pertanyaan 3</b>	<b>Pertanyaan 4</b>	<b>Total</b>
1	3	4	4	5	16
2	3	4	3	4	14
3	3	3	4	4	14
4	5	4	4	4	17
5	3	4	4	4	15
6	3	3	4	4	14
7	3	4	4	5	16
8	3	4	4	4	15
9	3	4	4	4	15
10	3	4	4	5	16
11	5	4	4	4	17
12	3	4	4	4	15
13	3	3	4	4	14
14	1	4	3	4	12
15	1	4	4	4	13
16	3	4	4	4	15
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>67</b>	<b>238</b>
<b>F</b>	<b>3</b>	<b>3.8125</b>	<b>3.875</b>	<b>4.1875</b>	<b>14.875</b>

## **2. Pembahasan**

Pertanyaan 1: Seberapa sering anda Menggunakan Transportasi umum Terutama LRT? Dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa frekuensi untuk pertanyaan ini didapatkan sebesar 3%. Artinya hanya 2 orang dari responden yang sering menggunakan moda transportasi LRT Jakarta. Responden yang lain lebih banyak menjawab jarang menggunakan LRT Jakarta. Kondisi harga, lokasi rumah dan kantor menjadi faktor penghambat seseorang untuk sering memanfaatkan LRT Jakarta. Apalagi banyak pesaing transportasi yang murah dan dapat menjangkau lokasi yang lebih luas.

Pertanyaan 2: Menurut Anda Apakah Pelayanan dan Fasilitas LRT sudah ramah Disabilitas? Hasil pengolahan data penelitian, ditemukan bahwasannya frekuensi layanan khusus untuk Disabilitas dalam LRT berada pada angka 3.8125%. Bermakna bahwa fasilitas penunjang untuk masyarakat Disabilitas cukup memuaskan karena banyak responden yang menjawab sudah terpenuhi. Akan tetapi belum maksimal fasilitas pelayanan sehingga perlu ditingkatkan untuk menjamin tingkat keamanan, keselamatan dan kenyamanan penduduk Disabilitas.

Pertanyaan 3: Menurut Anda sebagai Pengguna transportasi umum, apakah moda transportasi LRT sudah memberikan kemudahan terkait informasi perjalanan? Hasil pengolahan data didapatkan bahwa kemudahan yang diterima oleh penumpang LRT Jakarta berada pada angka 3.875%. Kebanyakan penumpang sudah merasa informasi yang diberikan tentang perjalanan cukup memuaskan. Artinya pihak pengelola LRT perlu meningkatkan informasi agar penumpang merasakan tingkat kemudahan yang lebih tinggi, sebab informasi ini sangat dibutuhkan oleh penumpang, mengingat LRT Jakarta baru saja kembali beroperasi.

Pertanyaan 4: Seberapa tingkat kepuasan keselamatan yang diberikan oleh moda transportasi LRT? Dari hasil penelitian didapatkan bahwa, penumpang LRT Jakarta cukup puas dengan tingkat keselamatan ketika perjalanan menggunakan moda transportasi LRT dengan angka sebesar 4.1875%. Hal ini terbilang cukup baik bagi pengelola dan kualitas pelayanan LRT Jakarta. Sebab keselamatan adalah faktor dasar seseorang menggunakan sebuah transportasi.

Secara parsial, setiap item pertanyaan memiliki hasil yang cukup baik, cukup puas dan cukup menjanjikan bagi penumpang dalam menggunakan LRT Jakarta. Akan tetapi, hal ini perlu ditingkatkan oleh pengelola untuk menjamin dan memberikan kelayakan kualitas pelayanan dalam jangka panjang. Apalagi pemerintah menargetkan sekitar 7.000 penumpang LRT/hari-nya (Mar'atul Khumairoh, 2022).

Secara simultan, kualitas pelayanan LRT masih cukup rendah yaitu 14.875% sehingga pihak pengelola LRT harus bisa memaksimalkan saran dan mengubah arah kualitas pelayanan menjadi lebih baik di masa mendatang. Saat ini, LRT baru kembali beroperasi sehingga perlu penyesuaian yang panjang, apalagi setelah melewati masa pandemic Covid-19 yang telah menjadikan transportasi redup dalam beberapa tahun.

#### **D. KESIMPULAN**

Moda transportasi LRT Jakarta khusus Pegangsaan Dua-Veloderom secara parsial cukup baik kualitas pelayanan terhadap penumpang. Bukan hanya penumpang biasa, akan tetapi fasilitasnya sudah menjangkau penduduk disabilitas yang juga membutuhkan transportasi. Akan tetapi, secara simultan kualitas masih belum cukup dijadikan sebagai referensi yang terbaik untuk moda transportasi umum yang efisien dan efektif.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Anissa, I. N., Saladin, A., & Rahmah, N. (2020). Konsep Integrasi Stasiun LRT Bekasi Timur Dengan Kawasan Mixed-Use LRT City Bekasi Timur. *Jurnal Arsitektur ZONASI*, 3(3), 291–298. <https://doi.org/10.17509/jaz.v3i3.27050>
- Azwar, S.A., Sahara, S. and Ginting, M.H. (2022). INTERMODAL CONNECTIVITY AT KAMPUNG RAMBUTAN BUS TERMINAL. *International Journal of Research - GRANTHAALAYAH*, [online] 10(11). doi: <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i11.2022.4839>.
- BPS, Statistik Indonesia 2022 1 (2022). <https://www.bps.go.id/publication/2020/04/29/e9011b3155d45d70823c141f/statistik-indonesia-2020.html>
- Djie, T. N., & Sumarno, S. (2020). Evaluasi Teknis Rencana Jalur Light Rail Transit (LRT) Di Wilayah Bandung Raya. *Reka Geomatika*, 2018(1), 11–25. <https://doi.org/10.26760/jrg.v2018i2.2262>
- Dziauddin, M. F., Powe, N., & Alvanides, S. (2015). Estimating the Effects of Light Rail Transit (LRT) System on Residential Property Values Using Geographically Weighted Regression (GWR). *Applied Spatial Analysis and Policy*, 8(1), 1–25. <https://doi.org/10.1007/s12061-014-9117-z>
- Etikan, I. (2017). Sampling and Sampling Methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6), 5–7. <https://doi.org/10.15406/bbij.2017.05.00149>
- Handoko. (2020). Analisis Manajemen Pelayanan Publik Bagi Pengguna Kereta Api LRT di Kota Palembang. *Agregat*, 5(1), 416–421. <https://doi.org/10.30651/ag.v5i1.4980>
- Mar'atul Khumairoh. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Light Rail Transit (LRT) Palembang. In *Fakultas Ekonomi Dan*

*Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.* <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint>

- Ramadianti, K., & Widyaningsih, N. (2020). Kajian Preferensi Pengguna Moda Transportasi Kereta Api LRT Jakarta Menuju Stasiun LRT Velodrome. *Wahana Teknik Sipil: Jurnal Pengembangan Teknik Sipil*, 25(2), 158. <https://doi.org/10.32497/wahanats.v25i2.2162>
- SAHARA, S. and Annas Ruli Pradana (2021). OPTIMALISASI PENGGUNAAN FORKLIFT TERHADAP KELANCARAN PROSES BONGKAR STEEL COIL DI PT. DAISY MUTIARA SAMUDRA. *LOGISTIK*, [online] 14(1), pp.57–68. doi:<https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20508>.
- SAHARA, S. and Delvia Yuliana (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM BOARDING PASS DI GATE KEBERANGKATAN TERMINAL TERPADU PULO GEBAN. *LOGISTIK*, [online] 14(1), pp.44–56. doi:<https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>.
- Sahara, S., Hadi, W. and Yuli Purnama Putra (2022). Analisis Faktor Penyebab Kesalahan Penetapan HS Code (Studi Kasus : Impor Ball Valve PT. Global Cargo System). *LOGISTIK*, [online] 15(01), pp.48–63. doi:<https://doi.org/10.21009/logistik.v15i01.26608>.
- Sahara, S., Ladesi, V.K., Hadi, W. and Verawati, K. (2021). Ramp check examination evaluation of public transport business. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, [online] 1098(2), p.022069. doi:<https://doi.org/10.1088/1757-899x/1098/2/022069>.
- Sianipar, A. (2020). Kajian Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Lrt Jabodebek. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 21(1), 13–20. <https://doi.org/10.25104/jptd.v21i1.962>
- Sidjabat, S., Setyowati, T. M., & Perwitasari, E. P. (2021). Tingkat Efektifitas Dan Efisiensi Terhadap Kebutuhan Pelanggan Pengguna Jasa Light Rail Transit Effective And Efficiency Influence On Customer Needs Of Light Rail Transit Service Users. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik* , 7(3), 269–276. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmbtl>