

## ANALISIS TINGKAT PELAYANAN INTEGRASI ANTARMODA BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA KRL DI STASIUN MANGGARAI

Akbar Danindra Montana<sup>1</sup>, Yenita<sup>2</sup>

<sup>1</sup>PTDI-STTD Bekasi

<sup>2</sup>Universitas Tarumanagara

Email: [akbar.danindra@ptdisttd.ac.id](mailto:akbar.danindra@ptdisttd.ac.id)

### Abstrak

Studi ini bertujuan untuk menilai tingkat pelayanan integrasi antarmoda pada pelayanan moda KRL Stasiun Manggarai menurut persepsi penggunanya. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dengan metode kuantitatif CSI dan IPA yang didapat dari variable yang sudah disesuaikan ke dalam 5 dimensi kualitas pelayanan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan KRL terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Manggarai telah memenuhi kategori puas dalam tingkat nilai kepuasan pengguna sebesar 70,1%. Namun masih terdapat pelayanan yang belum memenuhi kategori seperti Jarak tempuh Stasiun Manggarai menuju moda transportasi lainnya dan Kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi.

**Kata Kunci:** KRL, Transportasi Umum, Angkutan Umum, Integrasi Antarmoda, Kualitas Pelayanan.

### Abstract

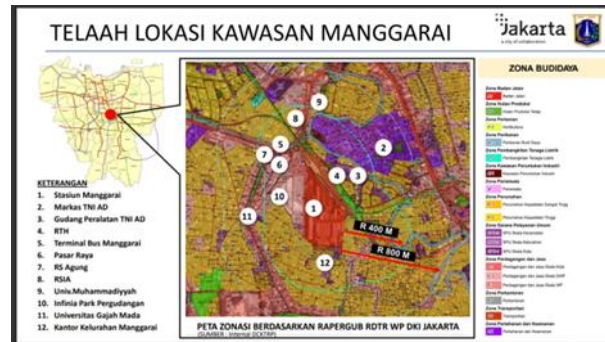
*This study aims to assess the level of intermodal integration services in the Manggarai Station KRL service according to the user's perception. This study uses descriptive analysis techniques with quantitative CSI and IPA methods obtained from variables that have been adjusted into 5 dimensions of service quality. From this study it shows that the results of KRL services on intermodal integration in the Manggarai Region have fulfilled the satisfaction category in the user satisfaction level of 70.1%. However, there are still services that do not meet categories such as the distance from Manggarai Station to other modes of transportation and the ease of KRL users changing modes of transportation.*

**Keywords:** KRL, Public Transport, Public Transportation, Intermodal Integration, Service Quality.

### A. PENDAHULUAN

DKI Jakarta merupakan Ibu Kota Indonesia yang memiliki kemajuan dan perkembangan pesat dalam berbagai bidang dan sektor. Melihat cepatnya perkembangan Kota Jakarta berakibat pada tingkat perpindahan penduduk (urbanisasi) dan pertumbuhan penduduk yang meningkat di Ibu Kota Jakarta. Berbanding lurusnya peningkatan laju pertumbuhan penduduk dengan peningkatan permintaan akan pergerakan pada masing-masing individu untuk melakukan aktivitas (Errampalli et al., 2020)(El Deeb & Africa, 2019). Hal ini mengakibatkan kebutuhan akan transportasi juga meningkat. Kebijakan umum pembangunan transportasi di Indonesia khususnya DKI Jakarta yaitu pembangunan dan pengembangan transportasi umum yang terpadu (Andriansyah & Si, 2015)(Letunaung et al., 2021). Pergerakan masyarakat dalam sistem transportasi multimoda terdiri dari rangkaian transportasi umum yang terintegrasi secara terpadu (Sitorus, Sony, & Sihombing, 2016)(Sultan et al.,

2020). Pelayanan integrasi antarmoda telah menjadi kunci pada pelayanan sektor transportasi umum untuk masyarakat, dengan memastikan kemudahan penggunaannya dalam berganti moda transportasi sehingga mendapatkan jaminan seperti tepatnya waktu pelayanan serta terjangkau biaya yang didapatkan (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021)(Tuti, 2020). Kereta Rel Listrik (KRL) merupakan salah satu jenis moda transportasi umum yang terdapat di Jakarta dimana memiliki kapasitas daya angkut terbesar dari 2 jenis moda Kereta lainnya yaitu MRT (*Mess Rapid Transit*) dan LRT (*Light Rail Transit*). Terbukti dengan jumlah penumpang yang dapat diangkut pada wilayah Jabodetabek yang terlayani oleh KRL sebanyak 1 juta orang perharinya telah menandakan bahwa KRL mampu menampung mobilitas penduduk di wilayah Jabodetabek.



**Gambar 1. Peta Titik Lokasi Moda Transportasi dan Tata Guna Lahan di Kawasan Manggarai**

Sumber: Rapat Pembahasan Operasional Stasiun Manggarai dengan Pemprov DKI, 2022

Tingginya pengguna KRL dapat membawa pengaruh positif terhadap pemakaian transportasi umum jenis lainnya di Jakarta. Salah satu dampaknya yaitu kepada pelayanan integrasi antarmoda KRL Stasiun Manggarai terhadap Kawasan Manggarai. Kawasan Manggarai merupakan Kawasan transit bagi pengguna KRL yang berada di lingkungan sekitar bisnis central Jakarta. Kawasan Manggarai dengan konsep *Transit Oriented Development* (TOD) termasuk dalam RDTR dan Peraturan Zonasi di rencanakan sebagai pusat kegiatan primer dalam RTRW Provinsi DKI Jakarta tahun 2011- 2030 dan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2014 dengan titik perpindahan antar moda transportasi Dalam mendukung rencana tersebut di Kawasan Manggarai. memiliki berbagai moda transportasi umum seperti Halte Bus Trans Jakarta Manggarai, dan Jak lingko Mikrotrans. Sehingga harapannya Kawasan Manggarai menjadi kawasan transit yang nyaman untuk penunjang pergerakan masyarakat dalam melakukan aktifitasnya khususnya pekerja.

Hal tersebut dikarenakan Kawasan Manggarai merupakan kawasan yang diperuntukkan sebagai kawasan perkantoran (Gambar 1). Pada Kawasan Manggarai dominan masyarakat bekerja sebagai Anggota TNI, Karyawan BUMN, Pegawai Rumah Sakit dan Wirausaha (Muzakkiy, 2016). Padatnya aktifitas bisnis di Kawasan Manggarai didukung oleh dilakukannya pekerjaan peningkatan kapasitas di Stasiun karena dinilai memiliki peran strategis terhadap mobilitas masyarakat yang beraktifitas di Kawasan Manggarai dan Tanah Abang. Pada rencana pembangunan jalur transportasi massal di DKI Jakarta, Stasiun Manggarai direncanakan menjadi stasiun pusat untuk mengakomodasi pelayanan kereta baik jarak dekat ataupun jarak jauh. Hal tersebut didukung oleh penyediaan pelayanan KRL Stasiun Manggarai yang dapat dikatakan secara keseluruhan sudah cukup optimal dengan dibuktikan pengguna dari KRL Stasiun Manggarai setiap harinya dapat mencapai kurang lebih 15.000 pengguna. KRL Stasiun Manggarai memiliki pelayanan pada integrasi yang belum memberikan pelayanan yang maksimal seperti sarpras pendukung integrasi antar moda belum sepenuhnya memadai, *time headway* yang tidak teratur, minimnya petunjuk informasi dan jadwal keberangkatan yang sering tidak sesuai.

Oleh karenanya perlu adanya pembenahan akan peningkatan pelayanan KRL Stasiun Manggarai pada integrasi antar moda di Kawasan Manggarai dalam persepsi pekerja, mengingat KRL Stasiun Manggarai sebagai moda transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat terkhususnya pekerja yang dalam melakukan aktifitasnya di Kawasan Manggarai menggunakan layanan KRL Stasiun Manggarai dan KRL Stasiun Manggarai juga menjadi stasiun pusat yang menghubungkan Kota Jakarta dengan area sekitarnya.

## B. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan penyebaran kuesioner. Sampel yang diambil menggunakan kuesioner google form yang terdiri dari responden terpilih yaitu masyarakat yang melakukan aktifitas dengan layanan KRL Stasiun Manggarai maupun hanya transit di Kawasan Manggarai. Data yang sudah didapat kemudian dilakukan analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), kemudian dilanjutkan ke tahap selanjutnya dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui *gap* atau kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan yang terdapat pada integrasi KRL di Kawasan Manggarai yang nantinya akan menjadi bahan untuk menyusun prioritas penanganan dan peningkatan kualitas pelayanan KRL.

1. Tolak ukur terhadap indikator kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) adalah indeks yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yang menyeluruh melalui pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari berbagai atribut-atribut kualitas pelayanan yang akan dinilai. Pada penelitian ini analisis *Customer Satisfaction Index* berfungsi sebagai tolak ukur tingkat kepuasan pengguna pelayanan KRL terhadap integrasi antar moda di Kawasan Manggarai, yang mana nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI dapat dikatakan rendah atau belum memuaskan apabila memiliki nilai antara 0 - 50%, kemudian nilai CSI yang dikatakan cukup puas berkisar antara 51 - 65%, sedangkan nilai CSI yang berada pada kisaran 66 - 80% dapat dikatakan puas, apabila nilai CSI memiliki nilai berkisar antara 81-100% adalah masuk kedalam nilai yang sangat memuaskan.
2. Alat yang berguna dalam menguji kepuasan pelanggan dan strategi adalah manajemen *Importance Performance Analysis* (IPA) yang mana penggunaan IPA untuk mengukur kesenjangan antara tingkat kepentingan pelayanan dan tingkat kinerja pada integrasi KRL di Kawasan Manggarai yang nantinya bisa menjadi bahan untuk penyusunan prioritas penanganan dan peningkatan kualitas pelayanan KRL. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu pelayanan bagi pengguna terhadap kinerja pelayanan, dalam penyusunan tingkat kepuasan terdapat 5 tingkat Skala Likert yang mana penggunaannya sebagai tolak ukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dengan bobot sebagai berikut: 1) Jawaban tidak penting/baik, bobot 1 Tingkat kesesuaian; 2) Jawaban kurang penting/baik, bobot 2; 3) Jawaban cukup penting/baik, bobot 3; 4) Jawaban penting/baik, bobot 4; dan 5) Jawaban sangat penting/baik, bobot 5.

Penilaian inilah yang menentukan urutan pada prioritas peningkatan jenis *variable* yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan, penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, yang mana X adalah tingkat kualitas pelayanan KRL Stasiun Manggarai, sedangkan Y adalah tingkat kepentingan pelanggan. Nilai  $T_{ki} > 100\%$  adalah jika kualitas pelayanan KRL dianggap telah memenuhi kepuasan pelanggan dan pun sebaliknya, dengan penggunaan rumus sebagai berikut:

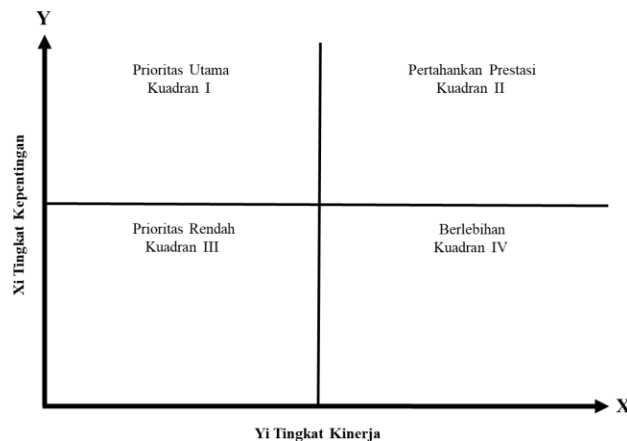
$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Bobot penilaian pengguna terhadap kinerja integrase KRL Stasiun Manggarai

Yi = Bobot penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan atribut KRL Stasiun Manggarai

Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah bagian garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y, dimana X merupakan rata-rata bobot tingkat kinerja dan Y merupakan rata-rata bobot tingkat kepentingan. Nilai atribut X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinasi titik-titik memposisikan suatu atribut terletak dimana diagram kartesius.



**Gambar 2. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis**

Sumber: Supranto (2001)

Pada diagram kartesius dalam analisis *Importance Performance Analysis* menjelaskan bahwa kuadran I adalah kuadran yang menunjukkan atribut pelayanan dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah, kuadran II adalah tingkat kepentingan dan kinerja tinggi pada masing-masing atribut pelayanannya. Kuadran III yaitu kuadran yang memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang rendah dengan tingkat kepentingan rendah, tetapi memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Kuadran IV adalah yang memiliki tingkat kinerja melebihi dari target pelayanan. Atribut kualitas pelayanan KRL Stasiun Manggarai terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Manggarai disajikan pada :

**Tabel 1.** Atribut Kualitas Pelayanan KRL Stasiun Manggarai Terhadap Integrasi Antarmoda di Kawasan Manggarai

No	Variabel Pelayanan
<b><i>Reliability (keandalan)</i></b>	
1	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya di Stasiun Manggarai
2	Adanya konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya
3	Jarak tempuh Stasiun Manggarai menuju moda transportasi lainnya tidak jauh
4	Kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi lainnya
<b><i>Responsiveness (daya tanggap)</i></b>	
1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan Stasiun Manggarai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna mengenai moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai
2	Kecepatan pelayanan Stasiun Manggarai dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna dalam perpindahan moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai
<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>	
1	Keamanan dan kenyamanan dalam berganti moda transportasi lainnya
2	Jadwal perjalanan KRL tepat waktu sehingga terjadi konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya

<b><i>Empathy (Empati)</i></b>	
1	Keramahan dan kesopanan petugas Stasiun Manggarai dalam memberikan informasi terkait perpindahan moda transportasi lainnya kepada pengguna
2	Kemampuan petugas Stasiun Manggarai dalam memberikan informasi terkait perpindahan moda transportasi lainnya kepada pengguna dengan tepat
<b><i>Tangible (Bukti Langsung)</i></b>	
1	Ketersediaan loket di Stasiun Manggarai yang dapat melayani tiket moda transportasi lainnya
2	Fasilitas Eskalator, Lift dan Tangga
3	Fasilitas Penyandang Disabilitas
4	Ketersediaan signage mengenai moda transportasi lainnya dalam Stasiun Manggarai
5	Tersedia jalur pejalan kaki untuk perpindahan moda transportasi lainnya

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Analisis Tingkat Pelayanan Integrasi Antarmoda di Kawasan Manggarai Berdasarkan Persepsi Pengguna KRL di Stasiun Manggarai

Pada analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan integrasi KRL dengan moda transportasi lainnya yang terdapat di Kawasan Manggarai akan membahas mengenai atribut-atribut pelayanan yang memiliki kinerja yang rendah serta belum memenuhi kebutuhan pengguna dari KRL dalam pelaksanaan integrasi dengan moda transportasi umum lainnya pada Kawasan Manggarai.

#### ***Reliability (Keandalan)***

Penelitian pada *Reliability* (keandalan) ini adalah melihat kemampuan Stasiun Manggarai dalam pelaksanaan pelayanan terkait integrasi moda transportasi umum yang terdapat di Kawasan Manggarai kepada penggunaanya secara baik (Tabel 2).

**Tabel 2. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi *Reliability***

<b>Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Reliability</i></b>		<b>Tingkat Kinerja X</b>	<b>Tingkat Kepentingan</b>
<b>R.1</b>	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya	157	176
<b>R.2</b>	Adanya konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi Lainnya	186	208
<b>R.3</b>	Jarak tempuh Stasiun Manggarai menuju moda transportasi lainnya tidak jauh	96	192
<b>R.4</b>	Kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi lainnya	91	117

Sumber: Peneliti, 2023

#### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

Pada penelitian *Responsiveness* (daya tanggap) ini melihat kesiapan Stasiun Manggarai dalam memenuhi kebutuhan integrasi atau perpindahan moda transportasi umum lainnya di Kawasan Manggarai dengan menyediakan pelayanan seperti pelanggan harapkan (Tabel 3).

**Tabel 3. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi *Responsiveness***

Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>		Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
RP1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan Stasiun Manggarai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna mengenai moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai	132	157
RP2	Kecepatan pelayanan Stasiun Manggarai dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna dalam perpindahan moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai	112	196

***Assurance (Jaminan)***

Penelitian pada *Assurance* (jaminan) ini melihat jaminan pengguna layanan oleh pihak KRL Stasiun Manggarai agar pelanggan mencapai tujuan perjalanan dengan aman serta tepat waktu pada saat berpindah moda transportasi umum lainnya pada kawasan Manggarai (Tabel 4)

**Tabel 4. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi *Assurance***

Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Assurance</i>		Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
A1	Keamanan dan kenyamanan dalam berganti moda transportasi lainnya	177	190
A2	Ketepatan Jadwal perjalanan KRL sehingga terjadi konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya	195	199

***Empathy (Empati)***

Pada penelitian *Empathy* (empati) ini untuk melihat tingkat kepedulian serta perhatian dari penyedia pelayanan KRL Stasiun Manggarai terhadap penggunaannya dalam memudahkan dan memberikan kenyamanan untuk melakukan transit atau perpindahan moda transportasi lainnya pada Kawasan Manggarai (Tabel 5).

**Tabel 5. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi *Empathy***

Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Empathy</i>		Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
E1	Kesopanan dan keramahan petugas Stasiun Manggarai terkait memberikan informasi perpindahan moda transportasi kepada pengguna	167	175
E2	Kemampuan petugas Stasiun Manggarai dalam memberikan informasi terkait perpindahan moda transportasi lainnya kepada pengguna dengan tepat	111	141

***Tangible (Bukti Langsung)***

Penelitian *Tangible* (Bukti Langsung) ini untuk melihat pelayanan secara fisik/langsung fasilitas-fasilitas penunjang yang diberikan oleh pihak Stasiun Manggarai untuk mempermudah pelaksanaan integrasi KRL dengan moda transportasi umum lainnya pada Manggarai (Tabel 6).

**Tabel 6. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada Dimensi *Tangible***

Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Tangible</i>		Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
T1	Ketersediaan loket di Stasiun Manggarai yang dapat melayani tiket moda transportasi lainnya	185	192
T2	Fasilitas Eskalator, Lift dan Tangga Fasilitas Penyandang Disabilitas	169	180
T3	Ketersediaan signage mengenai moda transportasi lainnya dalam Stasiun Manggarai	76	105
T4	Tersediaya jalur pejalan kaki untuk perpindahan moda transportasi lainnya	129	142

## 2. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan KRL pada Integrasi Antarmoda di Kawasan Manggarai

Pada penelitian kualitas pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Manggarai dengan Analisis *Customer Satifaction Index* (CSI) yaitu untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Perhitungan *Customer Satifaction Index* (CSI) merupakan presentase nilai *Weight Score* (WS) terhadap nilai maksimum pembobotan skala likert, dimana sebelumnya harus mengetahui nilai *Mean Importance Score* (MIS), *Mean Satisfaction Score* (MSS) serta nilai *Weight Factors* (WF), yang selanjutnya di akhir didapatkan *Weight Score* (WS) berfungsi untuk mendapatkan nilai *Customer Satifaction Index* (CSI) (Jinca, 2019). Perhitungan tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan KRL pada Integrasi Antarmoda di Kawasan Manggarai menggunakan analisis *Customer Satifaction Index* (CSI) telah tersedia di Tabel 7:

**Tabel 7. *Customer Satifaction Index* (CSI) kualitas pelayanan KRL pada integrasi antarmoda di Kawasan Manggarai**

Atribut Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kinerja	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	WF	WS	CSI
R1	3.14	3.52	7.92	27.9	5.57
R2	3.72	4.16	9.38	39	7.8
R3	1.92	3.84	4.84	18.6	3.72
R4	1.82	2.34	4.59	10.7	2.15
RP1	2.64	3.14	6.66	20.9	4.18
RP2	2.24	3.92	5.65	22.1	4.43
A1	3.54	3.8	8.93	33.9	6.78
A2	3.9	3.98	9.83	39.1	7.83
E1	3.34	3.5	8.42	29.5	5.9
E2	2.22	2.82	5.60	15.8	3.16
T1	3.7	3.84	9.33	35.8	7.16
T2	3.38	3.6	8.52	30.7	6.14
T3	1.52	2.1	3.83	8.05	1.61
T4	2.58	2.84	6.51	18.5	3.7
Total	39.66	47.4	100	351	70.1

Sumber: Peneliti, 2023

Dari hasil perhitungan *Customer Satifaction Index* (CSI) pada Tabel 7, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna kualitas pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Manggarai secara keseluruhan sebesar 70,1%.

Berdasarkan tabel kriteria dan kepuasan pengguna *Customer Satifaction Index* (CSI), tingkat kepuasan pengguna KRL secara keseluruhan termasuk kedalam kriteria puas, dari hasil analisis *Customer Satifaction Index* (CSI) dapat diketahui pelayanan-pelayanan yang mempunyai tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dengan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan pengguna yang tinggi yaitu pada atribut (R2) dengan Adanya konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (TransJakarta, Kereta Bandara, dan Jaklingko mikrotrans) sebesar 7,8 %, Ketepatan Jadwal perjalanan KRL sehingga terjadi konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (A2) sebesar 7,83%, (A1) dengan penjelasan Keamanan dan kenyamanan dalam berganti moda transportasi lainnya sebesar 6,78%.

Menurut pedoman integrasi antarmoda yang dikeluarkan oleh Institute for Transportation and Development Policy (ITDP), kawasan integrasi yang baik memiliki aksesibilitas dan konektivitas dalam radius 500 meter dari setiap stasiun atau halte angkutan umum massal yang ada dan difasilitasi oleh jalur pejalan kaki atau *pedestrian way*. Dapat dikatakan Kawasan Manggarai berdasarkan penelitian yang dilakukan di Jakarta untuk penerapan konsep integrasi moda transportasi publik dan pedoman integrasi antar moda menurut ITDP sudah memberikan pelayanan pada jarak antar moda di kawasan integrasi yang sesuai.

Adanya kemudahan pengguna dalam melakukan perpindahan moda transportasi dinilai menjadi faktor penentu kepuasan pengguna karena memberikan kemudahan akses menuju moda transportasi lainnya dan dapat menjadikan kawasan moda transportasi di Amerika Utara terintegrasi satu sama lain dan juga kemudahan pengguna dalam berganti moda transportasi dapat dilakukan dengan pemberian informasi mengenai perpindahan moda transportasi hingga akses pengguna dalam melakukan transit atau perpindahan moda transportasi (Manaugh et al., 2015). Pada kondisi lapangan di Kawasan Manggarai, kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi lainnya (MRT, TransJakarta, Kereta Bandara) yang dilakukan yaitu memberikan petunjuk informasi peta letak lokasi moda transportasi publik yang terapat di Kawasan Manggarai dan diberikannya fasilitas jalur pejalan kaki atau *pedestrian way* yang layak sesuai dengan standar sehingga pengguna dapat memberikan kemudahan akses menuju moda transportasi lainnya dengan berjalan kaki.

Pada penelitian mengenai tindakan peningkatan jalur pejalan kaki atau *pedestrian way* yang dilakukan di CBD Zhongguancun di Beijing, saat ini perhatian perencanaan sistem multimoda tidak hanya memperhatikan kendaraan bermotor saja melainkan prioritas saat ini diberikan kepada kawasan – kawasan transit tidak bermotor atau kepada pejalan kaki dan memberikan akses pejalan kaki dengan disediakannya *pedestrian way* yang baik dapat mempersingkat jarak dan waktu tempuh penumpang menuju titik pemberhentian moda transportasi (Zhou & Rana, 2012). Pada Stasiun Manggarai jalur pejalan kaki atau *pedestrian way* di Kawasan Manggarai sudah memberikan pelayanan yang baik kepada penggunanya dalam melakukan perpindahan moda transportasi dari KRL menuju moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai. Fasilitas *pedestrian way* seperti jalur khusus pengguna difable, lampu penerangan disetiap sudut *pedestrian way* dan pembatan atau bollard antara jalur pejalan kaki dengan kendaraan bermotor sudah tersedia pada *pedestrian way* di Kawasan Manggarai.

### **3. Importance Performance Analysis (IPA) Kualitas Pelayanan KRL Terhadap Integrasi Atarmoda Di Kawasan Manggarai**

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada penelitian kualitas pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Manggarai, digunakan untuk mengetahui tingkat kesenjangan dan kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dari pelayanan KRL terhadap



integrasi atarmoda di Kawasan Manggarai dengan melakukan perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Berdasarkan hasil dari kuesioner data stasistik mengenai nilai kesengajaan atau gap antara kinerja dan kepentingan pada masingmasing atribut pelayanan seperti pada Tabel 8:

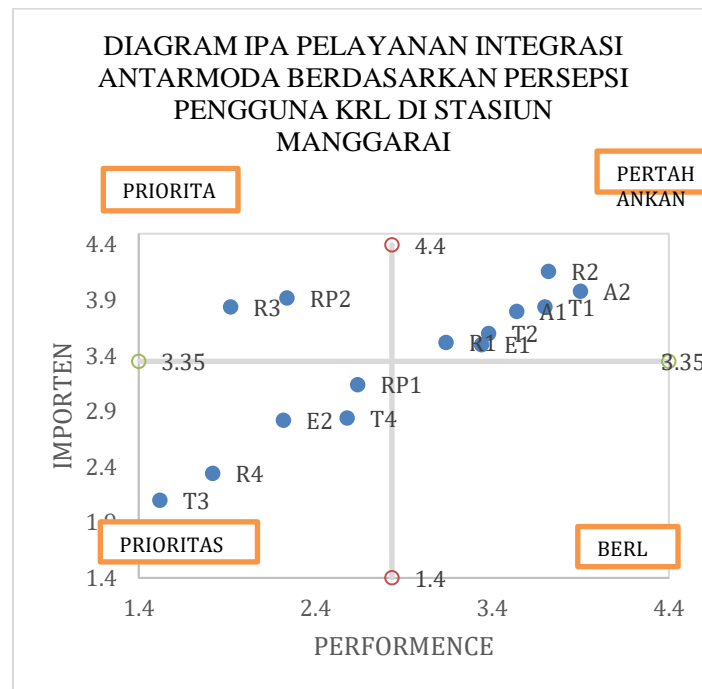
**Tabel 8. *Importance Performance Analysis* Kualitas Pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Manggarai**

Atribut Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kinerja	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
<i>Reliability</i>			
<b>R.1</b>	3.14	3.52	89.20%
<b>R.2</b>	3.72	4.16	89.42%
<b>R.3</b>	1.92	3.84	50.00%
<b>R.4</b>	1.82	2.34	77.78%
<i>Responsiveness</i>			
<b>RP1</b>	2.64	3.14	84.08%
<b>RP2</b>	2.24	3.92	57.14%
<i>Assurance</i>			
<b>A1</b>	3.54	3.8	93.16%
<b>A2</b>	3.9	3.98	97.99%
<i>Empathy</i>			
<b>E1</b>	3.34	3.5	95.43%
<b>E2</b>	2.22	2.82	78.72%
<i>Tangible</i>			
<b>T1</b>	3.7	3.84	96.35%
<b>T2</b>	3.38	3.6	93.89%
<b>T3</b>	1.52	2.1	72.38%
<b>T4</b>	2.58	2.84	90.85%
<b>TOTAL</b>	39.66	47.4	
<b>Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan</b>	2.83	3.39	

Sumber: Peneliti, 2020

Berdasarkan Tabel 8. terlihat bahwa tingkat kesesuaian pada pelayanan KRL terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Manggarai dianggap belum mampu memenuhi harapan dari penggunanya karena nilai TKi < 100%.

Pada Gambar 3 diagram kartersius diatas dapat dilihat bahwa diagram atribut pelayanan tersebar pada semua kuadran, dimana **kuadran satu** merupakan kuadran yang menunjukkan bahwa atribut pelayanan dengan tingkat kepentingan tinggi, tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah. Dapat dikatakan pengguna KRL Stasiun Manggarai dalam melakukan perpindahan moda belum sesuai dengan keinginan pengguna atau belum puas. Sehingga kuadran ini disebut dengan kuadran prioritas utama. Atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran satu (prioritas utama) yaitu R1, R2, RP1, A2, T2 dan T3.



**Gambar 3. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis**

Sumber: Suryanto (2011)

**Kuadran dua** merupakan kuadran dengan tingkat kepentingan dan kinerja tinggi pada masing-masing atribut pelayanannya. Sehingga kuadran ini biasa disebut dengan kuadran pertahankan dan harus terus dikelola dengan baik. Berdasarkan gambar diagram kartesius, atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran dua (dipertahankan) yaitu R3, R4, A1 dan T5.

**Kuadran ketiga** merupakan kuadran yang memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang rendah. Kuadran ini dirasa tidak terlalu penting oleh pengguna dan pihak KRL Stasiun Manggarai dalam memperbaiki kinerjanya. Sehingga pada kuadran ketiga ini disebut dengan kuadran prioritas rendah. Berdasarkan gambar diagram kartesius, atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran tiga (prioritas rendah) yaitu RP2, T1 dan T4.

**Kuadran keempat** merupakan kuadran dengan tingkat kepentingan rendah, tetapi memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Dapat dikatakan atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran ini dianggap kurang penting atau krusial oleh pengguna namun kinerjanya bagus sehingga dirasakan terlalu berlebihan sehingga dirasakan terlalu berlebihan dan juga memuaskan pengguna.

Berdasarkan gambar diagram kartesius, atribut pelayanan yang masuk kedalam kuadran empat (berlebihan) yaitu E1 & E2.

#### **4. Prioritas Peningkatan dan Penanganan Kualitas Pelayanan KRL terhadap Integrasi Atarmoda di Kawasan Manggarai DKI Jakarta**

Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) integrasi KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai, dapat diketahui atribut-atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk pengembangan integrasi KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai yang lebih baik lagi kedepannya. Sehingga KRL Stasiun Manggarai secara keseluruhan pelayanan dalam integrasi dapat memuaskan penggunanya. Atribut pelayanan yang diprioritaskan adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran 1 dalam diagram kartesius yang termasuk kedalam dimensi kualitas pelayanan *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *tangible* (bukti langsung). Prioritas penanganan pada atribut-atribut pelayanan diurutkan berdasarkan dari atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian terendah seperti pada Tabel 9.

**Tabel 9. Prioritas Penanganan Peningkatan Kualitas Pelayanan KRL terhadap Integrasi Atarmoda di Kawasan Manggarai**

Prioritas	Atribut Pelayanan
1	(R3) Jarak tempuh dari Stasiun Manggarai ke moda transportasi lainnya tidak jauh
2	(RP2) Kecepatan pelayanan Stasiun Manggarai dalam merespon keluhan dan permasalahan pengguna dalam perpindahan moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai

Sumber: Peneliti, 2020

#### **5. Jadwal Perjalanan KRL Tepat Waktu Sehingga Terjadi Konektivitas Jadwal KRL Dengan Moda Transportasi Lainnya (A2)**

Ketepatan waktu perjalanan dari KRL dapat dikatakan pengguna merasa belum puas pada pelayanan tersebut yang berakibat kepada tidak terjadinya konektivitas jadwal antara KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai. Hal tersebut ditunjukkan dengan waktu kedatangan dominan berkisar antara 10 – 15 menit dengan ketepatan waktu tidak selalu sesuai jadwal perjalanan. Upaya dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan sistem operasional dengan melakukan pencegahan gangguan (Anand & Anayi, 2009) dan memberikan informasi update mengenai jadwal perjalanan KRL, perkiraan waktu keterlambatan KRL serta update posisi dari KRL (Goverde, 2005)(Gea, 2020). Sehingga pengguna dari KRL yang ingin melakukan transit di Kawasan Manggarai dapat memprediksi waktu perjalanan untuk mencapai tujuan perjalanan. Dengan dilakukannya hal tersebut, konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai dapat terjadi.

#### **6. Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas Untuk Memudahkan Difabel dalam Berpindah Moda Transportasi Lain (T3)**

Penyediaan fasilitas penyandang disabilitas dalam penunjang pengguna difabel untuk berpindah moda transportasi di Kawasan Manggarai belum memberikan pelayanan yang maksimal kepada penggunanya. Hal tersebut dikarenakan Stasiun Manggarai saat ini sedang melakukan renovasi pada lift nya oleh karenanya dengan tidak tersedianya lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM. 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api dan penelitian pengadaan fasilitas disabilitas kereta di Eropa dirasa perlu adanya pelayanan akan tersedianya lift (Dejeammes, 2000)(Pasca, 2019). Upaya yang perlu dilakukan yaitu dengan meningkatkan kondisi dan ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas di stasiun seperti disediakan tempat duduk yang nyaman khusus untuk pengguna difabel, ramp, guiding block dan fasilitas lift dalam memudahkan pengguna difabel dalam berpindah kereta atau moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai.

#### **7. Ketersediaan Informasi Berkaitan Dengan Jadwal Keberangkatan KRL dan Moda Transportasi Lainnya di Stasiun Manggarai (R1)**

Keberadaan informasi mengenai jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lain di Kawasan Manggarai dinilai sangat penting. Dinilai sangat penting karena tidak banyak pengguna yang mengetahui dan melihat jadwal keberangkatan dalam menggunakan KRL dan melakukan transit di Kawasan Manggarai. Upaya yang perlu dilakukan yaitu dengan menyediakan informasi jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai seperti MRT, Kereta Bandara dan TransJakarta (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021)(Kumajas, 2022). Informasi jadwal tersebut diletakkan di tempat-tempat yang strategis dan mudah dilihat pengguna. Informasi ditampilkan secara digital pada layar monitor atau

videotron yang memuat update jadwal keberangkatan informasi gangguan pelayanan serta informasi lainnya dari KRL dan moda transportasi lainnya di Kawasan Manggarai (Putra et al., 2020). Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan pengguna dalam membanca informasi yang disampaikan dan menciptakan pengintegrasian integrasi jadwal.

#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan KRL terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Manggarai telah memenuhi kategori puas dalam tingkat nilai kepuasan pengguna sebesar 70,1%. Namun masih terdapat pelayanan yang belum memenuhi kategori seperti Jarak tempuh Stasiun Manggarai menuju moda transportasi lainnya dan Kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anand, N., & Anayi, M. (2009). Improving Punctuality of Train Traffic on Western Main Line of Swedish Railway Network: Simulation Approach. *Rail Transportation Division Conference*, 48944, 15–24.
- Andriansyah, D., & Si, M. (2015). Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori. *Jakarta Pusat*.
- Dejeammes, M. (2000). Boarding Aid Devices for Disabled Passengers on Heavy Rail: Evaluation of Accessibility. *Transportation Research Record*, 1713(1), 48–55.
- El Deeb, N., & Africa, I. (2019). In Cairo, ITDP Works to Improve Transport Access for Women. *Institute for Transportation and Development Policy*.
- Errampalli, M., Patil, K. S., & Prasad, C. (2020). Evaluation of Integration between Public Transportation Modes by Developing Sustainability Index for Indian cities. *Case Studies on Transport Policy*, 8(1), 180–187.
- Fawwaz, F., & Rakhmatulloh, A. R. (2021). Analisis Pelayanan Integrasi Antarmoda Berdasarkan Persepsi Pengguna di KRL Stasiun Manggarai. *Jurnal Pengembangan Kota*, 9(1), 111–123.
- Gea, N. (2020). *Pengaruh Manajemen Modal Kerja terhadap Kinerja Keuangan pada Perusahaan Sektor Transportasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia*. Universitas Medan Area.
- Goverde, R. M. P. (2005). *Punctuality of Railway Operations and Timetable Stability Analysis*.
- Jinca, I. M. Y. (2019). *Transportasi Laut Indonesia: Analisis Sistem & Studi Kasus*. Firstbox Media.
- Kumajas, L. I. (2022). Financial Distress Perusahaan Transportasi di Indonesia Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*, 17(1), 19–38.
- Letunaung, J., Timboeleng, J. A., & Lefrandt, L. I. R. (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Transportasi Laut dengan Pengguna Jasa pada Pelabuhan Manado (Studi Kasus: Manado-Tahuna). *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 11(1).
- Managh, K., Badami, M. G., & El-Geneidy, A. M. (2015). Integrating Social Equity into urban Transportation Planning: A Critical Evaluation of Equity Objectives and Measures in Transportation Plans in North America. *Transport Policy*, 37, 167–176.
- Muzakkiy, A. R. (2016). Arahan Peningkatan Penerapan Konsep Transit Oriented Development (TOD) pada Kawasan Manggarai, Jakarta. *Skripsi*, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
- Pasca, Y. D. (2019). Pengaruh Pendapatan Usaha dan Biaya Operasional terhadap Laba Bersih Survey pada Perusahaan Jasa Sub Sektor Transportasi yang Terdaftar di Bursa Efek

- Indonesia. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(9), 163–173.
- Putra, D. R., Yoesgiantoro, D., & Thamrin, S. (2020). Kebijakan Ketahanan Energi Berbasis Energi Listrik pada Bidang Transportasi Guna Mendukung Pertahanan Negara di Indonesia: Sebuah Kerangka Konseptual. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(3), 658–672.
- Sultan, M. A., Gaus, A., Wahab, I. H. A., Abdullah, A. M., & Nu'man, N. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Speedboat Tidore-Sofifi. *Jurnal Rekayasa Konstruksi Mekanika Sipil*, 3(2), 89–96.
- Suryanto, S. (2011). Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Software Clipper pada PT. Primajasa. *Creative Communication and Innovative Technology Journal*, 4(2), 119–126.
- Tuti, R. W. (2020). Analisis Implementasi Kebijakan Work from Home pada Kesejahteraan Pengemudi Transportasi Online di Indonesia. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(1), 73–85.
- Zhou, X., & Rana, M. P. (2012). Social Benefits of Urban Green Space: A Conceptual Framework of Valuation and Accessibility Measurements. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 23(2), 173–189.