

# ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS KINERJA INFRASTRUKTUR LRT JAKARTA SELAMA KONDISI PANDEMI COVID-19

Retna Kristiana  
Program Studi Teknik Sipil  
Universitas Mercu Buana  
Email: retna.kristiana@mercubuana.ac.id

Setiawan Jodi  
PT. Multi Kontrol Nusantara  
Wisma Bakrie 1, Jakarta Selatan

## Abstrak

Berdasarkan informasi Badan Pusat Statistik periode 2012-2016, terjadi peningkatan jumlah kendaraan yang sangat besar yaitu secara konsisten 6,48 persen. Sehingga dalam hal ini Pemerintah Provinsi Daerah membangun LRT untuk menangani kepadatan di jalanan ibu kota. Dengan mengalihkan pengguna kendaraan pribadi ke angkutan umum. Analisis kepuasan pelanggan sebagai tolak ukur mengenai kinerja infrastruktur LRT khususnya pada fasilitas layanan transportasi, adapun pelayanan operasional LRT secara dinamis akan berubah menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan perkembangan penanganan penyebaran Covid-19. Dalam studi ini analisis dilakukan menggunakan metode IPA (Important Performance Analysis) untuk mengetahui harapan dan realisasi pengguna transportasi umum pada Kualitas Kinerja Infrastruktur LRT Jakarta Selama Kondisi Pandemi COVID-19. Dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan konsistensi dan hasil kesenjangan dari rerata perdimensi  $<-1$ , dimana hasil analisis menunjukkan pengguna LRT sudah mendapatkan pelayanan yang baik dengan kata lain sudah merasakan kepuasan terhadap kualitas kinerja infrastruktur LRT Jakarta, meskipun masih ada beberapa variabel tertentu yang perlu di prioritaskan.

Kata kunci : Kualitas, kepuasan publik, kinerja infrastruktur LRT, Jakarta, metode IPA

## Abstract

*Based on information from the Central Statistics Agency for the period 2012-2016, there was a substantial increase in the number of vehicles, namely a consistent 6.48 percent. So, the Regional Provincial Government builds LRT to deal with congestion on the capital streets. By diverting private vehicle users to public transportation. Analysis of customer satisfaction as a benchmark regarding the performance of LRT infrastructure, especially in transportation service facilities, while LRT operational services will dynamically change according to community needs and developments in handling the spread of Covid-19. In this study, the analysis carried out using the IPA (Important Performance Analysis) method to determine public transportation users' expectations and realization on the Quality of Jakarta LRT Infrastructure Performance During the COVID-19 Pandemic Conditions. The analysis conducted in this study shows the consistency and gap results from the average dimension  $<-1$ , where the research results show that LRT users have received good service. In other words, they have felt satisfied with the performance quality of Jakarta LRT infrastructure, although certain variables will need to prioritize.*

*Keywords: Quality, public satisfaction, performance of Jakarta LRT infrastructure, Jakarta, IPA method*

## PENDAHULUAN

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah membangun Light Rail Transit (LRT) dalam kota yang berlokasi dan terhubung di 6 stasiun, yakni Stasiun depot di jalan Pegangsaan Dua Kelapa Gading hingga Stasiun Velodrome. Untuk mengukur Kinerja Infrastruktur LRT Jakarta dibutuhkan kepuasan publik atas penggunaan sarana dan prasarana publik tersebut supaya penerapan dan prasarana dan sarana publik tersebut sesuai sasaran. Kinerja Infrastruktur LRT khususnya fasilitas layanan transportasi akan mencerminkan sebuah kesuksesan dalam pembangunan layanan transportasi umum. (Marwandianto, 2018).

Kepuasan publik adalah sebagai salah satu bentuk tolak ukur masyarakat pengguna moda transportasi apakah Pemerintah Provinsi Jakarta telah mengambil langkah yang efisien untuk menanggulangi kepadatan penggunaan moda transportasi pribadi di Jakarta. Analisis kepuasan pengguna publik sebagai tolak ukur mengenai kinerja infrastruktur LRT Jakarta khususnya pada fasilitas layanan transportasi, adapun pelayanan operasional LRT secara dinamis akan berubah menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan perkembangan penanganan penyebaran Covid-19. LRT Jakarta sudah menyiapkan skema menghadapi new normal yang akan diterapkan dalam masa virus corona.(www.kumparan.com, 2020).

Berdasarkan hal telah diuraikan, perlu adanya penelitian mengenai analisis pengukuran kinerja infrastruktur LRT Jakarta selama kondisi Pandemi COVID-19.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di lakukan di 6 stasiun LRT DKI Jakarta yaitu Stasiun depot di Jalan Pegangsaan Dua Kelapa Gading, stasiun Mal Kelapa Gading, stasiun Kelapa Gading Boulevard, stasiun Pulomas, Stasiun Pacuan Kuda hingga Stasiun Velodrome.



Gambar 1 Infrastruktur LRT DKI Jakarta

Penelitian dilakukan dengan dengan pengambilan data primer proyek serta pengumpulan data dengan memberikan kuesioner ke responden yang hanya memenuhi kriteria dalam penelitian ini.

### **Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian, teknik pengumpulan data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari sumber langsung (data primer) dan dari sumber tidak langsung (data sekunder). Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2014).

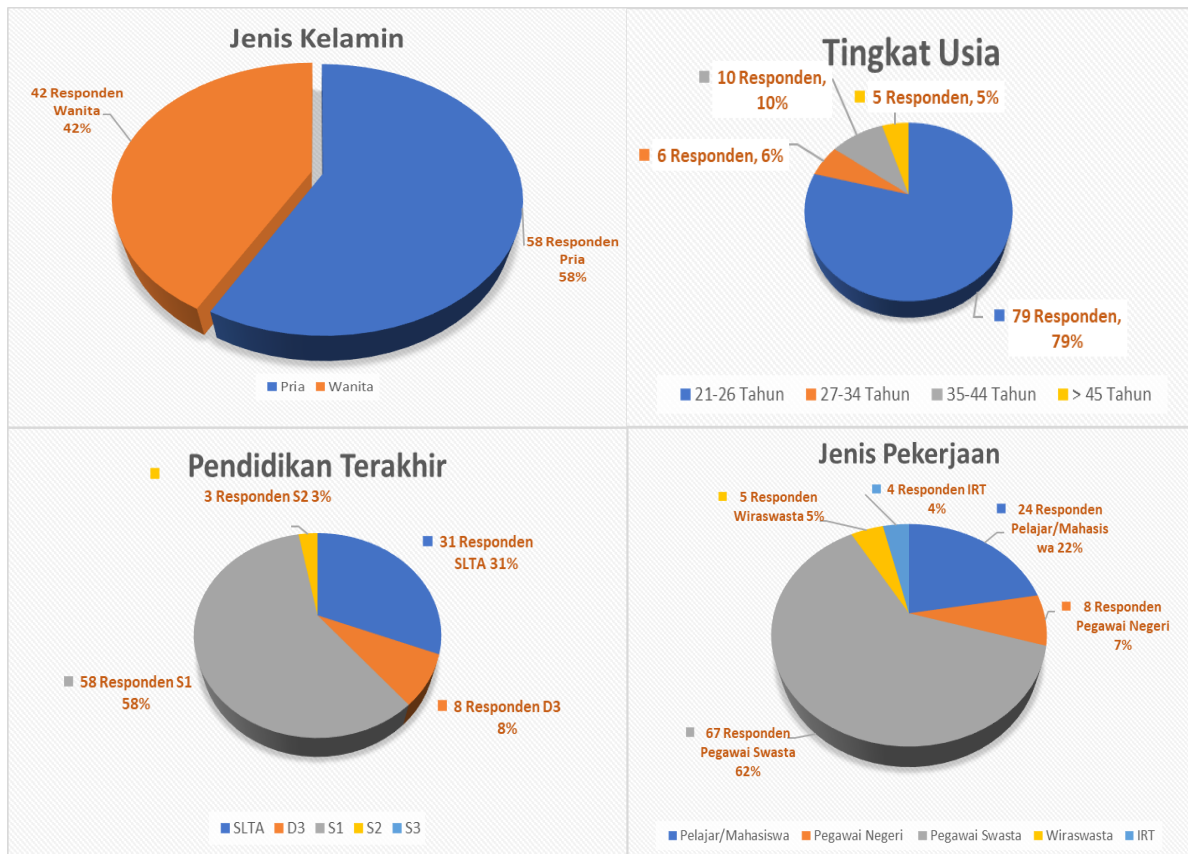
1. Data Primer dalam penelitian ini adalah dengan tinjauan langsung ke lapangan dan peneliti mengumpulkan data primer berupa kuesioner yang diisi oleh responden sebagai pengguna publik dari LRT Jakarta.
2. Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh dalam format yang sudah tersusun atau terstruktur dari lembaga atau instansi dari LRT Jakarta. Untuk mendapatkannya, peneliti mendatangi langsung instansi yang terkait dengan penelitian atau juga bisa dengan *searching* via web dari lembaga/instansi tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Terdapat berbagai cara dalam pengukuran kualitas pelayanan, salah satu cara untuk pengukuran kualitas pelayanan adalah dengan metode *Importance Performa Analysis*. Menurut Tjiptono dalam Johan (2017), teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "*Importance Performance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran.

### **Kriteria Responden**

Penelitian ini menggunakan beberapa karakteristik pelanggan tetap atau pernah melakukan perjalanan menggunakan LRT Jakarta yang terbagi berdasarkan identitas responden, detail data karakteristik responden dapat dilihat pada tabel di lampiran dan dengan hasil sebagai berikut :



Gambar 2 Karakteristik Responden

**Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Importance* dan *Performance***

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui pencapaian kualitas kinerja infrastruktur LRT Jakarta berdasarkan penilaian responden pengguna LRT Jakarta. Untuk mengukur tingkat kesesuaian ini digunakan rumus: (J. Supranto dalam Meutia, 2019)

$$Tki = \frac{x}{y} \times 100\%$$

Keterangan :

$\bar{x}$  = Skor rata – rata tingkat kepuasan

$\bar{y}$  = Skor rata – rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh variabel tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus : Rumus yang digunakan selanjutnya adalah sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \qquad \bar{y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dengan contoh langkah perhitungan sebagai berikut:

1. Perhitungan variabel ke-1 (Ketepatan Jadwal Perjalanan LRT) didapatkan ;

$$Tki = \frac{x}{y} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{4,21}{4,57} \times 100\%$$

$$Tki = 92.12\%$$

## 2. Perhitungan berdasarkan dimensi keandalan

Analisis perhitungan dimensi dihitung berdasarkan rata-rata dari variabel ke-1 sampai dengan variabel ke-8

$$Tki = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{4,13}{4.50} \times 100\%$$

$$Tki = 92.83\%$$

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1 ditunjukkan bahwa dalam dimensi keandalan, rata-rata persentase tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 91,83% , hal ini menunjukkan bahwa pengguna LRT memiliki kenyamanan pelayanan LRT Jakarta dalam pelayanan publik. Rata-rata tingkat kesesuaian ketiga dimensi yaitu sebesar 91,49%, ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian keandalan sudah baik 0.34% dari rata-rata keseluruhan. Selanjutnya untuk hasil analisis pada perhitungan tingkat kesesuaian mutu pelayanan LRT Jakarta dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Kinerja Infrastruktur LRT Jakarta pada Dimensi Keandalan

Dimensi	Variabel	Pertanyaan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian	
			Per Variabel	Dimensi	Per Variabel	Dimensi	Per Variabel	Dimensi
Keandalan	1	Ketepatan Jadwal Perjalanan Kereta Api	4.57	4.50	4.21	4.13	92.12%	91.83%
	2	Fasilitas Di Dalam Kereta Api Sudah Lengkap	4.44		4.09		92.12%	
	3	Kereta Datang Sesuai Dengan Waktunya	4.61		4.23		91.76%	
	4	Kereta Berangkat Sesuai Dengan Waktunya	4.59		4.25		92.65%	
	5	Kemudahan Menjangkau Lokasi Stasiun	4.37		3.95		90.39%	
	6	Fasilitas Sarana Dan Prasarana Di Stasiun Sudah Lengkap	4.51		4.21		93.35%	
	7	Daya Tampung Kereta Telah Memadai	4.37		3.98		91.08%	
	8	Pelayanan Penjualan Tiket	4.50		4.10		91.11%	

Dalam dimensi keamanan, rata-rata persentase tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 92,01% , hal ini menunjukkan bahwa pengguna LRT memiliki kenyataan pelayanan LRT Jakarta dalam pelayanan publik. Rata-rata tingkat kesesuaian ketiga dimensi yaitu sebesar 91,49%, ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian keandalan sudah baik 0.52% dari rata-rata keseluruhan, seperti terlihat pada tabel 2.

Tabel 2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Kinerja Infrastruktur LRT Jakarta pada Dimensi Keamanan

Dimensi	Variabel	Pertanyaan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian	
			Per Variabel	Dimensi	Per Variabel	Dimensi	Per Variabel	Dimensi
Keamanan	9	Fasilitas Informasi Pengaduan Mudah Terjangkau	4.56	4.56	4.18	4.20	91.80%	92.01%
	10	Keamanan Dan Kenyamanan Pada Saat Naik Turun Kereta	4.53		4.18		92.27%	
	11	Kemampuan Petugas Dalam Meniaga Kenyamanan Saat Berada Di Stasiun Atau didalam Kereta	4.63		4.25		91.79%	
	12	Kemudahan Dalam Menghubungi Petugas	4.59		4.21		91.72%	
	13	Sirkulasi Udara Dalam Kereta Telah Memadai	4.50		4.16		92.48%	

Dalam dimensi Bukti Langsung / Bukti Fisik, rata-rata persen tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 90,63%, hal ini menunjukkan bahwa pengguna LRT memiliki kenyataan pelayanan LRT Jakarta dalam pelayanan publik masih belum sesuai. Karena rerata tingkat kesesuaian ketiga dimensi yaitu sebesar 91,49%, Variabel kehandalan yang mempunyai tingkat kesesuaian paling rendah ada pada fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang disabilitas, dengan tingkat kesesuaian sebesar 87.12% sehingga Variabel tersebut perlu untuk diprioritaskan dalam perbaikan, seperti terlihat pada tabel 3.

Tabel 3 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Mutu Kinerja Infrastruktur LRT Jakarta pada Dimensi Bukti Langsung

Dimensi	Variabel	Pertanyaan	Mean Importance		Mean Performance		Tingkat Kesesuaian	
			Per Variabel	Dimensi	Per Variabel	Dimensi	Per Variabel	Dimensi
Bukti Langsung / Bukti Fisik	14	Kereta Memiliki Eksterior Dan Interior Yang Baik	4.58	4.59	4.33	4.16	94.63%	90.63%
	15	Karyawan Menggunakan Seragam Yang Rapi Dan Bersih	4.61		4.31		93.49%	
	16	Tingkat Kebersihan Di Area Stasiun	4.65		4.18		89.93%	
	17	Fasilitas Khusus Dan Kemudahan Bagi Penyandang Disabilitas	4.58		3.99		87.12%	
	18	Fasilitas Tempat Duduk Di Ruang Tunggu Sebelum Keberangkatan	4.54		4.02		88.55%	
	19	Fasilitas Rambu Dan Tanda Keamanan	4.57		4.11		90.04%	

Berdasarkan data pada tabel 4, terlihat bahwa rata-rata keseluruhan untuk nilai kesesuaian dari ketiga dimensi penilaian kualitas kinerja infrastruktur LRT Jakarta adalah 91.49% berada dalam kategori baik. Dengan demikian, kualitas kualitas kinerja infrastruktur sudah memenuhi harapan dari pengguna publik. Rerata tersebut dimensi penilaian dengan nilai kesesuaian tersendah ada pada dimensi bukti langsung yaitu 90,63%, disusul dimensi kehandalan yaitu 91.01% dan dimensi keamanan dengan rerata sebesar 92.01%.

Tabel 4 Rerata Keseluruhan Perhitungan Tingkat Kesesuaian dari ketiga dimensi

Dimensi	Mean Importance	Mean Performance	Tingkat Kesesuaian
Keandalan	4.50	4.13	91.83%
Keamanan	4.56	4.20	92.01%
Bukti Langsung / Bukti Fisik	4.59	4.16	90.63%
<b>Rerata Keseluruhan</b>	<b>4.55</b>	<b>4.16</b>	<b>91.49%</b>

Kesesuaian tingkat pencapaian kualitas kinerja infrastruktur LRT Jakarta tersebut akan dapat ditentukan penanganan atribut dalam dimensi kualitas yang harus menjadi prioritas yang akan dihasilkan dalam diagram kartesius dengan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*.

#### **Analisis GAP/ Perbandingan antara kinerja saat ini (*perception*) dengan harapan (*expectation*)**

Melalui analisis dalam tahap ini, kita dapat mengetahui kepuasan pengguna publik berdasarkan kualitas kinerja infrastruktur LRT Jakarta yang diberikan dilihat dari nilai perbandingan yang didapatkan dari persepsi dan harapan pengguna publik terhadap kualitas kinerja yang diberikan.

Nilai perbandingan/GAP dapat dihiung dengan melihat selisih nilai antara kualitas layanan dengan kulaitas yang diharapkan :  $GAP = P - E$

Keterangan :

GAP = Tingkat GAP

P = Nilai kualitas yang dirasakan saat ini

E = Nilai kualitas yang diharapkan

Jika hasil nilai kesenjangan menunjukkan bahwa nilai kualitas saat ini sama dengan nilai kualitas yang diharapkan ( $P=E$ ), atau nilai kesenjangan bernilai 0, maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan. Jika hasil kesenjangan menunjukkan bahwa nilai kualitas saat ini melebihi nilai kualitas yang diharapkan ( $P>E$ ), atau nilai kesenjangan bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sangat tinggi terhadap kualitas kinerja yang diberikan. Namun jika hasil nilai kesenjangan menunjukkan bahwa hasil nilai kualitas saat ini kurang dari nilai kualitas yang diharapkan ( $P<E$ ), atau nilai kesenjangan bernilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang ada saat ini belum sesuai dengan kualitas yang diharapkan yang berarti bahwa pengguna tidak puas terhadap kualitas kinerja yang diberikan. (Jayasundara dalam Safirah, 2018)

Petunjuk perhitungan pada variabel ke-1 (Ketepatan Jadwal Perjalanan LRT) dapat dilihat,

Gap = Mean performance - Mean Importance

Gap = 4.21 - 4.57

Gap = -0.36

Di tingkat dimensi kehandalan Gap dapat dilihat sebagai berikut :

Gap = 4.13 - 4.50

Gap = -0.37

Dari hasil analisis tersebut dihasilkan tingkat Gap yang tertuang pada tabel 5.

Tabel 5 Perhitungan *Performance-Importance* GAP Kinerja LRT DKI Jakarta pada Dimensi Kehandalan

Dimensi	Pertanyaan	Mean Importance		Mean Performance		(GAP)	
		Per-Variabel	Dimensi	Per-Variabel	Dimensi	Per-Variabel	Dimensi
Kehandalan	Ketepatan Jadwal Perjalanan Kereta Api	4.57	4.50	4.21	4.13	-0.36	-0.37
	Fasilitas Di Dalam Kereta Api Sudah Lengkap	4.44		4.09		-0.35	
	Kereta Datang Sesuai Dengan Waktunya	4.61		4.23		-0.38	
	Kereta Berangkat Sesuai Dengan Waktunya	4.59		4.25		-0.34	
	Kemudahan Menjangkau Lokasi Stasiun	4.37		3.95		-0.42	
	Fasilitas Sarana Dan Prasarana Di Stasiun Sudah Lengkap	4.51		4.21		-0.30	
	Daya Tampung Kereta Telah Memadai	4.37		3.98		-0.39	
	Pelayanan Penjualan Tiket	4.50		4.10		-0.40	

Dalam dimensi Kehandalan, dalam tabel 5 diatas, diperoleh rata-rata keseluruhan item dimensi tersebut sebesar  $-0,37$ , dengan kesenjangan tertinggi berada pada variabel kemudahan menjangkau lokasi stasiun LRT Jakarta dengan nilai  $-0.42$ . Hal ini memberikan gambaran jika kualitas kinerja LRT Jakarta sudah baik.

Berdasarkan tabel 6 , keamanan pada LRT Jakarta diperoleh rata-rata keseluruhan item dimensi tersebut sebesar  $-0.36$ , dengan kesenjangan tertinggi berada pada Variabel kemampuan petugas dalam menjaga kenyamanan saat berada di stasiun atau didalam LRT dan kemudahan dalam menghubungi petugas  $-0.38$ . Hal ini memberikan gambaran jika kualitas kinerja LRT Jakarta sudah baik.



Tabel 6 Perhitungan *Performance-Importance GAP* Kinerja LRT DKI Jakarta pada Dimensi Keamanan

Dimensi	Pertanyaan	Mean Importance		Mean Performance		GAP	
		Per-Variabel	Dimensi	Per-Variabel	Dimensi	Per-Variabel	Dimensi
Keamanan	Fasilitas Informasi Pengaduan Mudah Terjangkau	4.56	4.56	4.18	4.20	-0.37	-0.36
	Keamanan Dan Kenyamanan Pada Saat Naik Turun Kereta	4.53		4.18		-0.35	
	Kemampuan Petugas Dalam Menjaga Kenyamanan Saat Berada Di Stasiun Atau didalam Kereta	4.63		4.25		-0.38	
	Kemudahan Dalam Menghubungi Petugas	4.59		4.21		-0.38	
	Sirkulasi Udara Dalam Kereta Telah Memadai	4.50		4.16		-0.34	

Berdasarkan tabel 7 , dimensi bukti langsung pada LRT Jakarta diperoleh rata-rata keseluruhan item dimensi tersebut sebesar -0.43, dengan kesenjangan tertinggi berada pada Variabel Fasilitas Khusus Dan Kemudahan Bagi Penyandang Disabilitas dengan nilai -0.59. Hal ini memberikan gambaran jika kualitas kinerja LRT Jakarta sudah baik namun perlu perubahan prioritas dikarenakan dalam kesenjangan mendekati nilai 1.

Tabel 7. Perhitungan *Performance-Importance GAP* Kinerja LRT DKI Jakarta pada Dimensi Bukti Langsung

Dimensi	Pertanyaan	Mean Importance		Mean Performance		GAP	
		Per-Variabel	Dimensi	Per-Variabel	Dimensi	Per-Variabel	Dimensi
Keamanan	Kereta Memiliki Eksterior Dan Interior Yang Baik	4.58	4.59	4.33	4.16	-0.25	-0.43
	Karyawan Menggunakan Seragam Yang Rapi Dan Bersih	4.61		4.31		-0.30	
	Tingkat Kebersihan Di Area Stasiun	4.65		4.18		-0.47	
	Fasilitas Khusus Dan Kemudahan Bagi Penyandang Disabilitas	4.58		3.99		-0.59	
	Fasilitas Tempat Duduk Di Ruang Tunggu Sebelum Keberangkatan	4.54		4.02		-0.52	
	Fasilitas Rambu Dan Tanda Keamanan	4.57		4.11		-0.45	

Berdasarkan tabel 8 mengenai kinerja infrastruktur LRT Jakarta maka dapat diketahui bahwa semua dimensi memiliki nilai negative, dengan nilai kesenjangan tertinggi ada pada dimensi bukti langsung/ bukti fisik sebesar -0.43.

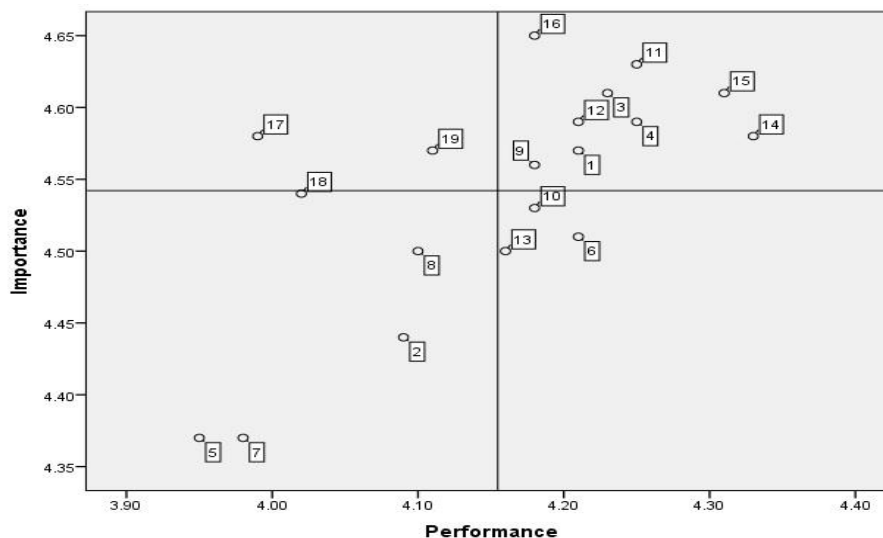
Tabel 8 Rerata keseluruhan *Performance-Importance* GAP Kualitas Kinerja Infrastruktur LRT Jakarta

<b>Dimensi</b>	<b>Mean Importance</b>	<b>Mean Performance</b>	<b>GAP</b>
Keandalan	4.50	4.13	-0.37
Keamanan	4.56	4.20	-0.36
Bukti Langsung / Bukti Fisik	4.59	4.16	-0.43
<b>Rerata Keseluruhan</b>	<b>4.55</b>	<b>4.16</b>	<b>-0.39</b>

### Pemetaan Prioritas Menggunakan *Cartesius Diagram* Berdasarkan *Performance-Importance Analysis (IPA)*

Analisis pemetaan prioritas dalam penelitian ini dilakukan terhadap semua responden. Dari olah data menggunakan *software* SPSS versi 23 sehingga diperoleh gambar diagram kartesius IPA untuk seluruh responden terhadap kualitas kinerja LRT Jakarta yang ditunjukkan pada Gambar 3 dimana dua (2) variabel terdapat di kuadran A, Sembilan (9) variabel di kuadran B, empat (4) variabel di kuadran C, dan tiga (3) di kuadran D.

Variabel untuk penilaian kualitas kinerja LRT yang dianggap penting namun hasil pengukurannya menurut pengguna public bahwa LRT masih berkinerja kurang baik memerlukan perhatian yang lebih dari pihak manajemen LRT Jakarta dibandingkan dengan variabel yang kurang dianggap penting oleh pengguna publik dari LRT Jakarta. Matriks *importance-Performance* hanya melengkapi analisis kesenjangan (*gap*) yang hanya mengukur selisih antara nilai rerata persepsi dan kepentingan, dengan menentukan prioritas perbaikannya.



Gambar 3. Diagram Kartesius Kualitas Kinerja Infrastruktur LRT Jakarta

Kuadran A adalah prioritas utama dimana sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun belum merasakan kinerja yang maksimal. Adapun variabel tersebut adalah :

1. Fasilitas Khusus Dan Kemudahan Bagi Penyandang Disabilitas (var.17)
2. Fasilitas Rambu Dan Tanda Keamanan (var.9)

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat pelayanan dalam tabel bahwa pencapaian kualitas masih belum sesuai dengan harapan-harapan pengguna LRT Jakarta, namun jika dihubungkan dengan *gap* P-1, semua variabel yang berada di kuadran A masih berselisih  $-0.52$ , berarti masih variabel di dalam kuadran A masih kurang baik karena masih di atas rata-rata  $-0.39$ .

Kuadran B menunjukkan keberadaan variabel pelayanan pelanggan yang juga dianggap penting oleh pengguna LRT Jakarta dan kerjanya sudah dianggap baik oleh pengguna LRT Jakarta, oleh karenanya



manajemen LRT harus mempertahankan kinerja dari variabel ini supaya dapat terus menjadi lebih baik dan terus memenuhi apa yang menjadi harapan pengguna LRT Jakarta. Hasil analisis menunjukkan adanya 9 variabel pada kuadran B, yaitu:

1. Ketepatan Jadwal Perjalanan Kereta Api (var.1)
2. Kereta Datang Sesuai Dengan Waktunya (var.3)
3. Kereta Berangkat Sesuai Dengan Waktunya (var. 4)
4. Fasilitas Informasi Pengaduan Mudah Terjangkau (var.9)
5. Kemampuan Petugas Dalam Menjaga Kenyamanan Saat Berada Di Stasiun Atau didalam Kereta (var.11)
6. Kemudahan Dalam Menghubungi Petugas (var.12)
7. Kereta Memiliki Eksterior Dan Interior Yang Baik (var.14)
8. Karyawan Menggunakan Seragam Yang Rapi Dan Bersih (var.15)
9. Tingkat Kebersihan Di Area Stasiun (var.16)

Variabel-variabel pada pelayanan yang berada dalam kuadran C adalah pengguna LRT tidak mempunyai harapan terlalu tinggi dan kinerjanya juga dinilai biasa-biasa saja, sehingga dalam hal ini manajemen LRT Jakarta tidak harus memberikan fokus perbaikan untuk variabel kualitas kinerja yang ada didalam kuadran ini. Analisis variabel yang berada dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas Di Dalam Kereta Api Sudah Lengkap (var.2)
2. Kemudahan Menjangkau Lokasi Stasiun (var.5)
3. Daya Tampung Kereta Telah Memadai (var.7)
4. Pelayanan Penjualan Tiket (var.8)
5. Fasilitas Tempat Duduk Di Ruang Tunggu Sebelum Keberangkatan (var.18)

Kuadran D menunjukkan keberadaan variabel kualitas kinerja yang menurut pengguna public LRT bahwa kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan oleh pengguna LRT karena sebenarnya pengguna LRT tidak terlalu mempunyai harapan pada variabel tersebut, sehingga tidak perlu memberikan fokus pada variabel yang berada di kuadran D. Yang berada dalam kuadran D ini adalah :

1. Fasilitas Sarana Dan Prasarana Di Stasiun Sudah Lengkap (var.6)
2. Keamanan Dan Kenyamanan Pada Saat Naik Turun Kereta (var.10)
3. Sirkulasi Udara Dalam Kereta Telah Memadai (var.13)

Dari hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan konsistensi kesimpulan pengguna publik LRT bahwa kualitas kinerja infrastruktur LRT Jakarta baik dengan kata lain sudah merasakan kepuasan terhadap kinerja dari LRT Jakarta. Analisis kesenjangan menunjukkan nilai negatif dari rerata persepsi dan kepentingan, akan tetapi dalam hasil kesenjangan dari rerata perdimensi  $<-1$  sehingga dapat dikatakan kepentingan pengguna public LRT Jakarta terhadap kualitas kinerja infrastruktur LRT Jakarta yang telah diberikan oleh manajemen LRT Jakarta sudah terpenuhi meskipun masih ada beberapa item variabel tertentu yang perlu di prioritaskan.

## **SIMPULAN**

Tingkat kepuasan publik terhadap kualitas kinerja infrastruktur LRT Jakarta selama kondisi Pandemi COVID-19 yang dinilai dari kesesuaian antara kinerja dan harapan moda transportasi tersebut menunjukkan bahwa variabel yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja pelayanan adalah fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang disabilitas dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 87.12% dan keamanan serta rambu-rambu keamanan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 92.27%, sementara variabel yang harus tetap dipertahankan kinerjanya adalah ketepatan jadwal perjalanan kereta dengan nilai kesesuaian sebesar 92,12%, fasilitas informasi pengaduan dengan nilai kesesuaian sebesar 91.80% , kemampuan petugas dalam menjaga kenyamanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 91.79%, kemudahan dalam menghubungi petugas serta tingkat kebersihan di area stasiun dengan tingkat kesesuaian sebesar 91.72%.

## SARAN

LRT Jakarta diharapkan dapat tetap mempertahankan kinerja yang telah sesuai dengan harapan publik dan terus meningkatkan fasilitas dan layanan demi meningkatkan kepuasan publik sebagai pengguna moda transportasi tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, A., Rahman, H. Z., Puspito, I. H., Perwitasari, D., Petroceany, J. S., Nurhadi, A. Y., Selatan, J., Barat, J., & Cost, L. C. , 2017, *Kajian Kelayakan Ekonomi Pengembangan Dan Pengelolaan Light Rail Transit ( LRT) Di Kota Batam*, 46, 1–9, Bandung
- Fikri, W. A., Fhazrel, F. P., & Fahmi, R. A., 2018, *Analisis Kepuasan Pelanggan PT . Kereta Api Indonesia Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia*, 1(4), 1–11, Jakarta
- Isradi, M, Saputri Afionita Imam, 2017, *Desain Alternatif Pembangunan Light Rail Transit (LRT) Pada Ruas Cawang – Bekasi Timur Ditinjau Dari Segi Geometrik dan Ekonomi*, Jakarta
- Jamari, 2017, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Khususnya Siswa SMA Atau SMK DIY Dalam menggunakan Layanan Kolam Renang Uny Yogyakarta*, Yogyakarta
- Kristiana Retna, Sedyanto, 2016, *Analisis Keluhan Konsumen Terhadap Hasil Pembangunan Perumahan KPR Pada Bank Permata WTC II Sudirman II*, Jurnal rekayasa, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Dan Teknologi Industri, 10(2), 35–42, Jakarta.
- Marwandianto, M., 2018, *Pelayanan Transportasi Publik yang Mudah Diakses oleh Penyandang Disabilitas dalam Perspektif HAM*, Jurnal HAM, 9(2), 175, Jakarta
- Meutia, W., & Yuliana, E., 2019, *Performance Analysis Of Manggarai Station Service Facilities on Passenger Satisfaction*, Jurnal Infrastruktur, 5(2), 99–104, Jakarta
- Indriani, Syilvia & Eilsa A., 2016, *Analisa Kinerja Tingkat Pelayanan Transportasi Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Bandung Raya Rute Elang – Jatinangor*, Universitas Mercu Buana, Jakarta