

SISTEM *BUS RAPID TRANSIT* TRANSJAKARTA DALAM STUDI REKAYASA SOSIAL

Ellen Sophie Wulan Tangkudung

Departemen Teknik Sipil
Fakultas Teknik
Universitas Indonesia
Kampus UI, Depok 16424
Telp/Fax (021) 7270029 / (021) 7862962
ellen.sophie@ui.ac.id

Robiana Modjo

Departemen Kesehatan dan
Keselamatan Kerja
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Indonesia
Kampus UI, Depok 16424
Telp (021) 7863487
71.bian@gmail.com

Rachma Fitriati

Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Indonesia
Kampus UI, Depok 16424
Telp/Fax (021) 78849145
rachma.fitriati@ui.ac.id

Siti Aminah

Departemen Sosiologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Indonesia
Kampus UI, Depok 16424
ami_unair@yahoo.com

Abstract

Jakarta has developed an integrated transport system and planned, called Macro Transportation System plan to address transportation problems in Jakarta. Transjakarta, a Bus Rapid Transit system (BRT), is one of the public transportation facilities included in the Macro Transportation System plan, which was intended as an effort to develop a new urban transportation culture. This study used the concept of socio engineering to assess the Transjakarta transport service in Jakarta. The results indicate that the highest service quality related to the dimension of empathy and lower service quality associated with the tangible dimension.

Keywords: integrated transport system, Bus Rapid Transit, socio engineering.

Abstrak

Jakarta telah mengembangkan suatu sistem transportasi yang terintegrasi dan terencana, yang disebut dengan rencana Sistem Transportasi Makro untuk mengatasi masalah transportasi di Kota Jakarta. Transjakarta, suatu sistem Bus Rapid Transit (BRT), adalah salah satu fasilitas angkutan umum yang termasuk dalam rencana Sistem Transportasi Makro, yang dimaksudkan sebagai upaya untuk mengembangkan budaya bertransportasi perkotaan yang baru. Penelitian ini menggunakan konsep rekayasa sosial untuk menilai layanan transportasi Transjakarta di Jakarta. Hasil studi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tertinggi terkait dengan dimensi empati dan kualitas layanan terendah terkait dengan dimensi nyata atau berwujud (*tangible*).

Kata-kata kunci: sistem transportasi yang terintegrasi, Bus Rapid Transit, rekayasa sosial.

PENDAHULUAN

Sistem transportasi massal tidak lagi sekadar mempercepat mobilitas seseorang untuk mencapai tempat tujuan, tetapi juga memberikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi masyarakat. Karena itu transportasi perkotaan harus dibangun dengan

mengacu pada kebutuhan masyarakat yang mempertimbangkan aspek efisiensi dan efektivitas (Wright, 2007).

Dinamika sosio budaya transportasi di perkotaan, umumnya, dan di Jakarta, khususnya, telah menunjukkan kondisi kritis. Kondisi kritis ini terlihat dari fenomena meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi dari tahun ke tahun dan ketidakteraturan masyarakat dalam bertransportasi, yang merupakan realitas sosio kultural. Strategi pemerintah untuk melayani kebutuhan angkutan masyarakat dengan membangun angkutan umum cepat massal (*Bus Rapid Transit, BRT*), merupakan salah satu alternatif untuk mengurangi kemacetan arus lalu lintas serta kesemrawutan pengguna jalan di perkotaan. BRT yang diwujudkan dalam bis Transjakarta dapat dipahami sebagai bentuk rekayasa sosial dalam mengurangi kesenjangan vertikal yang semakin besar untuk mendapatkan akses layanan transportasi.

Praktik menggunakan moda transportasi pribadi merupakan indikasi fenomena inklusi dalam transportasi. Hal ini menimbulkan implikasi sosio kultural yang kurang mendukung perwujudan keadilan dalam transportasi, yang dapat memperbesar kesenjangan aksesibilitas transportasi dan meningkatkan eksklusi sosial di masyarakat.

Bis Transjakarta merepresentasikan suatu angkutan kota yang dapat mengubah budaya transportasi yang tidak manusiawi. Diperkenalkannya nilai-nilai baru bertransportasi, seperti perilaku dan sikap disiplin, dalam menggunakan bis Transjakarta merupakan suatu tatanan baru yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat urban secara menyeluruh. Adanya nilai-nilai kenyamanan, keselamatan, penghargaan atas waktu, dan biaya yang *inherent* dalam layanan Transjakarta diharapkan dapat mengurangi berbagai bentuk risiko dalam bertransportasi. Dengan demikian bis Transjakarta dapat meningkatkan atau memperbaiki kualitas hidup masyarakat di Kota Jakarta.

Transjakarta yang dioperasikan sejak 15 Januari 2004 memiliki fungsi sosio kultural atau proyek rekayasa sosial (*socio engineering*) serta direncanakan untuk mengatasi persoalan sosial dan teknis dalam bertransportasi di kota Jakarta. Karena itu, Transjakarta juga berfungsi untuk menjembatani kesenjangan aksesibilitas secara vertikal, antara kelompok masyarakat yang memiliki akses pada angkutan pribadi dan kelompok masyarakat yang hanya dapat mengakses pada angkutan umum.

Keberadaan Transjakarta sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan mobilitas cepat. Persoalannya adalah bagaimana memperkuat keberadaan Transjakarta sebagai moda transportasi umum cepat, yang mampu mendukung kebutuhan mobilitas masyarakat kota secara optimal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis proses rekayasa sosial dalam menciptakan keteraturan dan ketertiban masyarakat dalam bertransportasi. Bila hal itu tercapai, akan terjadi peningkatan kualitas hidup masyarakat di daerah perkotaan.

Infrastruktur Layanan BRT

BRT adalah sistem angkutan berbasis bis berkualitas tinggi, yang bergerak dengan cepat, nyaman, dan efektif pada suatu infrastruktur jalur jalan yang terpisah, mempunyai karakteristik operasional yang cepat dengan frekuensi tertentu, serta mempunyai sistem pemasaran dan layanan pelanggan yang prima (Wright, 2007). Pada dasarnya BRT dapat

bersaing, dalam hal kinerja dan kenyamanan, dengan moda transportasi modern berbasis rel, tetapi dengan biaya investasi yang lebih kecil. BRT adalah suatu moda transportasi cepat yang merupakan kombinasi kualitas angkutan rel dengan fleksibilitas bis (Thomas, 2001).

Menurut Wright (2007), ciri khas BRT dipandang dari prasarana atau ketersediaan infrastruktur fisik, antara lain, adalah adanya jalur khusus yang biasanya di bagian median jalan, adanya integrasi jaringan antara rute dan koridor, ketersediaan stasiun yang mudah dijangkau, nyaman, aman, dan terlindung dari cuaca, serta stasiun yang menyediakan akses antara peron (*platform*) dan lantai kendaraan. Terdapat juga stasiun khusus atau terminal yang menghubungkan antara rute utama, rute pengumpan, dan jaringan moda transportasi lainnya, serta adanya perbaikan ruang publik di sekitarnya. Dari sisi operasional, BRT mempunyai layanan yang cepat dengan frekuensi tertentu antara asal dan tujuan utama, dengan kapasitas yang sesuai dengan kebutuhan penumpang sepanjang koridor, memuat dan menurunkan penumpang dengan cepat, pemeriksaan karcis sebelum naik bis, serta adanya integrasi ongkos antara rute, koridor, dan angkutan pengumpan.

Jalur khusus BRT dihubungkan dengan fasilitas prasarana untuk perjalanan orang, baik pejalan kaki maupun berkendaraan. Fasilitas pejalan kaki adalah seluruh bangunan pelengkap yang disediakan untuk pejalan kaki guna memberikan layanan demi kelancaran, kenyamanan, serta keselamatan bagi pejalan kaki (Departemen Pekerjaan Umum, 1999)

Reformasi layanan publik sendiri merupakan penggerak utama yang dinilai strategis untuk memulai pembaharuan praktik tata pamong. Artinya, pemerintah harus berupaya memberikan layanan berdasarkan harapan pelanggan (masyarakat pengguna layanan publik), dan bukan berdasarkan apa yang ingin dilakukan oleh birokrasi pemerintah (Osborne dan Gaebler, 1992). Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia layanan publik.

Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survei keinginan dan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan, khususnya terkait dengan kualitas, yang merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan layanan. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan layanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, sehingga peningkatan kualitas layanan menjadi penting (Prasojo et al, 2006).

Zeithamal et al (1990) mengembangkan model *service quality gap* dalam sebuah instrumen skala pengukuran multi-dimensi yang dinamakan SERVQUAL. Dalam perkembangannya sepuluh dimensi yang terdapat dalam model ini disederhanakan lagi menjadi hanya lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible* (nyata, berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Pengukuran kualitas layanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses layanan, yaitu penilaian kepuasan pada dimensi pengguna layanan atau pelanggan dan penilaian yang dilakukan pada penyedia layanan.

Pada studi ini dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna Transjakarta dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kualitas layanan publik Transjakarta yang diharapkan (yang disebut sebagai *tingkat kepentingan*) dengan kualitas layanan publik Transjakarta yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan sebagai *end user* (yang disebut sebagai *tingkat kinerja*) (Setiawan, 2005). Pada akhirnya, dalam menilai kualitas layanan publik dan analisis tingkat kepuasan penggunaan diperlukan patok banding (Camp, 1989, dan Keehley, 1997)

sistem transportasi angkutan cepat massal. Dengan demikian diharapkan tercapai efisiensi dan efektivitas sistem transportasi di DKI Jakarta dan sekaligus sebagai bukti keberpihakan pemerintah terhadap reformasi program layanan publik melalui angkutan umum massal (Fitriati, 2009).

Inklusi Sosial dan Budaya Otomobilitas

Ledakan pengguna kendaraan pribadi sudah saatnya diinterpretasi sebagai suatu kebutuhan masyarakat yang nyata akan transportasi yang nyaman, aman, dan terjangkau. Berbagai alternatif moda transportasi yang ada saat ini telah mengalihkan kebutuhan masyarakat, yang semula didominasi oleh kebutuhan pragmatis, ke kebutuhan masyarakat yang dikendalikan oleh moda transportasi yang memberi kenyamanan dan keamanan. Tujuan masyarakat telah bergeser dari yang pragmatis (asal bisa terangkut oleh angkutan umum, kendati harus berdesakan) ke tujuan yang dikendalikan oleh nilai dan tanda. Singkatnya, kehidupan masyarakat saat ini adalah kehidupan yang ditandai dengan ledakan dari dalam dan ledakan yang berasal dari tekanan luar, seperti komoditi, produksi, dan teknologi.

Penggunaan kendaraan pribadi dan fenomena ketidakteraturan sosial dalam bertransportasi merupakan realitas sosio kultural. Apabila hal ini tidak ditangani oleh pemerintah, kondisi transportasi akan semakin carut marut. Buruknya kondisi layanan transportasi umum di Jakarta telah berada pada kondisi seperti itu, dan bila tidak ditangani dapat memicu meningkatkan penggunaan kendaraan pribadi oleh masyarakat.

Hal-hal tersebut merupakan risiko modernitas. Risiko ini diawali oleh adanya penerimaan pragmatis yang merupakan upaya bertahan hidup. Banyak hal dalam kehidupan dunia modern berada di luar kontrol siapapun, sehingga segala hal yang muncul sebagai risiko merupakan langkah pragmatis yang bukan tanpa biaya sosial. Sebagai contoh, masyarakat yang menggunakan angkutan umum bis, mikrolet, dan angkutan umum lainnya bersedia menerima risiko sosial budaya yang sama, bahkan sampai berulang-ulang. Tetapi karena terbatasnya kemampuan mengakses angkutan lain yang memberikan kenyamanan, masyarakat tersebut tidak mampu memikirkan risiko yang muncul. Karena angkutan umum merupakan angkutan kesehariannya dan ketika masyarakat berpikir risiko sosial budaya akibat penggunaan angkutan umum, besar kemungkinan mereka tidak dapat melakukan mobilitasnya. Dalam konteks ini diperlukan kemampuan adaptif yang baik.

Dengan menggunakan teori kualitas layanan (SERVQUAL) dan analisis tingkat kepuasan pengguna Transjakarta (IPA), aksesibilitas, kondisi infrastruktur, eksklusi dan inklusi sosial, representasi dan automobilitas, serta mengangkat faktor keselamatan, penelitian ini menggunakan survei wawancara serta pencatatan langsung di beberapa koridor sebagai metode untuk memperoleh data di lapangan. Wawancara dilakukan terhadap 450 orang pengguna bis Transjakarta. Hasil wawancara dianalisis secara kualitatif yang kemudian dituangkan dalam empat kuadran diagram kartesius.

Dimensi *tangible* hasil wawancara kemudian dinyatakan dengan keberadaan infrastruktur yang menjadi salah satu indikator aksesibilitas serta keselamatan pengguna Transjakarta. Data infrastruktur diperoleh dengan pencatatan langsung kondisi beberapa halte, jembatan penyeberangan, dan *skywalk* di semua koridor. Keseluruhan survei dilaksanakan selama sekitar 3 bulan, mulai akhir tahun 2009. Data hasil survei kemudian dianalisis secara

mendalam, sehingga temuan penelitian bukan hanya bersifat deskriptif, tetapi mengidentifikasi juga faktor-faktor yang berpengaruh dominan terhadap kualitas layanan bis Transjakarta, aspek sosiologis, fungsi infrastruktur, serta faktor keselamatan pengguna dan pekerja layanan bis Transjakarta.

PEMBAHASAN

Tingkat Prioritas Kualitas Layanan menurut Presepsi Pengguna Transjakarta

Berdasarkan persepsi pengguna Transjakarta, responden memberikan penilaian tingkat prioritas kualitas layanan pada setiap dimensi (Tabel 1). Hasil penelitian memaparkan fakta bahwa pengguna Transjakarta memberikan tingkat prioritas kualitas layanan tertinggi pada dimensi empati, yang mengukur sikap, perhatian, dan kepedulian penyedia layanan kepada penerima jasa atau masyarakat pelanggan, yaitu sebesar 24,5%. Hasil ini memperkuat hasil pengukuran tingkat kesesuaian yang merupakan rasio perbandingan antara tingkat kinerja (*percieved service*) dengan tingkat kepentingan (*expected service*).

Tabel 1 Rata-rata Penilaian Tingkat Prioritas Kualitas Layanan Berdasarkan Presepsi Pengguna Transjakarta

Peringkat	Dimensi	Nilai	Rata-rata (%)
1	Empati	10538	24,5 %
2	Keandalan	8793	20,44 %
3	Jaminan	8253	19,19 %
4	Cepat tanggap	7523	17,51 %
5	Nyata atau Wujud	7414	17,24 %

Sebaliknya, penilaian tingkat prioritas kualitas layanan terendah terdapat pada dimensi nyata atau wujud, yang mengukur kualitas sarana fisik yang dimiliki Transjakarta dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yaitu 17,24%. Hasil ini memperkuat hasil pengukuran tingkat kesesuaian (*expected service*). Sementara itu, untuk mengukur seluruh indeks kinerja dan indeks kepentingan 40 atribut kualitas layanan, dilakukan analisis tingkat kepuasan pengguna Transjakarta yang dituangkan dalam empat kuadran diagram kartesius (Gambar 1).

Kuadran 1 menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan jasa Transjakarta, termasuk kategori layanan yang dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan namun pelaksanaan layanan Transjakarta belum atau tidak memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan, sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Indikator atau atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut 37, yaitu petugas karcis harus ramah.

Kuadran 2 menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan jasa Transjakarta, termasuk kategori layanan yang dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan dan pelaksanaan layanan Transjakarta yang sudah sangat memuaskan sehingga keberadaanya perlu dipertahankan. Dalam hal ini, belum ada indikator yang berada dalam

kuadran 2. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan jasa Transjakarta belum ada yang benar-benar memuaskan bagi penggunanya.

Pada kuadran 3 ditunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan jasa Transjakarta, termasuk kategori layanan yang dianggap kurang penting bagi pengguna layanan dan pelaksanaan layanan Transjakarta yang dinilai biasa-biasa saja atau bahkan kurang memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan. Faktor-faktor ini belum atau tidak menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.

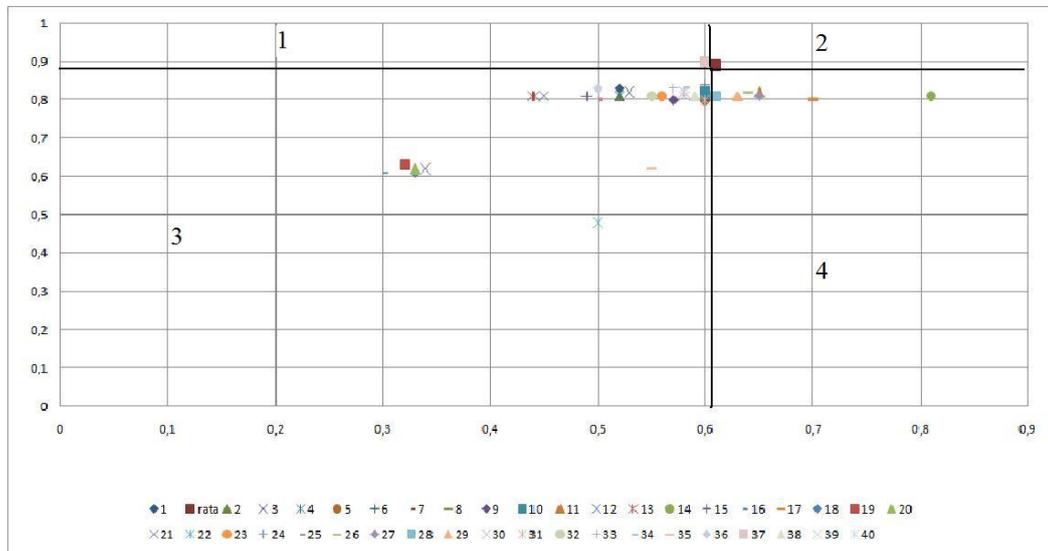
Kuadran 4 menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan jasa Transjakarta, termasuk kategori layanan yang dianggap tidak atau kurang penting bagi pengguna layanan namun pelaksanaan layanan dilakukan dengan sangat baik oleh manajemen atau Badan Layanan Umum Transjakarta sehingga memuaskan masyarakat pengguna layanan. Atribut-atribut dalam kuadran ini dinilai melebihi harapan masyarakat pengguna layanan Transjakarta, sehingga terkesan seolah-olah atribut ini tidak terlalu penting diperhatikan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah penerangan di bis sesuai standar (atribut 11), penumpang mudah menuju halte (atribut 14), lantai jembatan atau *skywalk* bersih (atribut 15), tidak terdapat kerusakan pada *skywalk* (atribut 17), bis laik jalan (atribut 26), jam buka atau jam tutup loket tepat waktu (atribut 27), penumpang mudah mendapatkan informasi (atribut 28), dan penumpang tidak memerlukan waktu yang lama untuk membeli tiket (atribut 29). Berdasarkan penjelasan responden dalam wawancara mendalam, hasil penilaian kuadran 4 ini terjadi karena pengguna Transjakarta tidak menjadikan *TransMileneo* di Bogota Columbia sebagai patok banding dalam menilai kualitas layanan, padahal Pemerintah DKI Jakarta justru menjadikan *TransMileneo* sebagai patok banding untuk Transjakarta. Fakta dari penelitian ini justru menunjukkan bahwa pengguna Transjakarta, menjadikan kendaraan umum yang mereka gunakan sebelumnya, seperti bis-bis PPD, Mayasari Bhakti, metromini, mikrolet, dan angkutan kota lainnya, sebagai patok banding dalam menilai kualitas layanan angkutan bis Transjakarta. Tentu saja kualitas layanan kendaraan umum tersebut jauh dari memuaskan. Itu sebabnya mengapa penilaian kualitas layanan, seperti penerangan, pendingin udara di dalam angkutan umum, jam buka loket tiket, *skywalk*, dan halte khusus melebihi harapan pengguna, karena atribut-atribut ini tidak mereka temui di kendaraan umum yang telah mereka gunakan sebelumnya, sehingga mereka tidak dapat melakukan perbandingan.

Ketersediaan Infrastruktur Transjakarta

Beberapa atribut layanan yang dianggap tidak atau kurang penting bagi pengguna layanan namun pelaksanaan layanannya dilakukan dengan sangat baik oleh manajemen atau Badan Layanan Umum Transjakarta, sehingga memuaskan masyarakat pengguna layanan. Hal ini dibuktikan dengan pengamatan dan pengukuran langsung di lapangan. Salah satu atribut yang dinilai oleh pengguna Transjakarta adalah kemudahan menuju halte dan kondisi infrastruktur jembatan atau *skywalk*. Atribut-atribut ini dinilai melebihi harapan masyarakat pengguna layanan Transjakarta, sehingga terkesan seolah-olah atribut ini tidak terlalu penting untuk diperhatikan

Hasil pengamatan dan pengukuran langsung terhadap infrastruktur “busway” dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3. Setelah dilakukan pengukuran, fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) dan *Skywalk* (JPO antar-halte berbeda koridor) mempunyai

lebar 3 meter, dan hal ini sesuai dengan Pedoman perencanaan jalur pejalan kaki, yaitu minimum 1,5 meter (Departemen Pekerjaan Umum, 1999)



Gambar 1 Diagram Kartesius Layanan TransJakarta

Tabel 2 Kondisi Infrastruktur *Skywalk*

Koridor	1	5	5
Lokasi Pengamatan	Dukuh Atas	Senen	Matraman
Jenis <i>Skywalk</i>	Tangga dan <i>Ramp</i>	Tangga dan <i>Ramp</i>	Tangga dan <i>Ramp</i>
Lebar landasan, tangga, dan jalur berjalan	1,25 m dan 3 m	1 m, 1,5 m, dan 3 m	2,5 m
Kerusakan pada jembatan	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
Waktu Jalan sepanjang <i>Skywalk</i>	4 menit 6 detik	3 menit 15 detik	2 menit 10 detik

KESIMPULAN

Hasil perhitungan kualitas layanan menurut persepsi pengguna Transjakarta menunjukkan bahwa layanan Transjakarta tidak seluruhnya buruk. Bahkan, hasil perhitungan tingkat kualitas layanan dengan tingkat kesesuaian pada semua dimensi, yaitu antara kualitas layanan publik Transjakarta yang diharapkan dengan kualitas layanan publik Transjakarta yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan, saling menguatkan. Perhitungan ini memiliki kesamaan pada nilai-nilai terendah dan tertinggi, baik pada hasil perhitungan tingkat prioritas kualitas layanan dengan SERVQUAL, penilaian tingkat kesenjangan indeks kinerja dan indeks kepentingan, maupun penilaian tingkat kesesuaian antara kualitas layanan publik dengan menggunakan IPA.

Tabel 3 Kondisi Infrastruktur Jembatan Penyeberangan Orang dari dan ke Halte

KORIDOR		1	1	3	3	4	5
		Blok M-Kota	Blok M-Kota	Kalideres – Pasar Baru	Kalideres – Pasar Baru	Pulo Gadung – Dukuh Atas	Ancol-Kp. Melayu
Lokasi Pengamatan	Halte	Dukuh Atas	Sarinah	Halte Jelambar	Harmoni	Univ Negeri Jakarta	Matraman 1
	JPO	Dukuh Atas	Sarinah	Jelambar	Harmoni	Univ Negeri Jakarta	Matraman 1
Jenis tangga JPO		Ramp	Berundak	Berundak dan Ramp	Berundak dan Ramp	Ramp	Tangga
Lebar landasan, tangga dan jalur berjalan		1,5 m - 1,5 m dan 2 m	1,5 m - 1,5 m dan 2 m	1,5 m - 3 m dan 3 m	1,5 m - 1 m dan 2 m	1,5 m	1,25 m dan 3 m
Kerusakan di jembatan		Tidak ada	Ada	Ada	Ada	Ada	Tidak ada
Kerusakan	Bagian		Lampu JPO	Lantai (Jalur Berjalan)	Jalur Berjalan	Penutup lampu	
	Jenis kerusakan		Sebagian tidak ada lampunya	Ada genangan air dan banyak sampah	Lapisan Terlepas / Terkelupas	Banyak yang hampir lepas	
	Bagian					Lantai Paku di	
	Jenis kerusakan					lantai banyak hilang	
Waktu Jalan dari awal Jembatan ke Halte		2 menit dan 44 detik	2 menit	2 menit dan 17 detik	2 menit	1 menit dan 43 detik	1 menit dan 50 detik
KORIDOR		6	7	7	8	8	
		Ragunan – Kuningan	Kp. Melayu – Kp. Rambutan	Kp. Rambutan-Kp. Melayu	Lebak Bulus – Kalideres	Harmoni – Kalideres	
Lokasi Pengamatan	Halte	Kuningan Timur	Cililitan	RS. Harapan Bunda	Permata Hijau	Kedoya Green Garden	
	JPO	Kuningan Timur	Cililitan	RS. Harapan Bunda	Permata Hijau	Kedoya Green Garden	
Jenis tangga JPO		Berundak dan Ramp	Ramp	Tangga	Ramp	Ramp	
Lebar landasan, tangga dan jalur berjalan		1,5 m - 2 m dan 2 m	1,5m -2 m	1 m	1,5 m - 1.5 m dan 3 m	1,5 m - 1 m dan 2 m	
Kerusakan di jembatan		Ada	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada	
Kerusakan	Bagian Jembatan	Atap					
	Jenis kerusakan	Terlepas/ Terbuka					
Waktu Jalan dari awal Jembatan ke Halte		1 menit dan 40 detik	2 menit	1 menit dan 15 detik	2 menit dan 23 detik	2 menit	

Tingkat prioritas kualitas layanan tertinggi terdapat pada dimensi empati dan penilaian tingkat prioritas kualitas layanan terendah terdapat pada dimensi nyata atau wujud. Hal ini berarti bahwa pengguna Transjakarta lebih memperhatikan kualitas layanan pada dimensi empati dan hal sebaliknya pada dimensi nyata atau wujud. Hasil kesenjangan tertinggi pada dimensi nyata atau wujud, yaitu atribut penumpang dalam halte sesuai dengan kapasitas maksimum dan penumpang dalam bis sesuai dengan kapasitas. Tingginya

kesenjangan ini menunjukkan bahwa layanan paling buruk Transjakarta terletak pada kapasitas maksimum, baik pada halte maupun pada bis. Sebaliknya, nilai kesenjangan terendah terletak pada atribut penumpang atau calon penumpang mudah untuk menuju halte Transjakarta, baik saat menggunakan kendaraan pribadi maupun menggunakan sarana transportasi umum lainnya (nilai -0,01). Artinya, pengguna Transjakarta menilai kesenjangan terendah mereka pada atribut kemudahan untuk menuju halte Transjakarta.

Atribut kemudahan untuk menuju halte Transjakarta dibuktikan juga dengan cukup baiknya fasilitas infrastruktur halte, jembatan penyeberangan, dan *skywalk* yang tersedia. Waktu berjalan kaki dari awal jembatan penyeberangan sampai ke halte sekitar 2 menit hingga 3 menit. Demikian juga di *skywalk*, antara 2 menit hingga 4 menit, masih nyaman. Sedangkan kerusakan yang masih dapat diperbaiki tidak mempengaruhi faktor keselamatan penumpang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tulisan ini merupakan bagian dari hasil riset dengan judul Kajian Rekayasa Sosial dalam Sistem Angkutan Cepat Massal (BRT) Transjakarta untuk Meningkatkan Kualitas Hidup. Terimakasih kepada Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Universitas Indonesia yang telah mendanai penelitian dalam skema Riset Multidisiplin ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Camp, R. C. 1989. *The Search For Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*. Milwaukee, OR: American Society for Quality Control Press.
- Departemen Pekerjaan Umum. 1999. *Pedoman Perencanaan Jalur Pejalan Kaki pada Jalan Umum*. No. 032/ T/ BM/ 1999. Jakarta.
- Fitriati, R. 2009. *Quo Vadis Keberlangsungan Program Bus TransJakarta*. Jurnal Forum Ilmiah Indonusa, 6: 108-116.
- Keehley, P. 1997. *Benchmarking for Best Practices in The Public Sector*. San Francisco, CA: Jossey Bass Publishers.
- Setiawan, R. 2005. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya– Sidoarjo*. Prosiding Simposium VIII FSTPT. Universitas Sriwijaya. Palembang.
- Thomas, E 2001. *Bus Rapit Transit*. Presentation at the Institute of Transportation Engineers Annual Meeting. Chicago, IL.
- Osborne, D and Gaebler, T. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is transforming the Public Sector*. New York, NY: Penguin Books.
- Prasojo, E, Perdana A, dan Hiqmah N. 2006. *Kinerja Layanan Publik, Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partispasi Masyarakat Dalam*

Layanan Bidang Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan. Jakarta: Penerbit YAPPIKA.

Wright, H (editor). 2007. *Bus Rapid Transit Planning Guide.* Institute for Transportation and Development Policy. New York, NY.

Zeithamal, V. A. Parasuraman, A. B, Leonard, L. 1995. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York, NY.