

ABSTRAK

Nama : Muhammad Satria Ardhi
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul : Kinerja Operasional dan Pelayanan MRT (*Mass Rapid Transit*) Kota Jakarta rute Lebak Bulus – Bundaran HI
Pembimbing : Dr. Ratna Agustina, S.T., M.T., DEA.

Kota Jakarta memiliki jumlah penduduk mencapai 10.467.629 jiwa pada tahun 2018, sementara komuter Bodetabek yang melakukan kegiatan di DKI Jakarta sebanyak 1.382.296 orang. Jumlah penduduk dan komuter yang cukup banyak tentu akan menimbulkan pergerakan yang cukup besar dan kemacetan didalam Kota Jakarta. Salah satu solusi untuk mengurangi tingkat kemacetan di Kota Jakarta adalah melalui membangun moda transportasi baru, salah satunya MRT (*Mass Rapid Transit*). Berdasarkan data sekunder yang ada, MRT memiliki nilai *load factor* 15-18%. Berdasarkan standar *load factor* angkutan umum Indonesia, nilai ini masih terhitung rendah. Hal ini menunjukkan bahwa MRT masih belum menjadi pilihan masyarakat Kota Jakarta sebagai moda utama untuk melakukan kegiatan transportasi. Salah satu faktor pemilihan moda adalah karakteristik angkutan umum, dimana didalamnya terdapat kinerja. Karena MRT masih belum menjadi pilihan utama masyarakat, perlu dinilai kinerjanya untuk mengetahui apakah kinerja adalah penyebabnya. Maka, tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kinerja operasional dan pelayanan MRT Kota Jakarta. Penelitian ini menggunakan 2 variabel utama yaitu kinerja operasional dan kinerja pelayanan. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi primer dan studi literatur. Sedangkan metode analisis dan pendekatan penelitian yang dilakukan adalah penelitian komparatif dengan metode skoring. Metode skoring yang dilakukan adalah membandingkan kondisi eksisting kinerja operasional dan pelayanan MRT dengan standar pelayanan minimal yang didapatkan melalui studi literatur. Berdasarkan hasil analisis, variabel kinerja operasional di waktu *peak hour* dan *off-peak hour* mendapatkan nilai 18 dan berdasarkan klasifikasi kelas kinerja operasional berada dalam kelas baik. Lalu, variabel kinerja pelayanan mendapatkan nilai 69,17 dan berdasarkan klasifikasi kelas kinerja pelayanan nilai tersebut berada dalam kondisi baik. Walaupun begitu, ada variabel yang mendapatkan nilai kurang baik, yaitu *load factor* dan kapasitas operasi untuk kinerja operasional serta untuk kinerja pelayanan adalah informasi edukasi terhadap penumpang, petugas keamanan, petugas kebersihan dan peta rute kereta.

Kata kunci: Transportasi, Kinerja, Operasional, Pelayanan, MRT

ABSTRACT

Name : Muhammad Satria Ardhi
Study Program : Urban and Regional Planning
Title : Operational and Services Performance of MRT (Mass Rapid Transit) Jakarta City route Lebak Bulus – Bundaran HI
Counsellor : Dr. Ratna Agustina, S.T., M.T., DEA.

Jakarta has a population of 10,467,629 people in 2018, while Bodetabek commuters carrying out activities in DKI Jakarta are 1,382,296 people. The large number of residents and commuters will certainly cause quite large movements and congestion within the city of Jakarta. One of the solution to reduce the level of congestion in the city of Jakarta is through building new modes of transportation, one of which is the MRT (Mass Rapid Transit). Based on available secondary data, MRT has a load factor value of 15-18%. Based on the standard of Indonesian public transport, this value is still relatively low. This shows that MRT is still not the choice of the people of Jakarta City as the main mode of transportation. One of the factors in modal choice is the characteristics of public transportation, in which there is performance. Because MRT is still not the community's first choice, its performance needs to be assessed to determine whether performance is the cause. Thus, the purpose of this study is to identify the operational performance and service of the Jakarta City MRT. This study uses 2 main variables, namely operational performance and service performance. Data collection methods used are primary observation and literature study. While the method of analysis and research approach taken is comparative research with scoring method. The scoring method used is to compare the existing conditions of operational performance and MRT services with the minimum service standards obtained through literature studies. Based on the results of the analysis, the operational performance variable at peak hour and off-peak hour time gets a value of 18 and based on class classification operational performance is in good class. Then, the service performance variable gets a value of 69,17 and based on the class classification of service performance the value is in good condition. Even so, there are variables that get poor grades, namely load factor and operating capacity for operational performance and for service performance is educational information for passengers, security officers, cleaning staff and train route maps.

Keywords: Transport, performance, operational, services, MRT