

## ANALISA PELAYANAN INTEGRASI MODA (*PARK AND RIDE*) DENGAN HALTE TRANSJAKARTA KORIDOR 6 (RAGUNAN - KUNINGAN)

Januar Herdiansyah<sup>1</sup>, Yenita<sup>2</sup>

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

<sup>2</sup>Univesitas Tarumanagara, Jakarta

Email: [januar012689@gmail.com](mailto:januar012689@gmail.com)

### Abstrak

Dalam analisa pelayanan integrasi moda sarana *park and ride* pada halte Transjakarta Rute 6, analisa ini berfokus pada pengaruh keberadaan sarana *park and ride* yang ada untuk menunjang kebijakan perubahan penumpangan kendaraan pribadi menjadi beralih kepada Angkutan Massal atau *Bus Rapid Transit*. Tujuan dari analisa ini yaitu untuk mengetahui tentang variable-variabel apa saja terkait dengan pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan penanganan dengan analisa 5 dimensi kualitas pelayanan berupa *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* berdasarkan pendapat para penumpang Transjakarta pada sarana *park and ride* yang sudah disediakan, serta dampak yang dihasilkan dari segi biaya transportasi harian yang berpengaruh kepada persentase pengeluaran biaya transportasi bulanan.

**Kata Kunci:** *Park and Ride*, Integrasi Moda, Kualitas Pelayanan.

### Abstract

*In analyzing the modal integration service for park and ride facilities at the Transjakarta Route 6 bus stop, this analysis focuses on the effect of the existence of existing park and ride facilities to support the policy of changing the occupancy of private vehicles to switching to Mass Transportation or Bus Rapid Transit. The purpose of this analysis is to find out about the variables related to priority services to be handled with a 5-dimensional analysis of service quality in the form of tangible, assurance, reliability, responsiveness and empathy based on the opinions of Transjakarta passengers on park and ride facilities that have been provided, as well as the resulting impact in terms of daily transportation costs that affect the percentage of monthly transportation expenses.*

**Keywords:** *Park and Ride, Moda Integration, Service Quality.*

### A. PENDAHULUAN

Ragunan merupakan suatu daerah pemukiman yang berada di Selatan Jakarta, dimana merupakan titik suatu bangkitan perjalanan yang secara tata guna lahan banyak di dominasi oleh sektor pemukiman atau perumahan menjadikan daerah itu sebagai asal bangkitan dari perjalanan ditambah dengan sekitaran wilayahnya ataupun Daerah Prov. Jawa Barat (Depok dan Sawangan) yang berdekatan langsung dengan wilayah tersebut.

Berdasarkan peta persebaran tata guna lahan, daerah tersebut memiliki potensi yang besar. Pemerintah Prov. DKI Jakarta melalui Dinas Perhubungan sudah membangun sarana *Bus Rapid Transit* untuk menunjang kawasan tersebut, tetapi pembangunan rutenya hanya sampai daerah perbatasan antar provinsi yaitu area Ragunan. Yang disebabkan batas wilayah administrasi dalam program pembangunan yang tidak dapat melintasi Daerah Level I. Bus

Rapid Transit (BRT) adalah layanan angkutan umum yang berupa bus kota di mana terdiri dari 2 jenis yaitu busway dan buslane (Kasturi, 2019).

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Kunci utama dari sebuah pelayanan umum pada masyarakat yaitu Pelayanan dari semua moda yang terintegrasi dengan baik (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021), dimana integrasi suatu kawasan ditujukan untuk memudahkan penumpang berpindah moda (Institute for Transportation & Development Policy, n.d.). Pelayanan fasilitas integrasi antarmoda sangat mempengaruhi bagaimana masyarakat dapat melakukan perpindahan antarmoda dengan mudah, lancar dan nyaman. (Widiyanti, 2019) *park and ride* yang didefinisikan lahan parkir kendaraan terletak di pinggiran kota yang berfungsi sebagai penghubung antara moda yang satu dengan moda lainnya (Hadid & Herijanto, 2018). Fasilitas park and ride dapat memberikan manfaat yang cukup besar terhadap sistem transportasi jika diimplementasikan bersamaan dengan perbaikan sistem transportasi yang sudah ada (Rizky et al., 2018)

Pelayanan dari suatu jasa haruslah terus dilevelkan dan dipertahankan karena pelanggan/penumpang mengharapkan suatu pelayanan yang baik (Fawwaz & Rakhmatulloh, 2021).

## C. METODE

Dalam menentukan metode yang tepat, dalam beberapa literatur ditegaskan bahwa penelitian yang sifatnya menguji sebuah hipotesis maka metode yang tepat adalah metode penelitian kuantitatif akan tetapi jika kita mendapati masalah yang harus di pecahkan secara menyeluruh maka kita gunakan metode penelitian kualitatif. Akan tetapi saat ini ada trend yang berkembang dimana perdebatan mengenai metode apa yang tepat antara metode penelitian kualitatif dan kuantitatif maka di temukannya metode campuran atau lebih dikenal dengan sebutan mix method. (Kristian, 2017)

Di Dalam penelitian ini untuk mengenalisinya, metode yang dipergunakan pada survey ini yaitu kuantitatif dengan cara pengumpulan data dimana dengan melakukan observasi objek serta menyebarkan questioner kepada para pemakai *park and ride*. Dimana questionernya nanti menggunakan format *google drive* kepada para penumpang sarana *park and ride* yang berpindah ke bus Transjakarta koridor 6 sebagai koresponden pada survei kali ini.

Nantinya Data Primer tersebut diolah dengan Analisis *Customer Satisfaction Index* dan dilanjutkan dengan analisis *Importance Performance Analysis*.

### Analisis CSI

Analisa CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat harapan dari atribut-atribut produk/jasa (Brier & Lia Dwi Jayanti, 2020), Metode Customer Satisfaction Index (CSI) memiliki keunggulan mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan indeks kepuasan dengan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi (Atma Deharja, Fitriana Putri, 2017).

Analisis bertujuan untuk mengetahui level kepuasan pelayanan integrasi moda (*park and ride*) pada penumpang transjakarta di halte ragunan dengan nilai maksimum dari *CSI* tersebut adalah 100% dengan uraian sebagai berikut;

1. Sangat rendah atau tidak memuaskan adalah 0-50%;
2. Cukup puas adalah 50%-65%;
3. Puas adalah 66%-80%;
4. Sangat memuaskan adalah 81%-100%.

### Analisis IPA

Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "Importance- Performance Analysis" (Irawati et al., 2019). Importance Performance Analysis (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Penerapan teknik ini dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap suatu pilihan yang diamati (Heru Winarno, 2018).

Analisa ini gunakan sebagai alat untuk menilai kesenjangan antara level kepentingan pelayanan dan kinerja terkait dengan integrasi antara Transjakarta Koridor 6 Ragunan dengan *park and ride* pada halte Ragunan.

Skala terdiri dari 5 level digunakan dalam mengukur level kepentingan pelayanan dan kinerja, yaitu:

1. Sangat penting, dengan poin 5;
2. Penting, dengan poin 4;
3. Cukup penting, dengan poin 3;
4. Kurang penting, dengan poin 2;
5. Jawaban tidak penting, dengan poin 1.

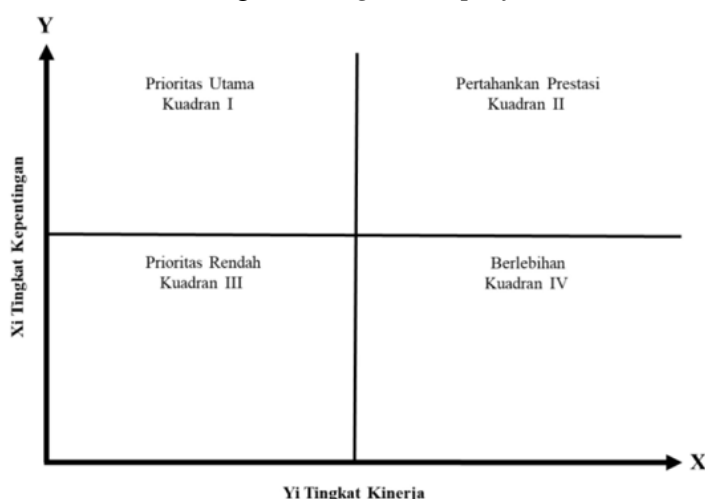
Variable tersebut di atas menentukan urutan prioritas dari variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Transjakarta Koridor 6. Variable **X** mewakili level kualitas pelayanan Integrasi Moda antara (Halte Ragunan Transjakarta dengan Sarana *Park and Ride*) dan variable **Y** mewakili Level kepentingan Penumpang Transjakarta Koridor 6 (Tujuan Ragunan).

**T<sub>ki</sub>** = Level Kesesuaian Responden

**X<sub>i</sub>** = Bobot penilaian penumpang kepada kinerja Integrasi Moda antara (Halte Ragunan Transjakarta Koridor dengan Sarana *park and ride*)

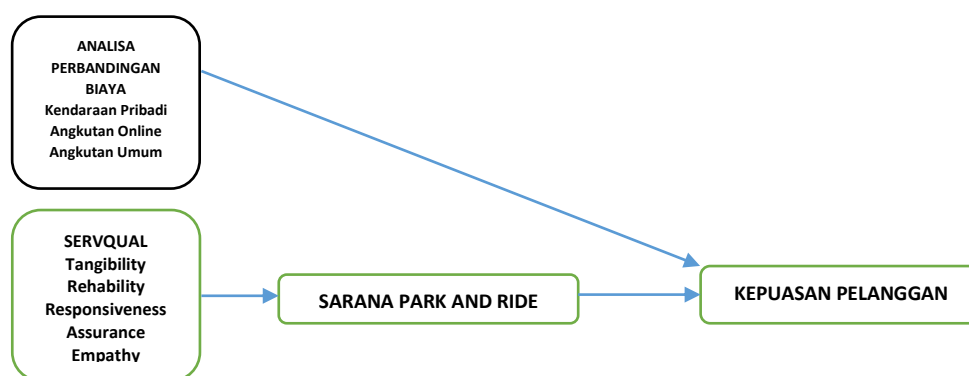
**Y<sub>i</sub>** = Bobot penilaian penumpang terhadap Penumpang Transjakarta Koridor 6 (Tujuan Ragunan)

Diagram *Cartesius* ialah sistem koordinat yang digunakan untuk meletakkan titik pada penggambaran objek berdasarkan pemasukan nilai tuas sumbu x dan nilai tuas sumbu y dimana titik pertemuan ini nilai sumbu x dan sumbu y titik kordinat dibentuk, dimana Y sebagai *average level Important* dan X sebagai *average level performance*



**Gambar 1. Diagram Cartesius**

Atribut kualitas pelayanan integrasi moda park and ride terhadap integrasi moda:



**Gambar 2. Diagram cartersius dalam Perhitungan *Importance Performance Analysis***

Pada gambar diagram *cartersius* dalam perhitungan *Importance Performance Analysis*:

1. Kuadran I adalah menunjukkan bahwa variabel pelayanan pada sarana *park and ride* dengan level kepentingan tinggi, tetapi memiliki level kinerja yang rendah;
2. Kuadran II adalah menunjukkan bahwa variabel pelayanan pada sarana *park and ride* dengan level kepentingan tinggi dan kinerja tinggi;
3. Kuadran III adalah kuadran dengan level kinerja dan level kepentingan yang rendah dan Kuadran III merupakan kuadran dengan memiliki level kinerja yang tinggi tetapi level kepentingan rendah;
4. Kuadran IV adalah kuadran yang memiliki level kepentingan dan level kinerja yang berlebihan.

**Tabel 1. Variabel Kualitas Pelayanan *Park and Ride* di Halte Ragunan**

No	Variabel Pelayanan
	<b><i>Reliability</i></b>
1	Ketersediaan rambu-rambu petunjuk pemberian informasi tentang lokasi <i>Park and Ride</i>
2	Adanya loket tempat pembayaran tiket
3	Terdapat petugas Dishub Prov. DKI Jakarta di Lokasi sarana <i>Park and Ride</i>
4	Terdapat rambu dan marka yang mengatur sirkulasi keluar dan masuknya kendaraan didalam sarana <i>Park and Ride</i>
5	Sistem pembayaran yang terdapat di sarana <i>park and ride</i>
6	Ketersediaan rambu/marka petunjuk menuju halte Transjakarta
7	Ketersediaan informasi mengenai tarif parkir dan waktu beroperasi layanan sarana <i>park and ride</i>
	<b><i>Responsiveness</i></b>
1	Kecepatan pelayanan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta di dalam memberikan informasi terkait tarif dan waktu beroperasi sarana <i>park and ride</i>
2	Kecepatan pelayanan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta di dalam memberikan informasi terkait arah menuju halte Transjakarta
	<b><i>Assurance</i></b>
1	Keamanan dan kenyamanan dalam menitipkan kendaraan anda di sarana <i>park and ride</i>
2	keterkaitan waktu operasi sarana <i>park and ride</i> dengan waktu operasional transjakarta
	<b><i>Empathy</i></b>
1	Keramahan dan kesopanan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta dalam memberikan informasi yang terdapat tentang sarana <i>park and ride</i>

- 
- 2 Kemampuan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta dalam memberikan informasi tentang arah menuju moda transportasi lainnya
- 

***Tangible***

---

- 1 Ketersediaan loket di park and ride yang terintegrasikan dengan transjakarta
- 
- 2 Sarana Tangga
- 
- 3 Sarana Penyanggah Disabilitas
- 
- 4 Terdapat fasilitas pedestrian yang menghubungkan dengan moda transportasi lainnya
- 

*Sumber Data: Peneliti, 2023*

### **Metode Penelitian Analisis Perbandingan**

Analisa ini untuk membandingkan biaya yang dikeluarkan untuk dari rumah menuju halte Transjakarta koridor 6 Ragunan pada saat belum terdapatnya sarana *park and ride* tersebut, moda pilihan yang digunakan dalam analisa perbandingan biaya (Ucok Mulyo Sugeng, 2017) kali ini adalah:

**Tabel 2. Moda Pilihan**

No	Moda Pilihan (Sebelum Terdapat Sarana <i>Park and Ride</i> )
1	Sepeda motor (penitipan motor warga)
2	online/gojek/grab/motor
3	Angkutan umum/angkot

*Sumber Data: Peneliti, 2023*

Dalam analisa ini akan membandingkan biaya bulanan rata-rata yang dikeluarkan oleh masyarakat penumpang transjakarta koridor 6 ragunan. Dan nantinya bisa data perbandingan biaya yang dikeluarkan pada masing-masing moda dapat di bandingkan dengan moda yang lainnya. Biaya keseluruhan masing – masing moda juga nanti akan dilakukan persentasi dengan standard UMR (upah minimum regional) Provinsi DKI Jakarta.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Analisis *Level Important and Level Performance* terkait pelayanan *Park and Ride* di Halte Ragunan**

Pada analisis *Level Important and Level Performance* terkait pelayanan *park and ride* di Halte Ragunan, membahas terkait dengan variable-variabel pelayanan yang memiliki kinerja yang kurang memuaskan penumpang dari *park and ride* dalam berpindah ke moda Transjakarta atau sebaliknya.

#### ***Reliability/ Keandalan***

*Reliability/ Keandalan* (Suriyanto et al., 2017) pada analisa ini menilai kemampuan sarana pendukung *park and ride* saat ini.

**Tabel 2. *Level Important and Level Performance* berdasarkan Dimensi *Reliability***

Variabel Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>		<i>Level Performance X</i>	<i>Level Important Y</i>
R1	Ketersediaan rambu-rambu petunjuk pemberian informasi tentang lokasi <i>park and ride</i>	118	195
R2	Adanya loket tempat pembayaran tiket	192	205
R3	Terdapat petugas Dishub Prov. DKI Jakarta di Lokasi sarana <i>park and ride</i>	145	158
R4	terdapat rambu dan marka yang mengatur sirkulasi keluar dan masuknya kendaraan didalam sarana <i>park and ride</i>	135	185

R5	sistem pembayaran yang terdapat di sarana <i>park and ride</i>	185	196
R6	ketersediaan rambu/marka petunjuk menuju halte Transjakarta	182	183
R7	Ketersediaan informasi mengenai tarif parkir dan waktu beroperasi layanan sarana <i>park and ride</i>	116	177

*Sumber Data: Peneliti, 2023*

Pada dimensi pelayanan *reliability*/keandalan pada penelitian ini variabel pelayanan yang dihasilkan masih belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpangnya yaitu:

- Ketersediaan informasi mengenai tarif parkir dan waktu beroperasi layanan sarana *park and ride* (R.7);
- Dan Ketersediaan rambu-rambu petunjuk pemberian informasi tentang lokasi Park and Ride (R.1).

### **Responsiveness/Daya Tanggap**

*Responsiveness*/daya tanggap (Hariyanto, 2017) pada analisa ini menilai merupakan kesigapan dari petugas Dishub Prov. DKI Jakarta yang berada di lokasi *Park and Ride*.

**Tabel 4. Level Important and Level Performance berdasarkan Dimensi Responsiveness**

Variabel Pelayanan Dimensi Responsiveness	Level Performance X	Level Important Y
RP.1 Kecepatan pelayanan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta di dalam memberikan informasi terkait tarif dan waktu beroperasi sarana <i>park and ride</i>	169	157
RP.2 Kecepatan pelayanan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta di dalam memberikan informasi terkait arah menuju halte Transjakarta	122	183

*Sumber Data: Peneliti, 2023*

Pada dimensi pelayanan *responsiveness*/daya tanggap pada penelitian ini variabel pelayanan yang dihasilkan masih belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpangnya yaitu Kecepatan pelayanan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta di dalam memberikan informasi terkait arah menuju halte Transjakarta (RP.2).

### **Assurance (Jaminan)**

Assurance (jaminan) (Horax et al., 2017) pada analisa ini menilai jaminan kepada para penumpang dari sarana *park and ride* dari segi keamanan dan waktu operasional sarana *park and ride*.

**Tabel 5. Level Important and Level Performance berdasarkan Dimensi Assurance**

Variabel Pelayanan Dimensi Assurance	Level Performance X	Level Important Y
A.1 Kenyamanan dan Keamanan dalam menitipkan kendaraan anda di sarana <i>park and ride</i>	104	190
A.2 Keterkaitan waktu operasi sarana <i>park and ride</i> dengan waktu operasional transjakarta	195	203

*Sumber Data: Peneliti, 2023*

Pada dimensi pelayanan *assurance*/jaminan pada penelitian ini variabel pelayanan yang dihasilkan masih belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpangnya

yaitu Keamanan dan kenyamanan dalam menitipkan kendaraan anda di sarana *park and ride* (A.1)

### **Empathy /Empati**

*Empathy*/empati (Sholikah et al., 2017) pada analisa ini menilai perhatian dan kepedulian dari penyedia pelayanan sarana *park and ride*.

**Tabel 6. Level Important and Level Performance berdasarkan Dimensi Empathy**

Variabel Pelayanan Dimensi Empathy	Level Performance	Level Important
	X	Y
E.1 Keramahan dan kesopanan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta dalam memberikan informasi yang terdapat tentang sarana <i>park and ride</i>	150	160
E.2 Kemampuan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta dalam memberikan informasi tentang arah menuju moda transportasi lainnya	134	179

*Sumber Data: Peneliti, 2023*

Pada dimensi pelayanan *empathy*/empati jaminan pada penelitian ini variabel pelayanan yang hasilkan masih belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpangnya yaitu Kemampuan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta dalam memberikan informasi tentang arah menuju moda transportasi lainnya (E.2).

### **Tangible/Bukti Langsung**

*Tangible*/bukti langsung (Indrayuni & Informatika, 2017) pada analisa ini menilai pelayanan secara fisik terhadap sarana penunjang untuk mendukung integrasi sarana dengan moda lain yang terdapat di halte Transjakarta koridor 6 Ragunan.

**Tabel 7. Level Important and Level Performance berdasarkan Dimensi Tangible**

Variabel Pelayanan Dimensi Tangible	Level Performance	Level Important
	X	Y
T.1 Ketersediaan loket di <i>park and ride</i> yang terintegrasikan dengan transjakarta	107	192
T.2 Sarana Tangga	159	166
T.3 Sarana Penyanggah Disabilitas	76	105
T.4 Terdapat fasilitas pedestrian yang menghubungkan dengan moda transportasi lainnya	129	190

*Sumber Data: Peneliti, 2023*

Pada dimensi pelayanan *tangible*/bukti langsung pada penelitian ini variabel pelayanan yang hasilkan masih belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpangnya yaitu pada tersedianya Sarana Penyanggah Disabilitas (T.3) dan pelayanan Ketersediaan loket di *park and ride* yang terintegrasikan dengan transjakarta (T.1).

### **Analisis Level Kepuasan Penumpang Akan Pelayanan Sarana Park and Ride Terhadap Integrasi Antarmoda di halte transjakarta ragunan koridor 6**

Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*), pada penilaian kualitas pelayanan dari sarana *park and ride*, bertujuan untuk menganalisa besaran level penilaian dari penumpang secara keseluruhan. Analisa CSI (*Customer Satisfaction Index*) mempersentasikan nilai WS (*Weight Score*) kepada nilai maksimum pembobotan skala likert, dengan menghitung nilai MIS, MSS dan nilai WF. Kemudian baru diketahui WS untuk mendapatkan nilai CSI. Dan

perhitungan terkait dengan level kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan sarana *park and ride* pada halte Transjakarta di rengking menggunakan analisis CSI.

**Tabel 8. Perhitungan CSI Kualitas Pelayanan Sarana Park and Ride**

<i>Service Variable</i>	<i>Average Level Performance</i>	<i>Average Level Important</i>	WF	WS	CSI
R1	2,36	3,9	4,88	19	3,81
R2	3,84	4,1	7,94	32,6	6,51
R3	2,9	3,16	6,00	18,9	3,79
R4	2,7	3,7	5,58	20,7	4,13
R5	3,7	3,92	7,65	30	6
R6	3,64	3,66	7,53	27,5	5,51
R7	2,32	3,54	4,80	17	3,4
RP1	3,38	3,14	6,99	21,9	4,39
RP2	2,44	3,66	5,05	18,5	3,69
A1	2,08	3,8	4,30	16,3	3,27
A2	3,9	4,06	8,06	32,7	6,55
E1	3	3,2	6,20	19,9	3,97
E2	2,68	3,58	5,54	19,8	3,97
T1	2,14	3,84	4,43	17	3,4
T2	3,18	3,32	6,58	21,8	4,37
T3	1,52	2,1	3,14	6,6	1,32
T4	2,58	3,8	5,33	20,3	4,05

*Sumber Data: Peneliti, 2023*

### **Importance Performance Analysis (IPA) Kualitas Pelayanan Sarana Park and Ride Terhadap Integrasi Antarmoda di Halte Transjakarta Rangunan Koridor 6**

Hasil dari Analisis *Importance Performance Analysis* pada penelitian kualitas pelayanan Sarana *park and ride* terhadap integrasi antarmoda di Halte Transjakarta koridor 6 dengan melakukan perhitungan *Average Level Performance and Important*. Berdasarkan hasil dari kuesioner data statistik mengenai nilai kesengajaan atau gap antara *Performance and Important* pada masing-masing variabel pelayanan.

**Tabel 9. IPA Kualitas Pelayanan Sarana Park and Ride**

Variabel Pelayanan	<i>Average Level Performance</i>	<i>Average Level Important</i>	Level Kesesuaian
<b>Reliability</b>			
R.1	2,36	3,9	60,51%
R.2	3,84	4,1	93,66%
R.3	2,9	3,16	91,77%
R.4	2,7	3,7	72,97%
R.5	3,7	3,92	94,39%
R.6	3,64	3,66	99,45%
R.7	2,32	3,54	65,54%
<b>Responsiveness</b>			

ARTIKEL

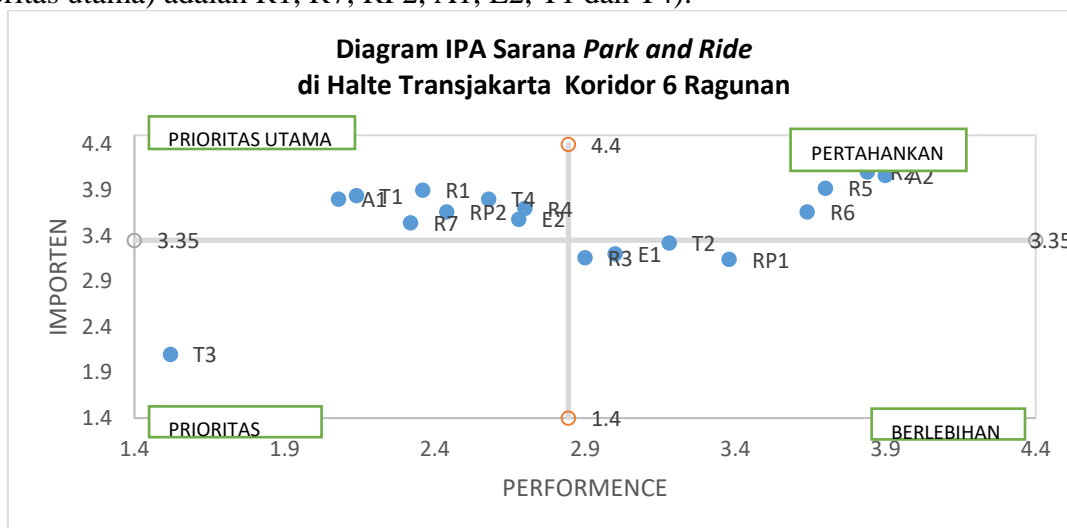
<b>RP1</b>	3,38	3,14	107,64%
<b>RP2</b>	2,44	3,66	66,67%
<i>Assurance</i>			
<b>A1</b>	2,08	3,8	54,74%
<b>A2</b>	3,9	4,06	96,06%
<i>Empathy</i>			
<b>E1</b>	3	3,2	93,75%
<b>E2</b>	2,68	3,58	74,86%
<i>Tangible</i>			
<b>T1</b>	2,14	3,84	55,73%
<b>T2</b>	3,18	3,32	95,78%
<b>T3</b>	1,52	2,1	72,38%
<b>T4</b>	2,58	3,8	67,89%
<b>TOTAL</b>	48,36	60,48	

Sumber Data: Peneliti, 2023

Terlihat bahwa level kesesuaian pada Pelayanan Sarana *Park and Ride* terhadap Integrasi Antarmoda di halte transjakarta ragunan koridor 6 dianggap belum sesuai dengan harapan dari para penumpangnya karena nilai TKi < 100%.

Pada diagram *cartersius* diatas dapat dilihat bahwa diagram variabel pelayanan tersebar pada semua kuadran:

**Kuadran satu** (Variabel pelayanan dengan level kepentingan tinggi sedangkan memiliki level kinerja yang rendah. Maka Variabel pelayanan yang berada dalam kuadran satu (prioritas utama) adalah R1, R7, RP2, A1, E2, T1 dan T4).



Gambar 3. Diagram *Cartesius* Importance dan Performance

Sumber Data: Peneliti, 2023

**Kuadran dua** (bahwa Level kepentingan dan kinerja tinggi pada masing-masing Variabel pelayanannya dan kuadran ini dapat dikatakan dengan kuadran pertahankan dan harus terus dikelola dengan baik. Berdasarkan gambar diagram diatas, variabel pelayanan yang berada dalam kuadran dua (dipertahankan) adalah R2, R5, R6 dan A2).

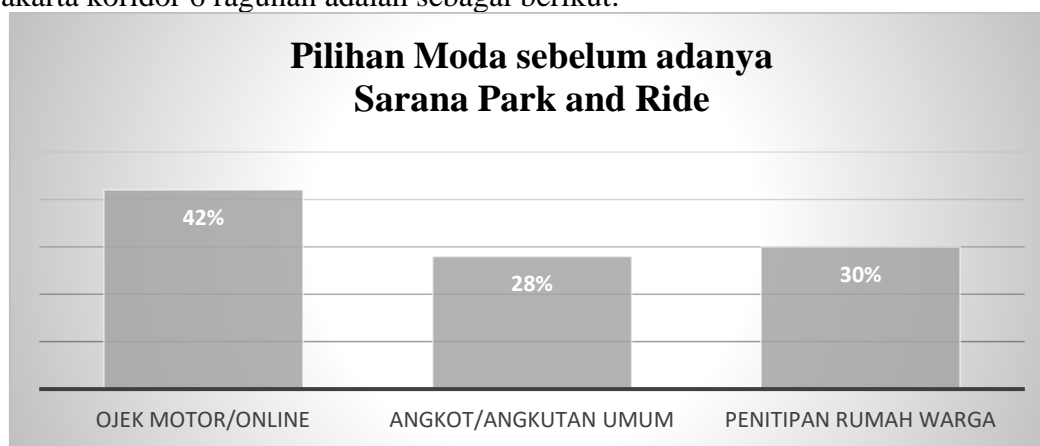
**Kuadran ketiga** (bahwa Level kinerja dan level kepentingan yang rendah dan Kuadran tersebut tidak terlalu penting oleh penumpang, pihak pengelola sarana *park and ride* dalam memperbaiki kinerjanya. Maka pada kuadran ketiga ini disebut dengan kuadran prioritas

rendah. Berdasarkan gambar diagram tersebut, variabel pelayanan yang berada dalam kuadran tiga (prioritas rendah) adalah T3).

**Kuadran keempat** (bahwa level kepentingan rendah sedangkan memiliki level kinerja yang tinggi. Maka variabel pelayanan yang masuk kedalam kuadran ini dianggap kurang penting atau krusial oleh penumpang namun kinerjanya bagus sehingga dirasakan terlalu berlebihan dan juga memuaskan penumpang. Berdasarkan gambar diagram kartersius, atribut pelayanan yang berada dalam kuadran empat (berlebihan) adalah R3, RP1, E1 dan T2).

### **Analisa Perbandingan Biaya antar Moda Sebelum dan Sesudah Adanya Sarana *Park and Ride***

Berdasarkan dari hasil analisis moda splite yang digunakan oleh para penumpang transjakarta koridor 6 ragunan adalah sebagai berikut:



**Gambar 4. Pemilihan Moda Sebelum Adanya Sarana *Park and Ride***

*Sumber Data: Peneliti, 2023*

Dari hasil analisa survey kepada para penumpang sarana *park and ride* sebelum adanya sarana tersebut sebanyak 42% menggunakan angkutan ojek Motor/Ojol, 28% menggunakan Angkutan Umum/angkot dan sebanyak 30% menggunakan sepeda motor yang diparkir ditempat penitipan Rumah Warga.

Berdasarkan dari hasil analisis yang perbandingan dari segi biaya yang dikeluarkan tiap bulannya dari rata-rata masing-masing moda yang digunakan dan dibandingkan kembali dengan jika beroperasinya sarana *park and ride* di area Halte, maka didapatkan hasil sebagai berikut:



**Gambar 5. Biaya Bulanan berdasarkan dengan Jenis Moda**

*Sumber Data: Peneliti, 2023*

Dari hasil analisa survey kepada para penumpang sarana *park and ride* terkait dengan biaya/*cost* yang dikeluarkan menurut perbandingan masing-masing moda baik sebelum sarana tersebut ada maupun setelah terbangunnya sarana *park and ride* dalam satu bulan pengeluaran terbesar pertama yaitu penumpang Ojek Motor/Online dengan anggaran ± Rp. 940,000,-/bulan, yang kedua yaitu penumpang Angkot/Angkutan Umum dengan anggaran ± Rp. 280,000,-/bulan, yang ketiga yaitu Penitipan Rumah Warga dengan anggaran ± Rp. 240,000,-/bulan dan yang terakhir yaitu penumpang sarana *park and ride* dengan anggaran ± Rp. 180,000,-/bulan. Terdapat penurunan biaya pengeluaran 1 sampai 16% dari dihitung dari Pendapatan bulanan UMR (Upah Minimum Regional) jika dibandingkan dengan menggunakan moda lainnya.

### **Prioritas Peningkatan dan Penanganan Kualitas Pelayanan Sarana *Park and ride***

Berdasarkan analisis *IPA* pada kualitas pelayanan sarana *park and ride* terhadap integrasi antarmoda di Halte Transjakarta koridor 6, dapat diketahui masing-masing variabel pelayanan yang harus diutamakan dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk evaluasi. Sehingga sarana *park and ride* secara umum pada pelayanan dapat integrasi dengan baik. variabel pelayanan yang diutamakan sebagai variabel yang berada didalam kuadran 1 pada diagram *Cartesius* yang berada di 5 dimensi kualitas pelayanan. variabel pelayanan diurutkan berdasarkan dari yang nilai level kesesuaian terendah.

**Tabel 10. Data Varibel Penanganan Peningkatan Kualitas Pelayanan yang Diutamakan pada Sarana *Park and Ride* di Halte Ragunan**

<b>Prioritas</b>	<b>Atribut Pelayanan</b>
1	A1 Keamanan dan kenyamanan dalam menitipkan kendaraan anda di sarana <i>park and ride</i>
2	T1 Ketersediaan loket di <i>park and ride</i> yang terintegrasikan dengan transjakarta
3	R1 Ketersediaan rambu-rambu petunjuk pemberian informasi tentang lokasi <i>park and ride</i>
4	R7 Ketersediaan informasi mengenai tarif parkir dan waktu beroperasi layanan sarana <i>park and ride</i>
5	RP2 Kecepatan pelayanan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta di dalam memberikan informasi terkait arah menuju halte Transjakarta
6	T4 Terdapat fasilitas pedestrian yang menghubungkan dengan moda transportasi lainnya
7	E2 Kemampuan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta dalam memberikan informasi tentang arah menuju moda transportasi lainnya

*Sumber Data: Peneliti, 2023*

### **Keamanan dan Kenyamanan dalam Menitipkan Kendaraan Anda di Sarana *Park and Ride* (A1)**

Para pengguna sarana *park and ride* masih merasakan kurang puas pada level Keamanan dan kenyamanan pada saat menitipkan kendaraan di sarana tersebut. Yang disebabkan dengan kurangnya petugas yang berjaga dan juga jumlah CCTV yang tersedia pada lokasi *park and ride*, sehingga menimbulkan pertanyaan oleh para penumpangnya akan level keamanan pada sarana tersebut, yang menyebabkan kurangnya kenyamanan pada para penumpangnya. Diharapkan kedepannya kepada pihak pengelola sarana *park and ride* yaitu berupa penambahan jumlah personel atau petugas dan juga kamera CCTV di lokasi tersebut, yang akan membuat para penumpangnya merasakan kenyamanan dalam menitipkan kendaraannya di sarana *park and ride* di Halte Ragunan.

### **Ketersediaan Loket di *Park and Ride* yang Terintegrasikan dengan Transjakarta (T1)**

Para penumpang sarana *park and ride* masih merasakan kurang puas pada loket pembayaran dilokasi *park and ride* yang terintegrasikan dengan transjakarta, ini dapat menyebabkan hambatan waktu kepada penumpang Transjakarta. Dikarnakan sistem tiket yang ada pada sarana tersebut masih manual dan menggunakan karcis. Diharapkan untuk kedepannya pengelola dapat merubah loket yang ada sekarang dengan sistem ticketing tempel kartu yang terintegrasi dengan pembayaran yang ada di Halte Transjakarta sehingga lebih menghemat waktu dan memudahkan penumpang dalam bertransaksi.

### **Ketersediaan Rambu-Rambu Petunjuk Pemberian Informasi tentang Lokasi *Park and Ride* (R1)**

Para penumpang sarana *park and ride* masih merasakan kurang puas pada rambu-rambu petunjuk yang dapat memberikan informasi tentang lokasi *park and ride* kepada calon penumpang yang belum mengetahui lokasi dari arah menuju lokasi *park and ride* tersebut. rambu-rambu yang ada masih dianggap masih sangat kurang dan di harapkan kepada Dinas Perhubungan Prov. DKI Jakarta menambahkan lagi terkait dengan pemasangan rambu-rambu agar para calon penumpang dari sarana tersebut lebih mudah untuk mengetahui dari lokasi sarana tersebut.

### **Ketersediaan Informasi Mengenai Tarif Parkir dan Waktu Beroperasi Layanan Sarana *Park and Ride* (R7)**

Para penumpang sarana *park and ride* masih merasakan kurang puas pada tidak adanya papan informasi mengenai tarif parkir dan waktu beroperasi layanan sarana *park and ride*. Dimana dengan keberadaan informasi tariff parkir tersebut memberikan kepastian terkait dengan biaya yang dibayarkan dan waktu dari pengoperasian sarana tersebut, dikarnakan banyak yang merasa dirugikan ketika tarif hariannya hanya sebesar Rp. 2,000,- ketika kustemur menitipkan kendaraan dengan waktu lebih dari satu hari dikenakan tarif yang bukan kelipatannya yaitu sebesar Rp. 15000,- untuk hari ke-2 dan Rp. 25,000,- untuk hari ke-3 dan selanjutnya tanpa ada kepastian harga yang tertera pada papan tarif yang berlaku dilokasi tersebut, sehingga kedepannya pihak pengelola dapat memberikan informasi yang jelas apabila terjadi kasus yang menitipkan kendaraanya lebih dari 1 hari untuk menambah kenyamanan para penumpang dari sarana *park and ride* di Ragunan.

### **Kecepatan pelayanan petugas Dishub Provinsi DKI Jakarta di dalam memberikan informasi terkait arah menuju halte Transjakarta (RP2)**

Para penumpang sarana *park and ride* masih merasakan kurang puas pada Kecepatan pelayanan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta di dalam memberikan informasi terkait arah menuju halte Transjakarta, hal tersebut dapat terlihat jelas pada petugas yang tidak menjalankan tugasnya tidak dengan baik, dimana beberapa petugas yang berjaga biasanya hanya duduk-duduk santai tanpa menggunakan seragam dan berperilaku tidak pada semestinya. Diharapkan kedepannya Dinas Perhubungan sebagai instansi yang mengelola sarana ini diharapkan dapat melakukan evaluasi kepada calon petugas yang berjaga ditempat tersebut. (melakukan evaluasi terhadap petugas yang berjaga dan melakukan training untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang sarana tersebut)

### **Terdapat Fasilitas Pedestrian yang Menghubungkan dengan Moda Transportasi Lainnya (T4)**

Para penumpang sarana *park and ride* masih merasakan kurang puas pada Terdapat fasilitas pedestrian yang menghubungkan dengan moda transportasi lainnya, dapat dirasakan beberapa akses yang seharusnya sesuai dengan desain keluar masuk baik bagi penumpang

sepeda motor atau penumpang pejalan kaki untuk berpindah ke moda lainnya sangat dibatasi yang disebabkan petugas pengelola menutup beberap akses pejalan kaki seperti pintu keluar masuk dengan pejalan kaki dan tempat pemberhentian angkutan umum atau moda lainnya tidak sesuai dengan desain yang direncanakan di awal pembangunan sehingga menyulitkan bagi penumpang transjakarta untuk keluar masuk baik dari dan menuju halte/sarana *park and ride*. Kedepannya diharapkan untuk pihak pengelola agar lebih menerapkan terkait akses keluar masuk seperti yang terdapat dari rancangan desain awal sarana tersebut

### **Kemampuan Petugas Dishub Provinsi DKI Jakarta Memberikan Informasi Tentang Arah Menuju Moda Transportasi Lainnya (E2)**

Para penumpang sarana *park and ride* masih merasakan kurang puas pada Kemampuan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta memberikan informasi tentang arah menuju moda transportasi lainnya. Dimana petugas yang berjaga rata-rata dari pendapat penumpang sarana tersebut serig tidak ada ditempat, yang menyebabkan kurangnya pelayanan yang didapatkan dari penumpang sarana tersebut.

### **E. KESIMPULAN**

Level kualitas pelayanan sarana *park and ride* di halte ragunan Atas berdasarkan persepsi penumpang Transjakarta. Hasil dari analisis terkait penilaian untuk kepuasan penumpang sebesar 72,1% berdasarkan analisis *CSI*. Kepuasan penumpang transjakarta yang tinggi didukung oleh variabel pelayanan yang sesuai dengan standar SOP yang diterapkan seperti Adanya loket tempat pembayaran tiket, sistem pembayaran yang terdapat di sarana *park and ride*, ketersediaan rambu/marka petunjuk menuju halte Transjakarta dan keterkaitan waktu operasi sarana *park and ride* dengan waktu operasional transjakarta Kemudian, pelayanan kemudahan Nilai level kepuasan penumpang sebesar 72,1% dan Analisa Perbandingan Biaya Antar Moda Sebelum dan Sesudah Adanya Sarana *park and ride*, terdapat penurunan biaya pengeluaran yang cukup signifikan yaitu 1 sampai 16% dari Pendapatan bulanan UMR Upah Minimum Regional jika dibandingkan dengan menggunakan moda lainnya. Walaupun begitu dari segi pelayanan menandakan juga masih kurang maksimal dalam pelayanannya.

Penanganan yang harus diutamakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada sarana *park and ride* terhadap integrasi antarmoda di halte ragunan. Kurang Terdapat fasilitas pedestrian yang menghubungkan dengan moda transportasi lainnya (*Tangible*), rambu-rambu petunjuk pemberian informasi tentang lokasi *park and ride*, tarif parkir dan waktu beroperasi layanan sarana *park and ride* (*Reliability*), Kecepatan pelayanan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta di dalam memberikan informasi terkait arah menuju halte Transjakarta (*Responsiveness*), Keamanan dan kenyamanan dalam menitipkan kendaraan anda di sarana *park and ride* (*Assurance*) dan Kemampuan petugas Dishub Prov. DKI Jakarta dalam dalam memberikan informasi terkait arah menuju halte Transjakarta (*Empathy*). Variabel pelayanan tersebut membutuhkan aksi yang kongkrit agar pelayanan terhadap sarana *park and ride* dengan moda lainnya di halte ragunan bisa memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Apriliana, N. L., & Darusala, U. (2019). Pengembangan Laboratorium Virtual untuk Simulasi. *JOINTECS) J. Inf. Technol. Comput. Sci*, 4(1), 2541-3619.
- Deharja, A., Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, CSI dan IPA di Klinik Dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan*, 5(2), 42-52.
- Fawwaz, F., & Rakhmatulloh, A. R. (2021). Analisis Pelayanan Integrasi Antarmoda Berdasarkan Persepsi Pengguna di KRL Stasiun Sudirman. *Jurnal Pengembangan*

- Kota*, 9(1), 111–123.
- Hadid, M., & Herijanto, W. (2018). Potensi Pengguna Park and Ride Sebagai Pendukung Rencana Pengembangan Transportasi Massal Kota Surabaya. *Prosiding Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi*, November, 4–5.
- Hariyanto, K. (2017). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Perceived Value terhadap Customer Loyalty Konsumen Restaurant Boncafe Manyar Kertoarjo Surabaya dengan Customer Satisfaction sebagai Variable Intervening. *Jurnal strategi pemasaran*, 4(1), 14.
- Horax, M., & Sanjaya, L. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal metris*, 18(02), 65-74.
- Indrayuni, E. (2017). Analisis Kepuasan Pelayanan Mutasi Pegawai Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual). *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 13(2), 157-166.
- Institute for Transportation & Development Policy. (n.d.). *Pedoman Integrasi Moda*. 1–38.
- Irawati, N., Priyanto, S. E., & Kristiutami, Y. P. (2019). Analisis Destination Branding Kawasan Wisata Taman Sari melalui Metode Importance Performance Analysis. *Media Wisata*, 17(2).
- Kasturi R, R. (2019). *Aplikasi Tiket Elektronik untuk Pembayaran Bus Rapid Transit di Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Kristian, I. (2017). *Menyoal Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. 19, 1–12.
- Nurkhariza, A. R., & Nurlaela, S. (2019). Faktor-faktor yang Memengaruhi Permintaan Commuter Line Berdasarkan Karakteristik Fasilitas Park and Ride di Stasiun Sidoarjo. *Jurnal Transportasi: Sistem, Material, dan Infrastruktur*, 1(2), 106-110.
- Rochman, A., & Suparto, S. (2019, September). Analisa Kepuasan Pelanggan pada Minimarket XYZ dengan Metode Costumer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* (Vol. 1, No. 1, pp. 183-188).
- Surianto, A. R. (2017). Analisa Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Salon Madass. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2), 8.
- Sugeng, U. M., & Manurung, T. (2017). Analisa Perbandingan Biaya Penggunaan Nutrunner Manual dan Otomatis Menggunakan Metode Cost & Benefits Analysis. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 4(1), 65-72.
- Widiyanti, D. (2019). Pengembangan Park and Ride untuk Meningkatkan Pelayanan Angkutan LRT Kota Palembang. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 21(2), 103-116.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), 146-160.