

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM
MASS RAPID TRANSIT (MRT) JAKARTA SEBELUM DAN PADA MASA PANDEMI
COVID-19**

Disusun Oleh:

Daniel Parlindungan

18/429732/GE/08917

INTISARI

MRT (*Mass Rapid Transit*) Jakarta merupakan salah satu moda transportasi publik berbasis rel di DKI Jakarta yang beroperasi sejak tahun 2019 dengan rute pertama yaitu rute fase 1 dengan trayek Lebak Bulus Grab – Bundaran HI. Hadirnya pandemi Covid-19 memberi pengaruh besar terhadap kegiatan mobilisasi penduduk akibat hadirnya langkah preventif penyebaran Covid-19 melalui kebijakan pemerintah seperti PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) sehingga berbagai sektor kegiatan beralih dari metode luar jaringan (*luring*) menjadi dalam jaringan (*daring*). Namun, sebagian sektor masih harus dijalankan secara *luring* dan terdapat sekelompok komuter yang harus tetap melakukan perjalanan seperti biasanya. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengidentifikasi karakteristik komuter Jabodetabek pengguna MRT Jakarta, 2) menguraikan kegiatan mobilisasi komuter Jabodetabek pengguna MRT Jakarta pada masa Pandemi Covid-19, dan 3) menganalisis persepsi komuter pengguna MRT Jakarta terhadap kualitas pelayanan MRT Jakarta sebelum dan pada masa Pandemi Covid-19.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner secara *daring*. Penentuan sampel dilakukan dengan dua tahap yaitu random sampling dilanjutkan dengan *accidental sampling*, dimana perhitungan jumlah sampel mengacu pada Rumus Slovin dan hasil perhitungan dengan tingkat signifikansi 10% dibutuhkan minimal 110 responden. Namun, pada penelitian ini digunakan data dari 127 responden untuk dianalisis. Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif melalui penyusunan tabel frekuensi, tabulasi silang, penyajian grafik, dan visualisasi data spasial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik sosial-ekonomi komuter paling dominan adalah komuter dengan usia produktif awal (21 -30 tahun) yang berstatus sebagai mahasiswa S1 tingkat akhir dan mahasiswa S2 dengan tingkat pendapatan rendah (<Rp. 1.000.000,00) dan tidak memiliki kendaraan pribadi. Tujuan mobilitas komuter selama masa Pandemi Covid-19 menggunakan MRT Jakarta terbanyak adalah untuk melakukan rekreasi. Rute terpadat adalah rute yang dimulai dari Blok M BCA hingga Bundaran HI berdasarkan jumlah kegiatan transit yang terjadi pada tiap stasiun di antara kedua stasiun tersebut. Stasiun terpadat antara lain: Lebak Bulus Grab, Blok M BCA, dan Bundaran HI. Persepsi yang terbentuk bagi komuter pengguna jasa MRT Jakarta menunjukkan bahwa mayoritas komuter sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh MRT Jakarta baik sebelum dan pada masa Pandemi Covid-19. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan MRT Jakarta di masa Pandemi Covid-19 cenderung meningkat berdasarkan penilaian komuter pada tiap aspek yang terdapat di tiap dimensi pelayanan. Setiap aspek pelayanan MRT Jakarta pada masa Pandemi Covid-19 memiliki klasifikasi “sangat baik (SB)”.

Kata Kunci: MRT Jakarta, kualitas layanan, komuter, Covid-19, Jakarta

PUBLIC PERCEPTIONS OF JAKARTA MASS RAPID TRANSIT (MRT) PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES BEFORE AND DURING THE COVID-19 PANDEMIC

ABSTRACT

Written by:

Daniel Parlindungan

18/429732/GE/08917

Jakarta MRT (Mass Rapid Transit) is one of the railway-based public transportation in DKI Jakarta operated since 2019 with its first route, namely the phase-1 route serving Lebak Bulus Grab – Bundaran HI line. Presence of Covid-19 as a pandemic had been impacting people mobilization caused by the public policy created as a preventive measure to suppress the spread of Covid-19, one of which is PSBB (Large-Scale Social Restriction), switching various sectors of activity usually done offline to online. However, some sectors still have to run offline, meaning that there are still commuters who must commute regularly. This study aimed to: 1) identify the social-economic characteristics of Jabodetabek commuters (MRT Jakarta users), 2) elaborate the mobilization behaviour of Jabodetabek commuters during Covid-19 pandemic, and 3) analyze the commuters' perception on MRT Jakarta's service quality before and during Covid-19 pandemic.

This research was conducted using survey methods through the distribution of online questionnaire. Determination of sample was carried out in two stages which was random sampling continued by accidental sampling, calculation to determine the numbers of samples required refers to the Slovin formula and the results of calculations with a significance level of 10% showed minimum sample required are 110 respondents. However, this study used data collected from 127 respondents to analyze with. Data analysis were carried out using quantitative descriptive method with several approach namely frequency table, cross tabulation, graphics, and visualization of spatial data.

The results showed that the most dominant social-economic characteristics of commuters are the ones with early productive age (21 – 30 years old), final year undergraduate student and/or postgraduate student with low income levels (<Rp. 1.000.000,00) and without a possession of private vehicle. Most of the commuters during Covid-19 pandemic are using MRT Jakarta for recreational purposes. Busiest Jakarta MRT route is from Blok M BCA to Bundaran HI based on numbers of transit activities occurred at stations in between. Busiest stations include: Lebak Bulus Grab, Blok M BCA, and Bundaran HI. Perception formed among the majority of Jakarta MRT users have shown that the service quality provided by Jakarta MRT before and during Covid-19 pandemic is satisfying. Analysis results showed that the service quality provided by Jakarta MRT during Covid-19 pandemic based on the commuter's assessment of aspects contained in each service quality dimension tends to increase. Each aspect of Jakarta MRT service quality during Covid-19 pandemic classified as "very good (SB)".

Keywords: Jakarta MRT, service quality, commuter, Covid-19, Jakarta