

Sistem transportasi kereta api cepat MRT Jakarta (Moda Raya Terpadu) resmi beroperasi sebagai angkutan umum pada tahun 2019 sebagai salah satu solusi kemacetan Jakarta. Adanya MRT Jakarta pastinya tidak langsung memfasilitasi 100 % perjalanan penduduk Jakarta, melainkan perlu adanya peralihan moda. Pelayanan dan fasilitas eksisting pendukung integrasi antarmoda perlu di tinjau ulang dalam segi kepuasan penggunaanya, sebagai masukan untuk dikembangkan lebih lanjut. Pada penelitian ini akan diteliti tingkat kepuasan pengguna MRT terkait pelayanan dan kelayakan fasilitas integrasi antarmoda pada Stasiun MRT Dukuh Atas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan fasilitas eksisting dalam mendukung peralihan moda penumpang setelah penggunaan MRT di Stasiun Dukuh Atas.

Kepuasan pengguna MRT dalam pelayanan integrasi antarmoda diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui kualitas pelayanan secara keseluruhan di mata pengguna dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) agar didapatkan gap antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan. Parameter yang diukur diambil dari teori dimensi kualitas jasa yang ditemukan oleh Parasuraman dkk. (1988). Parameter tersebut adalah bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pertama, pelayanan dikelompokkan sesuai parameter yang telah ditetapkan, kemudian tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan menurut pengguna akan diukur menggunakan Skala Likert Level Lima. Kemudian data yang didapat akan diolah untuk mendapatkan angka CSI dan dilakukan penentuan prioritas pelayanan yang akan ditingkatkan. Kelayakan fasilitas integrasi antarmoda di Stasiun Dukuh Atas akan diteliti dengan metode survey lapangan atau observasi secara langsung terhadap kinerja dan kelayakan fasilitas yang kemudian dibandingkan dengan kriteria yang tercantum dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang berlaku.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah angka CSI berada pada 72,15% dan masih masuk rentang memuaskan (66%-80%). Prioritas pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan menurut hasil metode *Importance Performance Analysis* adalah penambahan *wayfinding* di titik strategis stasiun dan penyediaan jadwal moda lain di dalam stasiun. Pada aspek fasilitas penunjang integrasi antar moda seperti halte dan trotoar pejalan kaki perlu dilakukan peningkatan kualitas agar sesuai dengan SPM yang berlaku. Trotoar pada kawasan Dukuh Atas perlu ditingkatkan dalam penyediaan *guding block* untuk penyandang disabilitas. Halte TransJakarta Tosari Dukuh Atas juga perlu ditingkatkan lagi dalam aspek keamanan yaitu berupa pemasangan CCTV dan adanya petugas, serta ditambahkan informasi waktu atau rute kedatangan bus dalam bentuk fisik. Hasil penelitian akan digunakan untuk referensi dan masukan kepada pihak yang bersangkutan dalam menaikkan performa dan kualitas pelayanan untuk mewujudkan integrasi moda yang mudah dan efektif agar pengguna MRT Jakarta semakin terbantu mobilitasnya.

**Kata Kunci:** MRT; Transportasi Umum; Fasilitas; Pelayanan; Integrasi Antar Moda

The Jakarta MRT fast rail transportation system (Integrated Greater Moda) officially operates as public transportation in 2019 as one of the solutions to Jakarta's traffic jams. The existence of the Jakarta MRT certainly does not directly facilitate 100% of the journeys of Jakarta residents, but instead requires a mode shift. Existing services and facilities supporting intermodal integration need to be reviewed in terms of user satisfaction, as input for further development. In this study, the satisfaction level of MRT users regarding the service and feasibility of intermodal integration facilities at Dukuh Atas MRT Station will be examined. This study aims to determine the performance of existing services and facilities in supporting the shift of passenger modes after using the MRT at Dukuh Atas Station.

MRT user satisfaction in intermodal integration services is measured using the Customer Satisfaction Index (CSI) method to determine the overall service quality in the eyes of users and the Importance Performance Analysis (IPA) method in order to obtain a gap between the level of performance and the level of service importance. The parameters measured were taken from the theory of service quality dimensions discovered by Parasuraman et al. (1988). These parameters are physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. First, services are grouped according to predetermined parameters, then the level of interest and service performance according to users will be measured using a Level Five Likert Scale. Then the data obtained will be processed to obtain CSI figures and service priorities will be determined to be improved. The feasibility of intermodal integration facilities at Dukuh Atas Station will be examined by field survey methods or direct observation of the performance and feasibility of the facilities which are then compared with the criteria listed in the applicable Minimum Service Standards (SPM).

The research results obtained were that the CSI rate was 72.15% and was still in the satisfactory range (66% -80%). According to the results of the Importance Performance Analysis method, service priorities that are prioritized to be improved are the addition of wayfinding at station strategic points and the provision of schedules for other modes within the station. In the aspect of intermodal integration supporting facilities such as bus stops and pedestrian walkways, it is necessary to improve the quality so that they comply with the applicable SPM. Sidewalks in the Dukuh Atas area need to be improved in providing block shelters for persons with disabilities. The Tosari Dukuh Atas TransJakarta bus stop also needs to be improved in terms of security, namely in the form of installing CCTV and the presence of officers, as well as adding information on the time or route of the arrival of the bus in physical form. The results of the research will be used for reference and input to the parties concerned in improving service performance and quality to create easy and effective modal integration so that their mobility will be increasingly assisted by MRT Jakarta users.

**Keywords:** MRT; Public transport; Facility; Service; Intermodal Integration