

ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL TRANSPORTASI PUBLIK MODA RAYA TERPADU (MRT) JAKARTA



Mentari Ramadhanti
4315165379

Skripsi ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Mencerdaskan dan Memartabatkan Bangsa

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2022

ABSTRAK

MENTARI RAMADHANTI. 4315165379. Analisis Standar Pelayanan Minimal Transportasi Publik Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta. Skripsi. Jakarta : Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta. 2022.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan jasa Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta rute Lebak Bulus – Bundaran Hotel Indonesia sebagai transportasi publik berdasarkan standar pelayanan minimal dari Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2021 – Januari 2022. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu informan kunci yang terdiri dari Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dan PT.MRT Jakarta dan informan pendukung yaitu penumpang MRT Jakarta dengan jumlah 10 orang. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan data sekunder guna melengkapi data primer. Teknik analisis penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan lalu dilakukan pemeriksaan keabsahan data dengan cara triangulasi.

Hasil penelitian ini menerangkan bahwa pelayanan jasa MRT Jakarta rute Lebak Bulus – Bundaran Hotel Indonesia jika ditinjau dari Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 95 Tahun 2019, pada kenyataannya pihak operator sudah sepenuhnya menerapkan aturan yang dipersyaratkan dalam perundang-undangan namun masih terdapat kendala dari tiap jenis pelayanan. Pada jenis pelayanan keselamatan terdapat kendala pada indikator informasi edukasi naik dan turun kereta untuk penumpang. Pada indikator keamanan terdapat kendala pada lampu penerangan di titik-titik tertentu distasiun. Pada pelayanan kehandalan terkendala pada indikator informasi kedatangan kereta berikutnya distasiun dan ketersediaan sertifikasi uji pertama dan uji berkala pada trainset/kereta. Pada pelayanan kenyamanan terdapat kendala pada suhu udara maksimal di stasiun layang. Pada pelayanan kemudahan terdapat kendala pada informasi berupa audio dan visual. Pada pelayanan kesetaraan tidak tercapai text telephone untuk penumpang berkebutuhan khusus.

Kata Kunci : Pelayanan Jasa, Standar Pelayanan Minimal, Moda Raya Terpadu

ABTRACT

MENTARI RAMADHANTI. 4315165379. The Analysis of Minimum Service Standards for Jakarta Mass Rapid Transit (MRT) Public Transportation. Thesis. Jakarta : Geography Education Study Program, Faculty of Social Sciences, Universitas Negeri Jakarta. 2022.

The aim of this study is that to find out how the Jakarta Mass Rapid Transit (MRT) service route Lebak Bulus - Hotel Indonesia Roundabout as public transportation based on minimum service standards from the Governor of the Special Capital Region of Jakarta. This study was conducted from January 2021 to May 2022. The research method used was descriptive qualitative. The subject of this research was divided into 2 that are a key informant consisting of the DKI Jakarta Provincial Transportation Agency and PT.MRT Jakarta and supporting informants that are Jakarta MRT passengers with 10 people. Data collection techniques were conducted through interviews, observation, documentation and secondary data to complete primary data. In addition, this research analysis technique used data reduction, data presentation and drawing conclusions and then examined the validity of the data by triangulation.




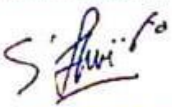
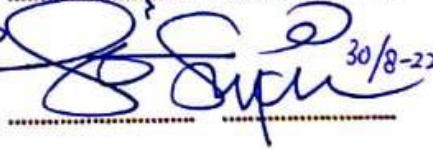
The result of this study shows that the Jakarta MRT Services Route Lebak Bulus-Hotel Indonesia Roundabout referred from the Governor Regulation of the Special Capital Region of Jakarta Number 95 of 2019, in fact the operator has fully implemented the rules required in the legislation but there are still obstacles from each types of services on certain indicators. Moreover, in the type of safety service there are still obstacles on indicators of educational information on and down trains for passengers. Meanwhile, in security indicators there are obstacles to lighting at certain points at the station. The reliability service does not achieve in the information indicator of the next train arrival at the station, the availability of the first test certification and periodic test on the train set/train. In comfort services there are obstacles at maximum air temperature at the elevated station. In the ease of service there are still obstacles in information in the form of audio and visuals. In addition, in equality service, text phone is not achieved for passengers with special needs.

Memartabatkan Bangsa

Key words: Services, Minimum Service Standards, Mass Rapid Transit

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



No	Tim Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Oot Hotimah, S.Pd., M.Si.</u> NIP. 197406042002122001 Ketua Sidang		26/8/22
2.	<u>Dr. Aris Munandar, S.Pd., M.Si.</u> NIP. 197708022005011003 Penguji Ahli I		26/8/22
3.	<u>Fauzi Ramadhono A'Rachman, S.pd., M.Sc</u> NIP. 198904252019031011 Penguji Ahli II		26/8/22
4.	<u>Dr. Sucahyanto, M.Si</u> NIP. 196306071989031001 Dosen Pembimbing I		26/8/22
5.	<u>Dr. Ode Sofyan Hardi, S.Pd., M.Si., M.Pd.</u> NIP. 1977112620080011004 Dosen Pembimbing II		30/8-22

Tanggal Lulus: 18 Agustus 2022

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul *Analisis Standar Pelayanan Minimal Transportasi Publik Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta* merupakan penelitian murni hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan serta keyakinan saya tidak melakukan plagiat dari karya ilmiah yang telah dipublikasikan dan ditulis oleh orang lain sebelumnya. Skripsi ini merupakan penelitian saya sendiri dan dibantu dengan arahan dosen pembimbing. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah orang lain, kecuali dijadikan sebagai acuan dengan mencantumkan sumber atau rujukan dalam daftar pustaka. Semua sumber atau rujukan dalam penelitian ini telah dikutip dan dirujuk sesuai dengan tata cara dan pedoman pengutipan yang berlaku. Apabila dikemudian hari terdapat sebagian atau seluruh skripsi saya yang merupakan hasil plagiat, maka saya:

Nama : Mentari Ramadhanti
Nim : 4315165379
Program Studi : Pendidikan Geografi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial
Universitas : Universitas Negeri Jakarta

Bersedia untuk mempertanggungjawabkan dan mendapatkan sanksi akademik yang sesuai dan berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Mentari Ramadhanti
NIM. 4315165379

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mentari Ramadhanti
NIM : 4315165379
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial/ Pendidikan
Alamat email : mentari.ramadhanti@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Standar Pelayanan Minimal Transportasi Publik Moda Raya Terpadu
(MRT) Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Agustus 2022

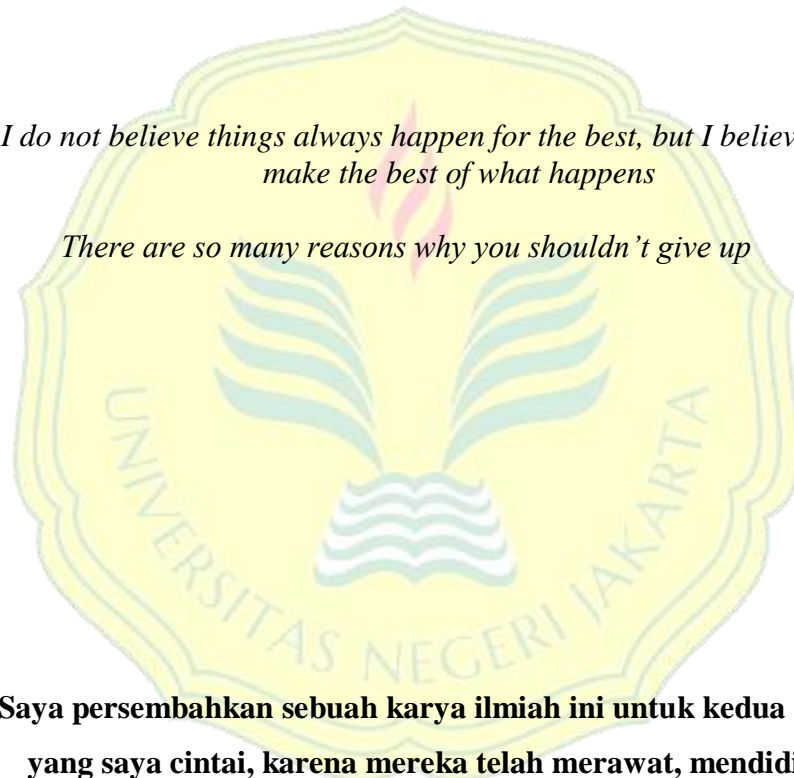
Penulis

(Mentari Ramadhanti)

MOTO DAN PERSEMBAHAN

*I do not believe things always happen for the best, but I believe we can
make the best of what happens*

There are so many reasons why you shouldn't give up



**Saya persembahkan sebuah karya ilmiah ini untuk kedua orang tua
yang saya cintai, karena mereka telah merawat, mendidik dan
membesarkan saya dengan penuh kasih sayang. Semoga karya ini dapat**

membanggakan beliau

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Standar Pelayanan Minimal Transportasi Publik Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta”**.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Geografi pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.

Selama proses penulisan skripsi, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Sucahyanto, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Penulis serta Bapak Dr. Ode Sofyan Hardi, S.Pd., M.Si., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II penulis, serta kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sarkadi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta;
2. Bapak Firdaus Wajdi, Ph. D., Bapak Dr. Aris Munandar, M. Si., dan Bapak Dr. Abdul Haris Fatgehipon, M. Si., selaku jajaran Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta;
3. Bapak Dr. Ode Sofyan Hardi, M.Pd., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Geografi Universitas Negeri Jakarta;
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta yang saya hormati dan telah memberikan ilmu dan pengetahuannya selama penulis menempuh perkuliahan;
5. Kedua orangtua penulis, Bapak Eddy Mulyana dan Ibu Endang Triyatmi, serta adik dan kakak penulis Dyenda dan Dea serta nenek penulis Alm. Siti Djanah yang telah mencurahkan kasih sayang serta dukungannya selama ini;
6. Teman-teman Program Studi Pendidikan Geografi UNJ angkatan 2016;

7. Sahabat seperjuangan saya, Syifa Revita Arfa, Dian Pratiwi dan Dinda Tiara Pratiwi yang selalu memberi dukungan dan turut menemani dari awal perkuliahan hingga akhir masa perkuliahan;
8. Devi Amania, Ridho, Restu, Satria, Fitri, Abid, Rizal dan teman-teman lain dari Program Studi Pendidikan Geografi yang telah memberikan dukungan dan semangat baik secara langsung ataupun tidak langsung;

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan pada penulisan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 28 Juni 2022

Mentari Ramadhanti

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Daftar Isi

ABSTRAK	i
ABTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A.Deskripsi Teori.....	7
1. Hakikat Pelayanan Publik.....	7
2. Hakikat Kualitas Pelayanan	11
3. Hakikat Transportasi.....	14
4. Hakikat Transportasi Publik	15
5. Moda Raya Terpadu / <i>Mass Rapid Transit</i> (MRT)	23
B.Penelitian Relevan	24
C.Kerangka Berpikir.....	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Tujuan Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Metode Penelitian.....	28
D. Subjek Penelitian	28
E. Instrumen Penelitian.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A.Deskripsi Lokasi Penelitian	36
B.Deskripsi Subjek Penelitian	37
C.Hasil Penelitian	38
1. Dasar Hukum Standar Pelayanan Minimum MRT Jakarta.....	38
2. Peran Regulator dan Operator terhadap Standar Pelayanan MRT Jakarta	40
3. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum MRT Jakarta	44
D.Pembahasan.....	71
1. Pelayanan Jasa Transportasi Mass Rapid Transit/Moda Raya Terpadu Rute Lebak Bulus-Bundaran Hotel Indonesia	71
2. Hasil Cross – Chek Data	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
A.Kesimpulan	103
B.Saran	104
C.Keterbatasan Penelitian.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	108
RIWAYAT HIDUP	160

Daftar Tabel

Tabel 1. Penelitian Relevan.....	24
Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	29
Tabel 3. Deskripsi Informan Kunci.....	37
Tabel 4. Deskripsi Informan Pendukung	37
Tabel 5. Hasil Penilaian Capaian Standar Pelayanan Minimum MRT Jakarta Periode Tahun 2021	46
Tabel 6. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimum Pada Stasiun MRT Jakarta	96
Tabel 7. Keterkaitan dari Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, PT.MRT Jakarta dan Pengguna Jasa MRT	101
Tabel 8. Lembar Observasi	117



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Daftar Gambar

Gambar 1. Presentase Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan Bermotor DKI Jakarta 2016 (Sumber: BPS, 2018)	2
Gambar 2. Penyelenggaraan Sistem Transportasi Publik	4
Gambar 3. Kerangka Berpikir	27
Gambar 4. Triangulasi Subyek Penelitian.....	35
Gambar 5. Peta Lokasi Penelitian	36
Gambar 6. Kriteria Pelayanan Minimum Keselamatan MRT Jakarta	72
Gambar 7. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimum dengan Jenis Layanan Keselamatan Periode Tahun 2021	75
Gambar 8. Ketidaktersediaan Layar Monior Sebagai Informasi Edukatif di dalam Kereta MRT Jakarta.	75
Gambar 9. Kriteria Pelayanan Minimum Keamanan MRT Jakarta	77
Gambar 10. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimum dengan Jenis Layanan Keamanan Periode Tahun 2021	79
Gambar 11. Kriteria Pelayanan Minimum Keandalan MRT Jakarta	81
Gambar 12. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimum dengan Jenis Layanan Keandalan Periode Tahun 2021	83
Gambar 13. Kriteria Pelayanan Minimum Kenyamanan MRT Jakarta	86
Gambar 14. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimum dengan Jenis Layanan Kenyamanan Periode Tahun 2021	88
Gambar 15. Kriteria Pelayanan Minimum Kemudahan MRT Jakarta	90
Gambar 16. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimum dengan Jenis Layanan Kemudahan Periode Tahun 2021	91
Gambar 17. Kriteria Pelayanan Minimum Kesetaraan MRT Jakarta	93
Gambar 18. Hasil Penilaian Standar Pelayanan Minimum dengan Jenis Layanan Kesetaraan Periode Tahun 2021	95

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Foto Dokumentasi Penelitian.....	108
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian Skripsi untuk Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.....	110
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian Skripsi untuk PT.MRT Jakarta	113
Lampiran 4. Kuisisioner Penelitian Skripsi Untuk Masyarakat Pengguna Layanan Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta	115
Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Informan Kunci 1 (Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta)	117
Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan Informan Kunci 2 (PT.MRT Jakarta).....	130
Lampiran 7. Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung 1 (Penumpang MRT Jakarta).....	134
Lampiran 8. Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung 2 (Penumpang MRT Jakarta).....	136
Lampiran 9. Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung 3 (Penumpang MRT Jakarta).....	138
Lampiran 10. Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung 4 (Penumpang MRT Jakarta).....	140
Lampiran 11. Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung 5 (Penumpang MRT Jakarta).....	142
Lampiran 12. Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung 6 (Penumpang MRT Jakarta).....	144
Lampiran 13. Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung 7 (Penumpang MRT Jakarta).....	146
Lampiran 14. Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung 8 (Penumpang MRT Jakarta).....	148

Lampiran 15. Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung 9 (Penumpang MRT Jakarta).....	150
Lampiran 16. Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung 10 (Penumpang MRT Jakarta).....	152
Lampiran 17. Surat Penelitian Skripsi	154
Lampiran 18. Kartu Seminar.....	157
Lampiran 19. Kartu Bimbingan	158
Lampiran 20. Hasil Turnitin.....	159



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*