

KAJIAN PENGEMBANGAN LAYANAN PENGGUNA JASA TRANSJAKARTA PADA RUTE CILEDUG – TENDEAN

Achmad Hamdy
ITL Trisakti
p3m@itltrisakti.ac.id

Realiza
ITL Trisakti
p3m@itltrisakti.ac.id

Anton Ferdiansyah
ITL Trisakti
Antonf.jr@gmail.com

ABSTRACT

The research objective is to determine the integration between Corridor 13 development planning and the quality of Transjakarta Bus services. Transjakarta Bus Transport is one of the mass transports operating in DKI Jakarta. This research was conducted by providing alternative solutions to problems with the proposed development of facilities located in Corridor 13 of the Ciledug - Tendea route and also the future needs of the fleet to support the smooth operation of Corridor 13 in the future. The research method used quantitative analysis through average waiting times, frequency of public vehicle departures, headway, load factors, and Round Trip Time. To get the benefit for service providers, this research is expected to be a reference for evaluation materials for service providers related to the operation of Transjakarta Corridor 13 Bus route. The sample size used 45 service users as the object of the questionnaire. From the analysis, some solutions can be obtained as in the development plan by adding frequency, headway, and operating hours on Transjakarta operations. For Service Quality, there are efforts to improve facilities and infrastructure facilities for repairing the Platform Screen Door and adding the fans. It is expected that the operator of TransJakarta considers the inputs to anticipate the high expectations of the number of passengers in the coming 5 years.

Keywords: corridor 13; operator; development planning; service quality

PENDAHULUAN

Salah satu upaya dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta adalah dengan membentuk sebuah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pada tahun 2004 dan kemudian pada tahun 2014 Transjakarta berubah status dari semula adalah Badan Pengelola menjadi Badan Usaha Milik Daerah yang kini lebih dikenal sebagai PT. Transportasi Jakarta. PT Transportasi Jakarta ini sendiri dibawah pengawasan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang merupakan sebuah Perseroan Terpadu non komersial yang diciptakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk melakukan pelayanan publik khususnya untuk warga DKI Jakarta dalam sektor transportasi.

Setelah beberapa koridor telah diluncurkan oleh PT Tansportasi Jakarta selama beberapa tahapan, pemerintah

kembali membangun prasarana dan sarana transportasi untuk masyarakat dari arah Ciledug menuju Tendea dengan menggunakan jalur khusus busway untuk armada bus Transjakarta rute Ciledug – Tendea yang akan disebut sebagai Koridor 13. Jalur sepanjang 9,3 Km telah di resmikan pada tanggal 16 Agustus 2017, menurut data dari PT. Transjakarta hanya dalam waktu satu bulan hingga akhir bulan September 2017 pengguna jasa Koridor 13 ini sudah mencapai 236.766. Saat ini Bus Transjakarta beroperasi mulai dari Pukul 05.00 – 19.00 WIB dan dari 14 halte yang berada pada koridor 13, baru 9 halte yang beroperasi dengan jumlah armada eksisting 55 kendaraan. Beberapa prasarana telah mendukung untuk pengoperasian Transjakarta Rute Ciledug – Tendea ini, seperti papan rute, toilet, dan ruang tunggu.

Hanya saja untuk mencapai ke jalur koridor 13 tersebut, warga yang sebelumnya menggunakan kendaraan pribadi seperti sepeda motor ataupun mobil, tidak dapat memarkirkan kendaraan pribadi mereka

tersebut dikarenakan belum adanya lahan parkir di sekitar jalur koridor 13.

Tabel data pertumbuhan penumpang transjakarta pada koridor 13 sejak beroperasi dari bulan Agustus hingga Desember 2017.

Tabel 1. Data Penumpang Koridor 13 Bulan Agustus – Desember Tahun 2017

Bulan	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Jumlah penumpang	110.446	236.766	317.691	336.560	338.564

Pada Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa pertumbuhan penumpang bus Transjakarta pada koridor 13 meningkat setiap bulannya. Jumlah penumpang bus Transjakarta pada awal beroperasi bulan Agustus 2017 berjumlah 110.446 orang, sampai dengan data bulan Desember 2017, jumlahnya Penumpang tersebut sudah sampai mencapai 333.568 orang. Kedepannya koridor ini diharapkan bisa mengurangi kemacetan, mendukung kecepatan serta keteraturan perjalanan bus dan menekan angka pengguna kendaraan pribadi bagi masyarakat yang akan melakukan perjalanan dari dan ke Jakarta terutama di jalan jalan utama ibukota. Beberapa permasalahan pada penelitian ini, 1) Perencanaan pengembangan bus transjakarta yang belum optimal; 2) Tingginya minat masyarakat untuk menggunakan pelayanan Bus Transjakarta Koridor 13 Rute Ciledug – Tendeand; 3) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koridor 13 Bus Transjakarta pada Rute Ciledug – Tendeand belum maksimal; 4) Jumlah armada yang ada saat ini dilihat dari potensi penumpang yang ada pada Koridor 13 pada Rute Ciledug – Tendeand belum ideal; 5) Pola Operasi pelayanan Koridor 13 Bus Transjakarta pada Rute Ciledug – Tendeand bila dilihat dari kebutuhan penumpang belum maksimal; dan 6) Aksesibilitas untuk pengguna kendaraan pribadi berpindah menjadi menggunakan bus transjakarta pada koridor 13 (ruang parkir khusus kendaraan pribadi) belum tersedia. Tujuan Penelitian adalah; Untuk mengetahui integrasi antara perencanaan pengembangan Koridor 13 dengan kualitas pelayanan Bus Transjakarta;

Perencanaan merupakan pemikiran rasional yang didasarkan pada fakta – fakta

dan atau perkiraan yang mendekat (*estimate*) sebagai persiapan untuk melaksanakan tindakan – tindakan di masa mendatang (Jones, 2007). Hal ini tak jauh berbeda dengan pendapat Terry yang menyatakan bahwa perencanaan merupakan pemilihan yang menghubungkan fakta – fakta, membuat serta menggunakan asumsi – asumsi yang berkaitan dengan masa mendatang dengan merumuskan kegiatan – kegiatan tertentu yang diyakini diperlukan untuk mencapai hasil tertentu (Terry, 2007).

KAJIAN PUSTAKA

Rustadi (2008) menjelaskan perencanaan merupakan suatu proses menentukan apa yg ingin dicapai di masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yg dibutuhkan untuk mencapainya. Sebagian kalangan berpendapat bahwa perencanaan merupakan suatu aktivitas yang dibatasi oleh lingkup waktu tertentu, sehingga perencanaan, lebih jauh diartikan sebagai kegiatan terkoordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam waktu tertentu. Dari penjelasan di atas disimpulkan bahwa perencanaan adalah suatu pemikiran rasional yang di dasarkan pada fakta – fakta yang ada serta membuat asumsi – asumsi yang berkaitan dan ditujukan untuk mempersiapkan seperangkat keputusan atau tindakan secara kontinu tentang kegiatan – kegiatan seperti pengkajian, membuat tujuan dan sasaran, yang ditujukan untuk pencapaian di masa mendatang.

Pengembangan menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 adalah suatu kegiatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan memanfaatkan kaidah dan teori ilmu

pengetahuan yang telah terbukti kebenarannya untuk meningkatkan fungsi, manfaat dan aplikasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada atau menghasilkan sesuatu yang baru. Sugiono (2011) berpendapat bahwa Pengembangan merupakan suatu metode mengenai proses atau langkah yang digunakan untuk mendapatkan suatu produk baru atau untuk mengembangkan sesuatu produk yang sudah ada, serta menguji keefektifan dari produk tersebut agar bisa dipertanggung jawabkan.

Hal ini tidak jauh berbeda dengan pendapat menurut Seels & Richey (2012) yang menyatakan bahwa pengembangan berarti proses menterjemahkan atau menjabarkan spesifikasi rancangan kedalam bentuk fitur fisik. Pengembangan secara khusus berarti proses menghasilkan sesuatu baik sesuatu yang baru maupun yang sudah ada, Dari penjelasan di atas disimpulkan bahwa pengembangan adalah suatu kegiatan usaha untuk meningkatkan kemampuan yang menggunakan ilmu pengetahuan serta teknologi dengan tujuan menyempurnakan suatu produk baik yang sudah ada maupun baru guna meningkatkan fungsi, manfaat dari produk tersebut dan yang bisa dipertanggung jawabkan.

Abdul (2015) berpendapat bahwa rute adalah lokasi lokasi tertentu yang dilalui oleh angkutan umum dari lokasi awal kendaraan berjalan hingga lokasi akhir ketika kendaraan tersebut berhenti dengan melakukan naik turun penumpang, hal ini sedikit berbeda dengan Wahid (2014) yang berpendapat bahwa rute adalah lokasi lokasi yang dilalui oleh angkutan umum dalam suatu kawasan yang telah ditetapkan yang mempunyai titik asal dan tujuan perjalanan. Dari beberapa penjelasan yang ada penulis mengambil kesimpulan bahwa rute adalah jaringan jalan ataupun ruas jalan yang dilalui oleh angkutan umum yang telah ditetapkan dalam suatu kawasan untuk melayani calon penumpang angkutan umum dari titik asal ke titik tujuan perjalanan.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui

sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh orang dalam masyarakat (Moenir, 2010). Menurut Kotler (2009) pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain. Dari penjelasan diatas bahwa pelayanan dapat di definisikan sebagai aktifitas atau hasil yang ditawarkan sebagai proses pemberian bantuan ataupun pertolongan kepada orang lain secara langsung sebagai penghargaan maupun penghormatan melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Levinson (2007) menjelaskan bahwa *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah suatu moda transportasi Bus dengan roda karet yang mempunyai fleksibilitas dalam melakukan perjalanan, transit yang cepat dan yang dikombinasikan station (halte) untuk menaik turunkan penumpang, kendaraan, pelayanan, jalan dan elemen *Intelligent Transportation System* (ITS) dalam satu sistem yang terintegrasi dengan identitas yang kuat. *Bus Rapid Transit* (BRT) merupakan sebuah sistem transportasi publik dengan menggunakan bus yang mengintegrasikan perbaikan modal dan operasional untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan lebih berkualitas dibandingkan jalur bus standar pada umumnya (Carey, 2010). Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh (Tomas, 2008), *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah suatu moda transportasi darat yang memiliki jalur khusus yang mengkombinasikan antara kualitas transportasi kereta dan fleksibilitas bus.

Menurut Wright (2012) BRT adalah moda transportasi berkualitas tinggi, transit orientasi klien yang menawarkan

kecepatan, nyaman, dan harga yang terjangkau. Hal ini juga sama diutarakan oleh Harrison (2013) BRT merupakan Bus berbasis transit yang cepat, nyaman, dan biaya murah untuk mobilitas perkotaan dengan menyediakan jalan untuk pejalan kaki, infrastrukturnya, operasi pelayanan yang cepat dan sering, perbedaan dan keunggulan pemasaran layanan kepada pelanggan.

Dari beberapa penjelasan yang ada disimpulkan bahwa Bus Rapid Transit (BRT) adalah suatu sistem transportasi publik berbasis transit dengan menggunakan bus yang dikombinasikan dengan halte, kendaraan, pelayanan, jalan dan elemen Intelligent Transportation System (ITS) dengan kombinasi kualitas transportasi kereta dan fleksibilitas bus. Dari beberapa penjelasan mengenai kualitas, pelayanan pengguna jasa dan Bus Transjakarta bahwa Kualitas Layanan Pengguna Jasa BRT adalah keseluruhan dari baik atau buruknya suatu produk yang ditawarkan berupa bantuan dari pihak pemberi layanan yang ditujukan kepada perseorangan ataupun suatu badan tertentu yang menggunakan jasa suatu layanan angkutan milik umum/ publik untuk menggunakan transportasi publik berupa bus dengan kombinasi kualitas transportasi kereta dan fleksibilitas bus.

Berdasarkan dengan semua penjelasan di atas, bahwa Analisis Rencana Pengembangan Koridor 13 Bus Transjakarta Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Jasa Dengan Rute Ciledug - Tendea adalah suatu pemikiran rasional yang didasarkan pada fakta – fakta yang ada sebagai proses untuk menentukan sasaran – sasaran yang ingin dicapai untuk menyempurnakan atau meningkatkan fungsi dari baik buruknya produk pelayanan yang ditawarkan oleh Koridor 13 Bus Transjakarta Rute Ciledug – Tendea. Bus Transjakarta Rute Ciledug – Tendea untuk kebutuhan di masa mendatang dengan menggunakan suatu sistem transportasi publik berbasis jalan, menggunakan bus sebagai armadanya yang dikombinasikan dengan halte, pelayanan jalur khusus dan elemen Intelegent

Transportation System (ITS) dengan kombinasi kualitas transportasi kereta dan fleksibilitas bus.

METODE PENELITIAN

Tempat/lokasi penelitian dilakukan di koridor 13 yaitu mulai dari Ciledug hingga Tendea dan karena keterbatasan waktu dan tenaga survey maka pengamatan dilakukan hanya dalam waktu dua bulan dengan metode observasi, kuisisioner dan wawancara. Dalam penelitian ini 45 sampel diambil dari pengguna Bus Transjakarta Koridor 13 Rute Ciledug – Tendea, dibatasi untuk penumpang yang berusia produktif dan merupakan pengguna jasa yang sering menggunakan jasa transportasi Bus Transjakarta. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa yang berada di koridor 13.

Metode penelitian menggunakan analisis kuantitatif dengan melalui rata – rata waktu tunggu, frekuensi keberangkatan kendaraan umum, *headway*, faktor muat, *Round Trip Time*. Peneliti dalam hal ini mencoba mengungkap untuk penelitian secara kuantitatif yaitu Analisis Perencanaan Pengembangan Koridor 13 Bus Transjakarta dan Kualitas Layanan Pengguna Jasa Pada Rute Ciledug – Tendea Tahun 2018.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Perencanaan Pengembangan

Dalam meningkatkan pelayanan angkutan bus Transjakarta Rute Ciledug – Tendea maka dibuatlah suatu pola operasi yang disesuaikan dengan fluktuasi permintaan (*demand*). Fungsi permintaan (*demand*) akan mempengaruhi jumlah armada bus yang dioperasikan, hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan Koridor 13 itu sendiri. Hal-hal yang berkaitan dengan kinerja pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut; 1) Panjang Rute trayek untuk sekali perjalanan yang di peroleh dari hasil survey adalah $\pm 9,3$; 2) Waktu yang ditempuh adalah sekitar 30 menit namun jika macet pada rute adam malik – puri Beta II menempuh waktu 45 menit ; 3)

Kapasitas bus transjakarta yang beroperasi pada koridor 13 adalah 36 *Seat*, akan tetapi apabila ditambah dengan penumpang berdiri, batas maksimal 75 penumpang; 4) Jumlah armada eksisting yang berjumlah 55 kendaraan dan 5) Waktu tiba, waktu berangkat dan jumlah penumpang dapat dilihat dalam halaman lampiran.

Dari data-data yang telah diperoleh dari PT. Transjakarta dan di dapatkan berdasarkan hasil pengamatan di lapangan pada Titik Akhir (Halte Tendea).

Lay Over Time rata rata terlama terjadi pada pukul 17:00 sampai 18:00 yaitu kurang lebih selama 28 menit dan 10 detik. Hal ini terjadi karena beberapa hal, seperti supir bus menunggu penumpang yang hendak pulang bekerja. Berdasarkan hasil pengamatan para pekerja ini pulang sekitar pukul 17:00 – 18:00; Pada peak pagi, *Lay Over Time* rata-rata Bus Transjakarta adalah 20 menit dan 35 detik pada pukul 07:00 – 08:00. Keberangkatannya cukup teratur karena pada jam jam tersebut, kesibukan sudah dimulai dan untuk *Lay Over Time* paling cepat ada pada pukul 05:00 sampai 06:00 yaitu sekitar 11 menit dan 30 detik.

Frekuensi tiap jam dari bus rute ini berkisar antara 8 unit hingga 9 unit tiap jamnya. Jumlah bus paling banyak untuk pagi hari yang tiba di Halte Tendea terjadi pada saat memasuki pukul 05.00 – 06.00 yaitu sebanyak 10 unit sedangkan untuk jumlah bus yang paling banyak yang berangkat pada sore hari sebanyak 8 unit terjadi pada pukul 17.00-18.00. Hal ini dirasa kurang mencukupi mengingat tingginya faktor muat pada jam jam sibuk baik pagi maupun sore hari serta tingginya antusias masyarakat dalam menggunakan Bus Transjakarta Koridor 13 ini.

Headway bus transjakarta di koridor 13, untuk *headway* rata-rata tiba dan *headway* berangkat rata-rata sama yaitu sekitar 7 hingga 8 menit. Hal ini menunjukkan bahwa intensitas bus ini kurang cukup untuk mengakomodasi para pengguna karena harus menunggu sekitar 7 hingga 8 menit. Oleh karena itu, agar dapat memaksimalkan kinerja Bus Transjakarta ini dirasa perlu adanya pemangkasan *headway* guna meningkatkan kenyamanan bagi para pengguna jasa Bus Transjakarta.

Faktor Muat (*Load Factor*) pada Bus Transjakarta ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata jumlah penumpang ruas yang diangkut pada masing-masing trayek bus tersebut sesuai dengan permintaan yang ada. Standar yang digunakan adalah 70%. Jadi apabila faktor muat suatu trayek dibawah 70%, maka pelayanan pada trayek tersebut memuaskan bagi penumpang.

Faktor muat dan jumlah penumpang, dapat dilihat bahwa jumlah penumpang yang tiba di halte tendean terbanyak ada pada pukul 07:00 hingga 08:00 yaitu dengan faktor muat rata-ratanya adalah 95%, sedangkan untuk faktor muat tertinggi penumpang yang berangkat dari halte Tendea terjadi pada pukul 17:00 hingga 18:00 yaitu sebesar 96%. Hal ini justru berdampak buruk dikarenakan jika faktor muat melebihi 70% dapat dikatakan bahwa trayek tersebut kurang nyaman bagi para penggunanya. Oleh karena itu dirasa perlu adanya peningkatan frekuensi kendaraan agar dapat mengurangi faktor muat yang ada saat ini pada Titik Akhir (Halte Puri Beta II).

Berdasarkan perhitungannya berikut adalah data *Lay Over Time* di Halte Bus Puri Beta II.

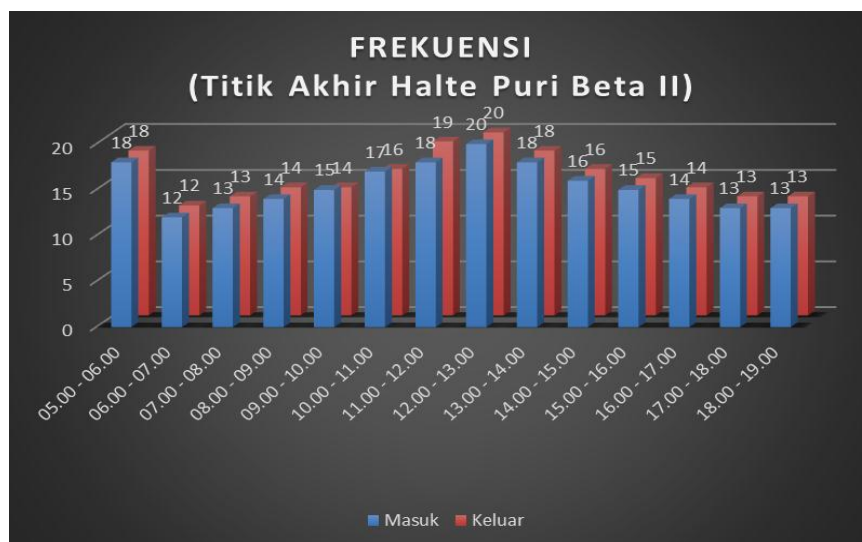


Gambar 1. Lay Over Time di Titik Halte Puri Beta II

Dari gambar 1, diketahui bahwa Lay Over Time rata rata terlama terjadi pada pukul 17:00 hingga 18:00 yaitu berkisar kurang lebih 5 menit 8 detik. Hal ini terjadi karena beberapa hal, sebagai contoh adalah seperti supir bus menunggu penumpang yang hendak pulang bekerja. Pada peak pagi Lay Over Time rata-rata bus transjakarta adalah 5 menit 2 detik pada pukul 07:00 hingga 08:00. Lay Over

Time paling singkat ada pada pukul 13:00 Hingga 14:00 yaitu sekita 2 menit 40 detik. Hal ini dikarenakan tidak terlalu jauh untuk memutar menuju kea rah Tendea sehingga tidak terlalu memakan waktu yang cukup lama.

Berikut adalah grafik frekuensi Bus Transjakarta Titik Akhir Halte Puri Beta II.



Gambar 2. Frekuensi di Titik Halte Puri Beta II

Frekuensi tiap jam dari bus rute ini berkisar antara 8 unit tiap jamnya. Jumlah bus paling banyak untuk pagi hari yang tiba di Halte Puribeta II terjadi pada saat memasuki pukul 05.00 – 06.00 yaitu

sebanyak 18 unit sedangkan untuk jumlah bus yang paling banyak yang berangkat pada sore hari sebanyak 14 unit terjadi pada pukul 16.00-17.00. Namun hal ini masih dirasa kurang

mengakomodir jumlah penumpang yang ada pada koridor 13 ini, mengingat banyaknya pergerakan dari Ciledug menuju Tendeand di Pagi Hari maupun sebaliknya sehingga dirasa perlu adanya penambahan frekuensi kendaraan.

Headway bus transjakarta di koridor 13, untuk *headway* rata-rata tiba dan *headway* berangkat rata-rata sama yaitu sekitar 8 hingga 9 menit. Hal ini menunjukkan bahwa intensitas bus ini kurang cukup untuk mengakomodasi para pengguna karena harus menunggu sekitar 8 hingga 9 menit. Oleh karena itu, agar dapat memaksimalkan kinerja Bus Transjakarta ini dirasa perlu adanya pemangkasan *headway* guna meningkatkan kenyamanan bagi para pengguna jasa Bus Transjakarta.

Faktor Muat pada Bus Transjakarta ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata jumlah penumpang ruas yang diangkut pada masing-masing trayek bus tersebut sesuai dengan permintaan yang ada. Standar yang digunakan adalah 70%. Jadi apabila faktor muat suatu trayek dibawah 70%, maka pelayanan pada trayek tersebut memuaskan bagi penumpang.

Jumlah penumpang yang tiba di halte Puri Beta II terbanyak ada pada

pukul 17:00 hingga 18:00 yaitu dengan faktor muat rata-ratanya adalah 93%, sedangkan untuk faktor muat tertinggi penumpang yang berangkat dari halte Tendeand terjadi pada pukul 06:00 hingga 07:00 yaitu sebesar 93%. Hal ini justru berdampak buruk dikarenakan jika faktor muat melebihi 70% dapat dikatakan bahwa trayek tersebut kurang nyaman bagi para penggunanya. Oleh karena itu dirasa perlu adanya peningkatan frekuensi kendaraan agar dapat mengurangi faktor muat yang ada saat ini.

Kecepatan Perjalanan rata – rata kendaraan Bus Transjakarta yang beroperasi pada koridor 13 yaitu sekitar 20 hingga 40 Km/jam. Hal ini diperkuat dengan sticker yang tertera di bus yang menyatakan bahwa kecepatan perjalanan tidak boleh mencapai dan melebihi 50 Km/jam. Hal ini dikarenakan kondisi di beberapa ruas jalan pada koridor 13 yang masih bergelombang dan faktor angin yang cukup kencang pada saat kendaraan melintas di jalur layang.

Berdasarkan hasil pengamatan *Round Trip Time* dilapangan berikut hasil yang diperoleh dari pengamatan secara langsung.



Gambar 3. Road Trip Time Per Peak Hour

Waktu perjalanan pulang pergi atau *Round Trip Time* dibagi kedalam 3 waktu, yaitu waktu *Peak Pagi*, *Peak Siang*, dan *Peak Sore*. Setelah dilakukan pengamatan maka diperoleh hasil sebagai berikut,

yaitu *Round Trip Time* pada *Peak Pagi* selama 1 jam 22 Menit dan 18 Detik, kemudian pada *Peak Siang* selama 58 Menit 18 Detik dan *Peak Sore* selama 1 jam 25 menit 16 Detik.

Tabel 3.
Rekapitulasi Hasil Data Survei Perencanaan Pengembangan

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	
Jumlah	1,156	1,072	1,154	1,098	1,313	1,250	1,074	1,032	1,349	1,206	986	1,096	882	862	15,530
Validitas	0.3006	0.3124	0.3051	0.3708	0.3272	0.3212	0.3307	0.3570	0.4083	0.3652	0.3457	0.3635	0.3622	0.3764	1
Tabel	0.0980	0.0980	0.0980	0	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	1,0980
Kriteria	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid
Kategori	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Rendah	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Rendah	Rendah	Sedang	Rendah	Rendah	Rendah	Rendah	Rendah	
Varian	1.2610	2.4537	1.6559	2.0250	2.2182	1.6234	1.9506	1.7930	0.9110	1.5035	1.3220	1.551	0.9102	1.0285	1,2256
Varian Total		35.994													
Reabilitas		0.6192													

B. Peramalan Jumlah Penumpang Bus Transjakarta

Penumpang bus Transjakarta Koridor 13 pada sampai dengan Bulan Desember 2017 tercatat sebanyak 1.409.673 jiwa. Rata-rata pertumbuhan penumpang bus Transjakarta Koridor 13 pada Bulan Agustus – Desember adalah sebesar 15,61%. Pada analisis ini data yang digunakan adalah data jumlah penumpang bus Transjakarta Koridor 13 dalam beberapa bulan terakhir, namun

yang akan dijadikan acuan adalah data pada 1 bulan terakhir, mengingat peramalan yang akan digunakan menggunakan peramalan per hari. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui jumlah perkiraan penumpang bus Transjakarta Koridor 13 pada 5 (lima) tahun mendatang.

Data jumlah penumpang bus Transjakarta Koridor 13 pada Bulan Agustus-Desember Tahun 2017.

Tabel 4. Rekap Data Jumlah Penumpang Bus Transjakarta Koridor 13 Ciledug-Tendean Tahun 2017

Rekap Data Jumlah Penumpang Bus Transjakarta Koridor 13					
Bulan	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Jumlah Penumpang	170.446	236.766	317.691	336.560	348.210

Sumber: PT. Transportasi Jakarta

Dari hasil proyeksi peramalan yang telah dilakukan dengan menggunakan Metode Kuadrat Terkecil dengan data awal Bulan Desember selanjutnya diperoleh keseluruhan proyeksi penumpang hingga tahun rencana dapat dilihat pada Tabel 4.

C. Analisis Kinerja Pelayanan

Setelah dilakukan inventarisasi kondisi eksisting mengenai kelengkapan fasilitas pelayanan yang ada di kendaraan

ataupun beberapa halte, dengan jumlah responden uji coba sebanyak 45 orang didapat hasil sebagai berikut :

1. Keselamatan dan Kenyamanan Kondisi Eksisting Transjakarta Koridor 13

Dari jumlah 45 sampel yang berada di koridor 13, responden mengatakan bahwa 11% keselamatan pengguna Koridor 13 sangat memuaskan, 20% Keselamatan pengguna Koridor 13

merasa memuaskan, 27% keselamatan pada Pengguna koridor 13 dirasa cukup, 33% pengguna koridor 13 dari sisi keselamatan dirasa kurang baik, dan 9% pengguna koridor 13 dari sisi Keselamatan dirasa sangat tidak memuaskan.

Dengan menggunakan bentuk pengukuran berdasarkan skala likert yang mana ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, maupun persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial menurut Sugiono (2009). Karena sisi Kenyamanan angkutan Bus Transjakarta merupakan kondisi umum yang mana ini akan bisa mempengaruhi masyarakat dalam hal pemilihan moda transportasi apa yang mereka gunakan.

2. Harapan Pengguna Jasa Transjakarta Koridor 13

Dari data kuisioner yang telah dilakukan kepada 45 pengguna jasa Koridor 13 Transjakarta, diperoleh hasil dari harapan pengguna jasa angkutan transjakarta, pada peringkat pertama sebesar 38% memilih untuk agar kipas angin pada masing – masing shelter berfungsi dengan baik dan di tambah lagi jumlahnya, yang kedua untuk passenger gate agar pada setiap shelter dapat membaca kartu uang elektroniknya dengan dengan seluruh bank yang ada di Indonesia sebesar 29%, yang ketiga pada ruang tunggu agar dapat diperluas apabila sedang dalam waktu sibuk (on peak) sebesar 20%, dan yang terakhir untuk toilet agar lebih dibersihkan sebesar 13%.

Tabel 5.
Rekapitulasi Hasil Data Survey Kualitas Pelayanan

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Tot al
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	
Jumlah	1,039	1,014	968	1,070	1,239	1,233	1,004	992	1,293	1,125	915	1,123	953	898	14,866
Validitas	0.2956	0.3177	0.3621	0.3354	0.3467	0.3514	0.3649	0.3827	0.3534	0.3141	0.3235	0.3411	0.3493	0.329895	1
r Tabel	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980	0.0980
Kriteria	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid
Kategori	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Ren dah	Ren dah	Ren dah	Ren dah	Ren dah	Ren dah	Ren dah	Sangat Rendah	Sangat Rendah	Ren dah	Ren dah	Sangat Rendah	
Varian s Xi	1.0982	1.9887	1.7178	2.0394	2.1834	1.5996	1.7542	1.7188	1.1362	1.4910	1.0123	1.3488	0.8633	1.0876	0.1766
Varians Total		35.994													
Reabilitas		0.6163													

D. Integrasi Perencanaan Pengembangan Koridor 13 Dengan Kualitas Pelayanan Bus Transjakarta

Untuk mengetahui integrasi antara variabel perencanaan pengembangan Koridor 13 dengan kualitas pelayanan bus transjakarta diperlukan uji korelasi yang bertujuan untuk menguji hipotesis asosiatif (uji integrasi) dua variabel bila datanya berskala interval atau rasio. Uji Korelasi yang digunakan ialah Korelasi Product moment dan Variabel yang diambil melalui sampel di halte Puri Beta II (Sugiyono,2008). Berdasarkan hasil dari

perhitungan uji korelasi product moment, diperoleh nilai sebesar 0.804.

SIMPULAN

Perencanaan untuk pengembangan Koridor 13 sangat dibutuhkan mengingat dari hasil penelitian menjelaskan:

Waktu tunggu rata-rata yang diperlukan oleh penumpang untuk menunggu Bus Transjakarta di Koridor 13 sampai datangnya angkutan tersebut adalah 11 Menit 30 detik;

Frekuensi atau jumlah keberangkatan/kedatangan kendaraan Bus Transjakarta di Koridor 13 pada halte

Tendea selama waktu operasi (14 jam) adalah 18 kendaraan per jam nya;

Headway atau selisih waktu keberangkatan/kedatangan antara kendaraan Bus Transjakarta dengan Bus Transjakarta di belakangnya dalam satu trayek pada halte Tendea adalah 3,33 menit;

Faktor muat (*load factor*) atau rata-rata jumlah penumpang ruas yang diangkut pada masing-masing trayek Bus Transjakarta koridor 13 adalah 84 %;

Round Trip Time atau waktu yang dibutuhkan oleh sebuah armada Bus Transjakarta dari halte Tendea menuju halte Ciledug (Puri Beta) dan kembali lagi ke Halte Tendea adalah 1 Jam 25 Menit 16 Detik pada waktu padat;

Umur rata-rata kendaraan saat ini adalah 6 tahun. Perkiraan jumlah penumpang pada koridor 13 Bus Transjakarta untuk 5 (lima) tahun mendatang berdasarkan hasil proyeksi perkiraan jumlah penumpang akan semakin meningkat. Hasil proyeksi menunjukkan jumlah penumpang 5 tahun mendatang yakni untuk jangka pendek pada Tahun 2019 mendatang diperkirakan mencapai 5.598.564 orang, sedangkan untuk jangka menengah yaitu pada Tahun 2021 mendatang diperkirakan mencapai 8.825.166 orang dan untuk jangka panjang yakni Tahun 2022 diperkirakan mencapai 10.157.417 orang.

Kualitas pelayanan, menjelaskan Tingkat Keselamatan yang diberikan oleh Koridor 13 sebesar 33% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dari segi keselamatan pengguna jasa, 27% menyatakan hal biasa biasa saja, 20% menyatakan memuaskan, 11% menyatakan sangat tidak memuaskan dan 9% menyatakan sangat memuaskan. Hal ini dikarenakan pintu PSD yang tidak berfungsi sehingga membahayakan pengguna jasa serta celah gap antara halte dan bus yang masih beberapa ditemukan terlalu jauh dan menyulitkan bagi pengguna khususnya yang sudah dalam usia tak lagi muda.

Dari segi kenyamanan yang diberikan oleh Koridor 13 sebesar 29% menyatakan kenyamanan yang diberikan tidak

memuaskan, 24% menyatakan biasa biasa saja, 22% menyatakan sangat tidak memuaskan, 16% menyatakan memuaskan dan 9% menyatakan sangat memuaskan. Hal ini dikarenakan AC di dalam bus dirasa kurang begitu dingin, Kipas angin di halte kadang tidak berfungsi dengan baik dan sedikit jumlahnya, passenger gate yang sering error karena tidak bisa membaca kartu bank tertentu, ruang tunggu jika sedang pada jam sibuk tidak dapat menampung jumlah penumpang dan toilet di beberapa lokasi yang tercium aroma kurang sedap.

Harapan pengguna jasa angkutan Transjakarta untuk peringkat pertama sebesar 38% memilih untuk agar kipas angin pada masing – masing shelter berfungsi dengan baik dan di tambah lagi jumlahnya, yang kedua untuk passenger gate agar pada setiap shelter dapat membaca kartu uang elektroniknya dengan seluruh bank yang ada di Indonesia sebesar 29%, yang ketiga pada ruang tunggu agar dapat diperluas apabila sedang dalam waktu sibuk (*on peak*) sebesar 20%, dan yang terakhir untuk toilet agar lebih dibersihkan lagi sebesar 13%.

Berdasarkan hasil dari analisis Korelasi Product Moment, diperoleh hasil yang sangat kuat yaitu sebesar 0.8024 yang berarti terdapat integrasi yang sangat kuat dan positif antara perencanaan pengembangan koridor 13 dengan kualitas pelayanan Bus Transjakarta. Hal ini menunjukkan bahwa antara perencanaan pengembangan dan kualitas layanan dibutuhkan, sehingga analisa rencana pengembangan koridor 13 Bus Transjakarta dapat dilanjutkan, demi untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Jones, G.L. (2007), *Perencanaan*, edwinnisme.wordpress.com/.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta; Erlangga

- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rustiadi, 2009. *Perencanaan dan Pengembangan Wilayah*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- Seels, B. & Rita Richey, R. 2012. Hakikat Pengembangan, Diambil dari: <http://eprints.uny.ac.id>.
- Sekaran, U. (2011). *Research Methods for Bussines* Edisi 1 dan 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Terry, G.R (2011). *Principles of Management*. Jakarta : Bumi Aksara.

Halaman ini sengaja di kosongkan.