



UNIVERSITAS MITRA BANGSA

DH : PENGGABUNGAN STIMA IMMI DENGAN AKBID MEDICA OBGIN

PROGRAM STUDI DIPLOMA (D3) : ■ D3 Manajemen Perusahaan ■ D3 Ilmu Kebidanan

PROGRAM STUDI SARJANA (S1) : ■ S1 Ilmu Manajemen ■ S1 Ilmu Komputer

■ S1 Ilmu Hukum ■ S1 Aktuaria

■ S1 Sistem dan Teknologi Informasi

PROGRAM PASCASARJANA (S2) : ■ S2 Pascasarjana Magister Manajemen

SURAT TUGAS

No. 086/UMIBA/LPPM/PNL/D.2/XII/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Rektor Universitas Mitra Bangsa, dengan ini menugaskan kepada :

Nama : Selfiana, S.E., M.M.
Jabatan : Dosen Tetap STIMA IMMI
Alamat : Jl. Raya Tanjung Barat No. 11 Pasar Minggu – Jakarta Selatan

Untuk membuat penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Transportasi Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta**”. Dan dapat dipublikasi pada jurnal di akui.

Demikian surat tugas ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 1 Desember 2023

Hormat Kami,
Universitas Mitra Bangsa

Sri Wahyuning Sih, S.E., M.M.
Rektor

UNIVERSITAS MITRA BANGSA

Kampus Pusat : Jl. Raya Tanjung Barat No.11 Jakarta Selatan Phone : 021-7817823, 7815142
Kampus II : Jl. Perdagangan No.54 Bintaro, Pesanggrahan, Jakarta Selatan Phone : 021-27840184



KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI MODA RAYA TERPADU (MRT) JAKARTA

Oleh : Selfiana*, Prihatina Jati**, Sandy Ricky Kurniawan***
email : prihatina@hotmail.com

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the quality of Jakarta Mass Rapid Transit (MRT) services. The research was conducted using a quantitative descriptive method and using a questionnaire method to obtain data regarding service quality by measuring indicators of tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (speed of response), assurance (trust) and empathy (empathy). The research results show that the average quality of tangibles (physical evidence) of MRT services is 85% (high), responsiveness (speed of response) of MRT services is 89% (high), level of reliability (reliability) of MRT services is 84% (high), assurance (trust) is 61% and empathy is 94% (high). The average quality of MRT service level is 83% (high). To be able to obtain a higher quality service level, PT MRT is advised to improve the assurance dimension (trust), especially safety assurance indicators, by providing more massive information regarding emergency evacuation facilities at Jakarta MRT stations.

Keywords: service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

PENDAHULUAN

Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta adalah moda transportasi masyarakat masal cepat berbasis rel di Jakarta dan sekitarnya yang dioperasikan oleh PT Mass Rapid Transit Jakarta sejak tahun 2019 (Sakti, n.d.). Pada tahun 2022 tercatat 26,37 juta unit kendaraan bermotor di DKI Jakarta. Jumlah tersebut meningkat sebesar 4,39% dari tahun sebelumnya (Hidayah, 2023). MRT Jakarta dibangun untuk menurunkan tingkat kemacetan di DKI Jakarta.

MRT sebagai moda transportasi yang melayani masyarakat, kualitas layanan menjadi aspek penting untuk diciptakan, dipertahankan dan ditingkatkan. Namun terdapat keluhan keluhan pengguna terkait pelayanan yang disediakan oleh MRT Jakarta, beberapa diantaranya adalah penghapusan sistem pembayaran dan pembelian tiket MRT Jakarta menggunakan metode kode QR melalui beberapa e-wallet (dompet digital). Pilihan pembayaran menggunakan e-wallet menjadi solusi bagi pengguna MRT ketika kartu e-money tidak terbawa karena tidak mempersiapkan diri secara baik karena diburu waktu antara jam masuk kantor dengan jam MRT berjalan (Suwandi, 2023). Masyarakat pejalan kaki di

kawasan Jakarta Pusat, merasa tidak nyaman karena kumpulan remaja dari berbagai daerah di kawasan Sudirman, saat melintas menuju ke fasilitas umum MRT (Rohman, 2022). Keterbatasan tempat sampah memicu keluhan pengguna MRT, meskipun keterbatasan tersebut dimaksudkan untuk mengedukasi agar pengguna MRT tidak melakukan kegiatan makan dan minum di dalam MRT. Keterbatasan tersebut dapat menjadi pemicu pengguna untuk membuang sampah sembarang karena tidak menemukan tempat sampah (Flora, 2019).

Kepuasan masyarakat pengguna MRT didapat jika pihak MRT mampu memberikan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan MRT Jakarta sebagai salah satu faktor penentu kepuasan masyarakat pengguna.

TINJAUAN TEORI

Pelayanan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan kedua belah pihak untuk membantu, menyiapkan, mengurus baik itu barang atau jasa (Hardiyansyah, 2011). Layanan adalah tindakan

* Mahasiswa Universitas Mitra Bangsa

** Dosen Universitas Mitra Bangsa

*** Mahasiswa Universitas Mitra Bangsa

melayani, membantu, atau memberi manfaat; perbuatan yang bertujuan untuk kesejahteraan atau keuntungan orang lain (Wirtz, 2021).

Kualitas layanan. Perbedaan cara layanan di antara para penyedia layanan, terlihat dari keahlian dan sikap kerjanya, dari sudut pandang pengguna sebagai pemenuhan atau melampaui harapan pelanggan secara konsisten (Wirtz, 2021).

Kualitas produk. Produk berkualitas adalah karakteristik suatu produk atau jasa yang akan menentukan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas produk akan mempengaruhi kinerja produk atau layanan. Kualitas dalam arti sempit didefinisikan sebagai “tidak ada cacat.” Kualitas juga didefinisikan ketika pelanggan datang kembali dan produk tidak kembali (Kotler & Armstrong, 2021).

Indikator kualitas pelayanan. Indikator kualitas pelayanan meliputi tangibles (bukti fisik) yang berupa fasilitas fisik yang memiliki daya tarik, kelengkapan peralatan atau perlengkapan, karyawan yang berpenampilan rapih dan penggunaan material yang bersih; reliability (keandalan) yaitu perusahaan memiliki kemampuan untuk melayani pelanggan dengan akurat tanpa ada kesalahan dan menyerahkan jasa berdasarkan kesepakatan waktu; responsiveness (kecepatan merespon) berkaitan dengan kemampuan dan kesediaan karyawan memberikan bantuan dan respon kepada pelanggan, menyampaikan jasa dengan cepat dan kemampuan menyampaikan kapan jasa tersebut akan disampaikan ke pelanggan; assurance (kepercayaan) yaitu kemampuan karyawan membangun kepercayaan pelanggan, pelanggan merasa aman, sikap karyawan sopan dan memiliki ketrampilan menguasai pengetahuan yang dibutuhkan oleh pelanggan; empathy (empati) yaitu kemampuan karyawan memahami dan bertindak untuk kepentingan pelanggan, memiliki perhatian personal kepada pelanggan (Tjiptono, 2014).

Penelitian terdahulu.

Penelitian kualitas pelayanan transportasi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo bertujuan untuk melakukan analisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan ticketing di Stasiun Sidoarjo berdasarkan ukuran tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Transportasi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo

Dimensi	Aspek	Hasil Penelitian
<i>Tangibles</i>	Ketersediaan fasilitas fisik pendukung pelayanan tepat, benar.	Fasilitas fisik masih belum memadai sehingga pihak stasiun Sidoarjo belum mampu memberikan pelayanan tepat dan benar.
<i>Reliability</i>	Kemampuan petugas. Kemampuan teknologi.	Pegawai sudah memiliki kemampuan penggunaan teknologi, namun pembelian tiket kereta api lokal belum bisa dilakukan secara <i>online</i> .
<i>Responsiveness</i>	Ikhas dan rela untuk menolong pengguna layanan.	Petugas sudah melayani penumpang secara sukarela dan ikhlas.
<i>Assurance</i>	Petugas bersikap sopan ketika memberikan pelayanan.	Petugas bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.
<i>Empathy</i>	Petugas memiliki empati sehingga cepat membantu pengguna layanan.	Petugas membantu penumpang yang mengalami kesulitan dengan cepat.

Sumber: (Ismianingtyas & Agustina, 2017).

Service quality terhadap kepuasan masyarakat Mass Rapid Transit (MRT) DKI Jakarta di Stasiun Lebak Bulus pada masa pandemik Covid-19, mengukur pengaruh variabel kualitas layanan dengan indikator reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles terhadap kepuasan masyarakat pengguna MRT Jakarta pada masa pandemi Covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel service quality. Semakin suatu layanan berkualitas maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan tersebut. Pengguna MRT Jakarta di stasiun lebak bulus merasa puas dengan service quality yang diterapkan di Stasiun Lebak Bulus pada saat pandemik Covid-19 (Yuniarti & Aditya, 2020).

Penelitian kualitatif analisis kebijakan standar pelayanan minimum bagi pengguna MRT Jakarta, memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Kebijakan Standar Pelayanan Minimum bagi Pengguna Kereta Api MRT Jakarta

Dimensi	Aspek	Hasil Penelitian
<i>Tangibles</i>	Pelayanan tepat dan benar dalam menjaga fasilitas di stasiun MRT Jakarta.	Fasilitas sudah memadai, namun ada penumpang yang belum tertib membuang sampah pada tempatnya. Oleh karena itu perlu dilakukan pembagian shift pekerja kebersihan yaitu shift pagi, siang, sore.
<i>Reliability</i>	Penguasaan teknologi dan bahasa Inggris.	PT MRT Jakarta telah menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi karyawannya secara berkala yaitu setiap enam bulan sekali.
<i>Responsiveness</i>	Cepat, tanggap memberikan informasi ke pengguna MRT.	Kotak saran disediakan untuk penumpang untuk menyampaikan rasa tidak puas mereka.
<i>Assurance</i>	Jadwal keberangkatan dan kedatangan MRT pasti.	Tingkat ketepatan waktu 100%, waktu kedatangan, durasi perjalanan antar stasiun, keberangkatan dan kedatangan.
<i>Emphaty</i>	Kepedulian dan perhatian petugas kepada pengguna MRT.	Pegawai memiliki kesadaran dan empati yang tinggi, sehingga mampu memberikan pelayanan yang bertanggungjawab sesuai SOP.

Sumber: (Oktaria, 2020)

Optimalisasi standar pelayanan minimum mass rapid transit menunjukkan bahwa:

Tabel 3. Optimalisasi Standar Pelayanan Minimum Mass Rapid Transit

Dimensi	Aspek	Hasil Penelitian
<i>Tangibles</i>	Kebersihan rangkaian kereta & stasiun. Kerapuhan petugas MRT.	50,5% responden menyatakan bahwa kereta MRT Jakarta masih perlu meningkatkan kebersihan di dalam rangkaian kereta. 48,5% menyatakan bahwa petugas berpenampilan rapih dan berperilaku ramah.
<i>Reliability</i>	Kemudahan membeli tiket. Ketepatan waktu tiba sesuai jadwal.	44,6% menyatakan bahwa pengguna MRT kesulitan membeli tiket MRT. 46,5% responden menyatakan bahwa MRT tiba sesuai jadwal.
<i>Responsiveness</i>	Ketanggapan petugas. Penindaklanjutan proses complain.	54,5% menyatakan bahwa petugas cukup ramah dalam membantu pengguna MRT, membeirkan informasi jelas dan akurat. 55,4% menyatakan bahwa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan petugas.
<i>Assurance</i>	Keamanan di kereta dan stasiun. Kesopanan dan keterampilan petugas.	55,4% menyatakan bahwa di dalam kereta MRT tingkat keamanan cukup baik dalam hal keamanan pintu kereta, penumpang dan barang bawaan. 44,6% menyatakan bahwa ketrampilan petugas MRT memadai dalam menjalankan tugasnya.

Dimensi	Aspek	Hasil Penelitian
<i>Emphaty</i>	Keramahan dan kepedulian petugas. Kenyamanan dan perhatian yang diberikan petugas.	Pengguna puas dengan kesopanan yang ditunjukkan petugas MRT ketika memberikan pelayanan. 48,5% menyatakan nyaman menggunakan MRT yaitu AC dingin, jaringan inernet stabil, fasilitas di dalam kereta memadai.

Sumber: (Astuti, Angraini, Firdaus, & Nurochman, 2023)

Penelitian penelitian kualitas pelayanan transportasi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo, memiliki kesamaan dalam hal dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty. Namun terdapat perbedaan indikator, metode penelitian dan objek penelitian.

Penelitian service quality terhadap kepuasan masyarakat Mass Rapid Transit (MRT) DKI Jakarta di Stasiun Lebak Bulus pada masa pandemik Covid-19 memiliki kesamaan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan objek penelitian, namun memiliki perbedaan pada indikator dan metode penelitian.

Penelitian analisis kebijakan standar pelayanan minimum bagi pengguna kereta api MRT Jakarta, memiliki kesamaan dalam hal dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan objek penelitian. Namun memiliki perbedaan dalam indikator dan metode penelitian.

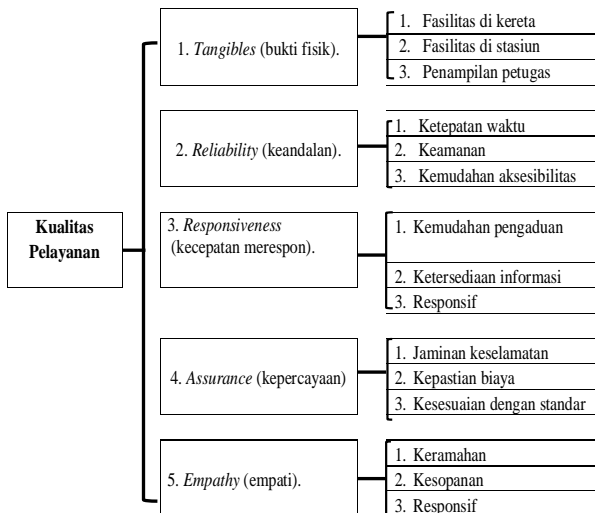
Penelitian optimalisasi standar pelayanan minimum mass rapid transit memiliki kesamaan dalam hal dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan objek penelitian serta metode penelitian, namun memiliki perbedaan dalam hal indikator yang dinilai.

Penelitian kualitas pelayanan transportasi Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta adalah penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh MRT Jakarta kepada penggunanya dengan menggunakan dimensi sebagai berikut: 1. Dimensi tangibles (bukti fisik): fasilitas di kereta, fasilitas di stasiun, penampilan petugas; 2. Dimensi reliability (keandalan): ketepatan waktu, keamanan, kemudahan aksesibilitas; 3. Dimensi responsiveness (kecepatan merespon): kemudahan pengaduan, ketersediaan informasi, responsif; 4. Assurance (kepercayaan): jaminan kesehatan, kepastian biaya, kesesuaian standar; 5. Dimensi empathy (empati): keramahan, kesopanan, responsif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data diperoleh menggunakan metode kuesioner yang dibagikan pada populasi penumpang MRT Jakarta. Kuesioner di sebar ke 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dan menerapkan accidental sampling.

Gambar 1
Kerangka Berpikir Kualitas Pelayanan



HASIL dan PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan di nilai berdasarkan kriteria berikut:

1. Kategori tinggi jika rata rata jawaban setuju dan sangat setuju > 79%.
2. Kategori sedang jika rata-rata jawaban setuju dan sangat setuju 41 - 79 %.
3. Kategori rendah jika rata-rata jawaban setuju dan sangat tidak setuju < 41%.

Tangibles (bukti fisik)

Tabel 4. Tangibles (Bukti Fisik)

No.	Indikator	Pernyataan	Bobot					Total
			Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1.	Fasilitas di kereta	Pengumuman di kereta MRT terdengar jelas dan jernih	29%	40%	16%	10%	5%	100%
		Perbandingan jumlah penumpang dengan kapasitas angkut di jam sibuk, tidak ideal	73%	23%	2%	-	2%	100%
2.	Fasilitas di stasiun	Fasilitas umum yang rusak tidak segera diperbaiki	71%	27%	2%	-	-	100%
3.	Penampilan petugas	Penampilan petugas MRT Jakarta terlihat rapih	37%	38%	14%	5%	6%	100%

Sumber: hasil penelitian

Berdasarkan data diatas maka dapat di tentukan kualitas pelayanan dimensi tangible (bukti fisik) sebagai berikut:

Tabel 5. Tingkat Tangibles (Bukti Fisik)

Tingkat Bukti Fisik	Kategori	Aspek		
		Fasilitas di kereta (%)	Fasilitas di stasiun (%)	Penampilan petugas (%)
Tinggi	Sangat setuju	51	71	37
	Setuju	32	27	38
Sedang	Netral	9	2	14
	Tidak setuju	5	0	5
Rendah	Sangat tidak setuju	3	0	6
	Total	100	100	100

Sumber: hasil olah data

Jawaban setuju dan sangat setuju masing-masing indikator dari dimensi bukti fisik pelayanan MRT adalah: fasilitas di kereta 83% (tinggi), fasilitas di stasiun 98% (tinggi) dan penampilan petugas adalah 75% (sedang). Rata-rata kualitas bukti fisik pelayanan MRT adalah 85% (tinggi). Kualitas bukti fisik dari tertinggi hingga terendah adalah aspek (indikator) fasilitas di stasiun, fasilitas di kereta, aspek penampilan petugas.

Reliability (keandalan).

Tabel 6. Reliability (Keandalan)

No.	Indikator	Pernyataan	Bobot					Total
			Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1.	Ketepatan waktu	Kedatangan kereta tepat waktu	48%	41%	9%	2%	-	100%
2.	Keamanan	Pengguna merasa aman berada di stasiun MRT Jakarta	74%	22%	4%	-	-	100%
3.	Kemudahan aksesibilitas	Stasiun MRT mudah diakses dari tempat tinggal atau tempat kerja	21%	21%	28%	18%	12%	100%
		Pengguna kesulitan mengakses transportasi publik yang belum terintegrasi dengan MRT	55%	34%	8%	2%	-	100%

Sumber: hasil penelitian

Berdasarkan data diatas maka dapat di tentukan kualitas pelayanan dimensi reliability (keandalan) sebagai berikut:

Tabel 7. Tingkat Reliability (Keandalan)

Tingkat keandalan	Kategori	Aspek		
		Ketepatan Waktu (%)	Keamanan (%)	Kemudahan Aksesibilitas (%)
Tinggi	Sangat setuju	48	74	38
	Setuju	41	22	28
Sedang	Netral	9	4	18
	Tidak setuju	2	0	10
Rendah	Sangat tidak setuju	0	0	6
	Total	100	100	100

Sumber: hasil olah data

Jawaban setuju dan sangat setuju masing-masing indikator dari dimensi tingkat keandalan pelayanan MRT adalah: ketepatan waktu 89% (tinggi), keamanan 96% (tinggi) dan kemudahan aksesibilitas 66% (sedang). Rata-rata kualitas tingkat keandalan pelayanan MRT adalah 84% (tinggi). Kualitas tingkat keandalan dari tertinggi hingga terendah adalah aspek (indikator) keamanan, aspek ketepatan waktu, aspek kemudahan aksesibilitas.

Responsiveness (kecepatan merespon).

Tabel 8. Responsiveness (Kecepatan Merespon)

No.	Indikator	Pernyataan	Bobot					Total
			Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1.	Kemudahan pengaduan	Tersedia saluran komunikasi untuk menyampaikan pengaduan	48%	41%	9%	2%	-	100%
		Tidak tampak tindak lanjut keluhan pelanggan	60%	30%	7%	3%	-	100%
2.	Ketersediaan informasi	Informasi lokasi dan rute stasiun MRT mudah diperoleh	42%	40%	9%	6%	3%	100%
		Informasi mengenai aturan barang bawaan penumpang tidak tersedia	68%	27%	5%	-	-	100%
3.	Responsif	Petugas memberikan solusi alternatif ketika terjadi kendala	40%	49%	7%	3%	1%	100%

Sumber: hasil penelitian

Berdasarkan data diatas maka dapat di tentukan kualitas pelayanan dimensi responsiveness (kecepatan merespon) sebagai berikut:

Tabel 9. Tingkat Responsiveness (Kecepatan Merespon)

Tingkat kecepatan merespon	Kategori	Aspek		
		Kemudahan Pengaduan (%)	Ketersediaan informasi (%)	Responsif (%)
Tinggi	Sangat setuju	54	55	40
	Setuju	36	34	49
Sedang	Netral	8	7	7
Rendah	Tidak setuju	2	3	3
	Sangat tidak setuju	0	1	1
Total	Total	100	100	100

Sumber: hasil olah data

Jawaban setuju dan sangat setuju masing-masing indikator dari dimensi tingkat kecepatan merespon pelayanan MRT adalah: kemudahan pengaduan 90% (tinggi), ketersediaan informasi 89% (tinggi) dan aspek responsif 89% (tinggi). Rata-rata kualitas tingkat daya tanggap (kecepatan merespon) layanan MRT adalah 89% (tinggi). Kualitas tingkat kecepatan merespon dari tertinggi hingga terendah adalah aspek (indikator) kemudahan pengaduan, aspek ketersediaan informasi, aspek responsif.

Assurance (kepercayaan).

Tabel 10. Assurance (kepercayaan)

No.	Indikator	Pernyataan	Bobot					Total
			Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1.	Jaminan keselamatan	Pengguna mudah mencari informasi fasilitas evakuasi darurat di stasiun MRT Jakarta	-	3%	5%	33%	59%	100%
2.	Kepastian biaya	Informasi harga tiket kereta MRT Jakarta tersedia jelas di stasiun	60%	36%	4%	-	-	100%
3.	Kesesuaian dengan standar	Fasilitas di dalam stasiun MRT Jakarta selalu dalam kondisi baik	56%	27%	10%	3%	4%	100%

Sumber: hasil penelitian

Berdasarkan data diatas maka dapat di tentukan kualitas pelayanan dimensi assurance (kepercayaan) sebagai berikut:

Tabel 11. Tingkat Assurance (kepercayaan)

Tingkat kepercayaan	Kategori	Aspek		
		Jaminan keselamatan (%)	Kepastian biaya (%)	Kesesuaian dengan standar (%)
Tinggi	Sangat setuju		60	56
	Setuju	3	36	27
Sedang	Netral	5	4	10
Rendah	Tidak setuju	59	0	3
	Sangat tidak setuju	33	0	4
Total	Total	100	100	100

Sumber: hasil olah data

Jawaban setuju dan sangat setuju masing-masing indikator dari dimensi assurance (kepercayaan) pelayanan MRT adalah: jaminan keselamatan 3% (rendah), aspek kepastian biaya 96% (tinggi) dan aspek kesesuaian dengan standar adalah 83% (tinggi). Rata-rata kualitas assurance (kepercayaan) adalah 61%. Kualitas assurance (kepercayaan) diurut dari tertinggi hingga terendah adalah aspek (indikator) kepastian biaya, kesesuaian dengan standarr, jaminan keselamatan.

Empathy (empati).

Tabel 12. Empathy (Empaty)

No.	Indikator	Pertanyaan	Bobot					Total
			Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1.	Keramahan	Penumpang dilayani petugas dengan ramah	73%	23%	2%	0%	2%	100%
		Penumpang penyandang disabilitas mendapat perhatian petugas	70%	27%	2%	0%	1%	100%
2.	Kesopanan	Petugas menggunakan bahasa sopan dan santun	54%	38%	3%	5%	-	100%
3.	Responsif	Penumpang dibantu petugas dengan cepat ketika terjadi masalah	50%	43%	2%	2%	3%	100%

Sumber: hasil penelitian

Berdasarkan data diatas maka dapat di tentukan kualitas pelayanan dimensi empathy (empati) sebagai berikut:

Tabel 13. Tingkat Empathy (Empaty)

Tingkat Empati	Kategori	Aspek		
		Keramahan (%)	Kesopanan (%)	Responsif (%)
Tinggi	Sangat setuju	72	54	50
	Setuju	25	38	43
Sedang	Netral	2	3	2
	Tidak setuju	0	5	2
Rendah	Sangat tidak setuju	1	0	3
	Total	100	100	100

Sumber: hasil olah data

Jawaban setuju dan sangat setuju masing-masing indikator dari dimensi empati pelayanan MRT adalah: keramahan 97% (tinggi), kesopanan 92% (tinggi) dan responsif 93% (tinggi). Rata-rata kualitas empati adalah 94% (tinggi). Kualitas empati diurut dari tertinggi hingga terendah adalah aspek (indikator) keramahan, responsif, kesopanan.

Secara keseluruhan rata-rata kualitas tingkat layanan MRT adalah 83% (tinggi).

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa tingkat layanan Moda Raya Terpadu masuk dalam kategori berkualitas tinggi (83%), dengan penyumbang terbesar adalah dimensi empati dan penyumbang terendah adalah dimensi assurance (kepercayaan). Untuk dapat memperoleh tingkat layanan yang lebih berkualitas maka PT MRT disarankan untuk memperbaiki dimensi assurance (kepercayaan) khususnya indikator jaminan keselamatan dengan menyediakan informasi yang lebih masif seputar fasilitas evakuasi darurat di stasiun MRT Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, S. V., Angraini, T. N., Firdaus, I. M., & Nurochman, T. (2023). Optimalisasi Standar Pelayanan Minimum Mass Rapid Transit(MRT). *Public Service And Governance Journal*, 4(2), 23–36.
- Flora, M. (2019). 3 Keluhan Pengguna MRT yang Kini Tak Gratis Lagi. *Liputan 6*. Retrieved from <https://www.liputan6.com/news/read/3933269/3-keluhan-pengguna-mrt-yang-kini-tak-gratis-lagi>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayah, F. N. (2023). Jumlah Kendaraan Bermotor di Jakarta Terus Meningkat dalam 5 Tahun Terakhir. Retrieved from GoodStats website: <https://data.goodstats.id/statistic>

Ismianingtyas, R., & Agustina, I. F. (2017). Kualitas Pelayanan Transportasi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 5(1), 125–140. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i1.1319>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing, Seventeenth Edition*. In Pearson.

Oktaria, D. S. (2020). Analisis Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Bagi Pengguna Kereta Api MRT Jakarta. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut*, 6(November), 4–5.

Rohman, C. (2022). Masyarakat Ingin Tetap Nyaman Saat Lintasi Stasiun Dukuh Atas. *Antara News*. Retrieved from <https://www.antaraneews.com/berita/2978001/masyarakat-ingin-tetap-nyaman-saat-lintasi-stasiun-dukuh-atas>

Sakti, A. (n.d.). MRT Mudah, Aman, dan Nyaman. Retrieved November 8, 2023, from Web MRT Jakarta website: <https://jakartamrt.co.id/id>

Suwandi, V. B. (2023). Sekarang Beli Tiket MRT Jakarta Pakai Apa? *Kompasiana*. Retrieved from <https://www.kompasiana.com/>

Tjiptono, F. (2014). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andy Offset.

Wirtz, J. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th edition*.

Yuniarti, A., & Aditya, T. (2020). Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Mass Rapid Transit (Mrt) DKI Jakarta Di Stasiun Lebak Bulus Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 10(2), 55–69. <https://doi.org/10.33592/jiia.v10i2.840>