

Nama : Cristian Elia Butar Butar

NIM : 083002000050

Jurusan : Teknik Planologi

Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

Judul Tugas Akhir : Kajian Tingkat Pelayanan Pengguna LRT Jabodebek (Rute Dukuh Atas – Harjamukti)

Dosen Pembimbing I : Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc

Dosen Pembimbing II : Herika Muhamad Taki, S.Si., M.Si., Ph.D.

TABEL BUKTI BIMBINGAN

No.	Tanggal	Pembahasan	Tanda Tangan	
			Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 1
1.	15 Maret 2024	<ul style="list-style-type: none"> Membahas hasil dari seminar dan rencana kelanjutan Tugas Akhir dari saran dan masukan yang ada 	1. 	1. 

2.	20 Maret 2024	<ul style="list-style-type: none">• Revisi Bab 1 dan Bab2• Revisi variabel dan indikator• Mematangkan penggunaan metode IPA	2. 	2. 
3	24 April 2024	<ul style="list-style-type: none">• Penyampaian hasil revisi Bab 1 dan Bab 2• Penambahan sasaran 2		3. 
4.	8 Mei 2024	<ul style="list-style-type: none">• Justifikasi untuk skala likert pada bab 3• Revisi variabel• Mencari tambahan variabel dengan tambahan bacaan jurnal	3. 	

5.	17 Mei 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Batasi area penelitian • Buat peta arus dengan pemisahan destinasi dengan origin • Revisi bab 4 		4. 
6.	6 Juni 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Revisi pertanyaan Kuesioner 	4. 	
7.	14 Juni 20	<ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan hasil analisis Importance Performance Analysis • Tambahan untuk membuat grafik analisis persepsi • Buat peta batas administrasi • Buat peta jaringan jalan • Masukkan pada peta sebaran pengguna 	5. 	5. 

		<ul style="list-style-type: none"> • Pembatalan memasukkan peta fungsi lahan 		
8	19 Juni 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Penyampaian Hasil Peta dengan tambahan bagian peta sebaran origin 		6. 
9	20 Juni 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Penyampaian hasil analisis dan pemberian masukan pada analisis persepsi • Masukan cara menyusun pada pembahasan 	6. 	

Nama : Cristian Elia Butar Butar

NIM : 083002000050

Jurusan : Teknik Planologi

Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

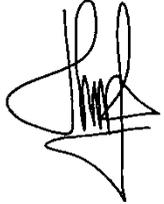
Judul Tugas Akhir : Tingkat Pelayanan Pengguna LRT Jabodebek (Rute Dukuh Atas – Harjamukti)

Dosen Pembimbing I : Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc

Dosen Pembimbing II : Herika Muhamad Taki, S.Si., M.Si., Ph.D.

TABEL BUKTI BIMBINGAN

No.	Tanggal	Pembahasan	Tanda Tangan	
			Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 1
1.	2 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Pembahasan Pada Variabel • Pengurangan pada sasaran • Pengurangan pada analisis dan pembahasan 	1. 	

2.	3 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none">• Perubahan penambahan pada bab 4 bagian gambaran umum		1. 
3	9 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none">• Revisi pada bab 5 pembahasan dengan menambahkan pembahasannya	2. 	
4.	9 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none">• Revisi penambahan pada Bab 1 dan bab 4		2. 

5.	11 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none">• Laporan setelah asistensi dari dosen penguji• Revisi pada bab 5 dan 6	3. 	
6.	12 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none">• Laporan final dengan melaporkan hasil revisi yang sudah dilakukan		3. 



BERITA ACARA

Sidang Skripsi II

Pada hari ini Rabu Tujuh Belas Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat di lantai Tujuh telah dilaksanakan Sidang Skripsi II mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan Universitas Trisakti.

Mahasiswa yang diuji:

Nama : Cristian Elia Butar Butar

NIM : 83002000050

Judul Tugas Akhir : TINGKAT PELAYANAN PENGGUNA LRT JABODEBEK (RUTE DUKUH ATAS – HARJAMUKTI)

Pembimbing	Nama	Tanda Tangan
Pembimbing I	Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc.	
Pembimbing II	Herika, S.Si,M.Si, Ph.D	

Penguji	Nama	Tanda tangan
Ketua Penguji	Dr. Ir. Anita Sitawati Wartaman, M.Si	
Anggota Penguji	Dr. drs. Yayat Supriyatna, MSP	

Hasil Keputusan Sidang:

Mahasiswa yang bersangkutan lulus / ~~tidak lulus~~ sidang skripsi II*

*) Coret yang tidak sesuai

Demikian berita acara Sidang Skripsi II ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota

Anindita Ramadhani ST., MT
NIK.3493Usakti

Koordinator Tugas Akhir

Dr. Ir. Anita Sitawati Wartaman, M.
NIK.2360/Usakti

**TINGKAT PELAYANAN PENGGUNA LRT JABODEBEK (ASAL
STASIUN HARJAMUKTI TUJUAN STASIUN DUKUH ATAS)**

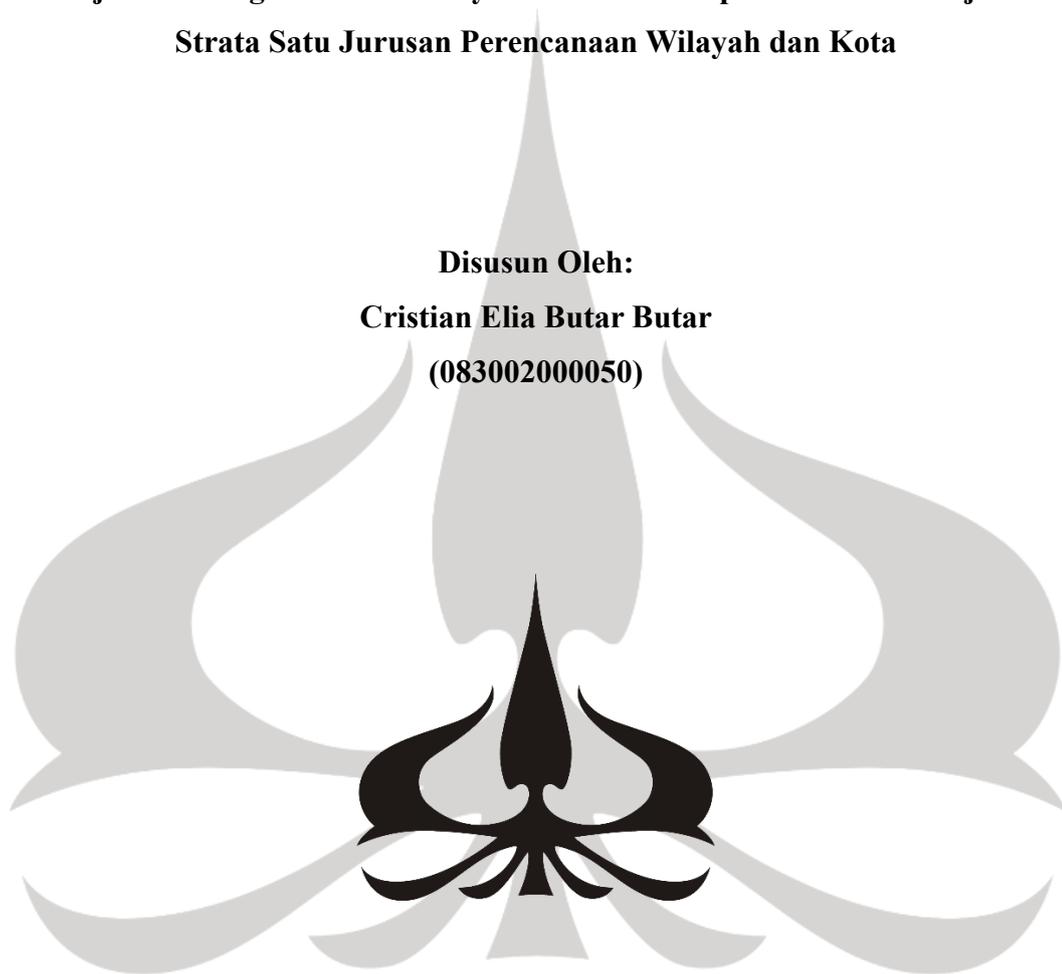
SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota**

Disusun Oleh:

Cristian Elia Butar Butar

(083002000050)



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS ARSITEKTUR LANSKAP DAN TEKNOLOGI
LINGKUNGAN**

UNIVERSITAS TRISAKTI

2024

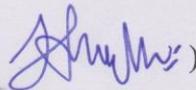
LEMBAR PENGESAHAN

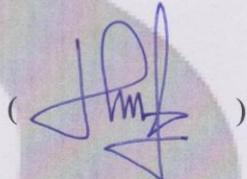
Skripsi ini diajukan oleh

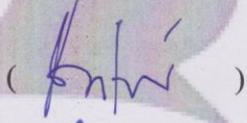
Nama : Cristian Elia Butar Butar
NIM : 083002000050
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Skripsi : Tingkat Pelayanan Pengguna LRT Jabodebek (Asal Stasiun Harjamukti Tujuan Stasiun Dukuh Atas)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan, Universitas Trisakti.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing NIDN : Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc. 0314039102 ()

Pembimbing, NIDN : Herika, S.Si, M.Si, Ph.D, 0306058203 ()

Penguji : Dr. Ir. Anita Sitawati Wartaman, M.Si ()

Penguji : Dr. drs. Yayat Supriyatna, MSP ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Juli 2024

SURAT ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Cristian Elia Butar Butar

NIM : 083002000050

Tanda Tangan :



Tanggal : 29 Juli 2024

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Trisakti, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cristian Elia Butar Butar
NIM : 083002000050
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas : Fakultas Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Trisakti Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non -exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Tingkat Pelayanan Pengguna LRT Jabodebek (Asal Stasiun Harjamukti Tujuan Stasiun Dukuh Atas)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Trisakti berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta

Pada Tanggal 26 Juli 2024

Yang Menyatakan



(Cristian Elia Butar Butar)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sebab atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Tingkat Pelayanan Pengguna LRT Jabodebek (Asal Stasiun Harjamukti Tujuan Stasiun Dukuh Atas)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Strata Satu (S1) Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Trisakti. Penyusunan Proposal ini tentu saja melibatkan banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu, ayah, adik, kakak penulis yang telah mendukung serta membantu penulis baik dalam bentuk moral maupun moril.
2. Ibu Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I mulai dari penyusunan proposal seminar, hingga yang telah membantu keseluruhan proses penyusunan Skripsi ini, dari awal hingga akhir.
3. Bapak Herika, S.Si., M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah membimbing saya dalam penyusunan Skripsi dari awal sampai dengan akhir.
4. Teman-teman sekumpulan Human yang tak bisa disebutkan satu persatu yang senantiasa bersama-sama berjuang dan saling menemani dari awal hingga akhir
5. Seorang kekasih yang tak bisa disebutkan namanya yang mendukung dan menyemangati kala menyusun skripsi
6. Bilqis yang mendorong penulis untuk melanjutkan skripsi.
7. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner penulis
8. Berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi.

Skripsi ini tentu saja masih jauh dari kata sempurna. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, baik dari segi ejaan maupun kaidah penulisan. Untuk itu, penulis memohon maaf dan bersedia menerima segala

bentuk masukan, saran, dan kritik dari para pembaca, sehingga dapat menjadi masukan bagi penulis kedepannya

Jakarta, Juli 2024

Cristian Elia Butar Butar

083002000050



ABSTRAK

Nama : Cristian Elia Butar Butar
NIM : 083002000050
Judul : **Tingkat Pelayanan Pengguna LRT Jabodebek (Asal Stasiun Harjamukti Tujuan Stasiun Dukuh Atas)**

Pembimbing I : Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc
Pembimbing II : Herika, S.Si., M.Si., Ph.D

xii + 155 halaman, 34 gambar, 20 tabel, 2 lampiran.

Kemacetan yang terjadi tak lain disebabkan dari penambahan jumlah penduduknya. Kemacetan parah yang dialami di Jakarta menjadi alasan pemerintah akhirnya membangun Light Rail Transit (LRT) Jabodebek. meskipun LRT sudah menjadi upaya atas pengurangan kemacetan yang ada namun nyatanya jumlah penumpang belum mencapai target sehingga apa sebenarnya yang menjadi penentu atau pengaruh dalam keputusan masyarakat untuk menggunakan LRT Jabodebek sebagai moda transportasi umum. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan LRT Jabodebek khususnya pada rute Dukuh Atas - Harjamukti. Penelitian ini menerapkan analisis IPA (Importance Performance Analysis). Berdasarkan hasil pada diagram kartesius, dalam kuadran 2 adalah indikator yang perlu diperbaiki karena tingkat kepentingannya tinggi namun performanya rendah. Indikator yang perlu dimaksimalkan dan/atau diperbaiki guna meningkatkan kinerjanya ialah Ketersediaan angkutan umum dari asal atau tujuan ke stasiun, Jarak stasiun ke tempat asal maupun, Kapasitas bangku pada kereta, Waktu untuk menunggu kereta, Lama Perjalanan, Keterjangkauan Tarif LRT. Evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk memastikan stasiun-stasiun LRT di masa depan dapat menarik lebih banyak pengguna, sehingga meningkatkan load factor pada LRT Jabodebek.

Kata Kunci: Tingkat Pelayanan, LRT, IPA

ABSTRACT

Nama : Cristian Elia Butar Butar
NIM : 083002000050
Judul : Level of Service for Jabodebek LRT Users (from Harjamukti Station towards Dukuh Atas Station)
Pembimbing I : Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc
Pembimbing II : Herika, S.Si., M.Si., Ph.D

xii + 155 page, 34 image, 20 table, 2 attachment.

The congestion that occurs is none other than due to the increase in the population. The severe congestion experienced in Jakarta led the government to finally build the Light Rail Transit (LRT) Jabodebek. Although the LRT has been an effort to reduce the existing congestion, the number of passengers has not yet reached the target. So, what exactly determines or influences the public's decision to use LRT Jabodebek as a means of public transportation? The purpose of this research is to assess the importance and performance levels of LRT Jabodebek services, particularly on the Dukuh Atas - Harjamukti route. This research applies Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of the Cartesian diagram, in quadrant 2, there are indicators that need to be improved because their importance is high, but their performance is low. The indicators that need to be maximized and/or improved to enhance their performance are the availability of public transportation from the origin or destination to the station, the distance of the station to the origin, the seat capacity on the train, the waiting time for the train, travel time, and the affordability of the LRT fare. Further evaluation is needed to ensure that future LRT stations can attract more users, thereby increasing the load factor on the LRT Jabodebek.

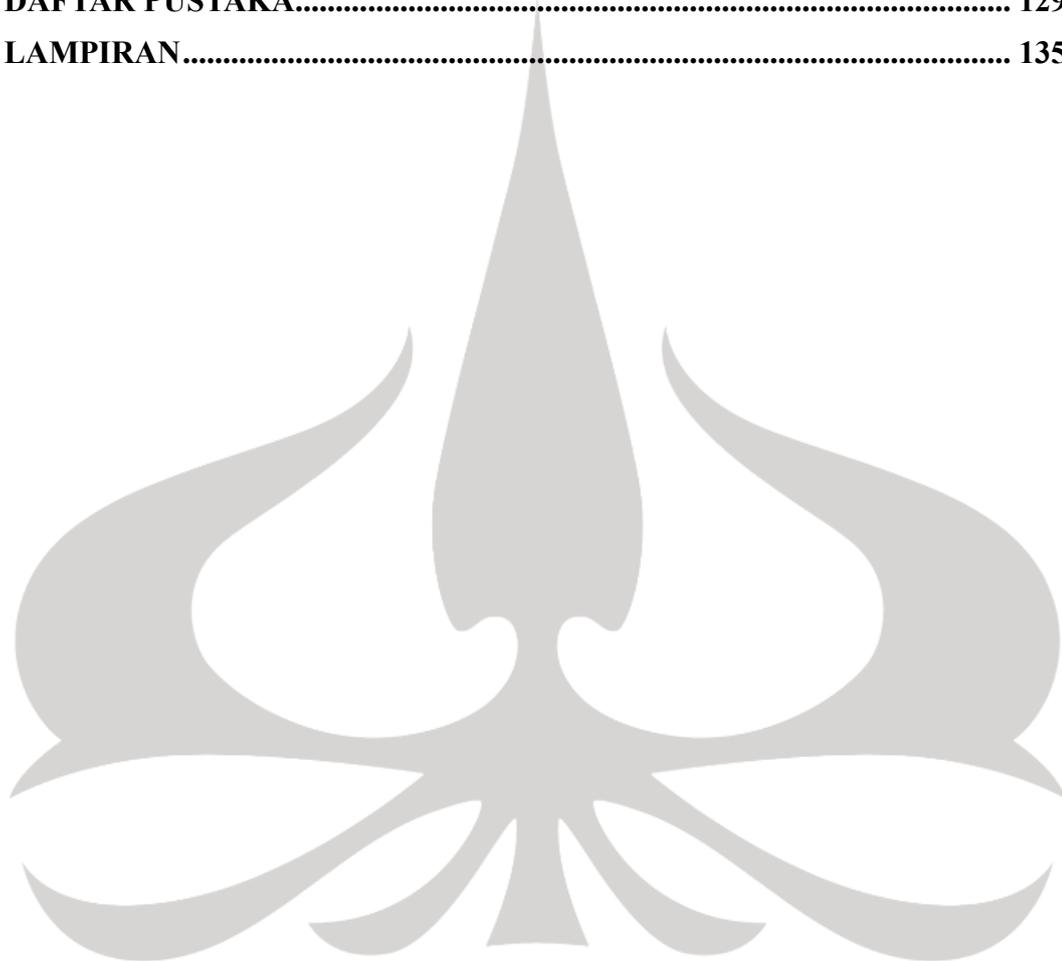
Kata Kunci : Level of Service, LRT, IPA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Sasaran	6
1.3.1 Tujuan	6
1.3.2 Sasaran	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.5 Manfaat Praktis	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Teritorial	7
1.5.2 Ruang Lingkup Substansial	7
1.6 Kerangka Berpikir	10
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pengertian Transportasi	12
2.2 Transportasi Umum	12
2.3 Jalur/Rute	13
2.4 Stasiun	13
2.5 Kinerja Pelayanan	14
2.6 Aksesibilitas Pelayanan	14
2.7 Light Rail Transit	15
2.8 Persepsi dan kepuasan Pengguna	15

2.9 Tinjauan Penelitian Terdahulu	16
2.10 Kerangka Konsep.....	72
BAB III METODE PENELITIAN	73
3.1 Pendekatan penelitian.....	73
3.2 Variabel Penelitian dan Variabel Pendukung.....	73
3.3 Metode Pengumpulan Data	76
3.4 Populasi dan Sampel	76
3.5 Waktu Pengumpulan Data	77
3.6 Metode Analisa Data	78
3.6.1 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	78
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	80
4.1 Gambaran Umum Wilayah Studi.....	80
4.2 Gambaran Umum Responden	82
4.2.1 Jenis Kelamin Pengguna LRT Jabodebek	82
4.2.2 Usia Pengguna LRT Jabodebek.....	83
4.2.3 Pekerjaan Pengguna LRT Jabodebek.....	84
4.2.4 Pendapatan Pengguna LRT Jabodebek.....	85
4.2.5 Pengeluaran biaya Pengguna LRT Jabodebek	86
4.2.6 Status Pernikahan Pengguna LRT Jabodebek.....	87
4.2.7 Jumlah Anggota Keluarga Pengguna LRT Jabodebek	88
4.2.8 Kepemilikan Mobil Pengguna LRT Jabodebek	89
4.2.9 Kepemilikan Motor Pengguna LRT Jabodebek.....	90
4.2.10 Akses Dari rumah Ke Stasiun	91
4.2.11 Akses dari Stasiun ke Tujuan	92
4.2.12 Domisili/Asal Perjalanan Pengguna LRT Jabodebek.....	93
4.2.13 Tujuan Perjalanan Pengguna LRT Jabodebek	96
4.2.14 Alasan Penggunaan LRT Jabodebek.....	99
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	101
5.1 Analisis	101
5.1.1 Analisis Persepsi Pengguna terkait Harapan dengan Tingkat Pelayanan LRT Jabodebek	101
5.1.2 Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	118

5.2 Pembahasan	124
5.2.1 Kinerja Pelayanan Berdasarkan Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	124
5.3 Keterbatasan Penelitian	127
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	128
6.1 Simpulan	128
6.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN.....	135



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tinjauan Terdahulu	16
Tabel 2. Sintesa Variabel Penelitian	79
Tabel 3. Variabel Penelitian	84
Tabel 4. Variabel Pendukung	86
Tabel 5. Luas Wilayah Administrasi Jabodetabek	91
Tabel 6. Jenis Kelamin Pengguna LRT Jabodebek	93
Tabel 7. Usia Pengguna LRT Jabodebek	94
Tabel 8. Pekerjaan Pengguna LRT Jabodebek	95
Tabel 9. Pendapatan Pengguna LRT Jabodebek	96
Tabel 10. Pengeluaran biaya Pengguna LRT Jabodebek	98
Tabel 11. Status Pernikahan Pengguna LRT Jabodebek	99
Tabel 12. Jumlah Anggota Keluarga Pengguna LRT Jabodebek	100
Tabel 13. Kepemilikan Mobil Pengguna LRT Jabodebek	101
Tabel 14. Kepemilikan Motor Pengguna LRT Jabodebek	102
Tabel 15. Akses Dari rumah Ke Stasiun	103
Tabel 16. Akses dari Stasiun ke Tujuan	104
Tabel 17. Domisili/Asal Perjalanan Pengguna LRT Jabodebek	105
Tabel 18. Tujuan Perjalanan Pengguna LRT Jabodebek	107
Tabel 19. Alasan Penggunaan LRT Jabodebek	110
Tabel 20. Hasil Importance Performance Analysis (IPA)	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Wilayah Studi	9
Gambar 2. Peta Batas Administrasi	92
Gambar 3. Peta Sebaran Origin LRT (Dukuh Atas – Harjamukti)	106
Gambar 4. Sebaran Destinasi LRT (Dukuh Atas – Harjamukti)	109
Gambar 5. Grafik Ketersediaan angkutan umum dari asal atau tujuan ke stasiun	112
Gambar 6. Grafik Jalur pejalan kaki yang disediakan ke stasiun	113
Gambar 7. Grafik Jarak stasiun ke tempat asal maupun tujuan	113
Gambar 8. Grafik Integrasi antar moda	114
Gambar 9. Grafik Park and Ride	115
Gambar 10. Grafik Pencahayaan pada LRT Jabodebek	115
Gambar 11. Grafik Kehadiran Petugas Keamanan	116
Gambar 12. Grafik Keberadaan CCTV	116
Gambar 13. Grafik Ketersediaan informasi exit atau prosedur darurat	117
Gambar 14. Grafik Ketersediaan dan kondisi alat pemadam kebakaran	117
Gambar 15. Grafik Jarak pada peron	118
Gambar 16. Grafik Tinggi pintu pada kereta	118
Gambar 17. Grafik respons petugas terhadap pengguna	119
Gambar 18. Grafik Keramahan petugas	119
Gambar 19. Grafik Kebersihan / kerapihan di stasiun	120
Gambar 20. Grafik Kebersihan / kerapihan di dalam kereta	120
Gambar 21. Grafik Pengaturan suhu pada moda	121
Gambar 22. Grafik Kapasitas bangku pada kereta	121
Gambar 23. Grafik Ukuran tempat duduk di kereta	122
Gambar 24. Grafik Ketersediaan moda sesuai yang diinfokan	122
Gambar 25. Grafik Ketepatan Jadwal	123
Gambar 26. Grafik Kemudahan Pelayanan Tiket	123
Gambar 27. Grafik Waktu untuk menunggu kereta	124
Gambar 28. Grafik Lama Perjalanan Kereta	124

Gambar 29. Grafik Waktu Operasional (Buka-Tutup) layanan LRT	125
Gambar 30. Grafik Keterjangkauan Tarif LRT	125
Gambar 31. Grafik Fasilitas ibu menyusui di stasiun	126
Gambar 32. Grafik Gerbong atau ruang khusus wanita	127
Gambar 33. Grafik Bangku prioritas yang disediakan	127
Gambar 34. Grafik Kemudahan akses bagi penyandang disabilitas	128



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I** Kuesioner Penelitian
- Lampiran II** Raw Koding Data Responden Pengguna LRT Jabodebek



	<ul style="list-style-type: none"> • Jarak stasiun ke tempat asal maupun tujuan • Integrasi antar moda • Park and ride di stasiun 	
KEAMANAN	<ul style="list-style-type: none"> • Pencahayaan • Kehadiran Petugas Keamanan • Keberadaan CCTV 	
KESELAMATAN	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan informasi exit atau prosedur darurat • Ketersediaan dan kondisi alat pemadam kebakaran • Jarak pada peron • Tinggi pintu moda 	
KENYAMANAN	<ul style="list-style-type: none"> • Respon petugas terhadap pengguna • Keramahan petugas • Kebersihan / kerapihan di stasiun • Kebersihan / kerapihan di moda • Pengaturan suhu pada moda • Kapasitas bangku pada moda mencukupi • Ukuran tempat duduk 	
OPERASIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan moda sesuai yang diinfokan • Ketepatan Jadwal 	