

## **ANALISIS KEPUASAN SERTA KESELAMATAN PENGGUNA JASA JAK LINGKO/MIKRO TRANS**

**Muhammad Riva'i**

Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta  
[muhammad.rivai@mhs.unj.ac.id](mailto:muhammad.rivai@mhs.unj.ac.id)

**Awwal Ghaniy Putra Siswanto**

Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta  
[awwal.ghaniy.putra@mhs.unj.ac.id](mailto:awwal.ghaniy.putra@mhs.unj.ac.id)

**Radityo Farrellyno**

Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta  
[radityo.farrellyno@mhs.unj.ac.id](mailto:radityo.farrellyno@mhs.unj.ac.id)

**Jonatan Steven Simamora**

Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta  
[Jonatan.steven.simamora@mhs.unj.ac.id](mailto:Jonatan.steven.simamora@mhs.unj.ac.id)

### **Abstract**

*This research aims to analyze the level of satisfaction and safety of Jak Lingko/Mikro Trans service users in Jakarta. Using quantitative survey methods, data was collected from 25 respondents who are active users of this service. This research measures user satisfaction based on several indicators, including comfort, affordability, timeliness and service quality. In addition, safety aspects are analyzed through user perceptions of physical and operational security while using the service. The research results show that although most users are satisfied with the affordability and convenience of the service, there are still concerns regarding safety, especially at night and in certain areas. It is hoped that these findings can provide input for the government and Jak Lingko/Mikro Trans managers in improving service quality and user safety in the future.*

**Keywords:** User satisfaction, User safety, Jak Lingko/Mikro Trans, Quantitative survey, User satisfaction indicators

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan keselamatan pengguna jasa Jak Lingko/Mikro Trans di Jakarta. Menggunakan metode survei kuantitatif, data dikumpulkan dari 25 responden yang merupakan pengguna aktif

layanan ini. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan beberapa indikator, termasuk kenyamanan, keterjangkauan, ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan. Selain itu, aspek keselamatan dianalisis melalui persepsi pengguna terhadap keamanan fisik dan operasional selama menggunakan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa puas dengan keterjangkauan dan kenyamanan layanan, masih terdapat kekhawatiran terkait keselamatan, terutama pada malam hari dan di wilayah tertentu. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah dan pengelola Jak Lingko/Mikro Trans dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keselamatan pengguna di masa mendatang.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, Keselamatan pengguna, Jak Lingko/Mikro Trans, Survei kuantitatif, Indikator kepuasan pengguna

## **Pendahuluan**

Transportasi publik yang efisien dan handal memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas perkotaan yang lancar dan berkelanjutan. Di tengah tantangan kemacetan lalu lintas dan polusi udara yang dihadapi oleh kota-kota besar, seperti Provinsi DKI Jakarta, sistem transportasi massal yang terintegrasi menjadi solusi yang diadopsi oleh pemerintah untuk meningkatkan mobilitas warga. Salah satu sistem transportasi yang telah dikembangkan di Provinsi DKI Jakarta adalah Jak Lingko, juga dikenal sebagai Mikro Trans. Sistem ini mengintegrasikan berbagai moda transportasi, seperti bus dan angkutan mikro, yang bertujuan untuk memberikan aksesibilitas yang lebih baik bagi penduduk Jakarta (Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, 2021).

Untuk memastikan keberhasilan sistem Jak Lingko/Mikro Trans, penting untuk memahami kepuasan pengguna sebagai indikator kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna. Kepuasan pengguna merupakan faktor kunci yang dapat memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik (De Oña & De Oña, 2015). Dalam konteks Jak Lingko/Mikro Trans, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan ini dan faktor-faktor apa yang mempengaruhinya.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji kepuasan pengguna pada sistem transportasi publik di berbagai kota. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Susantono et al. (2016) di Kota Surabaya menemukan bahwa keandalan, kenyamanan, dan ketepatan waktu merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna bus Trans Sidoarjo. Studi lain yang dilakukan oleh Wahyuni et al. (2019) di Kota Malang mengidentifikasi bahwa kondisi kendaraan, kualitas pelayanan, dan keandalan layanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna Transjakarta.

Namun, terdapat keterbatasan penelitian yang secara komprehensif menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada sistem Jak Lingko/Mikro Trans di Provinsi DKI Jakarta.

Informasi yang komprehensif tentang aspek-aspek ini penting untuk mengevaluasi kinerja sistem dan menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik yang terintegrasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa Jak Lingko/Mikro Trans, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang kepuasan pengguna dan perbaikan aspek-aspek yang diperlukan dalam sistem Jak Lingko/Mikro Trans di Provinsi DKI Jakarta. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini akan memberikan dasar yang kuat bagi pemerintah dan pengelola Jak Lingko/Mikro Trans untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kepuasan pengguna. Dalam konteks ini, penelitian ini akan fokus pada dua dimensi penting, yaitu kepuasan pengguna secara keseluruhan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Dimensi pertama yang akan dikaji adalah tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap sistem Jak Lingko/Mikro Trans. Kepuasan pengguna akan diukur melalui berbagai indikator, seperti kenyamanan perjalanan, ketepatan waktu, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks Jak Lingko/Mikro Trans, penting untuk mengetahui sejauh mana pengguna merasa puas dengan layanan ini dan faktor-faktor apa yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Dimensi kedua yang akan dianalisis adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa Jak Lingko/Mikro Trans. Faktor-faktor ini dapat mencakup aspek-aspek seperti keandalan layanan, tingkat kenyamanan kendaraan, responsif pengemudi, dan kualitas informasi yang disediakan. Melalui analisis faktor-faktor ini, penelitian akan memberikan wawasan tentang elemen-elemen penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah dan pengelola Jak Lingko/Mikro Trans dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Metode penelitian yang akan digunakan adalah survei melalui kuesioner yang akan disebarkan kepada pengguna Jak Lingko/Mikro Trans di berbagai rute dan wilayah di Provinsi DKI Jakarta. Data yang terkumpul akan dianalisis secara statistik untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengambil keputusan dalam meningkatkan sistem transportasi publik yang terintegrasi di Provinsi DKI Jakarta.

Keselamatan merupakan aspek yang sangat penting dalam sistem transportasi publik yang terintegrasi. Sistem transportasi yang aman tidak hanya memberikan perlindungan kepada pengguna, tetapi juga mendorong kepercayaan masyarakat dan meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan transportasi publik. Di Provinsi DKI Jakarta, sistem transportasi massal yang terintegrasi yang dikenal sebagai Jak Lingko atau

Mikro Trans telah diperkenalkan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas warga Jakarta. Dalam konteks ini, penelitian tentang keselamatan dalam Jak Lingko sangat penting untuk mengevaluasi tingkat keselamatan yang diterima oleh pengguna dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Keselamatan dalam transportasi publik melibatkan berbagai aspek, termasuk keselamatan di dalam kendaraan, di halte, dan selama perjalanan. Keberhasilan sistem Jak Lingko/Mikro Trans tidak hanya dapat diukur dari kepuasan pengguna, tetapi juga dari tingkat keselamatan yang diberikan kepada pengguna. Hal ini melibatkan penilaian risiko kecelakaan, keamanan fisik dan psikologis pengguna, serta perlindungan terhadap kejahatan dan tindakan yang merugikan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji aspek keselamatan dalam sistem transportasi publik di berbagai kota. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Wang et al. (2019) di Kota Shanghai, Tiongkok, menemukan bahwa faktor-faktor seperti kebersihan dan tata letak halte, pencahayaan yang memadai, dan keamanan di dalam kendaraan berkontribusi terhadap tingkat keselamatan yang dirasakan oleh pengguna transportasi publik. Studi lain yang dilakukan oleh Silva et al. (2020) di Kota Lisbon, Portugal, menyoroti pentingnya keamanan fisik dan perlindungan terhadap kejahatan dalam meningkatkan tingkat keselamatan pengguna transportasi publik.

Namun, terdapat keterbatasan penelitian yang secara komprehensif menganalisis tingkat keselamatan dalam sistem Jak Lingko/Mikro Trans di Provinsi DKI Jakarta. Informasi yang komprehensif tentang aspek-aspek keselamatan ini penting untuk mengevaluasi kinerja sistem dan menyusun strategi peningkatan keamanan dalam transportasi publik yang terintegrasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat keselamatan dalam penggunaan Jak Lingko/Mikro Trans, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat keselamatan tersebut.

Penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang keselamatan pengguna dan perbaikan aspek-aspek yang diperlukan dalam sistem Jak Lingko/Mikro Trans di Provinsi DKI Jakarta. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini akan memberikan dasar yang kuat bagi pemerintah dan pengelola Jak Lingko/Mikro Trans untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan keselamatan pengguna. Dalam konteks ini, penelitian ini akan fokus pada dua dimensi penting, yaitu tingkat keselamatan pengguna secara keseluruhan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Dimensi pertama yang akan dikaji adalah tingkat keselamatan secara keseluruhan dalam penggunaan Jak Lingko/Mikro Trans. Keselamatan akan dinilai melalui berbagai indikator, seperti keberadaan pengamanan di dalam kendaraan, keamanan di halte, kualitas penerangan, dan penanganan kejadian darurat. Dalam konteks Jak Lingko/Mikro

Trans, penting untuk mengetahui sejauh mana pengguna merasa aman dan faktor-faktor apa yang memengaruhi tingkat keselamatan mereka.

Dimensi kedua yang akan dianalisis adalah faktor-faktor yang mempengaruhi keselamatan dalam penggunaan Jak Lingko/Mikro Trans. Faktor-faktor ini mencakup aspek-aspek seperti kebersihan dan perawatan kendaraan, tata letak halte yang aman, keamanan di dalam kendaraan, dan perlindungan terhadap kejahatan. Penelitian ini akan melibatkan survei kepada pengguna Jak Lingko/Mikro Trans untuk mengumpulkan data tentang persepsi mereka terkait tingkat keselamatan dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

Dengan menganalisis tingkat keselamatan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan solusi konkret untuk meningkatkan keselamatan dalam penggunaan Jak Lingko/Mikro Trans. Rekomendasi ini dapat mencakup perbaikan infrastruktur, peningkatan keamanan di dalam kendaraan, peningkatan kebersihan dan perawatan kendaraan, serta peningkatan keamanan di halte.

Melalui penelitian ini, diharapkan bahwa pemerintah dan pengelola Jak Lingko/Mikro Trans dapat mengambil langkah-langkah yang efektif untuk meningkatkan keselamatan dalam sistem transportasi publik yang terintegrasi ini. Dengan demikian, pengguna Jak Lingko/Mikro Trans akan merasa lebih aman dan nyaman saat menggunakan layanan ini, sehingga akan mendorong peningkatan penggunaan transportasi publik dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Dalam jangka panjang, peningkatan keselamatan dalam Jak Lingko/Mikro Trans akan berkontribusi pada pengembangan kota yang berkelanjutan, mengurangi kemacetan, dan mengurangi emisi gas rumah kaca.

Dalam penelitian ini, akan digunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik survei kepada pengguna Jak Lingko/Mikro Trans. Data yang terkumpul akan dianalisis secara statistik menggunakan perangkat lunak khusus seperti SPSS untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Selain itu, penelitian ini juga akan melibatkan studi literatur dan analisis kebijakan terkait keselamatan dalam transportasi publik, baik di tingkat nasional maupun internasional, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang isu-isu yang berkaitan dengan keselamatan dalam sistem Jak Lingko/Mikro Trans.

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang aspek keselamatan dalam transportasi publik di konteks Jak Lingko/Mikro Trans di Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi pemerintah, pengelola Jak Lingko/Mikro Trans, dan pihak terkait lainnya dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan keselamatan dalam sistem transportasi publik yang terintegrasi ini.

## Metode

Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode survei untuk mengumpulkan data primer tentang kepuasan dan keselamatan pengguna jasa transportasi Jak Lingko/Mikro Trans di Jakarta.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang persepsi pengguna terhadap layanan transportasi ini, serta tingkat keselamatan yang dirasakan oleh mereka.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada 25 pengguna jasa Jak Lingko/Mikro Trans yang dipilih secara acak di wilayah Jakarta. Kuisioner terdiri dari tiga bagian utama, yaitu profil responden, kepuasan pengguna, dan keselamatan pengguna.

Bagian pertama, "Profil Responden," dirancang untuk mengumpulkan informasi demografis yang relevan tentang responden. Pertanyaan dalam bagian ini akan mencakup karakteristik seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Data demografis ini akan membantu dalam memahami konteks pengguna jasa transportasi Jak Lingko/Mikro Trans di Jakarta.

Bagian kedua, "Kepuasan Pengguna," didasarkan pada indikator yang telah digunakan dalam penelitian sebelumnya oleh Eboli & Mazzulla (2007) dan De Oña & De Oña (2015). Pertanyaan dalam bagian ini akan berkaitan dengan aspek-aspek seperti kenyamanan, waktu tunggu, keandalan, dan layanan pelanggan. Pertanyaan dalam bagian ini akan mencakup berbagai aspek yang relevan dengan pengalaman pengguna, termasuk kenyamanan, waktu tunggu, keandalan, dan layanan pelanggan. Setiap aspek akan diwakili oleh beberapa pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan dalam hal tersebut.

Misalnya, pertanyaan tentang kenyamanan dapat melibatkan aspek seperti kualitas tempat duduk, suhu dalam kendaraan, kebisingan, dan kebersihan. Responden diminta untuk memberikan penilaian mereka terhadap masing-masing aspek ini menggunakan skala Likert, di mana mereka dapat memilih opsi yang mencerminkan tingkat kepuasan mereka, misalnya dari "Sangat Puas" hingga "Sangat Tidak Puas".

Pertanyaan tentang waktu tunggu akan mengevaluasi pengalaman pengguna terkait dengan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menunggu kedatangan kendaraan Jak Lingko/Mikro Trans. Hal ini meliputi pertanyaan tentang konsistensi jadwal, frekuensi kedatangan kendaraan, dan ketepatan waktu pemberangkatan.

Keandalan akan mencakup pertanyaan tentang kehandalan kendaraan, seperti ketidakberfungsian mesin, kejadian kerusakan, dan keluhan teknis lainnya. Responden akan diminta untuk menilai tingkat kehandalan kendaraan dengan mempertimbangkan pengalaman mereka.

Terakhir, bagian kepuasan pengguna akan mencakup pertanyaan tentang layanan pelanggan. Ini akan mencakup aspek seperti perilaku pengemudi, interaksi dengan petugas, kemudahan akses informasi, dan responsifitas pihak Jak Lingko/Mikro Trans dalam menanggapi masalah atau komplain pengguna. Data yang dikumpulkan akan digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap jasa transportasi Jak Lingko/Mikro Trans.

Bagian ketiga, "Keselamatan Pengguna," akan mengacu pada faktor risiko yang diidentifikasi oleh Peden et al. (2004) dan strategi peningkatan keselamatan dari Bhalla et al. (2013). Pertanyaan dalam bagian ini akan meminta responden untuk mengevaluasi faktor-faktor keselamatan yang terkait dengan penggunaan jasa transportasi ini, seperti keamanan kendaraan, tindakan pengemudi, dan kondisi infrastruktur transportasi. Data yang dikumpulkan akan digunakan untuk mengevaluasi tingkat keselamatan yang dirasakan oleh pengguna jasa Jak Lingko/Mikro Trans di Jakarta.

Setelah data kuisisioner terkumpul, analisis statistik deskriptif akan dilakukan. Metode ini akan melibatkan penggunaan ukuran-ukuran seperti rata-rata, standar deviasi, dan persentase untuk masing-masing indikator kepuasan dan keselamatan pengguna. Analisis ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pola-pola dan tren yang muncul dari data yang terkumpul.

Selanjutnya, hasil analisis akan disajikan dalam bentuk diagram yang relevan. Diagram batang, diagram lingkaran, atau diagram lainnya akan digunakan untuk menggambarkan temuan penelitian secara visual. Presentasi diagram ini akan memberikan ringkasan yang mudah dipahami tentang tingkat kepuasan dan keselamatan pengguna jasa transportasi Jak Lingko/Mikro Trans di Jakarta.

## **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan data hasil sebaran kuesioner kepada 25 responden yang berisikan 7 pertanyaan berkaitan dengan kenyamanan dan keselamatan saat menggunakan jasa transportasi JakLingko/MikroTrans. Berikut merupakan data hasil sebaran kuesioner para responden terkait kepuasan serta keselamatan pengguna jasa jak lingko/mikro trans

1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap aksesibilitas dan kemudahan akses dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans

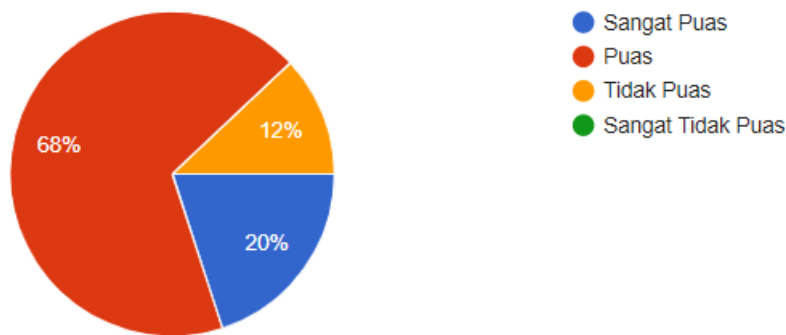


Diagram 1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap Aksesibilitas dan kemudahan akses dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans

Berdasarkan hasil analisis diagram dari pertanyaan pertama, maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Aksesibilitas dan kemudahan akses dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans 88%, dan tidak ada dari responden yang merasa sangat tidak puas walau masi ada beberapa responden yang merasa tidak puas terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap aksesibilitas dan kemudahan akses dari layanan jak lingko/mikro trans

2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap frekuensi kedatangan armada dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans

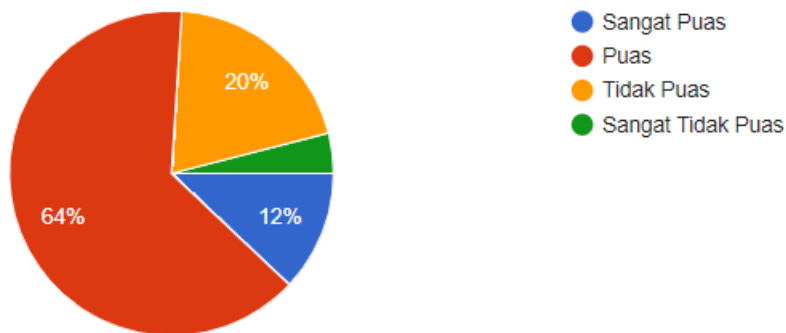


Diagram 2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap frekuensi kedatangan armada dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans

Berdasarkan hasil analisis diagram dari pertanyaan kedua, maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap Frekuensi kedatangan armada dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans sebesar 76% . dengan perolehan data 12% responden yang merasa sangat puas, 64% responden merasa puas, namun disayangkan terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap frekuensi kedatangan armada dari layanan jak lingko/mikro trans masih



ada responden yang merasa sangat tidak puas, dan menurut pernyataan mereka alasan mereka masih merasa sangat tidak puas adalah ketidakpastian dari jadwal kedatangan jak lingko/mikro trans tersebut.

3. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kenyamanan kendaraan dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans

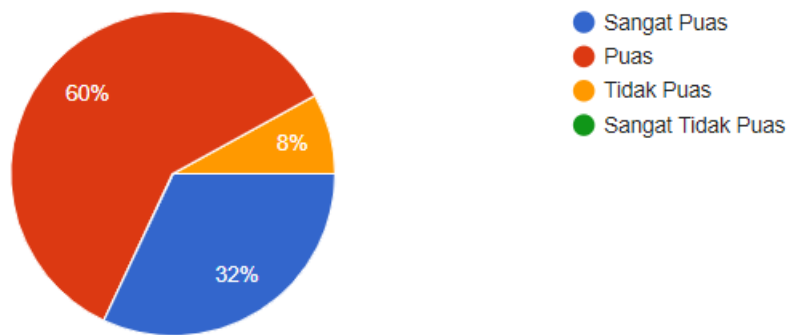


Diagram 3. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kenyamanan kendaraan dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans

Berdasarkan hasil analisis diagram dari pertanyaan ketiga, maka dapat diketahui bahwa hampir sebagian besar responden puas dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap Kenyamanan kendaraan dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans dengan perolehan data sebanyak 92% .responden dengan rata rata 60% merasa puas.

4. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kebersihan armada dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans

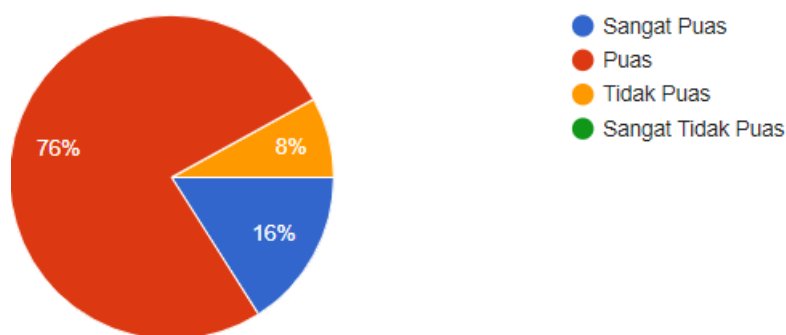


Diagram 4. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kebersihan armada dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans

Berdasarkan hasil analisis diagram dari pertanyaan keempat, maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna Kebersihan armada dari layanan Jak Lingko/Mikro

Trans yang hampir sebagian besar merasa puas dengan data perolehan sebesar 92%, 76% responden merasa puas dan 16% merasa sangat puas.

5. Tingkat kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans

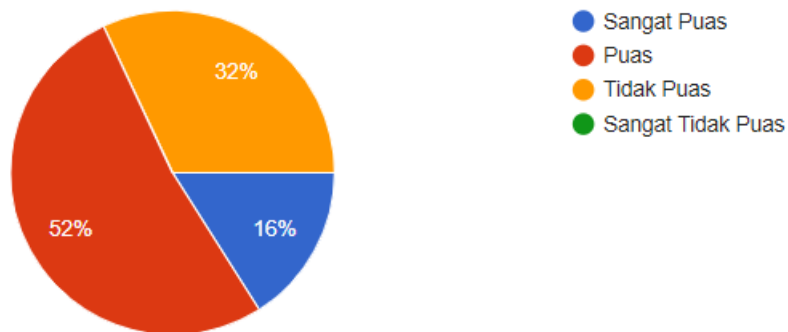


Diagram 5. Tingkat kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans

Berdasarkan hasil analisis diagram dari pertanyaan ke 5, maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna ketepatan waktu dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans 68%. Dan ada sebanyak 32% yang merasa tidak puas, ini dikarenakan hal yang sama dengan alasan ketidakpuasan responden pada pertanyaan kuoesioner kedua yaitu ketidakpastian jadwal yang membuat pengguna harus menunggu lebih lama dari yang direncanakan

6. Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan petugas (supir) dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans

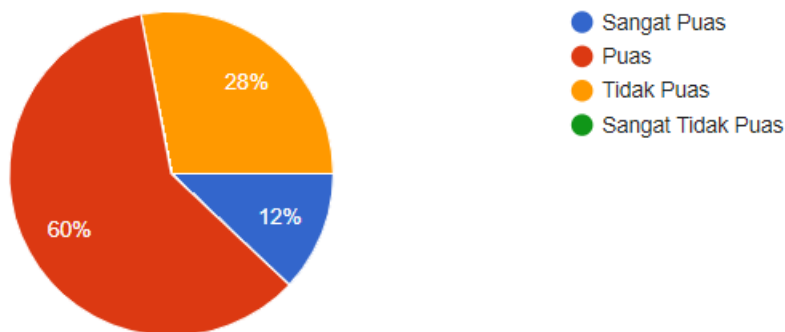


Diagram 6. Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan petugas (supir) dari layanan Jak Lingko/Mikro Trans

Berdasarkan hasil analisis diagram dari pertanyaan keenam, maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan petugas (supir) dari layanan Jak

Lingko/Mikro Trans sebesar 72%. Dengan rata-rata data perolehan 60% responden merasa puas.

7. Tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap layanan Jak Lingko/Mikro Trans

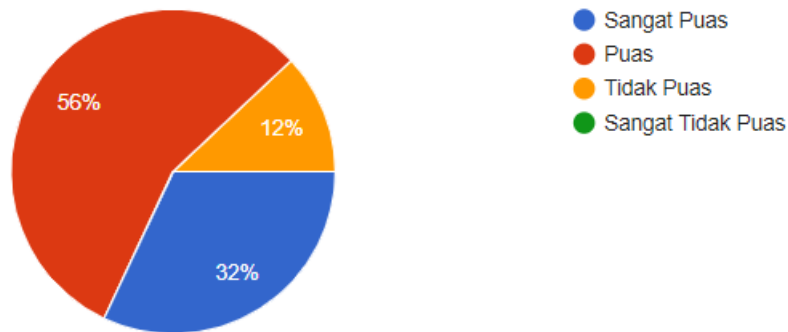


Diagram 7. Tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap layanan Jak Lingko/Mikro Trans

Berdasarkan hasil analisis diagram dari pertanyaan ketujuh, maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap layanan Jak Lingko/Mikro Trans 72%. Dengan data perolehan yang cukup baik yaitu 56% responden merasa puas dan 32% responden merasa sangat puas

### Kesimpulan

Tingkat kepuasan pengguna Jak Lingko/Mikro Trans terkait dengan kenyamanan dan keselamatan selama menggunakan layanan tersebut mayoritas sudah cukup memuaskan. Meskipun demikian, masih terdapat kekurangan dalam beberapa faktor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan Jak Lingko/Mikro Trans di masa depan. Salah satu faktor yang masih menjadi perhatian adalah ketepatan waktu. Pengguna Jak Lingko/Mikro Trans mengharapkan agar layanan ini dapat lebih konsisten dan tepat waktu dalam kedatangan dan keberangkatannya. Hal ini penting agar pengguna dapat mengandalkan jadwal transportasi publik dalam perencanaan perjalanan mereka. Selain itu, jumlah frekuensi kedatangan juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. Pengguna Jak Lingko/Mikro Trans menginginkan adanya peningkatan jumlah armada dan frekuensi layanan untuk mengurangi waktu tunggu dan memastikan ketersediaan transportasi publik yang memadai. Pelayanan dari petugas, termasuk sopir, juga merupakan aspek yang perlu diperbaiki. Pengguna Jak Lingko/Mikro Trans mengharapkan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional dari petugas, sehingga pengalaman menggunakan layanan ini menjadi lebih menyenangkan dan memuaskan.

Berdasarkan informasi tersebut, pemerintah dan operator transportasi perlu melakukan pembenahan lebih lanjut dalam hal ketepatan waktu, jumlah frekuensi kedatangan, dan pelayanan petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan Jak Lingko/Mikro Trans. Melalui evaluasi rutin dan umpan balik dari pengguna, perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan dapat dilakukan guna memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna transportasi publik di Provinsi DKI Jakarta.

## Daftar Pustaka

- (SAHARA & Delvia Yuliana, 2021)SAHARA, S., & Delvia Yuliana. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Boarding Pass Di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Geban. *Logistik*, 14(1), 44–56. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>
- Siti Sahara, & Sylvira Ananda Azwar. (2020). Pelatihan Keselamatan Berkendara Sepeda Motor Dalam Menekan Angka Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Siswa SMK di Kota Bekasi. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 303–314. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.368>
- Winoto Hadi, Hernita Rahmayanti, Siti Sahara, Vivian Karim Ladesi, Adhi Purnomo, Fanny Aulia N, D. R. (2022). Sosialisasi Pemahaman Blindspot Pada Kendaraan Dalam Rangka Menekan Angka Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Guru Dan Siswa SMP Negeri 1 Karang Bahagia, Desa Karang Bahagia, Kecamatan Karang Bahagia, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat, 2022*, 146–153. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/snppm>
- Valdeza, S., Wahyuni, A. P. D., Febriani, N., Ladesi, V. K., & Sahara, S. (2023). Analisis Manajemen Risiko pada Tingkat Kinerja Pelayanan Kapal di PT X. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 6(3), 423–428. <https://doi.org/10.31004/jutin.v6i3.15391>
- Priyanto, S., & Sahara, S. (2023). *Evaluation Approach of the Machining Engineering Competency Test Certification Program for Vocational High School Students Using the Cse-Ucla Model*. 1, 612–629. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/E6GYT>
- Hartono, M. R., Wahjuningsih, E., & Widowati, K. (2021). Wahana : Tridarma Perguruan Tinggi. *Wahana: Tridarma Perhuruan Tinggi*, 73(2), 119–133.
- Madani, F. R. S., & Sahara, S. (2023). Analisis Efisiensi Perbandingan Penggunaan Transportasi Laut Dan Transportasi Udara Dalam Pengiriman Barang Antar Provinsi. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah ...*, 10(2). <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika/article/view/1984><https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika/article/download/1984/1567>
- Siti, S., & Mukhamad Faizin. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor Menggunakan Metode Topsis di Unit Pengelola Pengujian Kendaraan Bermotor Pulogadung DKI Jakarta. *Logistik*, 16(01), 23–41. <https://doi.org/10.21009/logistik.v16i01.34180>
- Galuh, D. T. N. P., & Sahara, S. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Fasilitas Penumpang Stasiun Kereta Api Manggarai Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan

Importance Performance Analysis ( IPA ). *Ekonomika* 45 Universitas Negeri Jakarta, 10(2), 503–514.

Azwar, S. A., Sahara, S., & Ginting, M. H. (2022). Intermodal Connectivity At Kampung Rambutan Bus Terminal. *International Journal of Research -GRANTHAALAYAH*, 10(11), 123–131. <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i11.2022.4839>