

EVALUASI PUBLIK ATAS KINERJA SEKTOR TRANSPORTASI UMUM DAN PERHUBUNGAN PEMERINTAHAN JOKOWI

Temuan Survei Nasional:
30 Agustus - 6 September 2024



Jl. Cisadane No. 8, Menteng – Pusat
Telp: (021) 31927996/98, Fax: (021) 3143867
Website: www.indikator.co.id

PENGANTAR

PENGANTAR

- Pembangunan infrastruktur transportasi merupakan salah satu program unggulan pemerintahan Presiden Joko Widodo. Berbagai pembangunan sarana dan prasarana dilakukan untuk meningkatkan konektivitas warga antarwilayah.
- Kementerian Perhubungan menjadi salah satu Kementerian yang menyelenggarakan Pembangunan sektor transportasi. Fokus Utama Kementerian Perhubungan adalah (1) Konektivitas nasional, (2) Kinerja Pelayanan, dan (3) Keselamatan Transportasi. Sejumlah program dicanangkan dan dilaksanakan, baik untuk melayani kebutuhan di sektor pariwisata, logistik, DTPK, IKN Baru, dan SDM. Sejauh mana program-program yang dicanangkan diketahui dan diapresiasi oleh publik?
- Salah satu cara untuk mengukurnya adalah melalui survei opini publik secara nasional. Akan tetapi, mengingat luasnya cakupan sektor transportasi, survei terbatas pada persepsi publik terhadap transportasi transportasi umum, persepsi terhadap kinerja Kementerian Perhubungan, dan pembangunan infrastruktur transportasi umum selama pemerintahan Joko Widodo.
- Survei opini publik nasional ini bertujuan mengetahui persepsi publik terhadap kinerja Kementerian Perhubungan, dan pembangunan infrastruktur transportasi umum selama pemerintahan Joko Widodo. Survei juga bertujuan mengetahui evaluasi publik khususnya tentang transportasi umum serta menyusun indeks evaluasi transportasi umum.



PENGANTAR

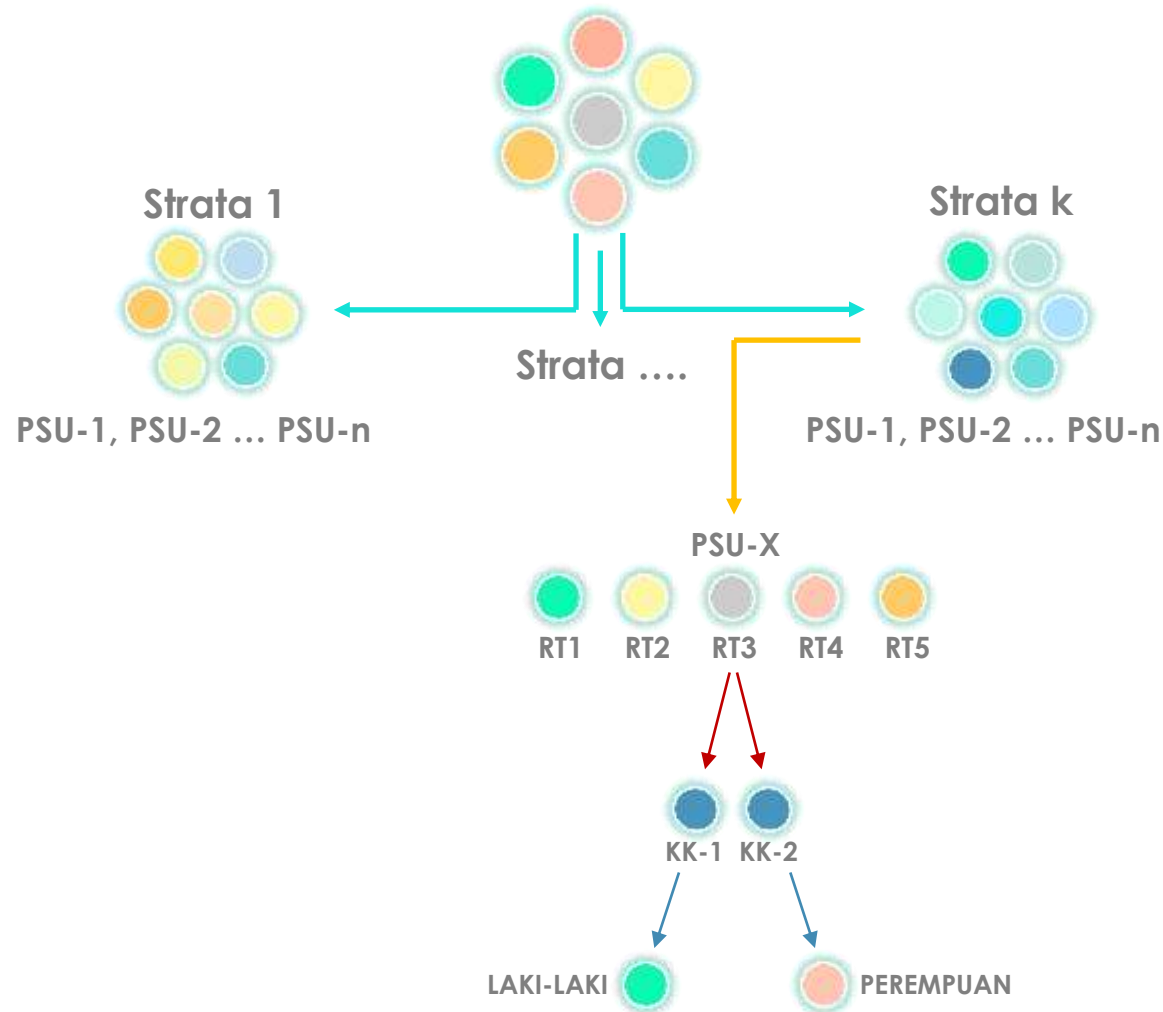
- Hasil survei dianalisis untuk memberi gambaran tentang evaluasi dan pengetahuan publik atas kinerja Kementerian Perhubungan dan pembangunan sektor transportasi secara umum. Hasil survei dibuat menjadi Indeks Pengguna Transportasi Umum berdasarkan aspek-aspek berikut:
 1. Kesesuaian rute dengan kebutuhan
 2. Jumlah armada
 3. Ketepatan waktu
 4. Pelayanan petugas
 5. Pelayanan pengemudi/kondektur
 6. Kenyamanan
 7. Keamanan dan keselamatan
 8. Keterjangkauan harga
 9. Keterandalan (peran dalam menyelesaikan urusan)
 10. Fasilitas di terminal/stasiun/bandara
- Indeks tersebut dan persepsi tentang transportasi umum akan dipaparkan juga berdasarkan sosio-demografi dan wilayah.
- Hasil survei dapat menjadi rujukan bagi pengambil kebijakan di sektor transportasi publik.



METODOLOGI

- Populasi survei ini adalah seluruh warga negara Indonesia di Survei Nasional yang punya hak pilih dalam pemilihan umum, yakni mereka yang sudah berumur 17 tahun atau lebih, atau sudah menikah ketika survei dilakukan.
- Penarikan sampel menggunakan metode multistage random sampling. Dalam survei ini jumlah sampel basis sebanyak 1200 orang. Over sample dilakukan di wilayah Jabodetabek menjadi 400 sampel. Total sampel sebanyak 1450 responden. Dengan asumsi metode stratified random sampling, ukuran sampel 1450 responden memiliki toleransi kesalahan (margin of error--MoE) sekitar $\pm 2.8\%$ pada tingkat kepercayaan 95 persen. Sampel berasal dari seluruh Provinsi di Indonesia yang terdistribusi secara proporsional.
- Responden terpilih diwawancarai lewat tatap muka oleh pewawancara yang telah dilatih.
- Quality control terhadap hasil wawancara dilakukan secara random sebesar 20% dari total sampel oleh supervisor dengan kembali mendatangi responden terpilih (spot check). Dalam quality control tidak ditemukan kesalahan berarti.

FLOWCHART PENARIKAN SAMPEL



Populasi desa/kelurahan (PSU).

Desa/kelurahan (PSU) di tiap Strata dipilih secara random dengan jumlah proporsional.

Di setiap PSU terpilih, dipilih sebanyak 5 RT (satuan lingkungan terkecil di atas KK) dengan cara random.

Di masing-masing RT/Lingkungan terpilih, dipilih secara random dua KK.

Di tiap KK terpilih, dipilih secara random satu orang yang punya hak pilih, laki-laki/perempuan.

TEMUAN: VALIDASI SAMPEL

PROFIL DEMOGRAFI: SAMPEL VS POPULASI

KATEGORI	SAMPEL	POPULASI
GENDER		
Laki-laki	50.1	50.0
Perempuan	49.9	50.0
DESA-KOTA		
Pedesaan	50.1	50.2
Perkotaan	49.9	49.8
USIA		
<= 20 tahun	9.2	9.2
21-25 tahun	10.9	10.9
26-30 tahun	10.8	10.8
31-35 tahun	10.6	10.7
36-40 tahun	10.9	10.8
41-45 tahun	10.0	10.0
46-50 tahun	9.2	9.3
51-55 tahun	8.2	8.2
56-60 tahun	6.8	6.7
> 60 tahun	13.5	13.5

KATEGORI	SAMPEL	POPULASI
PENDIDIKAN		
<= SD	37.2	37.0
SLTP	18.0	18.0
SLTA	31.0	31.2
Kuliah	13.7	13.7
AGAMA		
Islam	87.0	87.2
Protestan/Katolik	9.8	9.9
Lainnya	3.2	3.0
ETNIS		
Jawa	40.5	40.2
Sunda	15.4	15.5
Batak	3.3	3.6
Madura	2.8	3.0
Betawi	3.3	2.9
Minang	3.0	2.7
Bugis	2.3	2.7
Melayu	2.2	2.3
Lainnya	27.1	27.1

PROFIL DEMOGRAFI: SAMPEL VS POPULASI

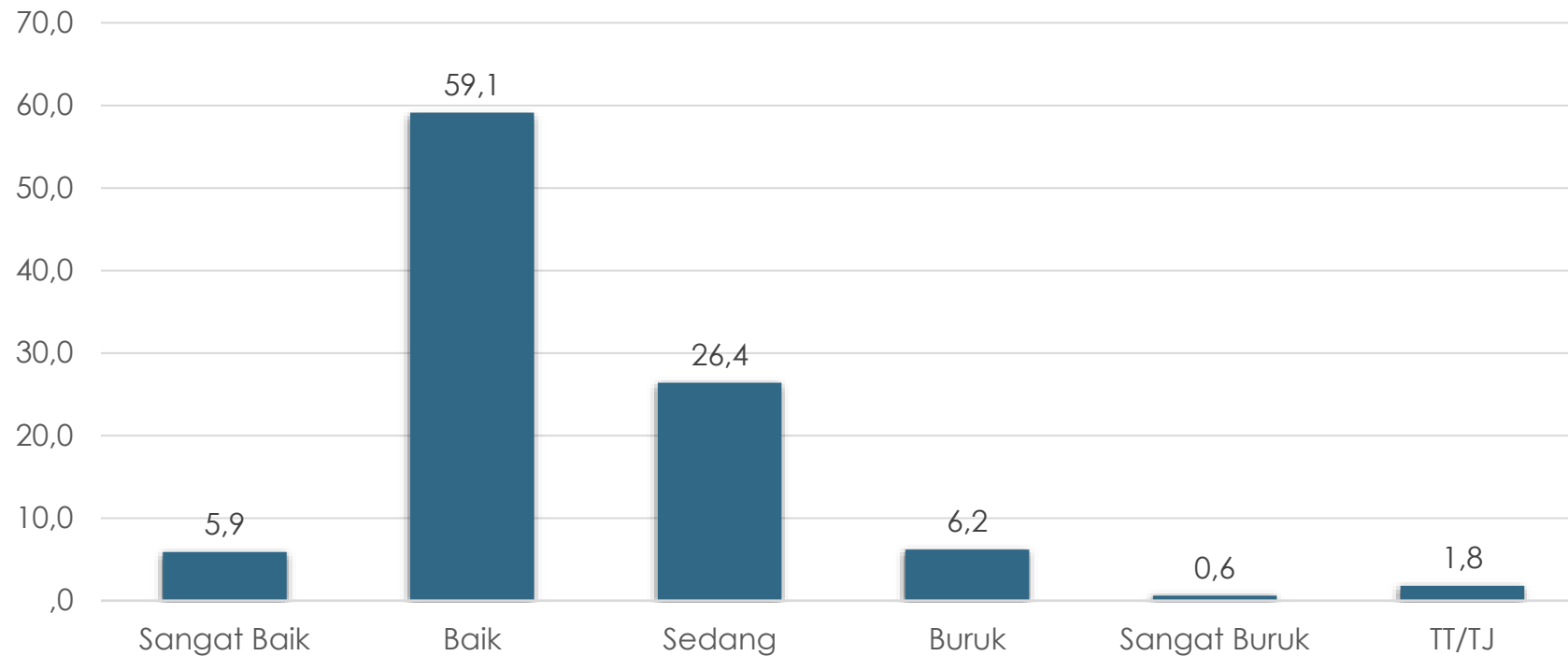
KATEGORI	SAMPEL	POPULASI
PROVINSI		
ACEH	1.8	1.8
SUMATERA UTARA	5.3	5.3
SUMATERA BARAT	2.0	2.0
RIAU	2.3	2.3
JAMBI	1.3	1.3
SUMATERA SELATAN	3.1	3.1
BENGKULU	0.7	0.7
LAMPUNG	3.2	3.2
BANGKA BELITUNG	0.5	0.5
KEPULAUAN RIAU	0.7	0.7
DKI JAKARTA	4.1	4.1
JAWA BARAT	17.6	17.6
JAWA TENGAH	13.9	13.9
DI YOGYAKARTA	1.4	1.4
JAWA TIMUR	15.5	15.5
BANTEN	4.4	4.4
BALI	1.6	1.6
NTB	1.9	1.9
NTT	2.0	2.0

KATEGORI	SAMPEL	POPULASI
PROVINSI		
KALBAR	1.9	1.9
KALTENG	1.0	1.0
KALSEL	1.5	1.5
KALTIM	1.4	1.4
KALTARA	0.2	0.2
SULUT	1.0	1.0
SULTENG	1.1	1.1
SULSEL	3.3	3.3
SULTRA	0.9	0.9
GORONTALO	0.4	0.4
SULBAR	0.5	0.5
MALUKU	0.7	0.7
MALUT	0.5	0.5
PAPUA BARAT	0.2	0.2
PAPUA BARAT DAYA	0.2	0.2
PAPUA	0.4	0.4
PAPUA SELATAN	0.2	0.2
PAPUA TENGAH	0.6	0.6
PAPUA PEGUNUNGAN	0.6	0.6

TRANSPORTASI UMUM

KONDISI TRANSPORTASI UMUM

Bagaimana Ibu/Bapak melihat keadaan transportasi umum di negara kita pada umumnya sekarang?
sangat baik, baik, sedang, buruk, atau sangat buruk?... (%)



Mayoritas menilai baik/sangat baik, 65%.



KONDISI TRANSPORTASI UMUM MENURUT DEMOGRAFI DAN WILAYAH

	Base	Baik/sangat baik	Sedang	Buruk/sangat buruk	TT/TJ
GENDER					
Laki-laki	50.1	66.1	23.9	8.3	1.7
Perempuan	49.9	63.8	28.9	5.4	1.9
USIA					
<= 25 tahun	20.1	65.1	25.1	8.3	1.5
26 - 40 tahun	32.3	67.5	26.9	5.3	0.3
41 - 55 tahun	27.4	62.8	26.7	8.7	1.9
>= 56 tahun	20.3	63.9	26.4	5.3	4.4
PENDIDIKAN					
<= SD	37.2	64.5	26.2	6.0	3.3
SLTP	18.0	64.5	27.6	7.8	0.2
SLTA	31.0	64.4	25.8	8.4	1.5
Kuliah	13.7	68.5	26.5	4.4	0.5
PEKERJAAN					
Petani, buruh, bengkel, supir/ojek, satpam, warung/PKL, tidak tetap, belum dapat kerja	39.0	63.8	25.1	8.5	2.6
Wiraswasta, pedagang besar/grosir, pengusaha	9.4	63.5	23.8	10.4	2.4
Pegawai (negeri/swasta), guru/dosen, profesional	12.7	72.7	21.1	5.5	0.7
Masih sekolah/kuliah	5.4	68.5	28.9	2.6	0.0
Ibu rumah tangga	27.6	64.2	29.6	5.5	0.8
Lainnya	5.9	59.5	32.8	3.1	4.6
PENDAPATAN					
< 1 juta	18.4	58.6	26.0	12.0	3.4
1 juta - < 2 juta	26.4	68.2	25.3	6.0	0.5
2 juta - < 4 juta	35.3	64.6	28.3	5.2	1.8
=> 4 juta	19.9	67.2	24.7	6.0	2.1

	Base	Baik/sangat baik	Sedang	Buruk/sangat buruk	TT/TJ
DESA/KOTA					
Pedesaan	50.1	59.2	29.5	8.6	2.7
Perkotaan	49.9	70.8	23.3	5.0	0.9
WILAYAH					
Sumatera	21.2	60.6	31.7	4.6	3.1
Banten	4.4	64.7	26.3	8.2	0.9
Jakarta	4.1	74.0	21.5	4.5	0.0
Jabar	17.6	67.5	25.6	5.8	1.1
Jateng-DIY	15.3	60.7	31.4	5.3	2.6
Jatim	15.5	64.3	23.5	9.9	2.3
Bali-Nusra	5.5	61.6	17.1	19.3	2.1
Kalimantan	6.0	75.5	21.4	2.7	0.5
Sulawesi	7.2	77.0	20.5	2.5	0.0
Maluku-Papua	3.3	52.9	30.3	16.8	0.0
ZONA					
Indonesia Barat	80.9	64.1	27.6	6.2	2.0
Indonesia Tengah	15.8	72.0	19.3	7.8	0.9
Indonesia Timur	3.3	52.9	30.3	16.8	0.0

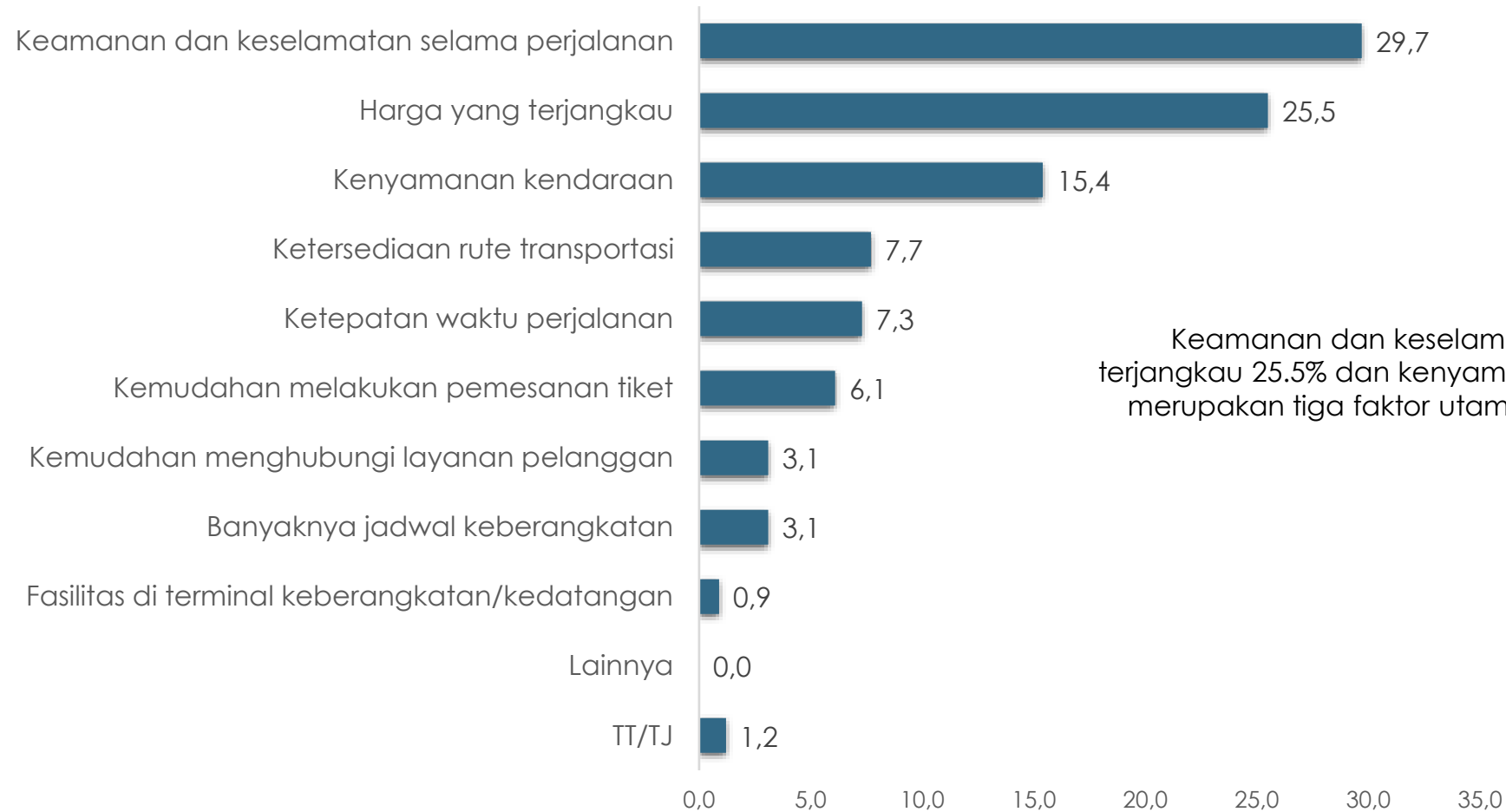
Indonesia Barat: Sumatera, Jawa, Kalbar dan Kalteng.

Indonesia Tengah: Bali, Nusa Tenggara, Kalsel, Kaltim, Kaltara, Sulawesi.

Indonesia Timur: Maluku dan Papua.

PALING PENTING DALAM MEMILIH TRANSPORTASI UMUM

Hal apa yang paling penting dalam memilih transportasi umum (bus, kereta, kapal laut, pesawat)?... %

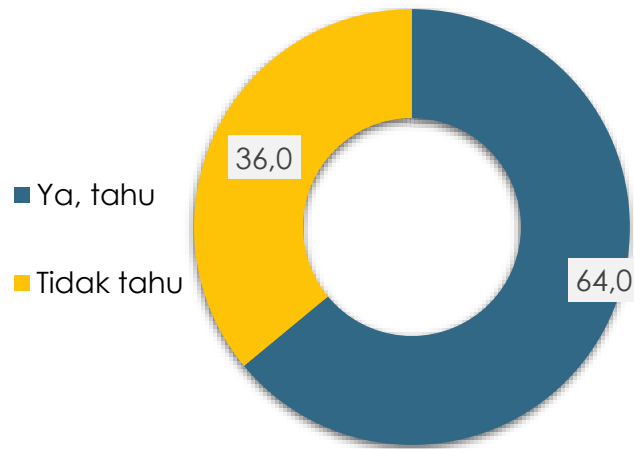


Keamanan dan keselamatan 29.7%, harga yang terjangkau 25.5% dan kenyamanan kendaraan 15.4%, merupakan tiga faktor utama dalam memilih moda transportasi umum.

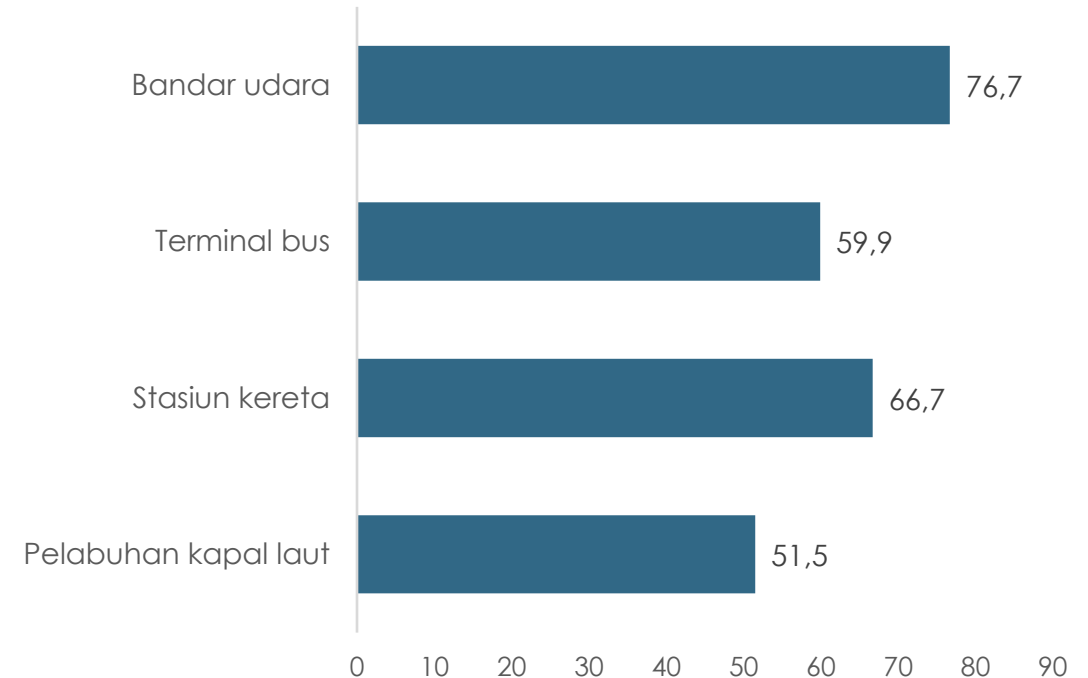
AWARENESS TENTANG PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR TRANSPORTASI

AWARENESS PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR TRANSPORTASI

Apakah Ibu/Bapak tahu atau pernah dengar bahwa pemerintahan Presiden Joko Widodo melakukan pembangunan infrastruktur transportasi?... (%)



[JIKA TAHU] Pembangunan infrastruktur transportasi apa saja yang Ibu/Bapak ketahui? ... (%)



Mayoritas tahu tentang pembangunan infrastruktur transportasi oleh pemerintah, 64%. Dan di antara yang tahu, mayoritas juga tahu jenis-jenis infrastruktur yang dibangun, Bandar Udara (76.7%), Stasiun Kereta (66.7%), Terminal Bus (59.9%) dan Pelabuhan Kapal Laut (51.5%).

AWARENESS PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR TRANSPORTASI MENURUT DEMOGRAFI DAN WILAYAH

	Base	Tahu Pembangunan Infrastruktur Transportasi	Bandar Udara	Terminal Bus	Stasiun Kereta	Pelabuhan Kapal Laut
GENDER						
Laki-laki	50.1	67.2	75.2	56.6	66.4	49.1
Perempuan	49.9	60.7	78.3	63.5	67.0	54.1
USIA						
<= 25 tahun	20.1	66.3	76.6	56.2	67.8	44.8
26 - 40 tahun	32.3	68.8	75.8	57.3	64.5	50.7
41 - 55 tahun	27.4	61.9	77.1	68.3	72.5	57.5
>= 56 tahun	20.3	56.6	77.7	56.6	61.1	51.9
PENDIDIKAN						
<= SD	37.2	52.5	70.2	59.9	56.8	49.0
SLTP	18.0	66.1	83.7	56.2	71.7	48.5
SLTA	31.0	67.0	76.1	59.6	64.8	51.4
Kuliah	13.7	85.3	81.3	64.0	81.7	58.7
PEKERJAAN						
Petani, buruh, bengkel, supir/ojek, satpam, warung/PKL, tidak tetap, belum dapat kerja	39.0	56.9	72.9	59.0	60.7	50.6
Wiraswasta, pedagang besar/grosir, pengusaha	9.4	69.2	76.1	60.2	74.4	50.5
Pegawai (negeri/swasta), guru/dosen, profesional	12.7	87.5	81.9	63.5	76.3	50.6
Masih sekolah/kuliah	5.4	68.3	83.9	59.4	62.1	50.1
Ibu rumah tangga	27.6	60.3	75.3	58.0	66.2	50.6
Lainnya	5.9	64.6	83.7	62.2	66.8	65.8
PENDAPATAN						
< 1 juta	18.4	43.9	68.7	55.7	50.7	40.7
1 juta - < 2 juta	26.4	60.4	75.2	60.3	65.8	47.2
2 juta - < 4 juta	35.3	67.8	84.0	59.6	66.0	56.6
=> 4 juta	19.9	80.4	71.1	62.0	76.7	53.5

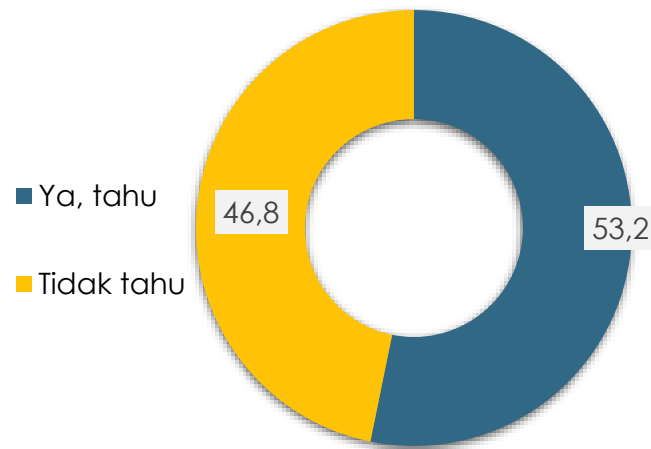


AWARENESS PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR TRANSPORTASI MENURUT DEMOGRAFI DAN WILAYAH

	Base	Tahu Pembangunan Infrastruktur Transportasi	Bandar Udara	Terminal Bus	Stasiun Kereta	Pelabuhan Kapal Laut
DESA/KOTA						
Pedesaan	50.1	55.2	77.9	55.4	56.2	46.5
Perkotaan	49.9	72.7	75.7	63.3	74.7	55.3
WILAYAH						
Sumatera	21.2	60.5	76.3	60.6	66.5	50.1
Banten	4.4	52.7	80.4	73.7	89.3	66.4
Jakarta	4.1	75.6	73.5	79.4	91.8	56.5
Jabar	17.6	79.1	76.8	58.4	75.9	46.0
Jateng-DIY	15.3	66.2	82.1	70.1	62.7	60.9
Jatim	15.5	65.1	73.6	48.0	56.4	33.7
Bali-Nusra	5.5	36.3	49.5	42.0	50.3	54.3
Kalimantan	6.0	68.7	83.8	61.9	65.8	56.1
Sulawesi	7.2	59.8	78.7	55.1	57.4	74.7
Maluku-Papua	3.3	36.6	71.9	45.2	37.6	54.2

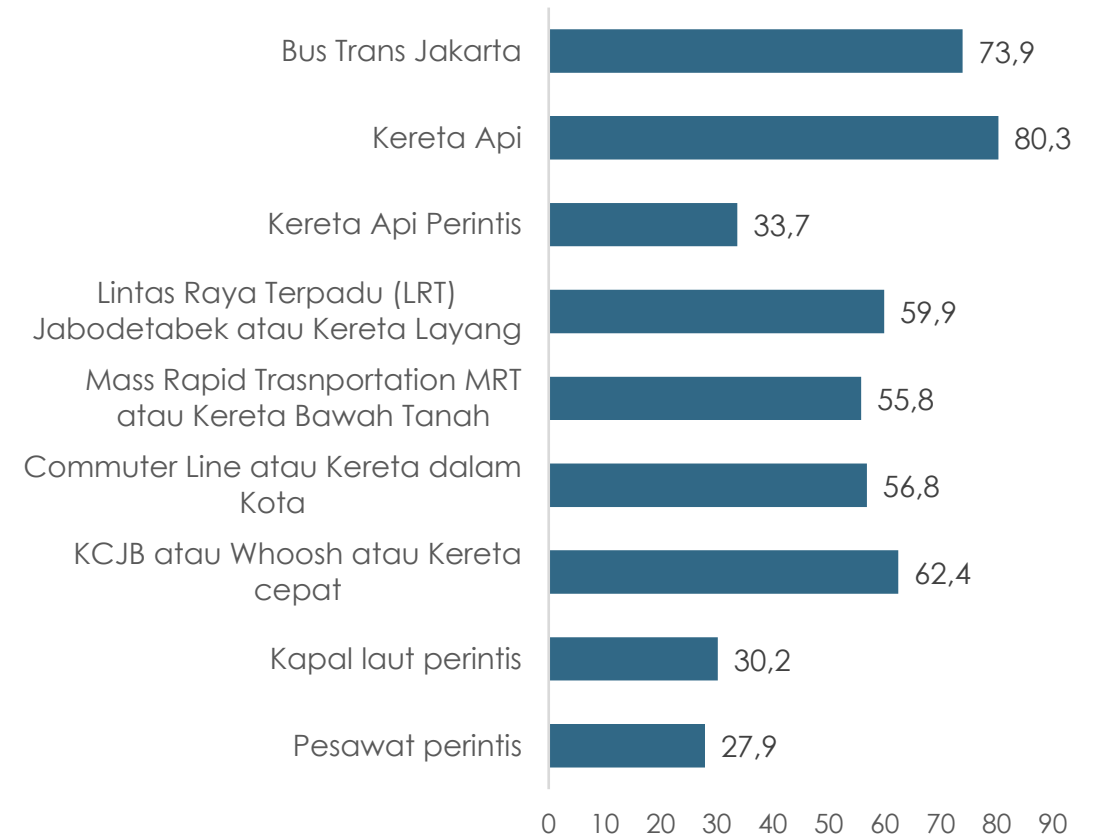
AWARENESS PEMBAHARUAN SARANA TRANSPORTASI

Apakah Ibu/Bapak tahu atau pernah dengar bahwa pemerintahan Joko Widodo memperbaharui sarana transportasi?... (%)



Mayoritas tahu tentang pembaharuan terhadap sarana transportasi yang dilakukan oleh pemerintah, 53.2%. Dan di antara yang tahu, mayoritas juga tahu sarana apa saja yang diperbaharui, kecuali pesawat perintis (27.9%), kapal laut perintis (30.2%) dan kereta api perintis (33.7%).

[JIKA TAHU] Sarana transportasi apa saja yang Ibu/Bapak ketahui? ... (%)



AWARENESS PEMBAHARUAN SARANA TRANSPORTASI MENURUT DEMOGRAFI DAN WILAYAH

	Base	Tahu Pembaharuan Sarana Transportasi	Bus Trans Jakarta	Kereta Api	Kereta Api Perintis	LRT	MRT	Commuter Line	Whoosh	Kapal Laut Perintis	Pesawat Perintis
GENDER											
Laki-laki	50.1	53.7	73.3	78.8	35.1	57.3	52.7	55.3	62.5	31.8	26.6
Perempuan	49.9	52.7	74.5	81.7	32.2	62.5	59.0	58.3	62.3	28.6	29.3
USIA											
<= 25 tahun	20.1	55.1	80.5	85.9	37.5	70.8	63.2	64.9	77.0	17.2	21.7
26 - 40 tahun	32.3	56.7	76.3	76.7	30.6	62.9	59.2	62.0	62.0	35.5	30.4
41 - 55 tahun	27.4	55.0	70.5	79.5	34.9	58.3	55.6	50.8	56.1	32.7	28.2
>= 56 tahun	20.3	43.4	66.2	81.9	33.1	42.6	39.7	46.0	55.6	31.4	29.9
PENDIDIKAN											
<= SD	37.2	39.7	65.8	81.9	29.7	47.4	49.7	49.2	50.9	29.3	23.8
SLTP	18.0	54.1	72.8	82.8	34.1	62.6	55.3	55.6	70.6	29.1	28.6
SLTA	31.0	57.5	77.7	77.0	36.1	61.3	56.1	57.4	63.2	32.7	28.8
Kuliah	13.7	78.9	79.6	81.1	34.6	72.4	64.2	67.2	69.3	28.3	31.5
PEKERJAAN											
Petani, buruh, bengkel, supir/ojek, satpam, warung/PKL, tidak tetap, belum dapat kerja	39.0	45.5	68.2	77.2	29.0	52.1	47.8	47.0	55.3	25.0	19.5
Wiraswasta, pedagang besar/grosir, pengusaha	9.4	57.9	80.5	80.9	38.2	57.3	59.8	60.9	65.6	35.2	29.9
Pegawai (negeri/swasta), guru/dosen, profesional	12.7	78.8	81.2	82.6	35.3	66.0	57.2	62.4	66.2	33.3	32.7
Masih sekolah/kuliah	5.4	57.9	69.8	89.8	43.0	80.2	80.2	77.1	79.6	17.5	32.7
Ibu rumah tangga	27.6	49.1	70.4	78.2	31.3	60.9	58.6	57.8	62.2	33.2	30.3
Lainnya	5.9	56.7	89.6	87.9	47.4	64.6	53.8	62.6	68.0	40.7	40.6
PENDAPATAN											
< 1 juta	18.4	28.9	71.3	78.3	20.7	53.8	43.9	42.4	55.0	39.3	29.2
1 juta - < 2 juta	26.4	48.8	76.8	84.2	33.6	58.2	52.7	59.3	61.2	27.8	27.5
2 juta - < 4 juta	35.3	60.5	67.3	79.6	30.1	53.3	51.4	50.0	56.9	32.0	26.3
=> 4 juta	19.9	68.6	82.5	78.4	44.2	74.1	70.3	70.6	74.9	26.3	30.3

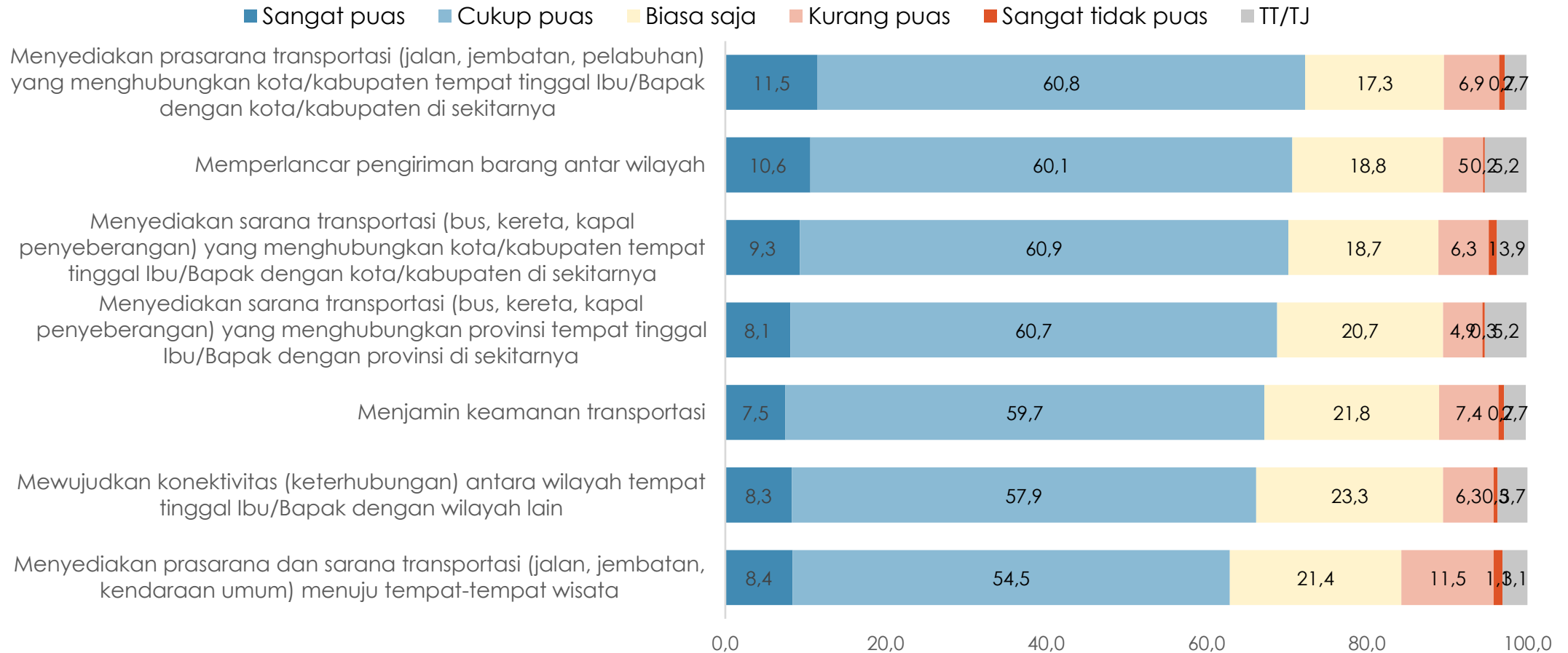
AWARENESS PEMBAHARUAN SARANA TRANSPORTASI MENURUT DEMOGRAFI DAN WILAYAH

	Base	Tahu Pembaharuan Sarana Transportasi	Bus Trans Jakarta	Kereta Api	Kereta Api Perintis	LRT	MRT	Commuter Line	Whoosh	Kapal Laut Perintis	Pesawat Perintis
DESA/KOTA											
Pedesaan	50.1	40.7	71.9	78.9	32.1	53.5	48.6	48.9	58.0	32.9	26.7
Perkotaan	49.9	65.8	75.1	81.1	34.6	63.9	60.3	61.7	65.1	28.6	28.6
WILAYAH											
Sumatera	21.2	49.3	67.6	78.6	26.5	58.0	49.5	41.9	46.6	31.3	25.6
Banten	4.4	51.6	68.4	69.7	20.5	64.3	55.1	45.9	48.0	10.9	10.9
Jakarta	4.1	73.2	89.8	85.9	45.7	92.5	92.4	90.5	92.0	43.5	35.7
Jabar	17.6	61.4	82.2	83.4	39.7	69.3	67.3	68.8	80.4	29.5	29.0
Jateng-DIY	15.3	60.0	82.6	83.5	32.2	68.9	64.7	69.4	77.4	16.6	15.7
Jatim	15.5	58.8	67.0	81.1	37.2	45.2	41.6	49.6	53.0	29.9	26.9
Bali-Nusra	5.5	23.3	42.7	47.2	23.6	26.2	22.1	15.6	22.8	59.4	40.4
Kalimantan	6.0	51.0	84.5	80.5	40.3	70.9	66.0	75.9	60.2	19.8	33.0
Sulawesi	7.2	47.5	57.9	82.8	26.6	26.1	29.7	28.3	42.9	54.9	51.0
Maluku-Papua	3.3	20.7	50.5	58.9	37.3	41.4	31.1	42.2	41.7	89.3	83.7

KINERJA KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KINERJA KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

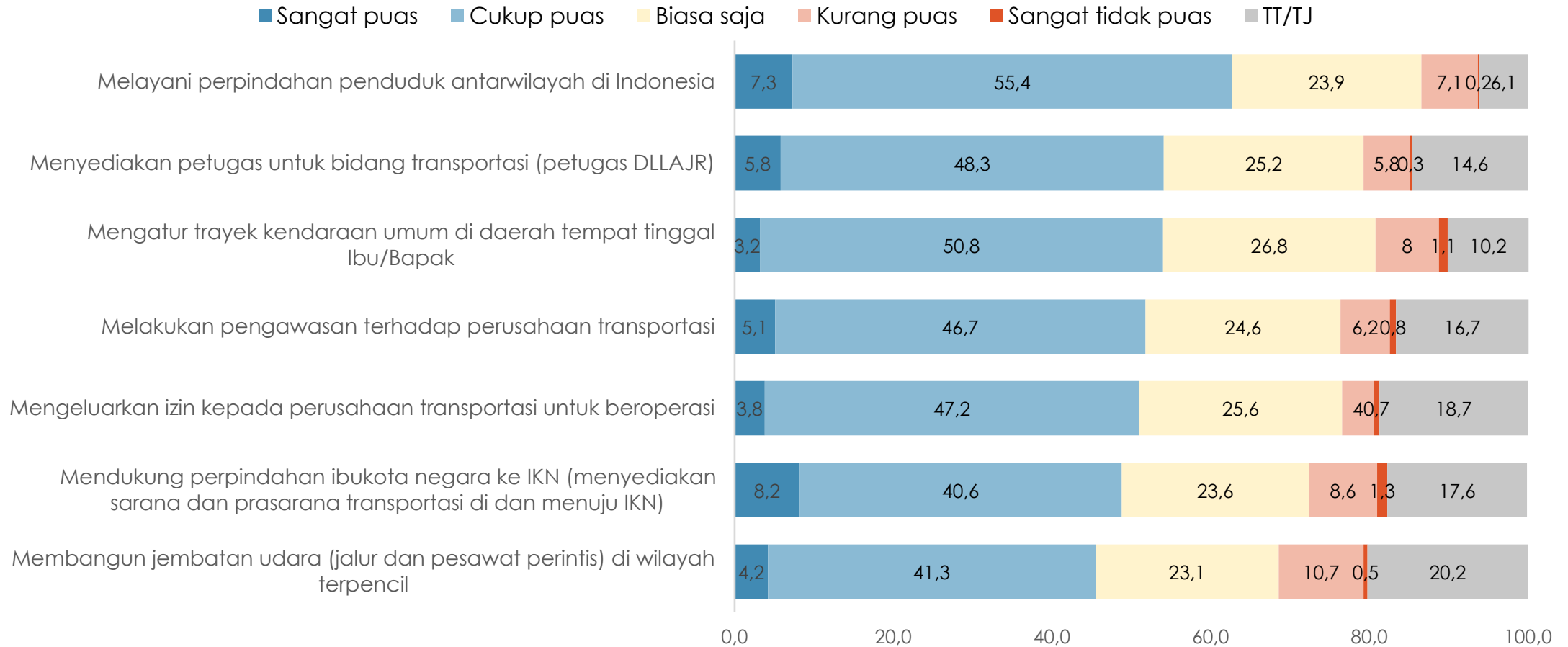
Apakah Ibu/Bapak sangat puas, cukup puas, biasa saja, kurang puas atau sangat tidak puas dengan kerja Kementerian Perhubungan dalam ... ?... (%)



INDIKATOR

LANJUTAN ...

Apakah Ibu/Bapak sangat puas, cukup puas, biasa saja, kurang puas atau sangat tidak puas dengan kerja Kementerian Perhubungan dalam ... ?... (%)



KINERJA KEMENTERIAN PERHUBUNGAN MENURUT ZONA DAN WILAYAH [KHUSUS TIGA TERATAS]

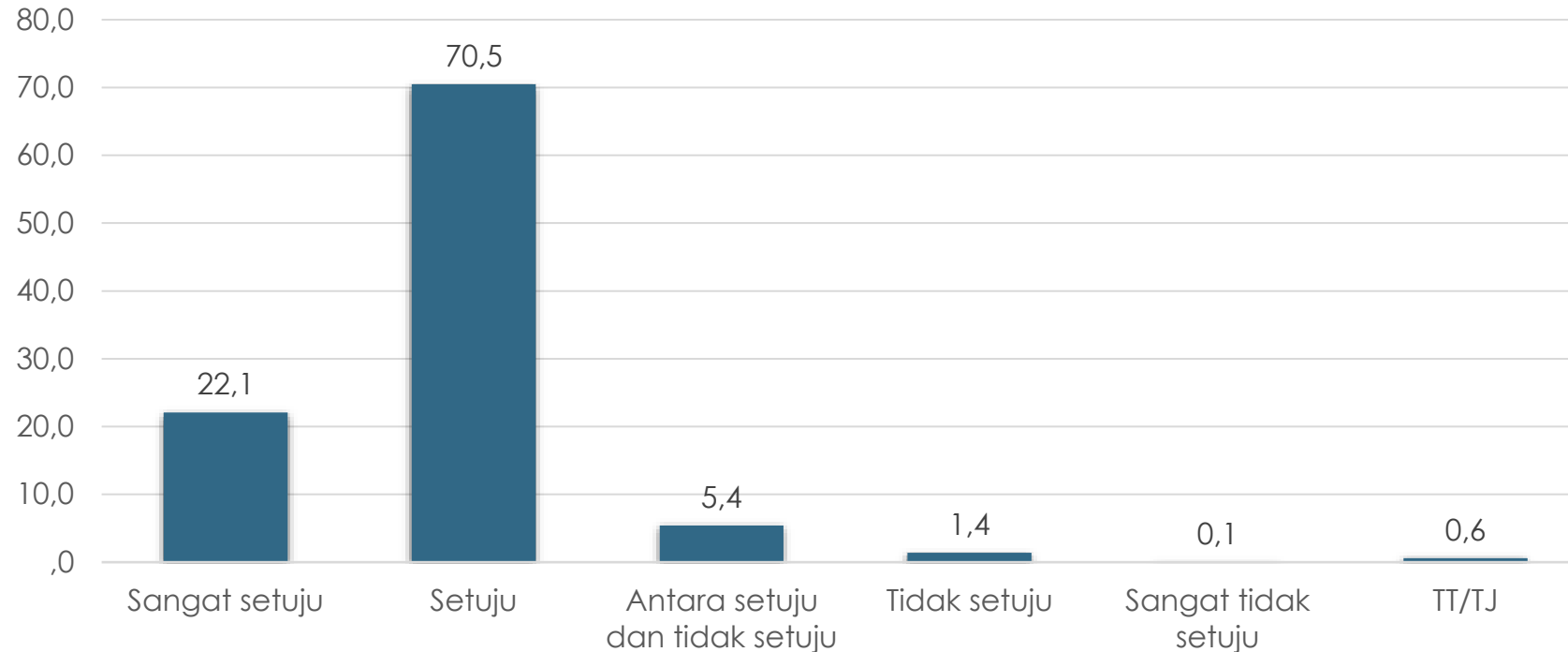
	Menyediakan prasarana transportasi (jalan, jembatan, pelabuhan) yang menghubungkan kota/kabupaten tempat tinggal Ibu/Bapak dengan kota/kabupaten di sekitarnya					Menyediakan sarana transportasi (bus, kereta, kapal penyeberangan) yang menghubungkan kota/kabupaten tempat tinggal Ibu/Bapak dengan kota/kabupaten di sekitarnya				Memperlancar pengiriman barang antar wilayah			
	BASE	Sangat/Cukup puas	Biasa saja	Kurang/Sangat tidak puas	TT/TJ	Sangat/Cukup puas	Biasa saja	Kurang/Sangat tidak puas	TT/TJ	Sangat/Cukup puas	Biasa saja	Kurang/Sangat tidak puas	TT/TJ
ZONA													
Indonesia Barat	80.9	72.7	18.1	6.7	2.5	71.1	18.5	6.6	3.9	70.8	19.5	4.8	4.9
Indonesia Tengah	15.8	72.1	12.0	11.4	4.5	68.5	17.2	9.8	4.4	74.9	13.9	3.6	7.6
Indonesia Timur	3.3	65.2	24.1	10.7	0.0	54.7	32.7	11.4	1.2	48.9	24.9	24.8	1.3
WILAYAH													
Sumatera	21.2	64.2	19.8	13.1	2.9	61.2	20.0	14.1	4.8	68.3	20.3	6.5	4.9
Banten	4.4	51.4	45.0	2.0	1.6	52.6	42.1	3.7	1.6	48.5	49.2	1.7	0.6
Jakarta	4.1	85.7	11.0	2.2	1.0	87.4	10.5	1.0	1.0	79.9	14.7	3.2	2.2
Jabar	17.6	72.2	21.6	6.2	0.0	70.1	23.2	3.7	3.0	66.3	27.1	4.6	2.0
Jateng-DIY	15.3	84.7	11.8	2.1	1.4	81.9	11.1	5.6	1.4	78.3	11.2	4.1	6.4
Jatim	15.5	74.1	13.4	5.3	7.1	73.2	15.9	2.8	8.1	72.8	13.0	4.7	9.5
Bali-Nusra	5.5	61.4	9.9	20.8	7.8	54.9	22.5	16.7	6.0	64.1	17.0	0.6	18.3
Kalimantan	6.0	78.8	12.1	8.9	0.2	83.6	11.1	5.1	0.2	85.5	11.9	2.4	0.2
Sulawesi	7.2	78.0	13.3	5.1	3.6	73.2	14.6	7.2	5.0	78.6	11.4	7.6	2.4
Maluku-Papua	3.3	65.2	24.1	10.7	0.0	54.7	32.7	11.4	1.2	48.9	24.9	24.8	1.3

SIKAP TENTANG TRANSPORTASI UMUM

PANDANGAN PUBLIK TERHADAP TRANSPORTASI UMUM

Seberapa setuju atau tidak setuju Ibu/Bapak dengan pernyataan tentang transportasi umum di wilayah tempat tinggal Ibu/Bapak?... (%)

“ Transportasi umum memudahkan orang berpindah dari satu tempat ke tempat lain “



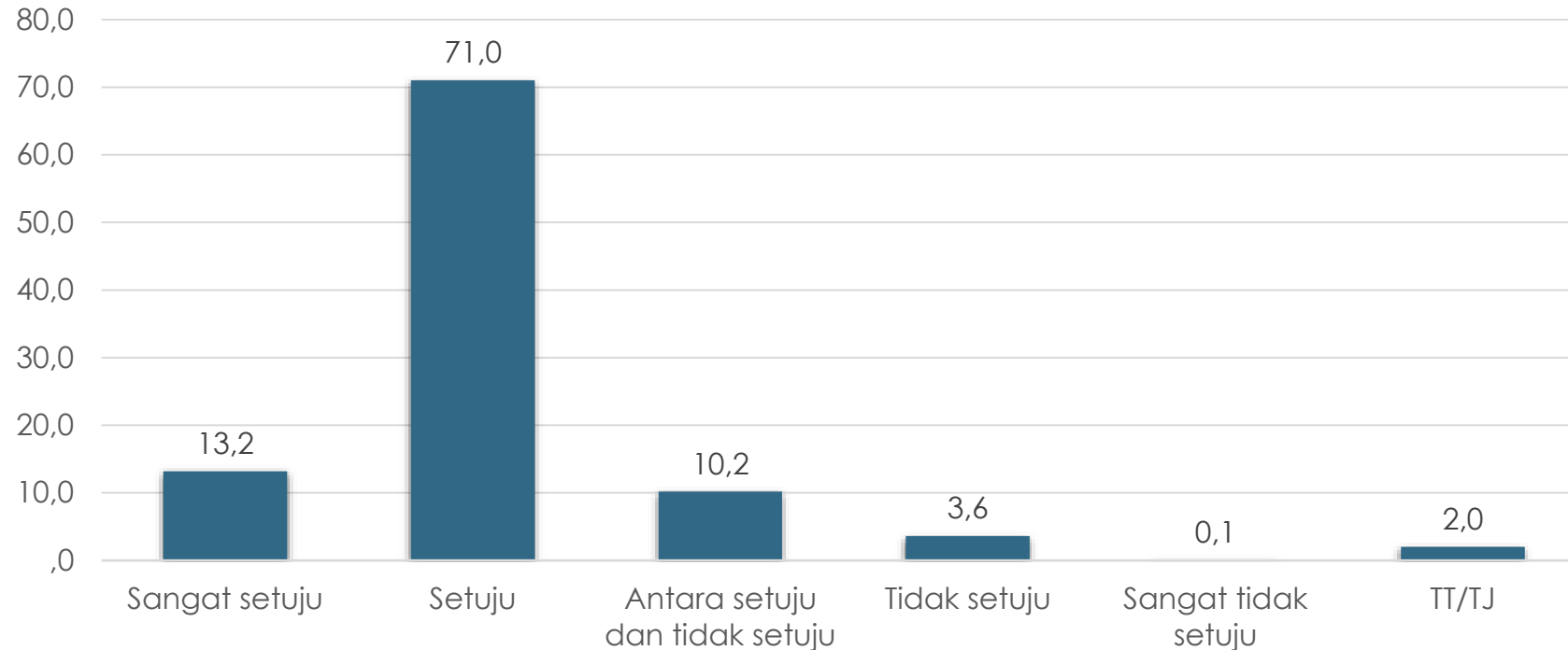
Mayoritas setuju/sangat setuju.



PANDANGAN PUBLIK TERHADAP TRANSPORTASI UMUM

Seberapa setuju atau tidak setuju Ibu/Bapak dengan pernyataan tentang transportasi umum di wilayah tempat tinggal Ibu/Bapak?... (%)

“ Transportasi umum meningkatkan perekonomian masyarakat ”



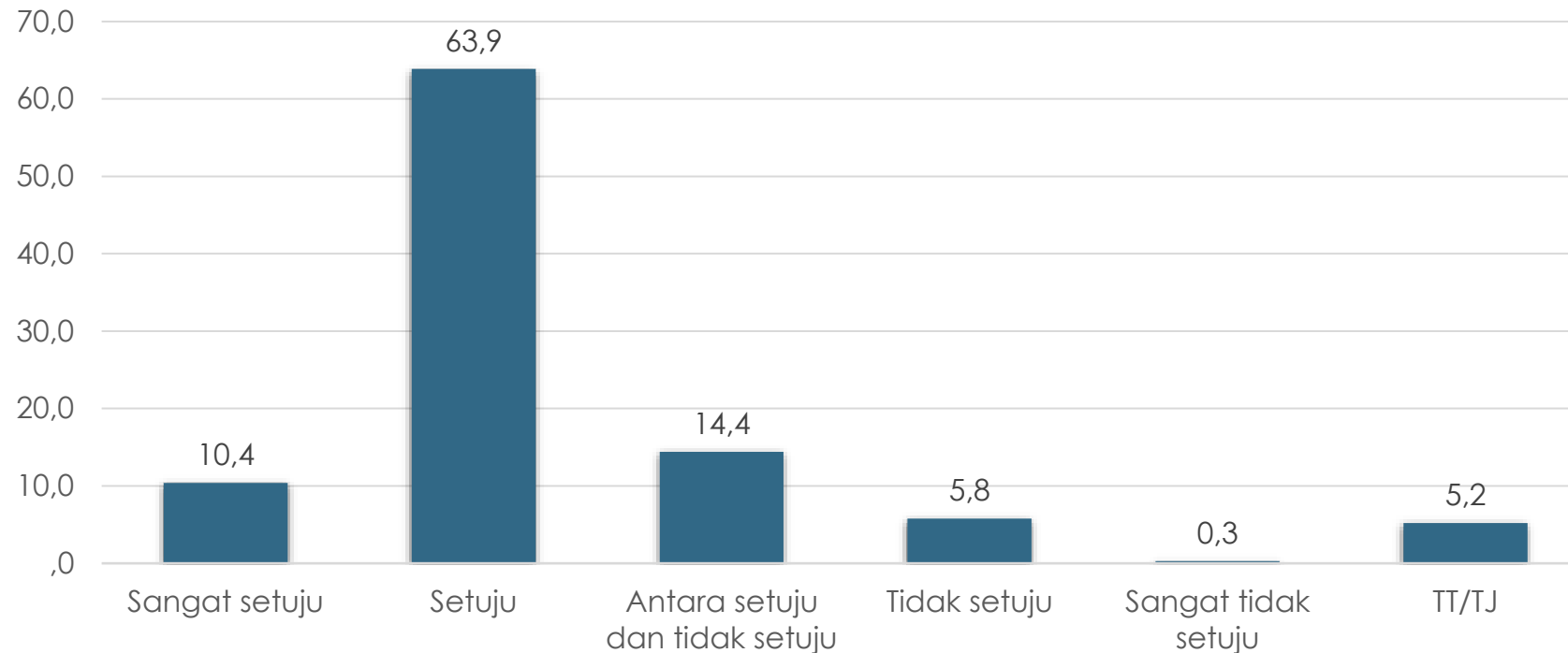
Mayoritas setuju/sangat setuju.



PANDANGAN PUBLIK TERHADAP TRANSPORTASI UMUM

Seberapa setuju atau tidak setuju Ibu/Bapak dengan pernyataan tentang transportasi umum di wilayah tempat tinggal Ibu/Bapak?... (%)

“ Transportasi umum dapat menciptakan pemerataan pembangunan ”



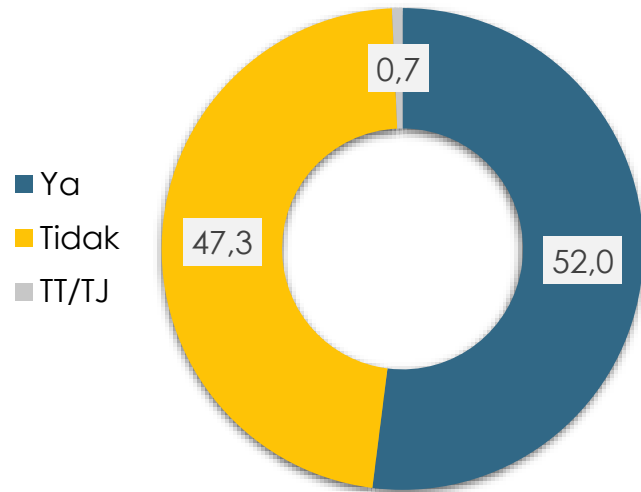
Mayoritas setuju/sangat setuju.



PENGALAMAN MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM

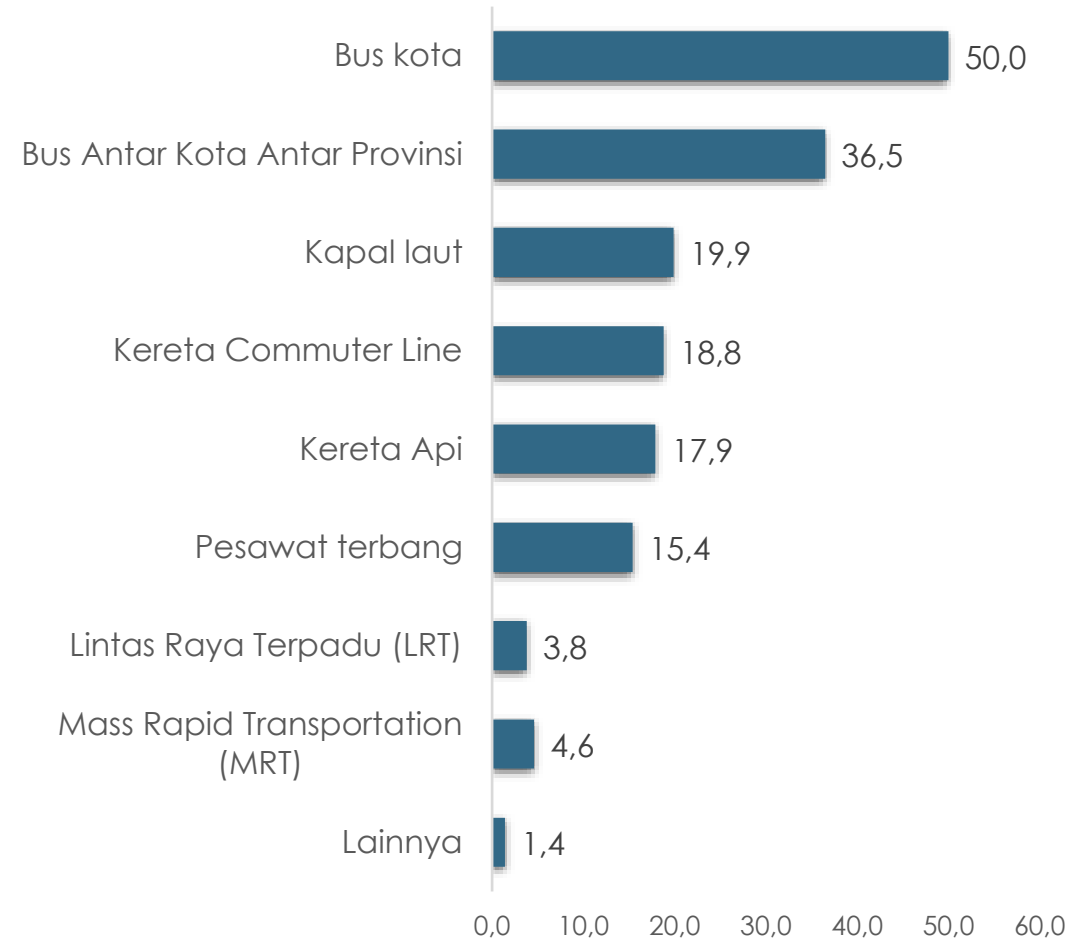
PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM

Dalam satu tahun terakhir, apakah Ibu/Bapak pernah menggunakan transportasi umum (bus kota, bus antarkota, bus antarprovinsi, kereta dalam kota, kereta antarkota, pesawat, kapal laut, penyeberangan atau feri)?... (%)



Lebih dari separuh warga nasional menggunakan transportasi umum dalam setahun terakhir, terutama Bus, baik dalam kota maupun antar kota antar provinsi.

[JIKA PERNAH] Dalam satu tahun terakhir, apakah Ibu/Bapak pernah menggunakan ... ? ... (%)
[Ya, Pernah]



PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM MENURUT DEMOGRAFI DAN WILAYAH

	Base	Pengguna Transportasi Umum	Bus Kota	Bus AKAP	Kereta Api	Commuter Line	LRT	MRT	Whoosh	Kapal Laut	Pesawat Terbang
GENDER											
Laki-laki	50.1	54.7	47.4	38.6	17.8	19.0	2.4	3.5	.9	23.1	15.6
Perempuan	49.9	49.3	53.0	34.2	18.1	18.5	5.4	5.8	2.0	16.4	15.1
USIA											
<= 25 tahun	20.1	57.7	63.6	24.4	10.9	16.4	5.0	5.6	2.6	21.3	5.1
26 - 40 tahun	32.3	58.6	47.2	36.3	19.6	27.3	2.3	5.2	0.0	18.1	17.2
41 - 55 tahun	27.4	49.4	46.2	41.4	19.5	15.2	6.4	3.3	2.3	20.5	16.8
>= 56 tahun	20.3	39.3	43.5	46.0	21.5	8.0	1.2	3.5	1.6	21.2	23.3
PENDIDIKAN											
<= SD	37.2	39.8	42.0	42.4	14.0	8.9	3.2	1.3	3.2	21.1	19.0
SLTP	18.0	55.5	64.3	37.1	15.1	12.1	1.6	.6	.4	13.4	7.4
SLTA	31.0	58.0	49.0	34.9	14.7	24.1	3.7	4.0	.0	21.2	12.4
Kuliah	13.7	67.0	49.3	29.3	33.8	31.6	7.3	15.2	2.4	22.6	24.0
PEKERJAAN											
Petani, buruh, bengkel, supir/ojek, satpam, warung/PKL, tidak tetap, belum dapat kerja	39.0	47.4	46.4	41.1	13.6	13.3	1.7	1.6	.6	25.4	15.8
Wiraswasta, pedagang besar/grosir, pengusaha	9.4	50.4	43.0	42.8	29.5	16.4	2.4	5.0	0.0	14.5	18.7
Pegawai (negeri/swasta), guru/dosen, profesional	12.7	66.5	49.7	32.4	20.3	30.3	7.1	7.0	2.6	22.1	14.2
Masih sekolah/kuliah	5.4	70.0	57.9	19.5	5.6	19.7	3.6	8.4	8.1	17.6	2.7
Ibu rumah tangga	27.6	49.2	54.5	33.1	18.3	20.0	4.6	5.0	0.0	13.6	14.8
Lainnya	5.9	51.0	54.1	46.2	32.8	16.4	5.6	8.5	3.6	20.0	29.4
PENDAPATAN											
< 1 juta	18.4	40.6	36.5	41.8	3.6	13.7	1.7	.8	1.7	23.1	14.0
1 juta - < 2 juta	26.4	45.8	54.9	31.6	21.6	11.4	1.8	.4	2.9	17.9	12.7
2 juta - < 4 juta	35.3	56.4	46.9	37.1	14.8	17.0	2.7	3.0	.7	19.9	12.4
=> 4 juta	19.9	63.0	58.4	37.1	27.8	31.6	8.7	13.3	1.0	20.0	23.4

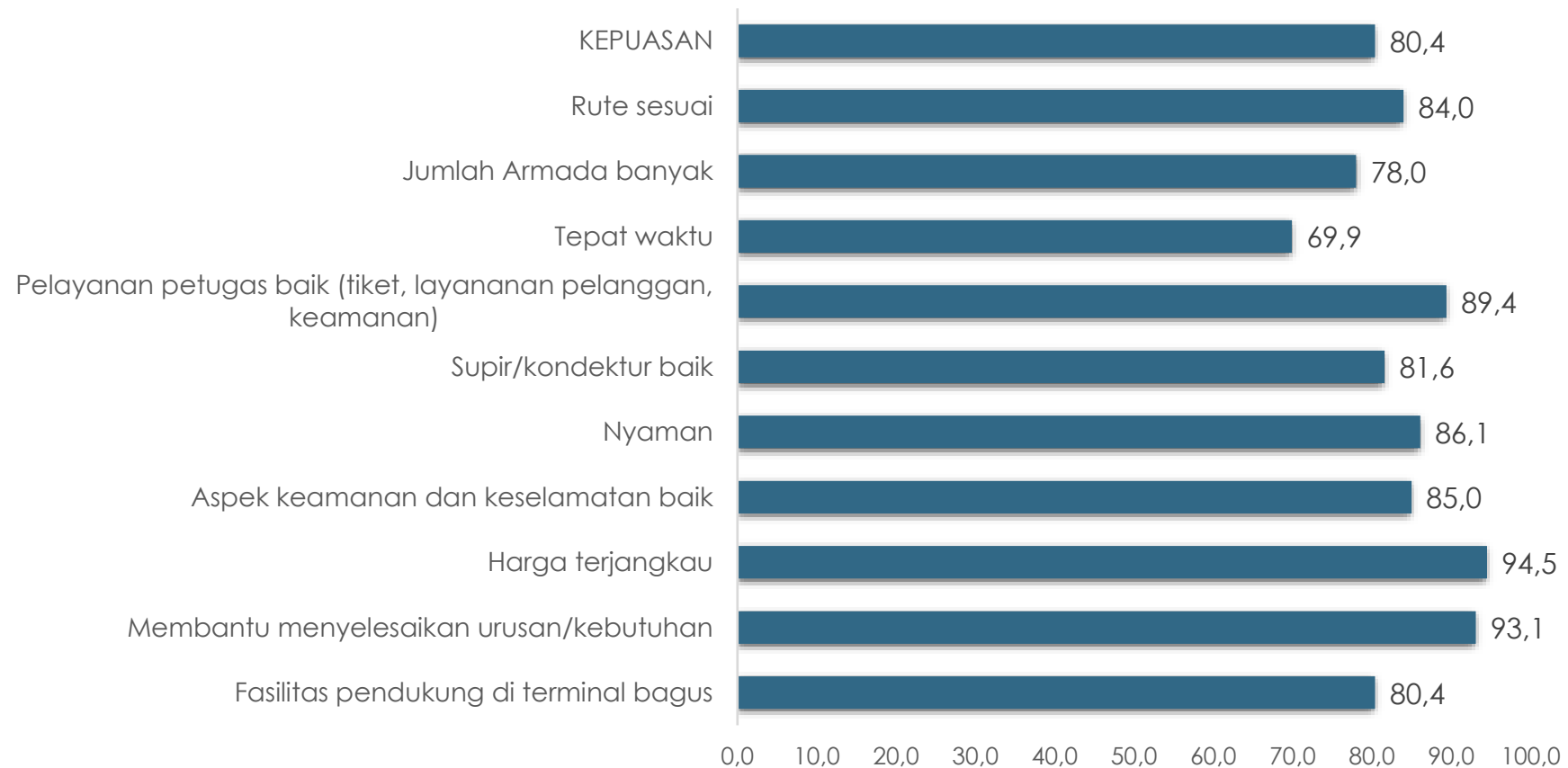


PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM MENURUT DEMOGRAFI DAN WILAYAH

	Base	Pengguna Transportasi Umum	Bus Kota	Bus AKAP	Kereta Api	Commuter Line	LRT	MRT	Whoosh	Kapal Laut	Pesawat Terbang
DESA/KOTA											
Pedesaan	50.1	43.5	52.7	43.1	12.3	9.3	1.5	1.9	2.2	22.8	15.7
Perkotaan	49.9	60.5	48.1	31.7	22.0	25.6	5.4	6.5	.9	17.9	15.1
WILAYAH											
Sumatera	21.2	43.6	54.9	42.7	9.0	1.4	5.5	1.8	.3	35.2	25.6
Banten	4.4	78.0	41.7	21.2	15.8	72.1	.9	9.9	0.0	3.3	7.2
Jabodetabek	53.6	67.1	65.4	35.7	10.2	42.3	2.1	21.6	0.0	7.2	13.9
Non Jabodetabek	46.4	90.7	21.5	8.8	20.6	97.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5
Jakarta	4.1	74.5	76.4	39.4	22.7	72.7	14.3	20.9	1.4	5.0	7.8
Jabar	17.6	56.2	56.3	33.0	23.9	28.2	5.0	4.2	1.3	4.2	3.0
Jabodetabek	28.3	73.2	53.2	18.9	23.3	56.4	12.8	10.5	.7	6.7	2.9
Non Jabodetabek	71.7	49.5	58.1	41.1	24.2	11.8	.5	.5	1.7	2.8	3.0
Jateng-DIY	15.3	54.4	64.3	37.3	23.3	15.0	2.3	2.7	0.0	9.6	13.0
Jatim	15.5	47.1	45.0	45.1	37.0	9.5	2.0	3.2	2.3	11.7	9.9
Bali-Nusra	5.5	43.4	35.0	29.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.1	18.6
Kalimantan	6.0	57.6	33.1	23.1	5.8	5.2	0.0	5.2	8.8	57.2	19.4
Sulawesi	7.2	50.8	13.7	47.6	1.7	1.7	0.0	2.3	1.7	16.7	40.6
Maluku-Papua	3.3	39.9	40.3	17.1	0.0	0.0	12.6	7.8	0.0	93.4	33.2
ZONA											
Indonesia Barat	80.9	52.6	52.6	54.9	37.7	21.3	22.3	4.2	4.7	1.6	14.7
Indonesia Tengah	15.8	51.3	51.3	26.2	33.5	3.2	3.0	0.0	3.3	0.8	35.2
Indonesia Timur	3.3	39.9	39.9	40.3	17.1	0.0	.0	12.6	7.8	0.0	93.4

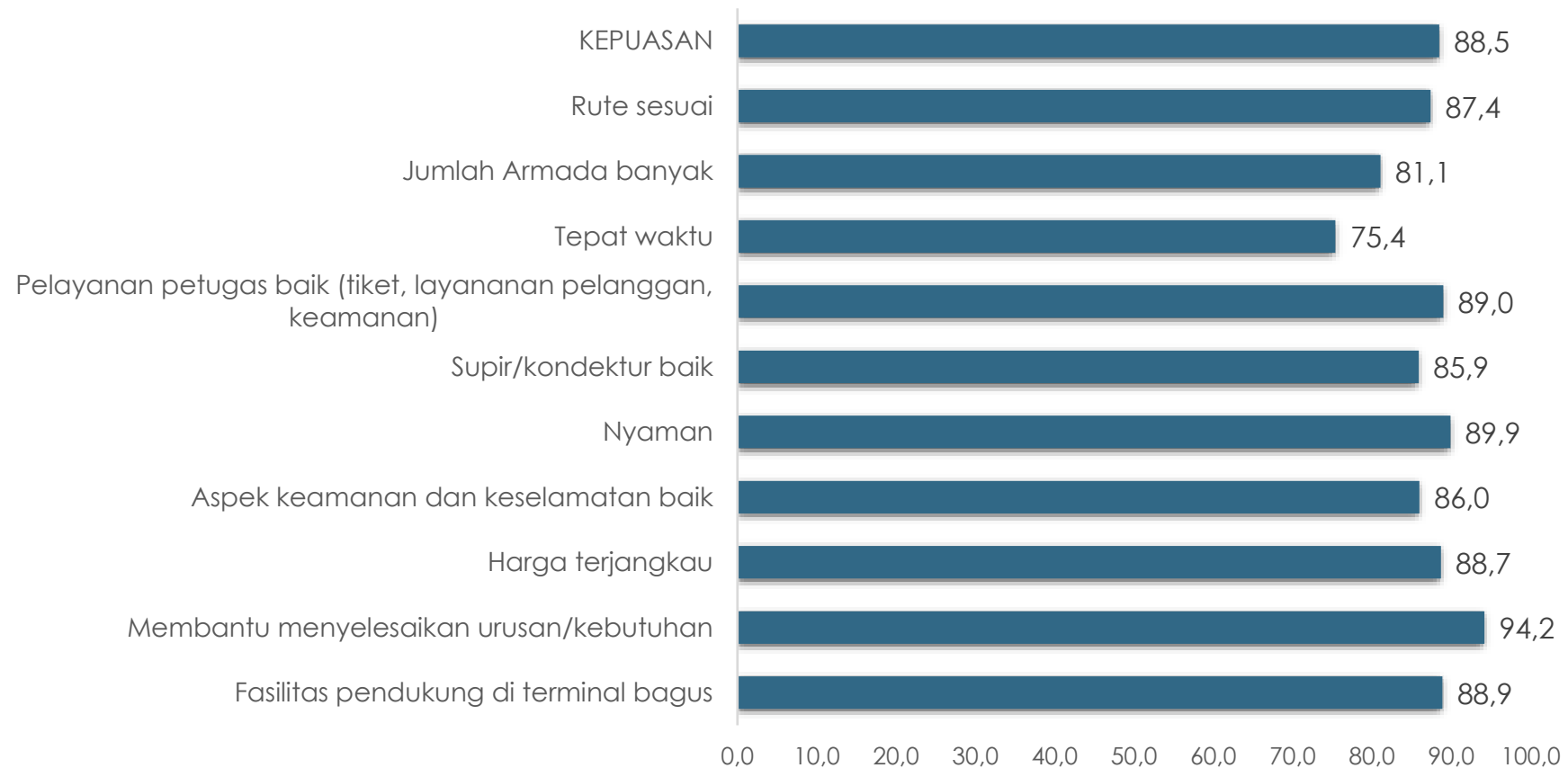
EVALUASI LAYANAN TRANSPORTASI UMUM [BASE: PERNAH MENGGUNAKAN]

SUMMARY EVALUASI TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI UMUM BUS KOTA



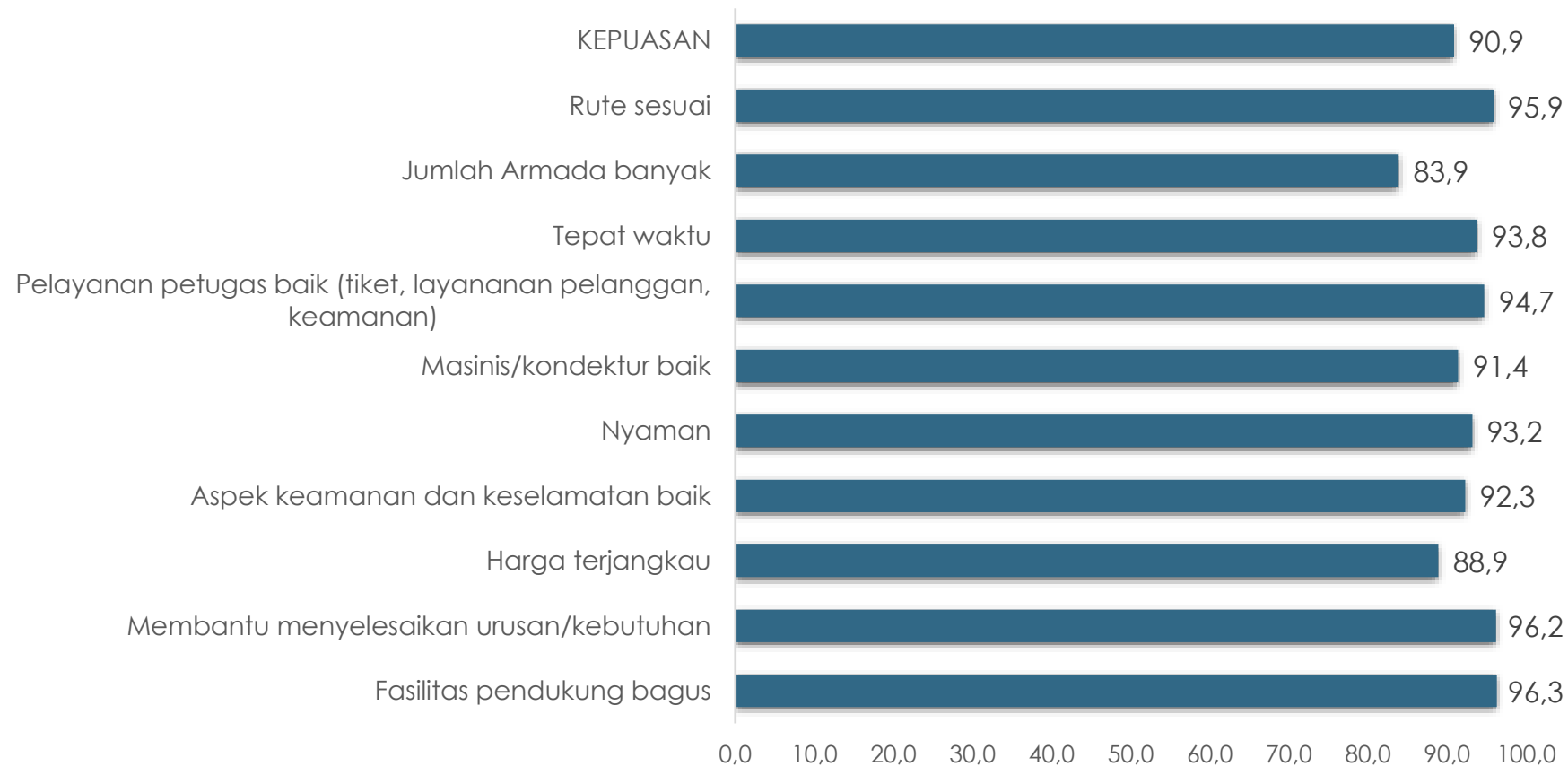
Mayoritas memenuhi/sesuai dengan kebutuhan warga, paling rendah aspek ketepatan waktu, kemudian jumlah armada, dan fasilitas pendukung.

SUMMARY EVALUASI TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI UMUM BUS AKAP



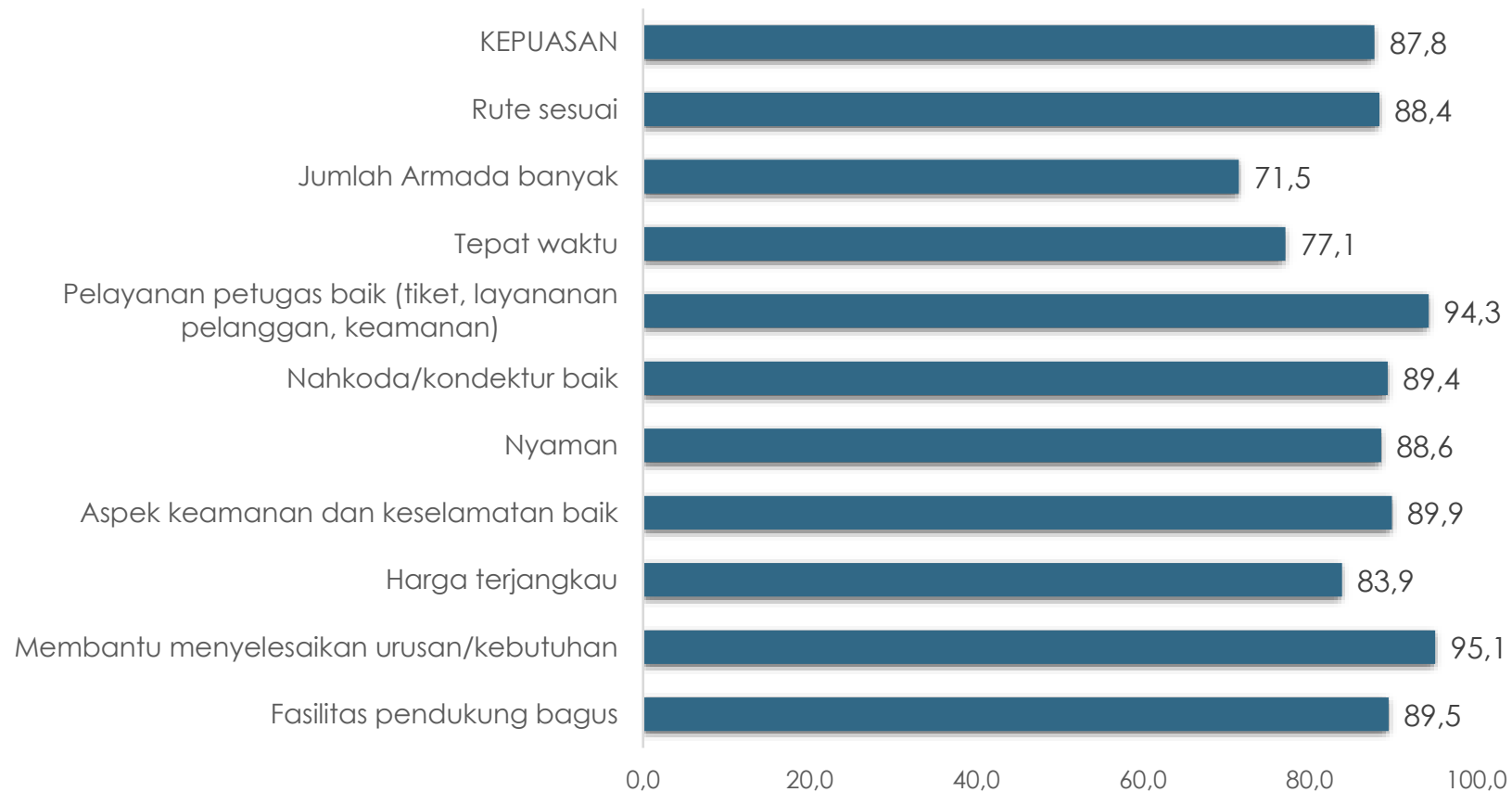
Mayoritas memenuhi/sesuai dengan kebutuhan warga, paling rendah aspek ketepatan waktu, kemudian jumlah armada.

SUMMARY EVALUASI TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI UMUM KERETA API



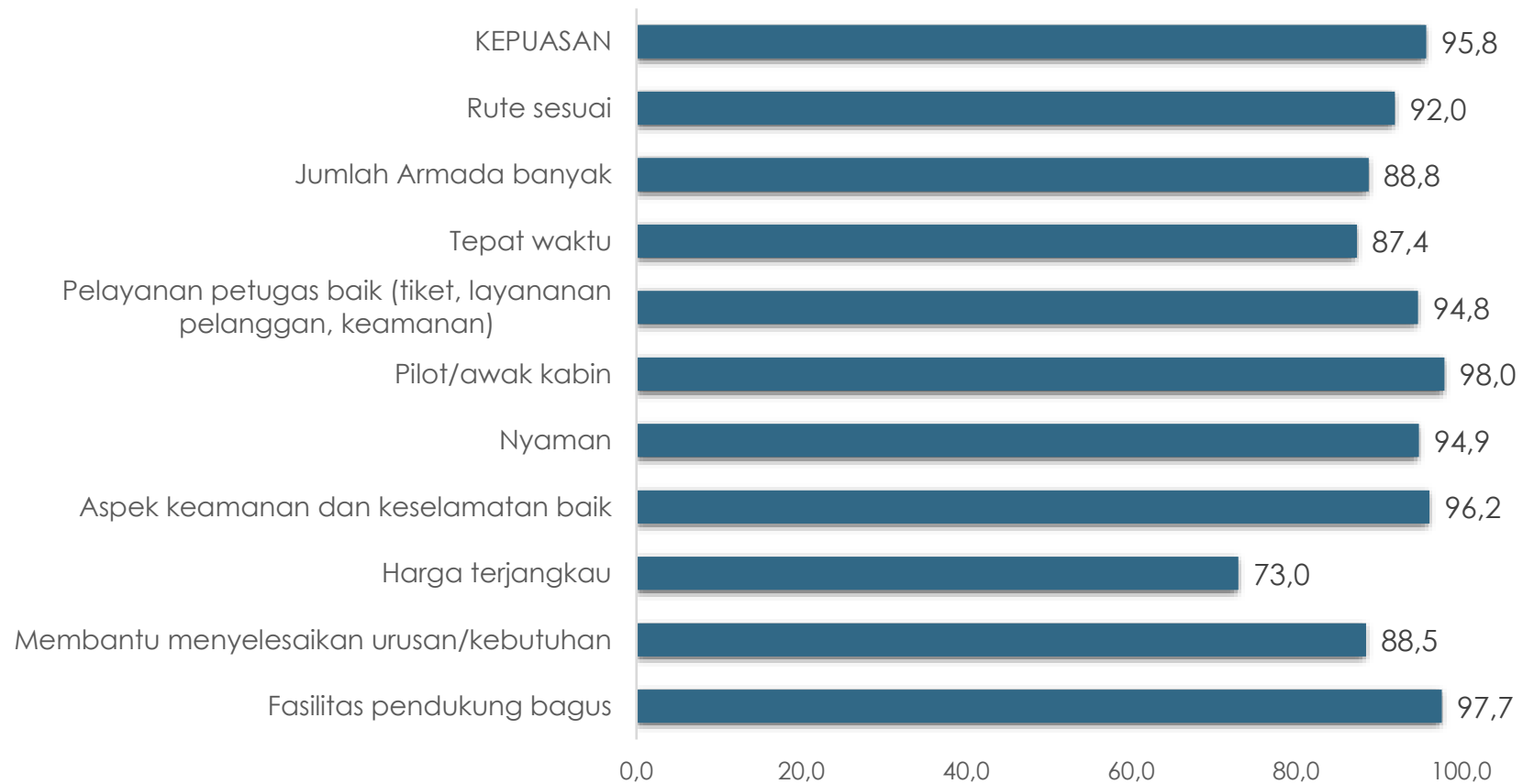
Mayoritas memenuhi/sesuai dengan kebutuhan warga. Terendah adalah jumlah armada.

SUMMARY EVALUASI TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI UMUM KAPAL LAUT



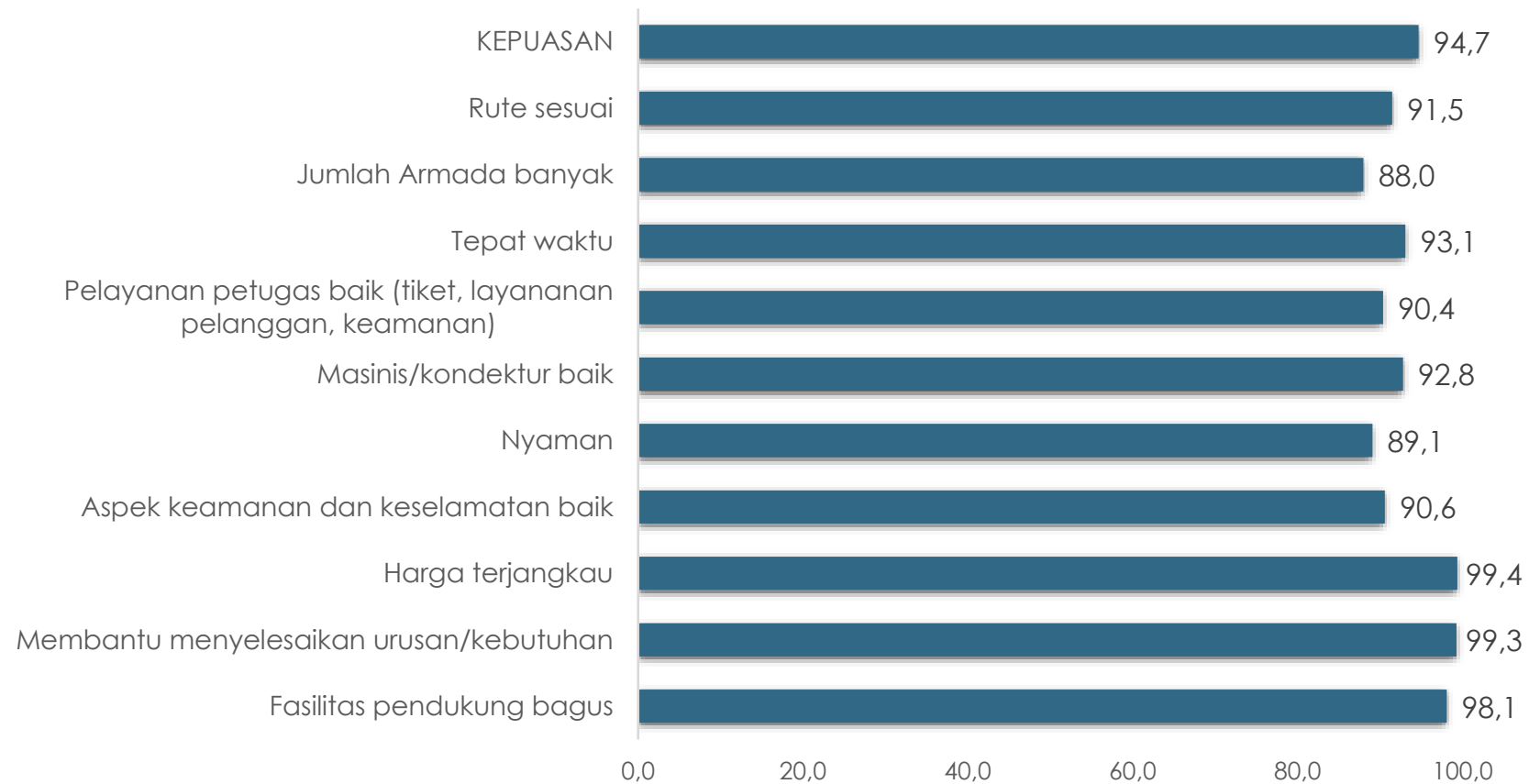
Mayoritas memenuhi/sesuai dengan kebutuhan warga. Paling rendah adalah jumlah armada dan ketepatan waktu.

SUMMARY EVALUASI TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI UMUM PESAWAT TERBANG



Mayoritas memenuhi/sesuai dengan kebutuhan warga. Paling rendah adalah keterjangkauan harga.

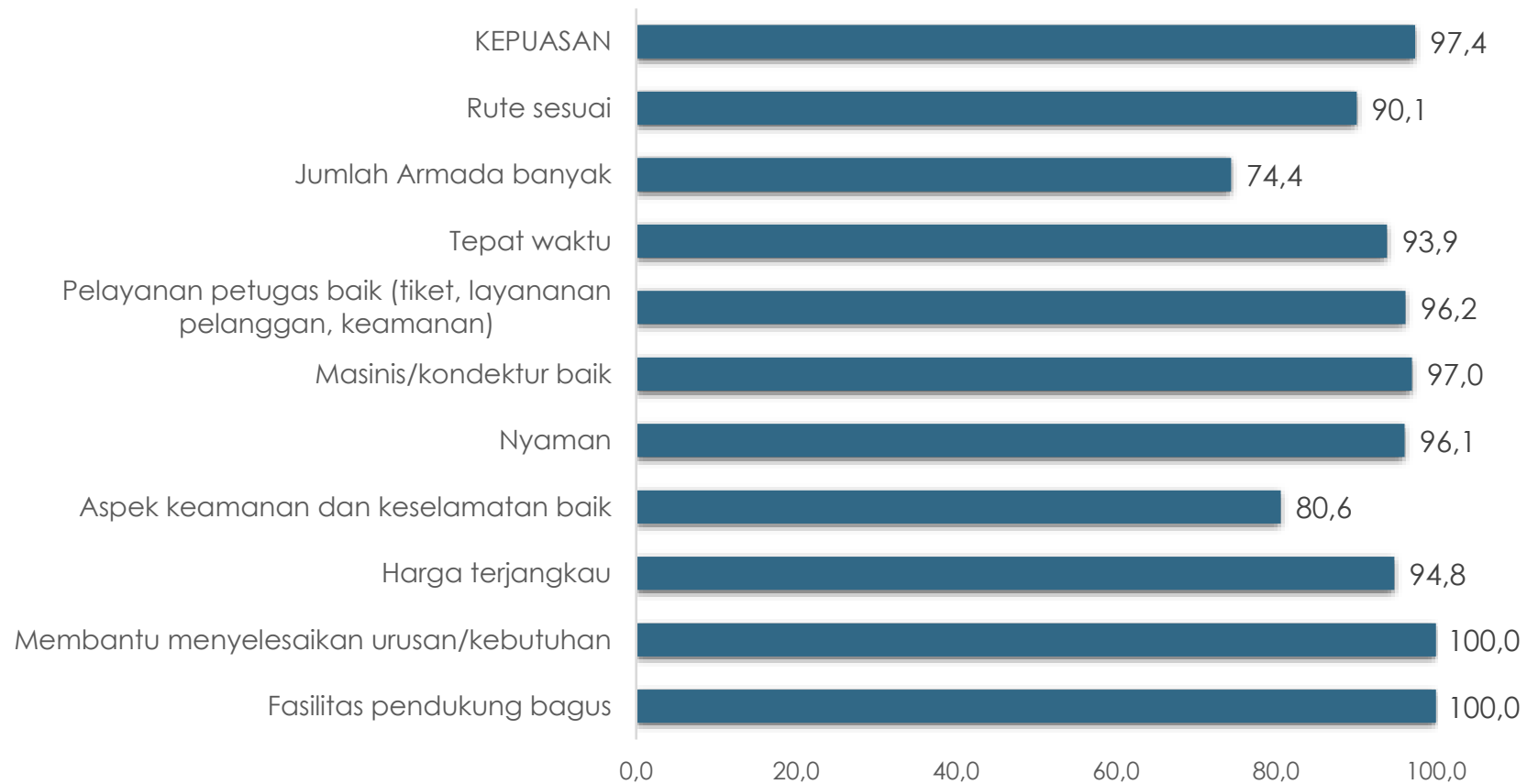
SUMMARY EVALUASI TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI UMUM KERETA COMMUTER LINE



Mayoritas memenuhi/sesuai dengan kebutuhan warga.

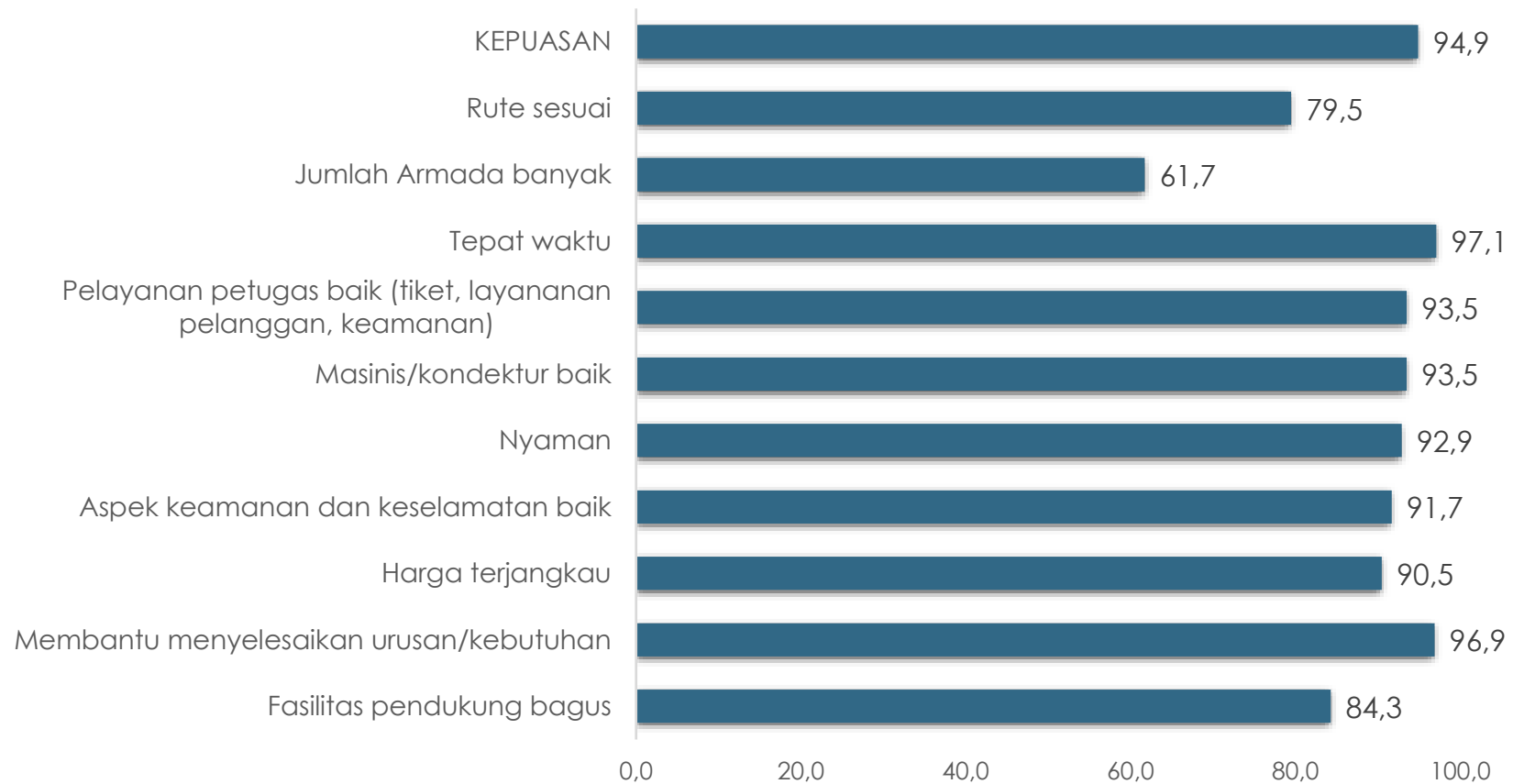


SUMMARY EVALUASI TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI UMUM LINTAS RAYA TERPADU (LRT)



Mayoritas memenuhi/sesuai dengan kebutuhan warga. Paling rendah adalah aspek jumlah armada serta keamanan dan keselamatan.

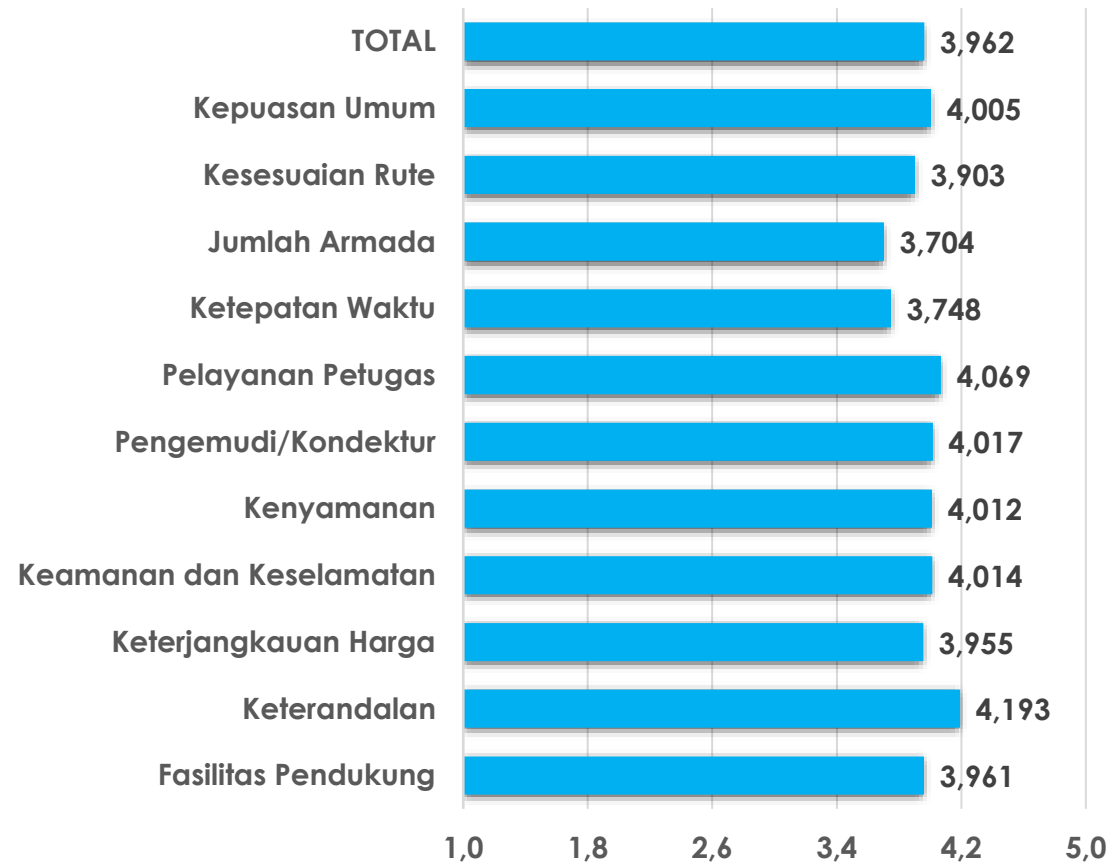
SUMMARY EVALUASI TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI UMUM MRT



Mayoritas memenuhi/sesuai dengan kebutuhan warga, paling rendah terkait jumlah armada dan rute yang sesuai.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SKOR INDEKS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM TINGGI [SKALA 1-5]



Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Error	Lower	Upper
Kepuasan Umum	705	4.005	0.021	3.964	4.047
Kesesuaian Rute	705	3.903	0.025	3.853	3.952
Jumlah Armada	705	3.704	0.030	3.644	3.764
Ketepatan Waktu	705	3.748	0.027	3.694	3.801
Pelayanan Petugas	705	4.069	0.018	4.034	4.103
Pengemudi/Kondektur	705	4.017	0.019	3.979	4.055
Kenyamanan	705	4.012	0.022	3.970	4.054
Keamanan dan Keselamatan	705	4.014	0.019	3.978	4.051
Keterjangkauan Harga	705	3.955	0.023	3.910	4.001
Keterandalan	705	4.193	0.019	4.156	4.231
Fasilitas Pendukung	705	3.961	0.021	3.919	4.003
TOTAL	705	3.962	0.013	3.937	3.987

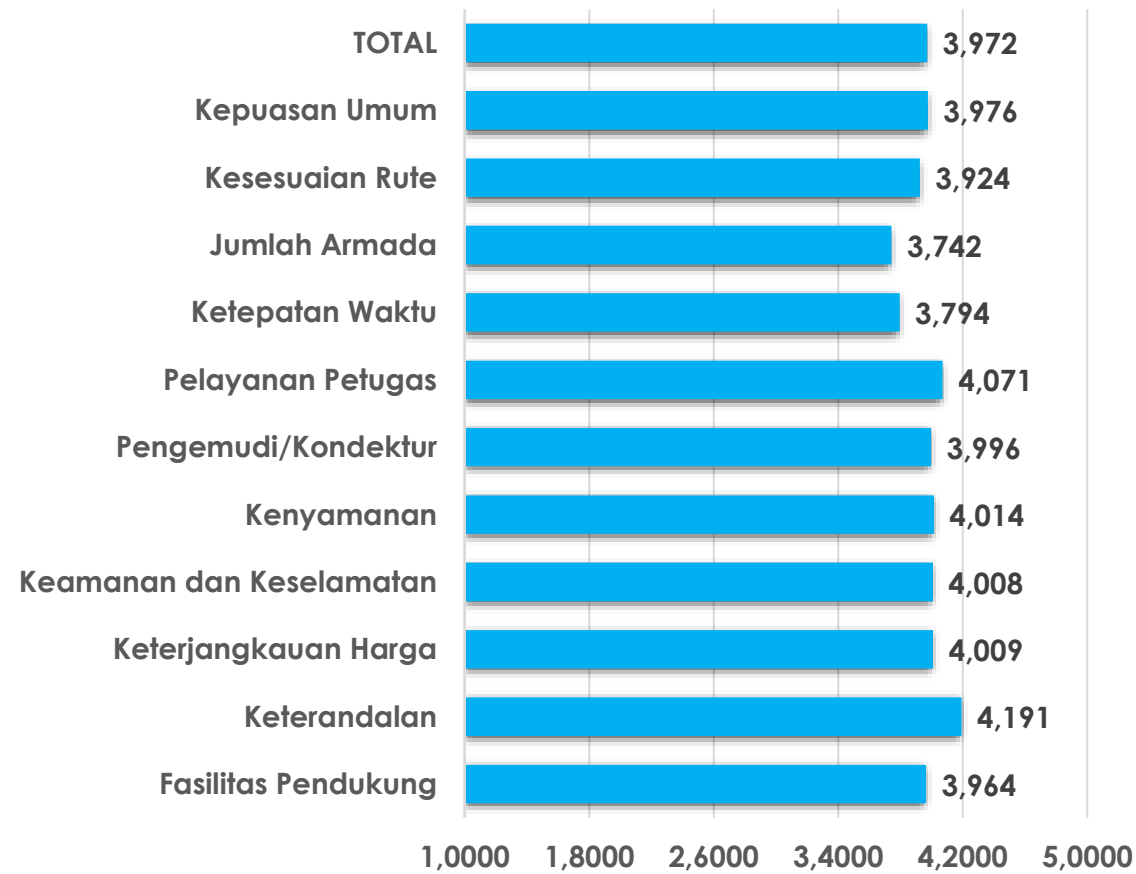
- Skala Kategori Kepuasan: 1=sangat rendah, ..., 3=netral/TT/TJ, ..., 5=sangat tinggi
- Nilai Mutu Skor:
 - 1 - 1.8, sangat rendah
 - 1.8 – 2.6, rendah
 - 2.6 – 3.4, netral/biasa saja/moderat
 - 3.4 – 4.2, tinggi
 - > 4.2, sangat tinggi

Skor Indeks Kepuasan Pengguna Transportasi Umum TINGGI. Skor signifikan berada dalam rentang nilai mutu **tinggi** (batas bawah skor dugaan, lebih besar dari batas bawah kategori mutu **tinggi**).



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT [MENURUT ZONA]

SKOR INDEKS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM [INDONESIA BARAT] [SKALA 1-5]



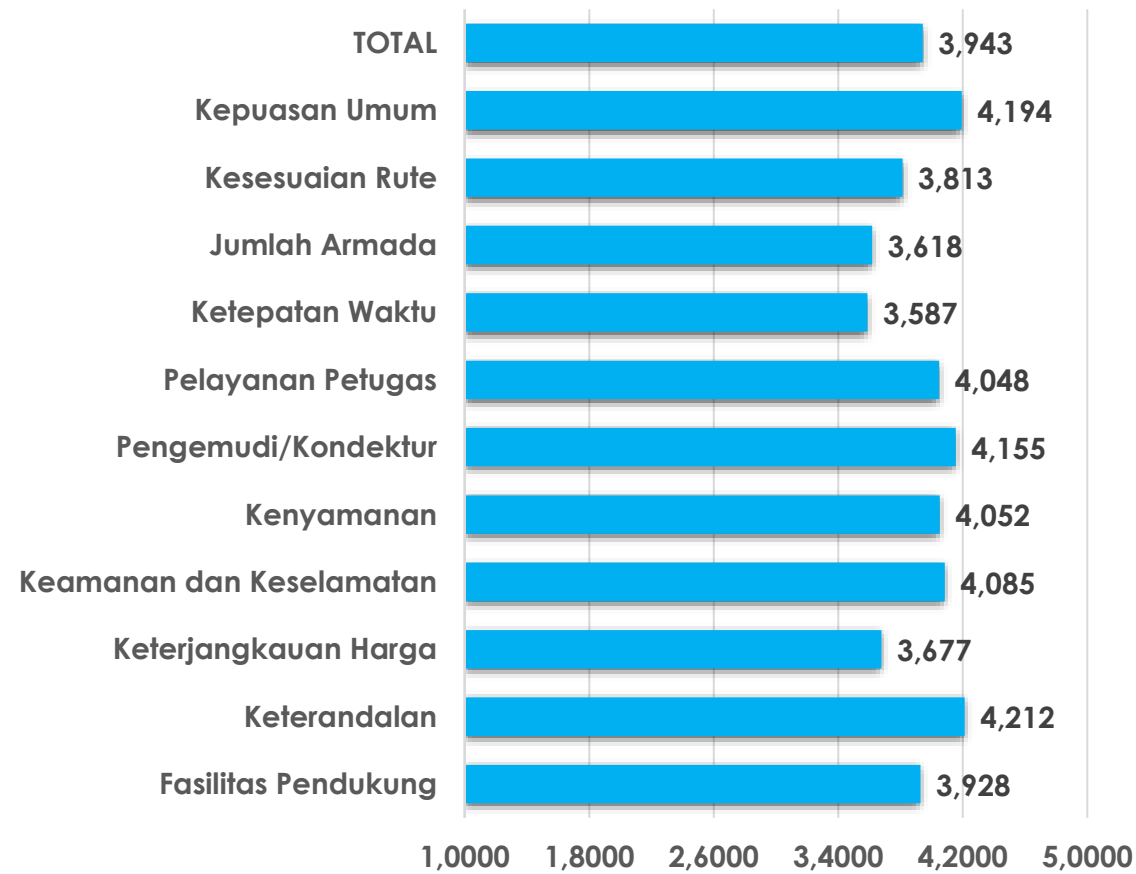
Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Error	Lower	Upper
Kepuasan Umum	586	3.976	0.022	3.932	4.019
Kesesuaian Rute	586	3.924	0.025	3.874	3.974
Jumlah Armada	586	3.742	0.031	3.681	3.803
Ketepatan Waktu	586	3.794	0.028	3.738	3.849
Pelayanan Petugas	586	4.071	0.019	4.034	4.109
Pengemudi/Kondektur	586	3.996	0.021	3.954	4.038
Kenyamanan	586	4.014	0.024	3.967	4.061
Keamanan dan Keselamatan	586	4.008	0.020	3.970	4.047
Keterjangkauan Harga	586	4.009	0.023	3.963	4.055
Keterandalan	586	4.191	0.021	4.150	4.233
Fasilitas Pendukung	586	3.964	0.024	3.918	4.010
TOTAL	586	3.972	0.014	3.944	3.999

- Skala Kategori Kepuasan: 1=sangat rendah, ..., 3=netral/TT/TJ, ..., 5=sangat tinggi
- Nilai Mutu Skor:
 - 1 - 1.8, sangat rendah
 - 1.8 – 2.6, rendah
 - 2.6 – 3.4, netral/biasa saja/moderat
 - 3.4 – 4.2, tinggi
 - > 4.2, sangat tinggi

Skor Indeks Kepuasan Pengguna Transportasi Umum signifikan berada dalam rentang nilai mutu **tinggi** (batas bawah skor dugaan, lebih besar dari batas bawah kategori mutu **tinggi**).



SKOR INDEKS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM [INDONESIA TENGAH] [SKALA 1-5]



Descriptive Statistics

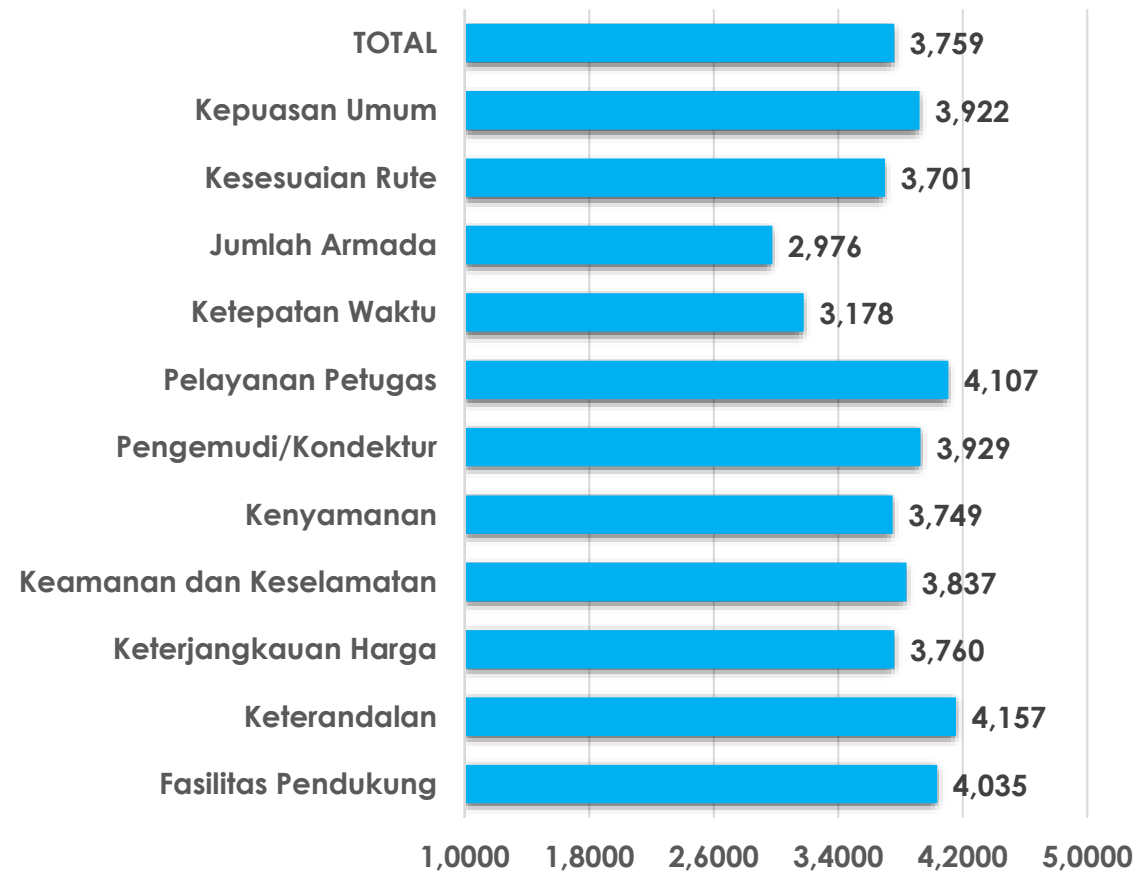
	N	Mean	Std. Error	Lower	Upper
Kepuasan Umum	100	4.194	0.062	4.072	4.316
Kesesuaian Rute	100	3.813	0.086	3.645	3.982
Jumlah Armada	100	3.618	0.096	3.429	3.807
Ketepatan Waktu	100	3.587	0.081	3.429	3.745
Pelayanan Petugas	100	4.048	0.044	3.962	4.135
Pengemudi/Kondektur	100	4.155	0.047	4.064	4.246
Kenyamanan	100	4.052	0.043	3.967	4.137
Keamanan dan Keselamatan	100	4.085	0.045	3.998	4.173
Keterjangkauan Harga	100	3.677	0.073	3.534	3.820
Keterandalan	100	4.212	0.051	4.112	4.312
Fasilitas Pendukung	100	3.928	0.045	3.840	4.016
TOTAL	100	3.943	0.034	3.877	4.009

- Skala Kategori Kepuasan: 1=sangat rendah, ..., 3=netral/TT/TJ, ..., 5=sangat tinggi
- Nilai Mutu Skor:
 - 1 - 1.8, sangat rendah
 - 1.8 – 2.6, rendah
 - 2.6 – 3.4, netral/biasa saja/moderat
 - 3.4 – 4.2, tinggi
 - > 4.2, sangat tinggi

Skor Indeks Kepuasan Pengguna Transportasi Umum signifikan berada dalam rentang nilai mutu **tinggi** (batas bawah skor dugaan, lebih besar dari batas bawah kategori mutu **tinggi**).



SKOR INDEKS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM [INDONESIA TIMUR] [SKALA 1-5]



Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Error	Lower	Upper
Kepuasan Umum	19	3.922	0.184	3.562	4.282
Kesesuaian Rute	19	3.701	0.258	3.195	4.206
Jumlah Armada	19	2.976	0.272	2.443	3.510
Ketepatan Waktu	19	3.178	0.249	2.690	3.666
Pelayanan Petugas	19	4.107	0.156	3.801	4.413
Pengemudi/Kondektur	19	3.929	0.127	3.680	4.178
Kenyamanan	19	3.749	0.203	3.352	4.146
Keamanan dan Keselamatan	19	3.837	0.236	3.375	4.300
Keterjangkauan Harga	19	3.760	0.223	3.324	4.197
Keterandalan	19	4.157	0.117	3.928	4.387
Fasilitas Pendukung	19	4.035	0.191	3.662	4.409
TOTAL	19	3.759	0.118	3.528	3.991

- Skala Kategori Kepuasan: 1=sangat rendah, ..., 3=netral/TT/TJ, ..., 5=sangat tinggi
- Nilai Mutu Skor:
 - 1 - 1.8, sangat rendah
 - 1.8 – 2.6, rendah
 - 2.6 – 3.4, netral/biasa saja/moderat
 - 3.4 – 4.2, tinggi
 - > 4.2, sangat tinggi

Skor Indeks Kepuasan Pengguna Transportasi Umum signifikan berada dalam rentang nilai mutu **tinggi** (batas bawah skor dugaan, lebih besar dari batas bawah kategori mutu **tinggi**). Kecuali aspek Jumlah Armada dan Ketepatan Waktu.



KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN DAN SARAN

PENILAIAN ATAS KONDISI TRANSPORTASI UMUM

- Secara general, mayoritas publik menilai kondisi transportasi umum di negara kita baik atau sangat baik, 65%. Penilaian positif terhadap kondisi transportasi umum ini cukup merata di semua kelompok sosio-demografi dan wilayah. Akan tetapi, sejumlah pola penting untuk dicermati:
 - Warga perkotaan jauh lebih positif (70.8%) dibandingkan warga desa (59.2%). Ini menunjukkan pentingnya meningkatkan transportasi umum di pedesaan.
 - Pekerja kerah putih seperti pegawai dan profesi cenderung lebih positif (72.7%) dibanding kelompok pekerjaan lain.
 - Wilayah Sulawesi (77%), Kalimantan (75.5%), dan Jakarta (74%) cenderung lebih positif dibandingkan wilayah lain. Wilayah lain masih memerlukan perbaikan kondisi transportasi umum.
- Tiga hal terpenting adalah keamanan dan keselamatan selama perjalanan (29.7%), harga yang terjangkau (25.5%), serta kenyamanan kendaraan (15.4%).

KESIMPULAN DAN SARAN

PENGETAHUAN DAN SIKAP TENTANG PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR TRANSPORTASI

- Mayoritas masyarakat tahu tentang pembangunan infrastruktur transportasi oleh pemerintah (64%). Di antara yang tahu, mayoritas tahu jenis-jenis infrastruktur yang dibangun, yaitu Bandar Udara (76.7%), Stasiun Kereta (66.7%), Terminal Bus (59.9%) dan Pelabuhan Kapal Laut (51.5%).
- Pengetahuan warga tentang pembangunan infrastruktur transportasi yang dilakukan pemerintah cukup tinggi di semua kategori sosio-demografi dan wilayah, namun dengan pola tertentu. Dibandingkan perempuan, laki-laki cenderung lebih banyak yang tahu (67.2%). Berdasarkan usia, kelompok usia lebih muda, yakni kurang dari 25 tahun (66.3%) dan 26-40 tahun (68.8%) cenderung lebih tahu dibandingkan mereka yang berusia lebih tua. Berdasarkan pekerjaan, mereka yang cenderung lebih tahu adalah kelompok pekerja kerah putih (87.5%). Berdasarkan pendidikan, mereka yang bersekolah di tingkat SLTA (67%) dan kuliah (85.3%) cenderung lebih tahu.

KESIMPULAN DAN SARAN

- Berdasarkan pendapatan, pengetahuan terbanyak dari kelompok menengah atas: 67.8% tahu dari kalangan pendapatan Rp2-kurang dari 4 juta, dan 80.4% yang tahu dari kelompok berpendapatan di atas Rp4 juta. Warga perkotaan cenderung lebih punya pengetahuan pembangunan infrastruktur transportasi (72.7%) dibandingkan warga pedesaan. Berdasarkan wilayah, pengetahuan yang lebih tinggi ditunjukkan warga di Jawa Barat (75.6%) dan Jakarta (75.6%).
- Mayoritas masyarakat tahu tentang pembaharuan terhadap sarana transportasi yang dilakukan oleh pemerintah (53%). Di antara yang tahu, tiga sarana yang paling diketahui pembaharuannya adalah Kereta Api (80.3%), Bus Transjakarta (73.9%), dan Whoosh (62.4%).
- Berdasarkan sosio-demografi, kelompok yang lebih tinggi tingkat pengetahuannya terhadap pembaharuan sarana transportasi oleh pemerintah adalah kelompok berpendidikan tinggi (78.9%), pekerja kerah putih (78.8%), pendapatan di atas Rp4 juta (68.6%), warga perkotaan (65.8%), dan terutama warga Jakarta (73.2%). .

KESIMPULAN DAN SARAN

- Penilaian atas kinerja Kementerian Perhubungan relatif baik. Mayoritas warga puas atau sangat puas dengan berbagai kerja dalam Agenda Prioritas Kementerian Perhubungan. Kepuasan paling tinggi terhadap Kementerian Perhubungan dalam kerja Menyediakan prasarana dan sarana transportasi antarkabupaten/kota dan antarprovinsi, serta memperlancar pengiriman barang.
- Masyarakat setuju hingga sangat setuju (92,6%) bahwa transportasi umum memudahkan orang berpindah dari satu tempat ke tempat lain.
- Masyarakat setuju hingga sangat setuju (84,2%) bahwa transportasi umum meningkatkan perekonomian masyarakat.
- Masyarakat setuju hingga sangat setuju (74,3%) bahwa transportasi umum dapat menciptakan pemerataan Pembangunan.

KESIMPULAN DAN SARAN

PENGALAMAN MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM

- Dalam hal pengalaman menggunakan transportasi umum, mayoritas 52% warga pernah menggunakan transportasi umum dalam setahun terakhir. Di antara yang pernah menggunakan tersebut, bus kota yang digunakan terbanyak (50%), kemudian bus AKAP (36.5%), kapal laut (19.9%), Commuter Line (18.8%), kereta api (17.9%), dan pesawat terbang (15.4%).
- Berdasar sosio-demografi dan wilayah, pengalaman menggunakan transportasi umum lebih banyak oleh kelompok laki-laki; berusia lebih muda hingga 40 tahun; berkegiatan sebagai pelajar/mahasiswa, pekerja kerah putih, dan wiraswasta; kelas menengah atas; warga perkotaan; dan warga di Banten, Jakarta, Jawa Barat, dan Kalimantan.

KESIMPULAN DAN SARAN

- Berikutnya, temuan tentang evaluasi berbagai variabel untuk masing-masing moda transportasi menurut warga yang pernah menggunakan moda tersebut. Moda transportasi yang ditanyakan adalah Bus, Bus AKAP, Kereta Api, Kereta Commuter Line, Kereta Cepat, LRT, MRT, Pesawat Terbang, Kapal Laut. Sedangkan aspek yang dievaluasi mencakup kesesuaian rute dengan kebutuhan, jumlah armada, ketepatan waktu, pelayanan petugas, pelayanan supir/kondektur, kenyamanan, keamanan dan keselamatan, keterjangkauan harga, peran dalam menyelesaikan urusan, serta fasilitas di terminal/stasiun/bandara. Selain masing-masing aspek, warga juga menunjukkan kepuasan secara umum terhadap masing-masing moda.

1. BUS KOTA

- Secara umum, mayoritas (80.4%) pengguna bus kota menyatakan sangat puas atau cukup puas dengan bus kota. Penilaian paling tinggi terhadap bus kota diberikan pada aspek harga yang terjangkau (94.5%) dan membantu menyelesaikan urusan (93.1%). Sedangkan aspek yang masih harus ditingkatkan adalah ketepatan waktu (69.9%) dan jumlah armada (78%).

KESIMPULAN DAN SARAN

2. BUS AKAP

- Di antara pengguna Bus AKAP, 88.5% mengaku sangat puas atau cukup puas dengan layanan Bus AKAP. Kepuasan paling tinggi terutama karena Bus AKAP membantu warga menyelesaikan urusan mereka (94.2%), kemudian nyaman (89.9%), dan pelayanan petugas (89%). Akan tetapi, aspek ketepatan waktu (75.4%) masih harus ditingkatkan.

3. KERETA API

- Para pengguna Kereta Api pada umumnya sangat puas atau cukup puas dengan layanan Kereta Api (90.9%). Kepuasan yang tinggi tampak pada berbagai aspek yang dinilai, terutama fasilitas pendukung yang bagus (96.3%), membantu menyelesaikan urusan (96.2%), dan rute yang sesuai dengan kebutuhan (95.9%).

KESIMPULAN DAN SARAN

4. KERETA COMMUTER LINE

- Secara umum, pengguna Kereta Commuter Line menyatakan sangat atau cukup puas dengan Kereta Commuter Line yang mereka gunakan (94.7%). Kepuasan terutama untuk aspek keterjangkauan harga (99.4%), membantu menyelesaikan urusan (99.3%), dan fasilitas pendukung bagus (98.1%). Meski kepuasan sudah tinggi pada semua aspek, namun jumlah armada dan kenyamanan masih bisa ditingkatkan.

5. LINTAS RAYA TERPADU (LRT)

- Kepuasan pada LRT tergolong tinggi, mayoritas pengguna menyatakan sangat atau cukup puas (97.4%). Aspek yang paling tinggi kepuasannya adalah membantu menyelesaikan urusan (100%) dan fasilitas pendukung bagus (100%). Akan tetapi, LRT perlu meningkatkan pelayanan dalam hal jumlah armada dan aspek keselamatan dan keamanan karena kepuasan belum maksimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

6. Mass Rapid Transportation (MRT)

- Mayoritas pengguna MRT menyatakan sangat atau cukup puas dengan MRT (94.9%). Kepuasan yang tinggi terutama pada aspek ketepatan waktu (97.1%) dan membantu warga menyelesaikan urusan (96.9%). Sementara aspek jumlah armada (61.7%) dan fasilitas pendukung (84.3%) masih perlu ditingkatkan karena kepuasan belum maksimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

7. KAPAL LAUT

- Kepuasan pada Kapal Laut tergolong tinggi di kalangan penggunaanya (87.8%). Kepuasan tertinggi untuk aspek membantu menyelesaikan urusan (95.1%), pelayanan petugas (94.2%), dan keamanan dan keselamatan (89.9%). Akan tetapi, Kapal Laut masih harus meningkatkan layanan dalam hal jumlah armada dan ketepatan waktu.

8. PESAWAT TERBANG

- Secara umum, kepuasan pada moda transportasi Pesawat Terbang tergolong tinggi (95.8%). Kepuasan lebih tinggi terutama pada aspek pilot/awak kabin (98%), fasilitas pendukung (97.7%), dan aspek keamanan dan keselamatan (96.2%). Akan tetapi, kepuasan dalam hal harga yang terjangkau masih lebih rendah (73%).

KESIMPULAN DAN SARAN

INDEKS KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM

- Berdasarkan kepuasan terhadap berbagai aspek di berbagai moda transportasi, dibuat Indeks Kepuasan Pengguna Transportasi Umum. Indeks dibagi menjadi lima, yakni:
 - 1 – 1.8 = Sangat rendah
 - 1.8 – 2.6 = Rendah
 - 2.6 – 3.4 = Moderat
 - 3.4 – 4.2 = Tinggi
 - > 4.2 = Sangat tinggi
- Secara total, Indeks Kepuasan Pengguna Transportasi Umum adalah 3.962, atau berada di kategori TINGGI. Indeks tertinggi di aspek Keterandalan (transportasi umum membantu menyelesaikan urusan warga) dengan skor indeks 4.193. Sedangkan yang terendah adalah aspek Jumlah Armada dengan skor 3.704.

KESIMPULAN DAN SARAN

- Skor Total Kepuasan Pengguna Transportasi Umum relatif lebih tinggi di Indonesia Barat, 3.972. Disusul oleh Indonesia Tengah, 3.943, dan terakhir Indonesia Timur, 3,759. Artinya, Indonesia Timur masih relatif tertinggal dalam pembangunan transportasi umum. Wilayah lain sudah memiliki indeks yang tinggi, namun masih bisa ditingkatkan.
- Di ketiga zona tersebut, Jumlah Armada dan Ketepatan Waktu pada umumnya relatif lebih kurang memuaskan dibandingkan aspek kepuasan lain. Di Indonesia Tengah, aspek lain yang masih lebih rendah kepuasannya adalah Keterjangkauan Harga. Sedangkan di Indonesia Timur, kepuasan juga masih di bawah untuk aspek Kesesuaian Rute, Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan, serta Keterjangkauan Harga.

KESIMPULAN DAN SARAN

- Se jauh ini, evaluasi warga terhadap program transportasi umum yang dilakukan Kementerian Perhubungan cenderung positif. Akan tetapi, program-program positif perlu disertai dengan sosialisasi yang luas agar semakin positif.
- Transportasi publik secara langsung dirasakan manfaatnya oleh warga, terutama warga di segmen tertentu seperti pekerja dan pelajar, usia lebih muda, dan kelas menengah atas. Akan tetapi, kondisi transportasi tampak belum merata berdasar wilayah. Perkotaan tampak lebih baik dibandingkan pedesaan. Kemudian, beberapa wilayah seperti Banten dan Jakarta juga tampak lebih baik, padahal penggunaan transportasi umum terjadi di semua wilayah.
- Ke depan, pemerintah harus memperhatikan pemerataan Pembangunan transportasi umum di berbagai wilayah.
- Selain itu, berbagai aspek dalam transportasi umum tampak sudah positif dinilai oleh penggunanya. Akan tetapi, pemerintah perlu melakukan penambahan armada karena penilaian pengguna terhadap aspek ini masih lebih rendah dibandingkan aspek-aspek lain.

TERIMA KASIH



Jl. Cisadane No. 8, Menteng – Pusat
Telp: (021) 31927996/98, Fax: (021) 3143867
Website: www.indikator.co.id