



UNIVERSITAS NASIONAL

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASS RAPID TRANSIT
(MRT) LEBAK BULUS**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**FADHILAH YUSUF
NPM. 213515516079**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
FEBRUARI, 2025**



NATIONAL UNIVERSITY

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF MASS RAPID TRANSIT (MRT)
LEBAK BULUS***

SKRIPSI

***Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of
Public Administration (S.AP) degree***

FADHILAH YUSUF

NPM. 213515516079

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FEBRUARY, 2025***

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



Universitas Nasional

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fadhilah Yusuf
Nomor Induk Mahasiswa : 213515516079
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Mass Rapid Transit (MRT) Lebak Bulus

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 7 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan


Fadhilah Yusuf

HALAMAN PERSETUJUAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fadhilah Yusuf
NPM : 213515516079
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : Kebijakan Publik
Judul Skripsi : Analisis Kualitas pelayanan Mass rapid transit (MRT) Lebak Bulus
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 5 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Syaipudin, M.Si

Ketua Prodi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Fadhilah Yusuf
NPM : 213515516079
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Mass Rapid Transit
(MRT) Lebak Bulus

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si (.....)

Penguji I : Drs. Didit Setiabudi, M.Si (.....)

Penguji II : Dr. Syaipudin, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 17 Februari 2025

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Faadhilah Yusuf
NPM : 213515516079
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Mass Rapid Transit (MRT)
Lebak Bulus
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Administrasi
Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan,

Jakarta, 17 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dekan FISIP Universitas Nasional

Dr. Syaipudin, M.Si

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

FORM PERSETUJUAN REVISI JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Fadhilah Yusuf
NPM : 213515516079
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsetrasi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 17 Februari 2025

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASS RAPID TRANSIT (MRT) LEBAK
BULUS**

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF MASS RAPID TRANSIT (MRT) LEBAK
BULUS**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL :
 Dr. Syaipudin, M.Si	 Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si	 Fadhilah Yusuf

FORM PERSETUJUAN REVISI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadhilah Yusuf
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516079
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASS RAPID TRANSIT
(MRT) LEBAK BULUS

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 17 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, Februari 2025

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji I : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Penguji II : Dr. Syaipudin, M.Si

Keterangan :

- *) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**.
halaman ini tidak dijilid

ABSTRAK

Nama : Fadhilah Yusuf
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Mass Rapid Transit (MRT)
Lebak Bulus
Dosen Pembimbing : Dr. Syaipudin, M.Si

Penelitian ini membahas kualitas pelayanan Mass Rapid Transit (MRT) Lebak Bulus sebagai salah satu transportasi publik utama di Jakarta. Latar belakang penelitian ini berfokus pada pentingnya pelayanan transportasi umum yang berkualitas guna meningkatkan kepuasan pengguna serta mendukung mobilitas masyarakat perkotaan. Dengan tingginya penggunaan MRT di Jakarta, aspek pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Kajian pustaka dalam penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan, khususnya model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Selain itu, penelitian ini juga mengkaji peraturan dan kebijakan terkait pelayanan publik guna memahami standar yang harus dipenuhi dalam penyediaan layanan transportasi massal.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari pengguna MRT, pegawai MRT, serta manajemen PT MRT Jakarta. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman untuk memahami aspek pelayanan MRT Lebak Bulus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan MRT Lebak Bulus masih memiliki beberapa kekurangan, terutama dalam aspek fasilitas ruang tunggu dan area parkir. Namun, aspek lain seperti kebersihan, keamanan, serta kehandalan operasional menunjukkan hasil yang cukup baik. Temuan ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kualitas pelayanan MRT Jakarta perlu terus dilakukan agar memenuhi harapan pengguna.

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa meskipun pelayanan MRT Lebak Bulus telah memenuhi sebagian besar standar yang diharapkan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, disarankan kepada PT MRT Jakarta untuk melakukan evaluasi berkala terhadap fasilitas dan pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan transportasi publik di Jakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, MRT Lebak Bulus, Transportasi Publik, SERVQUAL,

ABSTRACT

Name : Fadhilah Yusuf
Study Program : Public Administration
Thesis Title : Analysis of Service Quality of Mass Rapid Transit (MRT) Lebak Bulus
Supervisor : Dr. Syaipudin, M.Si

This study examines the service quality of the Mass Rapid Transit (MRT) Lebak Bulus as one of Jakarta's main public transportation systems. The background of this research focuses on the importance of high-quality public transportation services in enhancing user satisfaction and supporting urban mobility. With the high usage of MRT in Jakarta, service quality becomes a crucial factor influencing user satisfaction levels.

The literature review in this study refers to service quality theories, particularly the SERVQUAL model, which consists of five key dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Additionally, this study analyzes regulations and policies related to public services to understand the standards that must be met in providing mass transportation services.

This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data was collected through interviews, observations, and documentation from MRT users, MRT employees, and PT MRT Jakarta management. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman to assess the service quality of MRT Lebak Bulus.

The findings indicate that while MRT Lebak Bulus demonstrates good performance in cleanliness, security, and operational reliability, there are shortcomings in waiting area capacity and parking facilities. These findings highlight the need for continuous service improvements to meet user expectations.

The study concludes that while MRT Lebak Bulus has met most service standards, certain aspects still require improvement to enhance user satisfaction. Therefore, it is recommended that PT MRT Jakarta conduct periodic evaluations of facilities and services to improve public transportation quality in Jakarta.

Keywords: Service Quality, MRT Lebak Bulus, Public Transportation, SERVQUAL

memberikan arahan yang jelas dan terarah dalam penyelesaian administrasi akademik.

7. Bapak Dr. Syaipudin, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, ilmu, dan wawasan yang mendalam selama masa perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik, dan sangat membantu kelancaran penulisan tesis ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga, tidak hanya dalam perkuliahan, tetapi juga dalam kehidupan profesional.
9. Seluruh staf Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan bantuan administrasi yang sangat membantu kelancaran perkuliahan penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Nasional.
10. Kedua orang tua penulis, Ibu Yantih Dayana dan Bapak Dindin Kamaludin yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa yang tak pernah henti. Tanpa doa dan dorongan dari kedua orang tua, penulis tidak akan mampu menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan perhatian yang telah diberikan selama ini.

Terakhir, penulis yakin bahwa tesis ini akan bermanfaat bagi mereka yang membutuhkannya dan bagi para pembaca. Lebih jauh, penulis mengakui bahwa teori ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menghargai masukan dan rekomendasi bermanfaat yang dapat mendukung penelitian di masa mendatang.

Jakarta, 2 Februari 2025

Fadhilah Yusuf
NPM. 213515516079

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya. Atas karunia-Nya, penulis diberikan kesehatan, kekuatan, dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, “Analisis Kualitas Pelayanan Mass Rapid Transit (MRT) Lebak Bulus.” Salah satu syarat untuk menempuh pendidikan di Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang akan melanjutkan ke jenjang Sarjana Administrasi Publik (S1) adalah menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Atas bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak, proses penyusunan dan penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional, atas segala kemudahan dan bantuan yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan di universitas ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., yang senantiasa memberikan arahan dan dorongan selama masa perkuliahan.
3. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., yang telah memberikan arahan dan nasihat yang sangat berharga.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerjasama, dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan dukungan dalam pengembangan akademik penulis.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional atas perhatian dan bantuannya yang sangat berharga dalam penyelesaian tesis ini.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.AP., selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang senantiasa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ix
FORM PERSETUJUAN REVISI JUDUL	x
FORM PERSETUJUAN REVISI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 manfaat teoritis.....	6
1.4.2 praktis.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB I: Pendahuluan	7
BAB II: Tinjauan Pustaka	7

BAB III: Metodologi Penelitian.....	7
BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan	8
BAB V: Penutup.....	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kerangka teori.....	13
2.2.1 pengertian pelayanan publik	13
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.2.4 Tujuan Pelayanan Publik.....	19
2.2.5 Asas Asas Pelayanan Publik.....	19
2.2.6 Standar Pelayanan Publik.....	20
2.2.7 Prinsip-Prinsip kualitas pelayanan	22
2.2.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	23
2.2.9 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.10 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.11 Transportasi Dan Angkutan Umum.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan penelitian	30
3.2 Penentuan Informan	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Fokus Penelitian.....	33
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	33

3.6 Keabsahan Data.....	37
3.7 lokasi penelitian	37
3.8 Waktu Penelitian	38
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum MRT	39
4.1.1 Profil Stasiun MRT Lebak Bulus	42
4.1.2 Visi Dan Misi MRT Lebak Bulus.....	43
4.1.3 Tugas Pokok MRT Lebak Bulus	44
4.1.4 Struktur Organisasi MRT Lebak Bulus	45
4.1.5 Data Kereta Di MRT Lebak Bulus.....	46
4.1.6 Jadwal Keberangkatan Kereta di Stasiun Lebak Bulus	47
4.2 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Mass Rapid Transit (MRT) Lebak Bulus	48
4.2.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	48
4.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	56
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	60
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	64
4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati)	68
4.3 Pembahasan.....	72
4.3.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	73
4.3.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	74
4.3.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	75
4.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	76
4.3.5 <i>Empathy</i> (Empati)	77
BAB V.....	78

PENUTUP.....	78
5.1 kesimpulan	78
5.2 Saran.....	80
5.2.1 Saran Teoritis	80
5.2.2 saran praktis	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR TABEL

Table 1.1 Table pengguna MRT dari Tahun 2022-2024.....	4
Table 2.1Tabel Peneliti Terdahulu	10
Table 4.0.1Tabel Analisis Fasilitas Stasiun.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Antrian Mesin Tab Kartu MRT	5
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data (Interactive Model).....	35
Gambar 4. 1 Rute Pembangunan Jalur MRT	39
Gambar 4. 2 Stasiun MRT	42
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi MRT Lebak Bulus	45
Gambar 4. 4 Foto Rangkaian kereta di MRT lebak bulus	46
Gambar 4. 5 Kondisi Tempat Parkir Resmi MRT	50

