

Bulan :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

2	0	1	9
---	---	---	---



SUBBAGIAN HUMAS

Tanggal :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Kompas	Sindo	Tempo
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		Indopos	Pos Kota	Warta Kota

Bukan Sekedar Meningkatkan Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibangun MRT diklaim berhasil mendorong pengguna untuk tertib.

Francisco Rosarians

francisco@tempo.co.id

JAKARTA -- PT MRT Jakarta berupaya meningkatkan pelayanan agar bisa menjadi operator transportasi tingkat dunia. Untuk itu, perusahaan ini menargetkan pada 2023 kereta Moda Raya Terpadu (MRT) mampu mengangkut 173 ribu penumpang per hari.

"Saat ini baru sekitar 65 ribu penumpang per hari," kata Direktur Operasional dan Pemeliharaan PT MRT Jakarta, Muhammad Effendi, di Depo Lebak Bulus, Jakarta Selatan, akhir pekan lalu. "Pada 2020 diharapkan bisa tembus 100 ribu penumpang."

Effendi optimistis target untuk 2023 itu dapat dipenuhi. Sejak beroperasi pada Maret lalu, ketepatan waktu tiba kereta MRT di setiap stasiun mencapai

99,86 persen. Sedangkan ketepatan waktu perjalanan mencapai 99,91 persen dan ketepatan waktu jeda antarkereta 99,87 persen. Ia yakin capaian itu bisa menjadi daya tarik agar masyarakat beralih ke transportasi publik.

Effendi mengatakan masalah keamanan turut menjadi perhatian PT MRT. Karena itu, perusahaannya terus meningkatkan standar pengamanan melalui kamera pengawas dan personel keamanan. Begitu juga dengan prosedur pemeriksaan penumpang. "Kami *zero accident*," ujar dia. "Hingga saat ini belum pernah ada pencurian di kereta atau stasiun MRT."

Effendi mengklaim prosedur pelayanan yang dibangun perusahaannya berhasil membentuk pengguna MRT untuk tertib. Misalnya, saat menggunakan elevator, pembelian

tiket, masuk *gate* stasiun, dan masuk gerbong kereta. "Kalau tertib, pasti menimbulkan rasa nyaman. Jadi, masyarakat akan lebih tertarik naik MRT dibanding pakai kendaraan pribadi."

Selain itu, PT MRT terus berkomunikasi dengan pemerintah DKI Jakarta untuk kebijakan pembangunan yang berpihak pada penggunaan transportasi umum. Beberapa di antaranya adalah pembangunan trotoar yang nyaman bagi pejalan kaki, penambahan kantong parkir di sekitar stasiun MRT, dan peningkatan biaya penggunaan kendaraan pribadi.

Pemerintah Jakarta sejauh ini telah mengajukan anggaran Rp 1,1 triliun kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah untuk merevitalisasi dan membangun 103,7 kilometer trotoar pada 2020. Menurut Kepala Dinas

Bina Marga DKI Jakarta, Harri Nugroho, program ini memang dimaksudkan untuk meningkatkan penggunaan transportasi publik. "Ini untuk akses pejalan kaki ke MRT, LRT, dan BRT," kata dia.

Pengamat transportasi Jakarta, Azas Tigor Nainggolan, menilai peningkatan jumlah penumpang justru akan menjadi uji coba terhadap konsistensi kualitas layanan kereta MRT. Menurut dia, PT Transjakarta dan PT Commuter Indonesia pernah membentuk kebiasaan pada penumpang untuk antre dan tertib. Tapi kedua perusahaan itu terbukti kewalahan menangani kebiasaan buruk penumpang bus Transjakarta dan kereta Commuter Line Jabodetabek.

"Ketika penumpang sedikit, kemungkinan antre

Bulan :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

2 0 1 9



SUBBAGIAN HUMAS

Tanggal :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Kompas	Sindo	Tempo
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		Indopos	Pos Kota	Warta Kota

Bukan Sekedar Meningkatkan Pelayanan

bisa dilakukan. Tapi coba lihat saat penumpang sudah membludak, lalu jumlah armada dan ketepatan waktunya minim. *Habit* orang akan kembali jadi tak tertib," kata Azas.

Pekerja di kawasan Sudirman, Michael Wijaya, mengatakan kereta MRT

jadi pilihan transportasi karena memberikan kenyamanan. Selain jadwal operasional yang tak pernah meleset, menurut dia, kondisi stasiun dan kereta MRT terjaga bersih dan rapi. "Enak, kaya sedang di negara lain. Teratur semua. Praktis," kata dia. ●

Waktu jeda antarkereta: 5-10 menit

- » Waktu tempuh: 30 menit
- » Jumlah perjalanan: 219 perjalanan
- » Waktu operasional: 05.00-24.00 WIB

Kecepatan

- » Di atas rel layang: 100 kilometer per jam
- » Di atas rel bawah tanah: 80 kilometer per jam
- » Jumlah penumpang harian: 41,2-109 ribu orang (1-27 Oktober 2019)
- » Rata-rata harian: 65 ribu orang

Pengembangan PT MRT

- » Pembangunan rute
 - Koridor selatan-utara: 25 kilometer dengan 21 stasiun
 - Koridor timur-barat: 87 kilometer dengan 41 stasiun
 - Target 2030:
 - 245 kilometer di dalam DKI Jakarta
 - 175 kilometer di sekitar DKI Jakarta
- » Teknologi
 - *Tunnel* antigempa: mampu bertahan dari gempa berkekuatan 9 skala Richter
 - Stasiun antibanjir: mampu menghadapi banjir 200 tahunan
 - Kereta tanpa awak:
 - Kereta MRT dioperasikan dari pusat kontrol.
 - kendali bisa diambil alih oleh masinis hanya dalam kondisi khusus.
 - Sistem *air conditioning*
 - Kipas *tunnel*
 - *Multitrip ticket*
- » Sumber daya manusia
 - Pelatihan antiteror dan evakuasi dengan Detasemen Khusus Antiteror 88 dan Komando Pasukan Khusus TNI
 - Pelatihan masinis di Malaysia
 - Pelatihan manajerial di Hong Kong
 - Pelatihan konstruksi di Singapura
 - Pelatihan riset perencanaan di Australia
 - Pelatihan beberapa bidang di Jepang
 - Kolaborasi pengembangan bersama Korea Selatan, Jepang, dan Hong Kong

● SUMBER: WAWANCARA DAN PT MRT JAKARTA

Untuk Kelas Dunia

PT MRT Jakarta siap menjadi operator transportasi publik kelas dunia. Berbagai strategi dijalankan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan kereta *mass rapid transit*.

Kondisi Jakarta Saat Ini

- » Populasi: 10,7 juta jiwa
 - Jumlah penduduk saat malam hari: 10,1 juta jiwa
 - Jumlah penduduk saat siang hari: 14,5 juta jiwa
 - Jumlah pengguna kendaraan pribadi: 76 persen
 - Rasio peningkatan kendaraan di jalan: 8,75 persen per tahun
 - Rasio peningkatan jumlah badan jalan: 0,01 persen per tahun
 - Polusi udara dari asap kendaraan bermotor: 80 persen

Kondisi MRT Saat Ini

- » Jumlah kereta: 16 set
 - Aktif: 14 set per hari
 - Cadangan: 2 set per hari
 - Jumlah gerbong: 6 gerbong
 - Total kapasitas per kereta: 1.800 orang
- » Rute: Lebak Bulus-Bundaran HI
 - Panjang: 16 kilometer
 - Jumlah stasiun: 13 stasiun
 - Harga tiket: Rp 14 ribu