

PENGARUH KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA DAN STATUS SOSIAL EKONOMI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI PENGGUNA FASILITAS HALTE TRANSJAKARTA BLOK M

Amelia Damayanti, Ari Subowo

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public transportation plays a crucial role in urban mobility, including Transjakarta, Indonesia's largest public transportation system. However, the Blok M Transjakarta bus stop still faces inequities in facilities, such as limited seating, lighting, route information, and disability access. This study aims to analyze the influence of the availability of facilities and infrastructure (X1) and socioeconomic status (X2) on public satisfaction (Y). The method used was a quantitative approach, with a survey of 97 active Transjakarta users. Variables were measured using a questionnaire covering aspects of bus stop facilities, socioeconomic characteristics, and service satisfaction. The analysis included validity and reliability tests, Spearman correlation, multiple regression, and the coefficient of determination. The results showed that the availability of facilities and infrastructure had a strong and significant influence on public satisfaction, while socioeconomic status had no direct effect. These findings emphasize the importance of improving bus stop physical facilities, security, clarity of information, and accessibility for people with disabilities to improve service quality and user satisfaction.

Keywords: *Facilities and Infrastructure, Public Satisfaction, Transjakarta*

PENDAHULUAN

Pada zaman dulu, moda transportasi darat di Jakarta masih didominasi oleh bus kota, metromini, kopaja, mikrolet, bajaj, dan ojek pangkalan. Meskipun menjadi sarana utama mobilitas masyarakat, transportasi ini sering kali berjalan dengan kondisi yang semrawut dan tidak teratur.

Banyak armada yang beroperasi tanpa standar kelayakan, sopir mengemudi ugal-ugalan demi mengejar setoran, serta kebiasaan menaikkan dan menurunkan penumpang sembarangan di tengah jalan. Tidak adanya jadwal keberangkatan yang pasti, keamanan yang rendah, serta minimnya kenyamanan membuat

masyarakat kurang percaya pada transportasi umum. Selain itu, tidak adanya standar pelayanan membuat penumpang merasa kurang aman dan nyaman. Situasi ini memperparah kemacetan lalu lintas Jakarta, sekaligus menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.

Secara regulasi, penyelenggaraan transportasi darat pada masa itu masih mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Namun, implementasi kebijakan tersebut dinilai belum mampu menjawab tantangan meningkatnya mobilitas di Jakarta. Lemahnya pengawasan dan standar pelayanan membuat regulasi ini tidak efektif dalam mengendalikan pertumbuhan kendaraan pribadi maupun memperbaiki kualitas angkutan umum. Situasi inilah yang kemudian mendorong Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mencari terobosan baru dalam sistem transportasi perkotaan.

Melihat permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan sistem Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta pada 15 Januari 2004 sebagai alternatif transportasi umum yang lebih efisien dan terjangkau. Menurut Vanessa & Prabantari (2020), Transjakarta—yang juga dikenal sebagai Busway—merupakan moda transportasi publik yang disediakan untuk masyarakat Jakarta dengan tarif yang relatif murah dan diharapkan mampu membantu mengurangi tingkat kemacetan di wilayah DKI Jakarta.

Sistem ini dirancang dengan jalur khusus agar bus dapat beroperasi tanpa terhambat kemacetan, serta dilengkapi layanan yang terintegrasi dengan moda transportasi lain seperti MRT dan KRL.

Sepanjang tahun 2024, Transjakarta berhasil mencatatkan prestasi dengan jumlah pelanggan yang mencapai 371 juta orang. Angka ini menunjukkan peningkatan sekitar 30 persen dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya berada di angka 285 juta pelanggan. Direktur Utama PT Transportasi Jakarta (Transjakarta), Welfizon Yuza, menjelaskan bahwa capaian tersebut merupakan angka tertinggi yang pernah diraih dalam beberapa tahun terakhir dan menjadi bukti nyata bahwa Transjakarta semakin dipercaya serta diminati oleh masyarakat sebagai moda transportasi publik andalan di Jakarta.



Gambar 1. 1 Rata-Rata Jumlah Pengguna Transjakarta Sepanjang Tahun 2024

Sumber: Antara - Kantor Berita Indonesia, 2025

Sebagai moda transportasi publik andalan warga Jakarta yang melayani banyak penumpang setiap harinya, terutama di wilayah dengan jumlah penduduk tinggi, hal tersebut tetap perlu diimbangi dengan perhatian serius terhadap kondisi sarana dan prasarana yang tersedia. Pertumbuhan jumlah penumpang yang terus meningkat

tentu menuntut ketersediaan fasilitas yang lebih memadai, baik dari segi kenyamanan maupun keamanan, agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Salah satu contoh yang masih menjadi perhatian adalah kondisi sarana dan prasarana di Halte Blok M, yang meskipun merupakan salah satu halte pusat dan cukup vital, masih ditemukan beberapa kekurangan dalam fasilitas pendukungnya. Kekurangan tersebut berpotensi mengurangi kenyamanan pengguna, khususnya bagi mereka yang setiap hari mengandalkan Transjakarta sebagai moda transportasi utama.



Gambar 1. 2 Daftar 8 Rute Transjakarta di Koridor Utama dengan Jumlah Penumpang Terbanyak Tahun 2024

Sumber: Instagram Dataindonesia_id, 2024

Tingginya volume pengguna di koridor ini menunjukkan bahwa jalur Blok M– Kota menjadi salah satu rute paling sibuk dan paling banyak dipilih oleh masyarakat Jakarta. Kondisi tersebut seharusnya diimbangi dengan perhatian yang lebih serius terhadap ketersediaan sarana dan prasarana. Namun, di lapangan masih ditemukan berbagai kekurangan pada Halte Blok M yang merupakan titik awal sekaligus simpul penting koridor ini.

Beberapa pengguna mengeluhkan minimnya tempat duduk, ruang tunggu

yang sempit saat jam sibuk, serta kurangnya akses ramah disabilitas dan informasi penumpang digital (Tempo.com, 2023). Dalam salah satu laporan investigasi media, disebutkan bahwa Halte Blok M masih belum memiliki jalur khusus pengguna disabilitas yang sesuai standar, serta akses tangga dan lift yang belum berfungsi optimal. Selain itu, tidak ada jadwal kedatangan bus yang terpampang secara real-time, yang menyebabkan kebingungan bagi pengguna baru (Kompas.com, 2023). Ketidakmerataan ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan (Fahmy Idris & S.Salju, 2023). Selain berdampak pada kepuasan masyarakat, ketidakmerataan sarana dan prasarana juga dapat menurunkan frekuensi pengguna moda publik (Firdaus et al., 2023).

Apabila fasilitas yang ada tidak mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna, maka dikhawatirkan masyarakat akan kembali beralih menggunakan kendaraan pribadi. Kondisi ini tentu akan berdampak pada meningkatnya volume lalu lintas di jalan raya dan justru memperparah tingkat kemacetan di Jakarta. Dengan demikian, keberhasilan Transjakarta sebagai moda transportasi massal dalam mengurangi kemacetan sangat bergantung pada sejauh mana penyedia layanan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas sarana serta prasarana yang tersedia di setiap halte.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ngurah et al., 2022) dimana

meneliti pengaruh dari sarana dan prasarana terhadap frekuensi penggunaan oleh masyarakat. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian (Firdaus et al., 2023) dimana meneliti pengaruh ketersediaan dan pemerataan sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan publik terhadap frekuensi penggunaan transportasi umum menemukan hasil bahwa sarana dan prasarana yang tidak merata secara signifikan menurunkan kepuasan masyarakat dan frekuensi penggunaan transportasi publik.

Selain itu, aspek status sosial-ekonomi juga belum banyak dikaji, padahal faktor tersebut sangat mungkin memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi publik. Perbedaan latar belakang sosial-ekonomi, misalnya, dapat membuat masyarakat menilai fasilitas halte dengan cara yang berbeda: kelompok dengan status ekonomi lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi fasilitas yang lebih lengkap, sementara kelompok ekonomi menengah ke bawah lebih menekankan keterjangkauan tarif.

Pemilihan judul dan lokasi penelitian didasarkan pada relevansi kasus yang nyata di lapangan. Halte Blok M dipilih karena merupakan salah satu simpul transportasi terbesar di Jakarta Selatan, yang menghubungkan Koridor 1 (Blok M–Kota) dengan MRT Jakarta, angkutan kota, dan moda transportasi lain. Tingginya volume penumpang di halte ini menjadikannya representatif untuk

mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Transjakarta. Selain itu, meskipun halte ini telah mengalami revitalisasi sejak tahun 2022, masih terdapat persoalan ketidakmerataan fasilitas yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji secara empiris pengaruh ketidakmerataan sarana prasarana dan status sosial-ekonomi terhadap kepuasan masyarakat, tetapi juga menghadirkan kebaruan dalam melihat pengaruh antara fasilitas halte, faktor sosial-ekonomi, pengaruh sosial, kepuasan, dan frekuensi penggunaan transportasi publik di Jakarta.

Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh antara ketersediaan sarana prasarana dengan kepuasan masyarakat pengguna halte Transjakarta Blok M?
2. Apakah ada pengaruh antara status sosial ekonomi dengan kepuasan masyarakat pengguna halte Transjakarta Blok M?
3. Apakah ada pengaruh antara ketersediaan sarana prasarana dan status sosial ekonomi dengan kepuasan masyarakat pengguna halte Transjakarta Blok M?

Kajian Teori

1) Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu konsep kunci dalam kajian pelayanan publik. Kotler (2000) menjelaskan bahwa kepuasan muncul sebagai respon emosional—baik rasa puas maupun kecewa—yang timbul setelah seseorang membandingkan persepsi atau pengalamannya terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan yang ia miliki sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat dapat dipahami sebagai tingkat perasaan yang dialami masyarakat setelah menerima pelayanan yang dibandingkan dengan ekspektasi mereka (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui sejumlah indikator yang menunjukkan kualitas pengalaman mereka dalam menggunakan layanan publik. Indikator tersebut antara lain kenyamanan, yang mencakup suasana pelayanan yang menyenangkan serta fasilitas yang mendukung; keamanan, yaitu adanya jaminan bebas dari gangguan atau risiko selama menggunakan layanan; ketepatan waktu, yakni kesesuaian antara waktu pelayanan dengan yang dijanjikan; keramahan petugas, yang terlihat dari sikap ramah, sopan, dan kesediaan membantu; serta kepuasan terhadap fasilitas penunjang seperti kebersihan, kelengkapan, dan

kemudahan akses. Indikator-indikator ini memberikan gambaran konkret mengenai aspek-aspek yang langsung dirasakan masyarakat ketika berinteraksi dengan layanan.

Selain indikator, kepuasan masyarakat juga memiliki ciri-ciri yang dapat dikenali. Masyarakat yang merasa puas cenderung akan menggunakan kembali layanan publik yang sama dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Mereka juga menunjukkan loyalitas, tingkat keluhan yang relatif rendah, serta adanya persepsi positif terhadap instansi pemberi layanan. Jika pun muncul keluhan, biasanya dapat diselesaikan dengan lebih mudah karena adanya rasa percaya terhadap penyedia layanan. Dengan demikian, ciri-ciri tersebut menjadi refleksi nyata dari kepuasan yang dirasakan masyarakat.

Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Faktor kualitas pelayanan memegang peran utama, yang mencakup kompetensi, kecepatan, dan keramahan petugas dalam memberikan layanan. Faktor fasilitas sarana dan prasarana juga berpengaruh karena ketersediaan, kebersihan, dan kelayakan fasilitas menjadi bagian dari pengalaman masyarakat. Prosedur pelayanan yang sederhana, jelas, dan pasti turut memperkuat kepuasan, sementara keterjangkauan biaya, bila terdapat pungutan resmi, juga menjadi pertimbangan masyarakat. Di samping itu, keadilan dan

transparansi dalam pelayanan memastikan bahwa setiap pengguna memperoleh perlakuan yang merata dan tidak diskriminatif.

Dengan demikian, kepuasan masyarakat bukan hanya sekadar hasil dari terpenuhinya kebutuhan dasar, tetapi juga merupakan respon emosional yang dipengaruhi oleh indikator layanan, ciri-ciri perilaku masyarakat setelah menerima layanan, serta faktor-faktor eksternal yang membentuk persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik.

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan dua komponen utama dalam sistem transportasi. Sarana mencakup kendaraan dan alat yang digunakan untuk mobilitas, seperti bus, kereta, dan kapal. Sementara itu, prasarana meliputi seluruh infrastruktur pendukung seperti jalan, halte, terminal, jembatan, serta fasilitas pendukung lainnya yang memungkinkan kelancaran arus transportasi. Menurut (M Khusaini, 2012), sarana dan prasarana transportasi merupakan sistem terpadu yang saling melengkapi. (M Khusaini, 2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan transportasi tidak hanya bergantung pada kendaraan yang digunakan, tetapi juga pada kelengkapan prasarana pendukung yang menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna. Transportasi publik perkotaan seperti Transjakarta, prasarana mencakup halte, ruang tunggu, jalur Busway, papan informasi jadwal, dan fasilitas akses

disabilitas.

Pentingnya sarana dan prasarana ditunjukkan pula oleh (Tamin, 2008) yang menyebut bahwa efisiensi sistem transportasi ditentukan oleh kelancaran transfer antar moda serta aksesibilitas titik awal dan tujuan perjalanan. Ketika halte tidak terdistribusi secara merata, tidak memiliki fasilitas memadai seperti tempat duduk, pencahayaan, informasi rute, atau akses untuk penyandang disabilitas, hal ini akan berdampak langsung pada penilaian negatif pengguna terhadap layanan tersebut (Saputro & Kusuma, 2023).

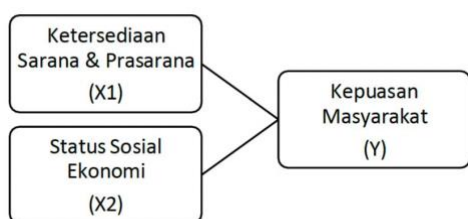
3) Status Sosial Ekonomi

Status sosial ekonomi (SES) menggambarkan posisi seseorang atau kelompok dalam struktur sosial yang umumnya dilihat dari kombinasi sumber daya ekonomi dan sosial, seperti tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan pendapatan (Horton & Hunt, 1984; Soekanto, 2006). Dalam konteks layanan publik, perbedaan SES dapat memengaruhi akses, ekspektasi, dan standar penilaian terhadap kualitas layanan. Kelompok dengan pekerjaan dan pendapatan lebih mapan cenderung memiliki ekspektasi lebih tinggi, sedangkan kelompok lainnya lebih menekankan keterjangkauan dan kemudahan akses.

Namun, dalam penelitian ini indikator pendidikan tidak digunakan untuk mengukur kemampuan memahami informasi layanan, karena pemahaman tersebut lebih ditentukan oleh pengalaman atau familiaritas menggunakan transportasi

publik. Oleh karena itu, variabel Status Sosial Ekonomi (X2) dioperasionalkan melalui indikator pekerjaan dan pendapatan, sedangkan pendidikan terakhir dicatat sebagai karakteristik responden. Dengan operasionalisasi tersebut, penelitian ini menguji apakah perbedaan status sosial ekonomi (pekerjaan dan pendapatan) berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan fasilitas Halte Transjakarta Blok M.

4) Kerangka Teori dan Hipotesis



Gambar 1. 3 Bagan Kerangka Teori

Sumber: Peneliti, 2025

Menurut Sugiyono (2023), hipotesis merupakan dugaan sementara atas rumusan masalah penelitian yang sebelumnya telah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Disebut sementara karena kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui data empiris yang didukung teori. Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi publik dipengaruhi oleh pengalaman layanan yang diterima, termasuk ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana halte. Uraian kondisi Halte Transjakarta Blok M menunjukkan masih adanya kekurangan fasilitas (misalnya keterbatasan tempat duduk, ruang tunggu,

akses disabilitas, serta informasi jadwal/rute) yang secara logis dapat menurunkan kenyamanan dan persepsi kualitas layanan, sehingga diduga memengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, status sosial ekonomi pengguna membentuk ekspektasi dan standar penilaian terhadap layanan; pengguna dengan status sosial ekonomi lebih tinggi cenderung memiliki harapan lebih tinggi terhadap kenyamanan, keamanan, kebersihan, dan kelengkapan sarana prasarana, sedangkan kelompok dengan status sosial ekonomi lebih rendah lebih menekankan keterjangkauan dan aksesibilitas. Atas dasar hubungan teoritis dan temuan awal tersebut, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut.

H1: Diduga ketersediaan sarana dan prasarana di halte Transjakarta Blok M (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna transportasi publik (Y).

H2: Diduga status sosial ekonomi masyarakat pengguna Transjakarta di Halte Blok M (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna transportasi publik (Y).

H3: Diduga ketersediaan sarana dan prasarana di Halte Transjakarta Blok M (X1) dan status sosial ekonomi masyarakat pengguna Transjakarta di Halte Blok M (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat transportasi publik (Y).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam menguji pengaruh ketidakmerataan sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat dan frekuensi penggunaan. Penelitian kuantitatif adalah metode riset yang berfokus pada data numerikal dengan analisis statistik (Sugiyono, 2023).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan Transjakarta yang menggunakan Halte Blok M sebagai titik keberangkatan, transit, atau tujuan akhir. Halte Blok M dipilih karena merupakan salah satu simpul transportasi utama dalam jaringan Transjakarta, khususnya pada Koridor 1 (Blok M – Kota), dan terhubung dengan moda transportasi lain seperti MRT Jakarta dan angkutan kota.

Pada penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah pengguna layanan Transjakarta di Halte Blok M. Mengingat jumlah populasi pengguna Transjakarta sangat besar dan tidak dapat dipastikan secara pasti jumlah harian pastinya di halte tersebut, maka peneliti menggunakan metode pendekatan estimasi dan teknik *non-probability sampling*. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling*, karena penelitian dapat menjangkau responden yang benar-benar memenuhi kriteria yang dibutuhkan sehingga data yang diperoleh lebih tepat sasaran, valid secara substansi, dan mampu menjawab rumusan masalah penelitian secara lebih efektif. Selain itu, metode ini juga lebih efisien

digunakan ketika akses terhadap seluruh populasi terbatas atau ketika penelitian membutuhkan responden dengan karakteristik khusus. Untuk menentukan ukuran sampel, digunakan rumus Lemeshow dikarenakan sesuai dengan kondisi dimana tidak diketahuinya jumlah populasi namun tetap mengutamakan tingkat kepercayaan dan presisi yang tinggi dalam penelitian (Lemeshow et al., 1990).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini disesuaikan dengan karakteristik populasi yang luas dan heterogen, serta ketidakpastian jumlah pastinya (Sugiyono, 2023). Pertimbangan dalam penentuan sampel adalah berusia minimal 17 tahun, menggunakan layanan Transjakarta melalui Halte Blok M, pernah menggunakan Transjakarta minimal dua atau tiga kali dalam 3 bulan terakhir.

Jenis data yang dipakai pada riset ini adalah jenis data kuantitatif yang mana data ataupun informasi yang telah didapatkan berupa angka yang tahapannya melalui proses statistik. Jenis data kuantitatif digunakan agar dapat menemukan data bahwasanya terdapat pengaruh ketidakmerataan sarana dan prasarana halte Transjakarta Blok M terhadap kepuasan masyarakat dan frekuensi penggunaan. Data kuantitatif tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan *Google Form*.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber

pertama, yaitu responden yang merupakan pengguna Transjakarta di Halte Blok M. Data ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan *Google Form* dengan menggunakan Skala Likert 1–5. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen, laporan resmi, maupun layanan data- data terkait halte Transjakarta, khususnya Halte Blok M.

Skala pengukuran adalah acuan yang dipakai peneliti dalam penentuan interval pada satuan alat ukur dengan dihasilkannya data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai alat ukur. Menurut Sugiyo (2023), Skala Likert berfungsi untuk menilai sikap, pandangan, serta persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Melalui skala ini, responden diminta menunjukkan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Setiap item dalam kuesioner dievaluasi menggunakan lima pilihan jawaban pada Skala Likert, dengan ketentuan sebagai berikut:

Skor	Kategori
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Tabel 1.1 Skor Skala Likert
Sumber: Sugiyo, 2023

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur penting dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dan

valid guna menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan Kuesioner (Angket) melalui *Google Form*. Kuesioner dianggap sebagai salah satu teknik pengumpulan data yang cara kerjanya yaitu dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Selain itu, kuesioner dapat dikatakan merupakan alat pengukuran data yang efisien bila peneliti memahami jelas yang digunakan dalam penelitian dan mengerti apa yang diukur serta diharapkan dari responden (Sugiyo, 2023). Selain kuesioner, pengumpulan data juga dilakukan melalui dokumentasi data sekunder berupa laporan dan data terkait halte Transjakarta Blok M.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) benar-benar mengukur aspek yang memang ingin diteliti. Sementara itu, uji reliabilitas bertujuan menilai sejauh mana instrumen tersebut menghasilkan data yang stabil dan konsisten ketika dilakukan pengukuran ulang. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada instrumen variabel sarana dan prasarana (X1) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y).

Korelasi Rank Spearman digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel status sosial ekonomi (X2) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y). Metode ini dipilih karena data berskala ordinal dan bertujuan melihat kekuatan serta arah pengaruh antar variabel.

Korelasi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh kedua variabel, yaitu sarana prasarana (X1) dan status sosial ekonomi (X2), secara bersamaan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Teknik analisis ini digunakan untuk melihat sejauh mana kedua variabel independen tersebut memberikan kontribusi ketika diuji secara simultan.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (X1 dan X2) dalam menerangkan pengaruhnya terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Nilai koefisien ini menggambarkan besarnya variasi kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh faktor ketersediaan sarana prasarana serta status sosial ekonomi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas dengan jumlah responden (n) = 97 dan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), diperoleh nilai r -tabel sebesar 0,200. Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah jika r -hitung > r -tabel maka item pernyataan dinyatakan valid. Pada variabel Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1) yang terdiri dari 9 butir pernyataan (X1.1–X1.9), nilai r -hitung berada pada rentang 0,340 sampai 0,788 dan seluruhnya lebih besar dari r -tabel 0,200 dengan nilai signifikansi 0,000, sehingga semua item pada variabel X1 dinyatakan valid.

Pada variabel Status Sosial Ekonomi (X2), seluruh butir pernyataan (X2.1–X2.4) memiliki nilai r -hitung masing-masing 0,645; 0,680; 0,822; dan 0,791 yang semuanya lebih besar dari r -tabel 0,200, serta nilai signifikansi berada di bawah 0,05. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel X2 dinyatakan valid untuk mengukur status sosial ekonomi responden.

Sementara itu, pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y), seluruh butir pernyataan (Y1–Y10) juga menunjukkan nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel 0,200 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) 0,000 ($< 0,05$), sehingga seluruh indikator variabel Y dinyatakan valid. Nilai r -hitung tertinggi terdapat pada item Y4 sebesar 0,765, sedangkan nilai terendah terdapat pada item Y1 sebesar 0,422, namun tetap melebihi r -tabel sehingga tetap valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 3.1 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,804	9	Reliabel

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,713	4	Reliabel

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,831	10	Reliabel

Hasil uji reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa variabel Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1) yang terdiri dari 9 butir pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,804. Karena nilai tersebut lebih besar dari batas 0,60, maka seluruh item pada variabel X1 dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Pada variabel Status Sosial Ekonomi (X2) yang terdiri dari 4 butir pernyataan, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,713. Nilai ini juga melebihi 0,60, sehingga instrumen pada variabel X2 dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur indikator pekerjaan dan pendapatan responden.

Sementara itu, variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang terdiri dari 10 butir pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,831. Dengan nilai alpha yang lebih besar dari 0,60, maka instrumen variabel Y dinyatakan reliabel, artinya seluruh item memiliki konsistensi internal yang tinggi dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

3. Pengujian Hipotesis (Spearman Rank) dan Pembahasan

Penelitian ini berfokus pada masalah pelayanan publik di Halte Transjakarta Blok M, sehingga peneliti bertujuan untuk menganalisis data statistik terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap

ketersediaan sarana dan prasarana di halte tersebut dengan menggunakan teknik non-parametrik. Beberapa uji statistik yang digunakan meliputi tabulasi silang, korelasi Rank Spearman, korelasi berganda, dan koefisien determinasi. Seluruh analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS.

a. Pengaruh Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)

		TotalX1	TotalY
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.602**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	97	97
TotalY	Correlation Coefficient	.602**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	97	97

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 3.2 Hasil Uji Spearman Rank X1 dengan Y

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman's rho, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,713 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara ketersediaan sarana dan prasarana (X1) dengan kepuasan masyarakat (Y).

Nilai koefisien sebesar 0,713 menunjukkan bahwa pengaruh antara kedua variabel termasuk kategori kuat dan positif, yang berarti semakin tinggi Tingkat ketersediaan sarana dan prasarana di Halte TransJakarta Blok M, maka akan semakin tinggi juga kepuasan dari masyarakat.

b. Pengaruh Status Sosial Ekonomi

(X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)

		Total_X2	Total_Y
Spearman's rho	Total_X2	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.193
		N	97
Total_Y	Total_Y	Correlation Coefficient	.193
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	97

Tabel 3.3 Hasil Uji Spearman Rank X2 dengan Y

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman's rho, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,193 dengan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0,030. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (Sig. > 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara status sosial ekonomi (X2) dengan kepuasan masyarakat (Y).

Nilai koefisien sebesar 0,193 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel termasuk dalam kategori sangat lemah, yang berarti bahwa peningkatan status sosial ekonomi tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap tingkat kepuasan masyarakat, atau dengan kata lain hubungan yang terjadi tidak cukup kuat untuk disimpulkan sebagai pengaruh yang nyata.

c. Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana (X1) dan Status Sosial Ekonomi (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.522	.512	3.571

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Tabel 3.4 Hasil Koefisien Determinasi X1 dan X2 dengan Y

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1) dan Status Sosial Ekonomi (X2) secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 48,6%. Selain itu, diperoleh nilai F Change sebesar 44,442 dengan nilai signifikan (Sig. F Change) sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 (Sig. < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara statistik, sehingga kedua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji parsial, hanya variabel Ketersediaan Sarana dan Prasarana (X1) yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, variabel Status Sosial Ekonomi (X2) tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara langsung, sehingga kontribusinya dalam model lebih kecil dibandingkan variabel X1.

Dari hasil penelitian di atas, memang menunjukkan bahwa variabel Status Sosial Ekonomi (X2) tidak memiliki pengaruh langsung terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Namun demikian, temuan ini tidak menutup kemungkinan bahwa

status sosial ekonomi memiliki pengaruh tidak langsung yang bekerja melalui variabel lain, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana. Dalam teori pelayanan publik dan pembangunan sosial, status sosial ekonomi sering kali memengaruhi tingkat akses, keterlibatan, serta kapasitas masyarakat dalam memperoleh atau memanfaatkan infrastruktur publik. Dengan kata lain, status sosial ekonomi mungkin tidak secara langsung membentuk persepsi kepuasan, tetapi dapat memengaruhi seberapa besar akses masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan mereka.

Masyarakat dengan status sosial ekonomi yang lebih tinggi umumnya memiliki akses informasi, sumber daya, jaringan sosial, dan kemampuan advokasi yang lebih kuat, sehingga lebih mampu mendorong peningkatan atau penyediaan sarpras publik di lingkungannya. Sebaliknya, kelompok dengan status sosial ekonomi rendah sering mengalami hambatan struktural dalam berpartisipasi dalam proses perencanaan atau pengawasan layanan publik, sehingga akses mereka terhadap sarpras cenderung lebih terbatas. Dari sini bisa terlihat adanya perbedaan sarana dan prasarana yang diterima antar kelompok masyarakat dan menjelaskan bagaimana status sosial ekonomi secara tidak langsung memengaruhi tingkat kepuasan layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Setianto & Fahmi (2023) dalam *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*

Menunjukkan menjelaskan status sosial ekonomi berpengaruh terhadap kemudahan akses dan pemanfaatan pelayanan publik, di mana masyarakat dengan kondisi ekonomi lebih tinggi memiliki akses lebih baik terhadap fasilitas pelayanan (Setianto & Fahmi, 2023). Di sisi lain, dijelaskan juga oleh penelitian Ningsih dan Arif (2022) yang membahas dampak kemiskinan terhadap akses sarana kesehatan; penelitian ini menegaskan bahwa status ekonomi rendah membatasi akses masyarakat terhadap fasilitas publik yang memadai (Ningsih & Arif, 2022). Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa status sosial ekonomi dapat memengaruhi kualitas atau keterjangkauan sarpras yang tersedia bagi kelompok masyarakat tertentu, sehingga berdampak tidak langsung pada tingkat kepuasan yang diterima.

Dengan kata lain, ketersediaan sarana dan prasarana memang memiliki peranan yang jauh lebih dominan dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat, tetapi bukan berarti status sosial ekonomi tidak memberikan pengaruh yang berarti.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uji keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian sudah layak digunakan karena seluruh item pada variabel X1, X2, dan Y valid dan reliabel, kemudian hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa X1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y,

sedangkan X2 tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Y, namun secara bersama-sama (simultan) X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y dengan kontribusi penjelasan sebesar 48,6%, sehingga faktor yang paling menentukan kepuasan masyarakat adalah ketersediaan sarana dan prasarana, bukan perbedaan status sosial ekonomi.

Saran

Untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan, Transjakarta dapat memperbaiki kenyamanan area tunggu, meningkatkan kebersihan halte, memperkuat keamanan terutama pada jam sibuk, dan meningkatkan konsistensi ketepatan waktu bus. Peningkatan fasilitas fisik dan kejelasan informasi merupakan langkah utama yang perlu dilakukan agar pengalaman pengguna halte dapat lebih baik dan tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Abbas, K., Asghar, A., & Waqas, M. (2025). MATLAB-BASED SIMULATION AND STATISTICAL ANALYSIS OF FUEL PRICE IMPACT ON URBAN MOBILITY: A STUDY IN LAHORE. In *CONTEMPORARY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCE REVIEW* (Vol. 03, Issue 01).

Ahmed, H., & Abdullahi, A. (n.d.). *Service Quality and Customer Satisfaction in Commercial Transportation Services in Gombe State, Nigeria* *Global Journal of Research in Business Management Research Article Service Quality and Customer Satisfaction in*

Commercial Transportation Services in Gombe State, Nigeria. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15333411>

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2024). *Jumlah Penduduk Jakarta Tahun 2024*. Badan Pusat Statistik.

Dachi, L., Dakhi Sepma, & Elazhari. (2024). PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN TUALANG KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI. *Journal Genta Mulia*, 15(1), 32–331.

Dani Aswara. (2025, February 7). *Penumpang Transjakarta Capai 371,4 Juta di 2024, Rata-rata 1 Juta per Hari*. Tempo.

Fahmy Idris, & S.Salju. (2023). Pengaruh Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 8(1), 71–78. <https://doi.org/10.37541/sosiosains.v7i2.633>

Ferdian, & Susanti. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Frekuensi Penggunaan Transportasi Publik. *Jurnal Transportasi Perkotaan*, 10(1), 45–54.

Firdaus, I., Viri Insy, R., Pembangunan Universitas Alwashliyah, E., Sumatera Utara, M., FITK Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, P., & Author, C. (2023). *Pengaruh Sarana dan Prasarana Serta Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat* (Vol. 4, Issue 3).

Firdausi, M., Firman, D., & Putra, Y. (2021). ANALISIS PEMILIHAN MODA TRANSPORTASI UMUM ANTARA BUS DAN KERETA API TRAYEK KOTA SURABAYA-KOTA YOGYAKARTA. In *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas*

- Madura (Vol. 6, Issue 2).
- Ghozali, I. , & L. H. . (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit UNDIP.
- Kompas.com. (2023). *Halte Transjakarta Blok M Belum Ramah Disabilitas*. Kompas.Com. \lfj, P. J. \ae·rj \, & Bandung. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. www.cvalfabeta.com
- M Khusaini. (2012). *Ekonomi Infrastruktur: Konsep dan Aplikasi*. UMM Press.
- Ngurah, G., Arta, S., Nyoman, I., & Widnyana, S. (2022). *ANALISIS ANGKUTAN UMUM DI KABUPATEN GIANYAR (STUDI KASUS: TRAYEK TERMINAL BATUBULAN-UBUD)*. 14(01), 94–106. <http://www.ojs.unr.ac.id/index.php/>
- Philip Kotler, & Kevin Lane Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran* (13th ed., Vol. 1). Erlangga.
- Pierre Rainer. (2024, May 27). *Pertumbuhan Penduduk DKI Jakarta 0,38% di Tahun 2023, Terendah Nasional*. GoodStats.
- Rahadi, D. R. (2023). *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM)*. Lentera Ilmu Madani.
- Saputro, T. W., & Kusuma, A. (2023). *Kajian Analisis Aksesibilitas Transportasi Publik di Kawasan Cipete Raya*. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 23(3), 2810. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i3.4111>
- Sugiyo. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. www.cvalfabeta.com
- Susan Hanson, G. G. (2004). *The Geography of Urban Transportation* (3rd ed.). The Guilford Press.
- Tejaswi, V. (2024). *Electric vehicle charging behavior: An analysis of workplace charging heterogeneity to improve charging network planning*. Capstone Project Report. www.linkedin.com/in/tejaswivivek/
- Tempo.com. (2023, November 13). *Terminal Blok M Direvitalisasi, Menuju Kawasan Transit pada 2024*. Tempo.Com.
- TomTom Traffic Index. (2024). *Jakarta Traffic Report 2024*. https://www.tomtom.com/en_gb/Traffic-Index/Jakarta-Traffic.
- Tsoriyo, W. W., & Ndagurwa, P. (2024). *Looking beyond household income status: exploring the interplay of income and other drivers of neighbourhood satisfaction in the Gauteng Province of South Africa*. Humanities and Social Sciences Communications, 11(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03943-0>
- Vanessa, B., & Prabantari, K. (2020). *ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI TRANSJAKARTA*. In *Jurnal Transaksi* (Vol. 12, Issue 1).
- Willumsen, O., De Dios Ortúzar, J., & Willumsen, L. G. (n.d.). *Cover design by Sandra Heath RED BOX RULES ARE FOR PROOF STAGE ONLY. DELETE BEFORE FINAL PRINTING. MODELLING TRANSPORT MODELLING TRANSPORT*.
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (n.d.). *SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>