

Perancangan strategi pelayanan jasa transportasi mass rapid transit mrt jakarta menggunakan metode integrasi kano dan GFD = Designing mass rapid transit (MRT) Jakarta transportation service strategy using the integration of kano and GFD method

Satrio Nur Kartikoseno, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20472484&lokasi=lokal>

Abstrak

Pertumbuhan jumlah kendaraan di provinsi DKI Jakarta terus mengalami kenaikan dimana pada tahun 2016 terdapat 18 juta kendaraan bermotor. Untuk mengatasi kemacetan yang terus meningkat setiap tahunnya, pemerintah DKI Jakarta tengah mempersiapkan moda transportasi umum baru yaitu Mass Rapid Transit MRT Jakarta. Salah satu persiapan yang harus diperhatikan MRT Jakarta sebagai penyedia jasa transportasi baru adalah kualitas pelayanan yang optimal sebagai salah satu faktor utama yang menentukan keputusan calon penggunanya dalam memilih jenis transportasi umum. Penelitian ini mengidentifikasi kriteria apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan menggunakan 5 dimensi SERVQUAL dan Model Kano. Terdapat 34 atribut standar kualitas yang disesuaikan dengan standar nasional pelayanan transportasi kereta penumpang perkotaan yaitu PM No. 48 Tahun 2015 dan standar internasional yaitu EN 13816. Hasil dari Model Kano menunjukkan terdapat 15 kriteria standar pelayanan yang memiliki kategori Attractive, 13 One-dimensional, dan 5 Must be yang diterjemahkan sebagai Customer Needs untuk merumuskan strategi standar pelayanan serta 1 kriteria dengan kategori Kano Indifference yang tidak dimasukkan kedalam House of Quality Fase 1. Melalui pembentukan House of Quality, diperoleh 5 Technical Response utama yang perlu dilakukan Mass Rapid Transit MRT Jakarta untuk mempersiapkan kualitas pelayanan yang optimal yaitu: penyediaan fasilitas utama dalam stasiun dan kereta, pengembangan teknologi dan manajemen sistem informasi pendukung layanan, penerapan sistem evaluasi pelayanan yang berasal dari pelanggan, evaluasi performa pelayanan secara berkala, dan on-job training khusus maintenance staff

<hr>

The number of vehicle growth in DKI Jakarta continues to increase, as in 2016 it is known that there are 18 million vehicles registered. To overcome this increasing amount of congestion every year, the government of DKI Jakarta is currently preparing a new public transportation known as Mass Rapid Transit MRT Jakarta. In this situation, one of the preparations that plays a big role is the transportation service quality itself. It is considered as one of the main factors that affects the decision of prospective users in order to choose their public transportations to reduce the usage of private car. This preliminary study identifies what, and which service criterias should considered first in order to deliver the optimum service performance using the 5 dimensional SERVQUAL and Kano Model. There are 34 attributes of service quality criterias identified which adapted from PM No. 48 2015 as national standard service quality for railway passenger transportation mode and international standard service quality from EN 13816 as a main external reference to improve its service quality standard. The result of Kano Model shows that there are 15 service criterias in "Attractive" category, 13 in "One dimensional", and 5 in "Must be" which translated as "Customer Needs" to formulate standardized service strategies. Through the establishment of House of Quality phase 1, there are 5 major "Technical Responses" that needed to be done for Mass Rapid Transit MRT Jakarta to prepare in order to deliver its optimal service

quality which are The provision of main facilities in stations and trains, technology and management of information system development, implementation of customer service evaluation system, periodical service performance evaluation system, and special on job training for maintenance staffs.