

## Transkrip Wawancara

### Survei: Kepuasan Pengguna Transportasi Umum di Jakarta

Tanggal Wawancara: 20 Maret 2025

Media: Tatap Muka

---

#### Responden 1

Nama: Budi Santoso

Umur: 34 tahun

Pekerjaan: Karyawan Swasta

Moda Transportasi: TransJakarta, KRL

1. Seberapa sering Anda menggunakan transportasi umum?  
Jawaban: Hampir setiap hari untuk pergi dan pulang kerja.
  2. Moda transportasi apa yang paling sering Anda gunakan?  
Jawaban: TransJakarta dan KRL.
  3. Sejauh mana Anda puas dengan layanan transportasi tersebut?  
Jawaban: Cukup puas. Armada cukup banyak dan jadwal relatif tepat.
  4. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan transportasi umum?  
Jawaban: Ya, terutama karena ada petugas keamanan di beberapa titik.
  5. Bagaimana kebersihan kendaraan dan fasilitas halte/stasiun?  
Jawaban: Halte TransJakarta masih sering kotor, tapi kendaraan bersih.
  6. Apakah Anda mengalami kesulitan saat menggunakan layanan ini?  
Jawaban: Kadang kesulitan saat harus pindah dari satu moda ke moda lain.
  7. Apa saran Anda untuk meningkatkan layanan transportasi umum?  
Jawaban: Integrasi tiket antarmoda dan penambahan papan informasi digital.
- 

#### Responden 2

Nama: Siti Rahmawati

Umur: 27 tahun

Pekerjaan: Mahasiswa

Moda Transportasi: MRT Jakarta

1. Seberapa sering Anda menggunakan transportasi umum?  
Jawaban: 3-4 kali seminggu ke kampus.
2. Moda transportasi apa yang paling sering Anda gunakan?  
Jawaban: MRT karena cepat dan nyaman.
3. Sejauh mana Anda puas dengan layanan transportasi tersebut?  
Jawaban: Sangat puas. Pelayanan baik dan kebersihan terjaga.

4. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan transportasi umum?  
Jawaban: Ya, merasa aman karena ada CCTV dan petugas.
  5. Bagaimana kebersihan kendaraan dan fasilitas halte/stasiun?  
Jawaban: Sangat bersih, halte maupun keretanya.
  6. Apakah Anda mengalami kesulitan saat menggunakan layanan ini?  
Jawaban: Sulit saat harus naik kendaraan lain dari stasiun akhir.
  7. Apa saran Anda untuk meningkatkan layanan transportasi umum?  
Jawaban: Perlu lebih banyak jalur dan penambahan lift di beberapa stasiun.
- 

### **Responden 3**

Nama: Andi Wijaya

Umur: 45 tahun

Pekerjaan: Wirausaha

Moda Transportasi: KRL

1. Seberapa sering Anda menggunakan transportasi umum?  
Jawaban: Sekitar dua kali seminggu untuk kirim barang.
  2. Moda transportasi apa yang paling sering Anda gunakan?  
Jawaban: KRL karena menjangkau daerah yang saya butuhkan.
  3. Sejauh mana Anda puas dengan layanan transportasi tersebut?  
Jawaban: Cukup puas, meski kadang jadwal molor.
  4. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan transportasi umum?  
Jawaban: Agak kurang aman di jam-jam malam.
  5. Bagaimana kebersihan kendaraan dan fasilitas halte/stasiun?  
Jawaban: Cukup bersih, meski toilet jarang bersih.
  6. Apakah Anda mengalami kesulitan saat menggunakan layanan ini?  
Jawaban: Sering kesulitan top up e-money di stasiun.
  7. Apa saran Anda untuk meningkatkan layanan transportasi umum?  
Jawaban: Perbanyak petugas dan perbaikan toilet umum.
- 

### **Responden 4**

Nama: Dewi Kusuma

Umur: 38 tahun

Pekerjaan: Pegawai Negeri

Moda Transportasi: Bus TransJakarta

1. Seberapa sering Anda menggunakan transportasi umum?  
Jawaban: Setiap hari kerja.

2. Moda transportasi apa yang paling sering Anda gunakan?

Jawaban: TransJakarta karena ada jalur khusus.

3. Sejauh mana Anda puas dengan layanan transportasi tersebut?

Jawaban: Puas, walau kadang bus penuh saat jam sibuk.

4. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan transportasi umum?

Jawaban: Ya, meskipun sopir kadang ugal-ugalan.

5. Bagaimana kebersihan kendaraan dan fasilitas halte/stasiun?

Jawaban: Halte bersih, tapi kadang bau.

6. Apakah Anda mengalami kesulitan saat menggunakan layanan ini?

Jawaban: Tidak ada masalah berarti.

7. Apa saran Anda untuk meningkatkan layanan transportasi umum?

Jawaban: Tingkatkan kenyamanan dan kurangi jumlah penumpang saat penuh.