

Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan MRT Jakarta 2024 Meningkat

Jakarta, 6 Maret 2025. Nilai indeks kepuasan pelanggan (*customer satifsfaction index/CSI*) MRT Jakarta 2024 mencapai 89,16, yang berarti masuk kategori mutu kinerja **Sangat Baik**. Angka ini menunjukkan kenaikan +0,65 apabila dibandingkan dengan 2023, yaitu 88,51. Hal tersebut berdasarkan survei dan analisis yang dilakukan oleh badan survey independen Neurosensum. Dari angka tersebut pula, diketahui bahwa alasan utama pelanggan ialah kecepatan perjalanan (80 persen), kenyamanan (76 persen), ketepatan waktu (76 persen), dan bebas macet (73 persen).

Survei ini mengukur tujuh aspek (7p) kepuasan pelanggan MRT Jakarta, meliputi 1) *place*, mencakup aksesibilitas dan nyaman stasiun, 2) *people*, mengukur kualitas pelayanan petugas, 3) *process* yang mengukur kemudahan dan efisiensi alur layanan, 4) *physical evidence* meliputi kondisi fisik fasilitas MRT Jakarta, 5) *price* mencakup kepuasan terhadap harga tiket, 6) *promotion* meliputi efektivitas informasi dan promosi yang disampaikan, serta 7) *product* yang mengukur keseluruhan layanan MRT Jakarta.

Hasil survei juga mencatat apresiasi pelanggan terhadap kinerja petugas stasiun yang responsif, ramah, dan sigap membantu pelanggan. Apresiasi juga muncul untuk aspek kemudahan transit setelah keluar dari stasiun MRT Jakarta. Secara keseluruhan, kenaikan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan 2024 ini menunjukkan konsistensi tren peningkatan setiap tahunnya sejak MRT Jakarta beroperasi pada 2019 silam, baik tahap *pre-journey*, *on board*, maupun *post journey*.

Peningkatan juga terlihat dari aspek angka keterangkutan (*ridership*). Pada 2023, tercatat sekitar 33,49 juta lebih orang menggunakan MRT Jakarta. Dan pada 2024, lebih dari 40 juta pelanggan menggunakan MRT Jakarta. Peningkatan ini menunjukkan kepercayaan tinggi masyarakat terhadap layanan MRT Jakarta. Layanan standar internasional terkait aspek keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu menjadi unggulan dari MRT Jakarta.

Integrasi antarmoda transportasi publik yang menghasilkan kemudahan mobilitas menjadi salah satu daya tarik kepuasan pelanggan, termasuk tersedianya infrastruktur penghubung dan revitalisasi kawasan di sekitar stasiun. Dari target 91 ribu orang per hari, pada akhir 2024 lalu, pengguna jasa MRT Jakarta tembus hingga lebih dari 111 ribu orang per hari.

Meskipun konsisten meningkat, MRT Jakarta tidak berpuas diri dan terus melakukan inovasi layanan pelanggan. Selain itu, transformasi digital yang tengah dilakukan oleh MRT Jakarta menawarkan beragam kemudahan dalam penggunaan aplikasi MyMRTJ baik dalam transaksi pembelian tiket maupun pengalaman selama berada di dalam stasiun dan kereta seperti gim ponsel hingga layanan promo. MRT Jakarta akan mendorong lebih banyak lagi aktivasi untuk optimalisasi aplikasi tersebut. Tersedianya sistem pengumpan (*feeder*) dari operator transportasi publik lainnya juga mendorong peningkatan angka keterangkutan hingga 22--23 persen.

“Sebagai sistem perkeretaapian modern perkotaan pertama di Indonesia, MRT Jakarta menawarkan moda transportasi yang efisien waktu dan tenaga. Kondisi sarana dan prasarana yang aman dan nyaman menjadikan MRT Jakarta bukan lagi sekadar moda transportasi sehari-hari, melainkan moda “wisata” saat akhir pekan atau liburan. Pada akhirnya, kota yang mengedepankan pembangunan sistem transportasi publik yang aman dan nyaman bagi masyarakat merupakan kota yang maju dan modern,” ungkap Direktur Operasi dan Pemeliharaan PT MRT Jakarta (Perseroda) Mega Tarigan. “Pada akhir 2025 ini, PT MRT Jakarta (Perseroda) tetap berkomitmen untuk terus memberikan layanan berstandar internasional dengan target angka keterangkutan sebesar 115 ribu orang per hari,” pungkask ia.

Corporate Secretary Division Head PT MRT Jakarta (Perseroda)
Ahmad Pratomo

Untuk informasi lebih lanjut, silakan menghubungi:

PT MRT Jakarta (Perseroda)

Corporate Secretary Division Head di ahmad.pratomo@jakartamrt.co.id; 0852 8308 2408 |
Situs web: www.jakartamrt.co.id | Facebook: facebook.com/jakartamrt | Twitter: [@mrtjakarta](https://twitter.com/mrtjakarta)
| Instagram: [@mrtjkt](https://instagram.com/mrtjkt) [@mrtjktinfo](https://instagram.com/mrtjktinfo)