

### **Lima Tahun Beroperasi, 102 Juta Orang Naik MRT Jakarta**

**Jakarta, 25 Maret 2024.** Sejak pertama kali beroperasi melayani masyarakat pada 24 Maret 2019, layanan MRT Jakarta telah mengangkut tidak kurang dari 102.067.777 orang (*per 13 Maret 2024*). Ketepatan waktu tempuh, tunggu, dan kedatangan konsisten di 99,9 persen. Rata-rata pengguna jasa per hari terus meningkat dari tahun ke tahun. Dimulai dengan 86 ribu orang per hari pada tahun pertama operasinya hingga 2023 mencapai 91 ribu orang per hari. Saat hari kerja Senin—Jumat, rata-rata harian telah mencapai 119 ribu orang per hari. Angka yang menunjukkan bahwa MRT Jakarta telah digunakan sebagai salah satu moda transportasi pilihan ke tempat kerja.

Sejak awal operasinya pula, angka Indeks Kepuasan Pelanggan terus meningkat. Pada 2023, telah mencapai 88,51 melampaui target 85. Indeks ini diukur dari keseluruhan pengalaman perjalanan pelanggan dalam ekosistem MRT Jakarta, mulai dari *pre-journey*, *on board*, hingga *post journey*. Visi dan misi MRT Jakarta sebagai katalis perubahan budaya mobilitas masyarakat perlahan mulai terwujud. Kampanye dan Gerakan #UbahJakarta yang membawa budaya baru dalam sistem transportasi publik di Indonesia semakin menampakkan hasilnya.

“Secara konsisten, PT MRT Jakarta (Perseroda) terus meningkatkan *service excellence*, *on time performance*, dan menerapkan berbagai program *pull ridership* untuk menciptakan keunggulan kompetitif berkelanjutan dan memberikan layanan bernilai tambah bagi pelanggan,” ungkap Direktur Operasi dan Pemeliharaan PT MRT Jakarta (Perseroda) Mega Tarigan. *Pull Program* merupakan strategi yang digunakan oleh PT MRT Jakarta (Perseroda) untuk menaikkan angka keterangkutan yang tidak hanya berfokus kepada layanan di dalam stasiun, melainkan di luar stasiun, seperti layanan pengumpan (*feeder*) menuju stasiun MRT

Jakarta terdekat yang memudahkan *first and last mile* penumpang, gaya hidup dan pelanggan setia (poin), *event* di sekitar stasiun, hingga promo pembayaran tiket.

“Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan apresiasi sebesar-sebarnya kepada masyarakat dan pemerintah serta semua pihak atas dukungan dan kepercayaannya kepada kami hingga dalam waktu singkat ini, MRT Jakarta telah menjadi operator berkelas internasional yang diakui oleh industri metro di dunia,” ujarnya. “Momentum Hari Operasional MRT 2024 kali ini juga kami canangkan sebagai Hari Bertransportasi Publik sebagai upaya mendorong lebih banyak lagi masyarakat menggunakan transportasi umum sebagai moda mobilitas sehari-harinya,” pungkasnya.

\*\*\*

***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](mailto:ahmad.pratomo@jakartamrt.co.id); 0852 8308 2408 |  
Situs web: [www.jakartamrt.co.id](http://www.jakartamrt.co.id) | Facebook: facebook.com/jakartamrt | Twitter: @mrtjakarta  
| Instagram: @mrtjkt @mrtjktinfo | tiktok: @mrtjkt | LinkedIn: PT. MRT Jakarta