

Metode evaluasi kualitas pelayanan angkutan umum Daerah Khusus Ibukota Jakarta: studi kasus angkutan Transjakarta dan KRL Commuter Line = Service quality evaluation method of Jakarta Capital Region public transport: case of study Transjakarta and Commuter Line

Adian Muhammad Ridho, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20431144&lokasi=lokal>

Abstrak

Angkutan umum merupakan sarana yang sangat penting dalam menunjang kegiatan ekonomi maupun sosial di suatu daerah. Angkutan umum yang tersedia selama ini berjalan dengan standar pelayanan minimal angkutan umum yang dikeluarkan oleh regulator, dan oleh pihak operator standar tersebut dipenuhi. Akan tetapi lemahnya sistem evaluasi standar tersebut menjadikan kondisi ideal angkutan umum tidak terpenuhi merata.

Dalam penelitian ini fungsi evaluator standar tersebut ditambahkan dari segi pengguna yang melakukan penilaian terhadap indikator kualitas pelayanan angkutan umum yang telah dipilih. Penilaian ini juga dilakukan secara online dan real time sehingga, penilaian dilakukan ketika pengguna menerima pelayanan yang disediakan oleh angkutan umum tersebut.

.....

Public transportation is very important means to support economic and social activities in the area. Public transport has been running with the minimum public transport service standards released by the regulator and the operator are met. But the weakness of the standard evaluation system of public transportation makes ideal conditions not uniform.

This study the function of the standard evaluator to add users who do an assessment of the quality indicators of public transport services have been. This assessment also made online and in real time, assessment is carried out when the user receives the services provided by public transport.