

## Implementasi standar pelayanan keselamatan Transjakarta di DKI Jakarta = Implementation of Transjakarta safety service standards in DKI Jakarta

Gloriastuti Sumanto Sampetoding, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20457803&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRAK</b><br>

Skripsi ini membahas tentang implementasi standar pelayanan keselamatan Transjakarta di DKI Jakarta. Aspek keselamatan merupakan salah satu aspek dari Standar Pelayanan Minimal yang harus diterapkan oleh PT Transportasi Jakarta. Aspek keselamatan harus dipenuhi agar terhindar dari risiko kecelakaan yang disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Jumlah kecelakaan Transjakarta pada tahun 2016 yang mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis implementasi standar pelayanan keselamatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi standar pelayanan keselamatan Transjakarta di DKI Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada informan terkait. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivist dengan teknik analisis data kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan keselamatan Transjakarta belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan keselamatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Faktor yang paling mempengaruhi implementasi standar pelayanan keselamatan berdasarkan The 7S McKinsey Framework adalah gaya manajemen style dan keterampilan skill.

<hr>

#### <b>ABSTRACT</b><br>

This thesis discusses the implementation of Transjakarta safety service standard in DKI Jakarta. Safety aspect is one aspect of Minimum Service Standard that must be applied by PT Transportasi Jakarta. Safety aspects must be met in order to avoid the risk of accidents caused by human factors, facilities and infrastructure. The number of Transjakarta accidents in 2016 which increased from the previous year caused by internal and external factors. The purpose of this research is to analyze the implementation of safety service standard and factors influencing the implementation of Transjakarta safety service standard in DKI Jakarta. The method used in this research is to conduct interviews to the relevant informants. This research uses post positivist approach with qualitative data analysis technique. The results of this study indicate that the implementation of the Transjakarta safety service standards has not fully met the safety service standards set by the government. The factors that most influence the implementation of safety service standards based on The 7S McKinsey Framework is the style of management and skill.