

# Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap PT Transjakarta dalam penyelenggaraan transportasi selama pandemi COVID-19 = The level of public trust in PT Transjakarta in organizing transportation during COVID-19 pandemic

Aulia Hanadita Balkis, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20525225&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pemberlakuan kebijakan PPKM Level 3 yang diterapkan oleh pemerintah menyebabkan penurunan penumpang pada Transjakarta. Salah satu faktor yang menentukan keputusan masyarakat untuk menggunakan kembali transportasi publik Transjakarta dipengaruhi oleh public trust. Berangkat dari konteks tersebut, penelitian ini mengkaji tentang tingkat kepercayaan masyarakat terhadap PT Transjakarta dalam penyelenggaraan transportasi selama pandemi COVID-19 dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuantitatif melalui survei yang kemudian dilengkapi dengan studi literatur, dan wawancara mendalam. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang yang didapatkan melalui kuesioner daring. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap PT Transjakarta dalam penyelenggaraan transportasi selama pandemi COVID-19 adalah tinggi. Hal ini terbukti dari tiga dimensi public trust yang dikemukakan oleh Grimmelikhuijsen & Knies (2017), yaitu dimensi perceived competence, perceived benevolence, dan perceived integrity tergolong dalam kategori tinggi. ....The implementation of the PPKM Level 3 policy implemented by the government caused a decrease in passengers on Transjakarta. One of the factors that determine the community's decision to reuse Transjakarta is influenced by public trust. Departing from this context, this study examines the level of public trust in PT Transjakarta in organizing transportation during the Covid-19 pandemic by using quantitative data collection techniques through surveys which are then complemented by literature studies, and in-depth interviews.. The number of respondents in this study were 100 people who were obtained through online questionnaires. The results of this research indicate that the level of public trust in PT Transjakarta in organizing transportation during the Covid-19 pandemic is high. This evident from the three dimensions of public trust proposed by Grimmelikhuijsen & Knies (2017), namely perceived competence, perceived benevolence, and perceived integrity are classified in the high category.