

# Persepsi Pengguna Transjakarta Terhadap Adaptasi dan Adopsi Perencanaan Pelayanan Transjakarta pada Saat Pandemi Covid-19 = Transjakarta User Perception of Adaptation and Adoption Transjakarta Service Planning During Covid-19

Putri Nafiisa Puspanegoro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920557733&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Adanya pandemi covid-19 berdampak pada penyelenggaraan pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan transportasi publik dimana diperlukannya penerapan perencanaan pelayanan untuk menghadapi covid-19. Salah transportasi publik yang melakukan perubahan pelayanan dalam menghadapi pandemi covid-19 yaitu bus rapid transit (BRT) Transjakarta. Penelitian ini membahas mengenai persepsi pengguna transjakarta terhadap adaptasi perencanaan pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta pada saat pandemi covid-19. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana persepsi pengguna transjakarta terhadap adaptasi dan adopsi perencanaan pelayanan transjakarta pada saat pandemic covid-19. Dalam penelitian ini menggunakan teori terkait perencanaan pelayanan transportasi publik pada saat pandemic covid-19 yang terdiri dari tiga dimensi yaitu strategic planning, tactic planning, dan operational planning. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu mix method yaitu melalui survei, wawancara mendalam, dan studi pustaka. Penelitian dilakukan dengan menggunakan 100 sampel, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan perencanaan pelayanan transjakarta pada saat pandemi covid-19 memberikan kepuasan kepada para responden sebagai pengguna transjakarta. Walaupun begitu, masih terdapat beberapa indikator penilaian indikator yang masih dinilai tidak puas oleh responden. Oleh karena itu, Transjakarta masih perlu meningkatkan pelayanannya agar indikator-indikator tersebut dapat terpenuhi dan memuaskan pengguna transjakarta.

.....The existence of the covid-19 pandemic has an impact on the implementation of services, one of which is transportation services, so the implementation of service planning is needed to deal with covid-19. One of the public transportations that has changed services in the face of the COVID-19 pandemic is the Transjakarta bus rapid transit (BRT). This study discusses the perception of Transjakarta users on the adaptation of service planning provided by Transjakarta during the covid-19 pandemic. The purpose of this study is to analyze how transjakarta users perceive the adaptation and adoption of transjakarta service planning during the covid-19 pandemic. This study uses a theory related to public transportation service planning during the COVID-19 pandemic which consists of three dimensions, namely strategic planning, tactic planning, and operational planning. The approach used is a quantitative approach with data collection techniques, namely mixed methods, namely through surveys, in-depth interviews, and literature studies. The study was conducted using 100 samples, the results showed that the implementation of transjakarta service planning during the covid-19 pandemic gave satisfaction to the respondents as transjakarta users. Even so, there are still some assessment indicators that are considered unsatisfactory by respondents. Therefore, Transjakarta still needs to improve its services so that these indicators can be met and satisfy Transjakarta users.