

# KAJIAN EVALUASI INDIKATOR KINERJA STANDAR PELAYANAN MINIMUM TRANSJAKARTA PADA MASA PANDEMI COVID-19

**Ricardo Purba**

Mahasiswa Teknik Sipil  
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
Universitas Kristen Krida Wacana  
ricardo.2017ts016@civitas.ukrida.ac.id

**Amelia Makmur**

Dosen Teknik Sipil  
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
Universitas Kristen Krida Wacana  
amelia@ukrida.ac.id

## Abstract

The COVID-19 pandemic that has hit the world has had an impact on the public transportation sector, including Transjakarta transportation. The Minimum Service Standards that were available before the pandemic period, may not be all relevant for services to the public at this time. For this reason, it is necessary to conduct research to re-evaluating the performance indicators in the applicable Transjakarta SPM, so that it can provide input for managers in efforts to improve services to the community. The data collection method is carried out through surveys to respondents to determine service needs during the pandemic. Meanwhile, data analysis was carried out using the Fishbein method, importance-performance analysis (IPA), and customer satisfaction index (CSI) to determine the service received by the public through Transjakarta transportation so that it can be used as a comparison and input for the current MSS performance indicators. Based on the research results, 6 new indicators can be proposed as performance indicators.

**Keywords:** Performance Indicators, SPM, Transjakarta, Pandemic Covid-19

## Abstrak

Pandemi COVID-19 yang melanda memberikan dampak bagi sektor transportasi publik, termasuk angkutan Transjakarta. Standar Pelayanan Minimal yang tersedia sebelum masa pandemi, dinilai tidak relevan bagi pelayanan kepada publik saat ini. Untuk itu perlu dilakukan penelitian yang bertujuan mengevaluasi kembali indikator kinerja pada SPM Transjakarta yang berlaku, sehingga dapat memberikan masukan bagi pengelola dalam upaya peningkatan layanan kepada masyarakat. Metode pengambilan data dilakukan melalui survei kepada responden untuk mengetahui kebutuhan layanan selama masa pandemi. Sementara itu analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *fishbein*, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui layanan yang diterima masyarakat melalui angkutan Transjakarta sehingga dapat menjadi perbandingan dan masukan bagi indikator - indikator kinerja SPM yang berlaku saat ini. Berdasarkan hasil penelitian terdapat 6 indikator kinerja yang dapat diusulkan menjadi standar pelayanan minimum Transjakarta yang relevan pada masa saat ini.

**Kata Kunci:** Indikator Kinerja, SPM, Transjakarta, Pandemi Covid-19

## PENDAHULUAN

*Coronavirus Disease 2019* atau yang dikenal dengan COVID-19 yang mewabah hingga saat ini sangat berdampak pada segala aspek yang ada, tidak terkecuali bidang infrastruktur moda transportasi. Pada saat ini industri jasa banyak berkembang di Indonesia, seperti industri jasa moda transportasi. Perusahaan Transjakarta merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani masyarakat dalam bidang transportasi darat (*land transport*). Layanan umum yang disediakan oleh PT. Transjakarta seperti *Bus Rapid Transit* (BRT) diharapkan menjadi angkutan semi massal dan menjadi angkutan umum primadona di masyarakat Jakarta yang menjadi solusi menghadapi kemacetan yang ada di

Jakarta. Transjakarta menjadi program unggulan dari Pemerintah DKI Jakarta yang dibentuk sebagai pionir reformasi angkutan umum di Jakarta yang memprioritaskan kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan bagi masyarakat yang menggunakan layanan Transjakarta.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No.13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Layanan Angkutan Umum Transjakarta terdapat 6 indikator kinerja Layanan Angkutan Umum Transjakarta antara lain: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. SPM dianggap sebagai kualitas layanan minimal yang dijanjikan oleh penyedia layanan kepada pelanggannya yang akan diterima penumpang ketika menikmati layanan yang diberikan.

Berdasarkan isu tersebut sehingga dilakukan penelitian ini guna melakukan evaluasi terhadap indikator kinerja SPM Transjakarta yang sudah ada dan penerapannya selama masa pandemi. Adapun penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Transjakarta dalam mengevaluasi SPM Transjakarta di masa pandemi dan pasca pandemi.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Transportasi**

Transportasi merupakan kegiatan memindahkan sesuatu (barang maupun orang) dari tempat asal ke tempat tujuan dengan bantuan kendaraan yang digerakkan manusia untuk memudahkan manusia dalam beraktivitas sehari - hari. (Astri Rumondang Banjarnahor, 2021) mendefinisikan transportasi sebagai bentuk perpindahan dari suatu tempat ke tempat lainnya oleh manusia ataupun barang dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh mesin atau manusia itu sendiri.

### ***Bus Rapid Transit (BRT)***

*Bus Rapid Transit* adalah bus kualitas tinggi dengan berbasis sistem transit yang cepat, nyaman, dan biaya murah untuk mobilitas perkotaan dengan menyediakan jalan untuk pejalan kaki, infrastruktur, operasi pelayanan yang cepat dan sering, perbedaan keunggulan pemasaran dan layanan kepada pelanggan. (Afolabi, 2016) mendefinisikan BRT memiliki keunggulan dalam hal keamanan, kenyamanan, mudah dijangkau, tepat waktu, serta waktu tempuh dan waktu tunggu yang lebih singkat dibandingkan bus konvensional. Pada dasarnya layanan BRT mengemulasi karakteristik kinerja sistem transportasi kereta api modern.

### **Standar Pelayanan Minimum (SPM)**

Standar Pelayanan Minimum merupakan tolak ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta dalam rangka menciptakan pelayanan yang bermutu, cepat, nyaman, terjangkau, dan terukur. Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus

Ibukota Jakarta No.13 Tahun 2019 diketahui bahwa terdapat 6 indikator kinerja layanan angkutan umum Transjakarta yang harus dipenuhi terhadap masyarakat yang meliputi, indikator kinerja keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

### **Standar Operasional Prosedur (SOP) Pencegahan Penyebaran Covid-19**

Dalam rangka memprediksi penyebaran COVID-19 dan memberikan rasa aman bagi pengguna jasa sektor transportasi darat, maka diperlukan langkah - langkah untuk membantu pemangku kepentingan pada sektor transportasi darat dalam memprediksi penyebaran COVID-19. Pencegahan penyebaran *Coronavirus Disease* (Covid-19) mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.1629/UM.006/DRJD/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pencegahan Penyebaran *Coronavirus Disease* (COVID-19) di Bidang Transportasi Darat.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Menentukan Kriteria Responden**

Kriteria responden terdiri dari para pengguna jasa Transjakarta yang pernah menggunakan Layanan Angkutan Umum *Bus Rapid Transit* (BRT) Transjakarta selama tahun 2021, Operator dan Pengelola BRT, serta para pakar di bidang transportasi.

### **Mengembangkan Kuesioner**

Pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap setiap indikator SPM Transjakarta. Setelah analisis indikator dilakukan selanjutnya membuat pertanyaan yang akan disebar kepada responden sesuai kriteria responden. Pertanyaan yang dibuat mengacu pada 6 indikator kinerja berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No.13 Tahun 2019 dan Standar Operasional Prosedur Pencegahan Penyebaran COVID-19 di bidang transportasi darat berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. KP.1629 Tahun 2020.

### **Menguji Kuesioner**

Uji validitas digunakan untuk mengukur keyakinan suatu instrumen penelitian, juga untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang disebar. Hal ini dilakukan setelah pengumpulan dan perhitungan data selesai dilakukan. Menurut (Ghozali, 2018) ketentuan dikatakan valid atau sah apabila:

- a.  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (pada taraf signifikansi 0,05 atau 5%) = valid.
- b.  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (pada taraf signifikansi 0,05 atau 5%) = tidak valid.

Teknik kolerasi ini dilakukan untuk menguji hipotesis hubungan dua variabel yang berbentuk interval dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama (Sugiyono, 2016). Uji reliabilitas merupakan ukuran yang dilihat dari konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan maupun pernyataan sudah dibuat pada kuesioner, guna menunjukkan bahwa data yang digunakan valid dan benar. Dalam uji reliabilitas, koefisien alpha dapat dikatakan reliabel ketika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,6 dan dapat dikatakan tidak reliabel apabila *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) < 0,6 (Sugiyono, 2016).

### Pengolahan Data

Pengolahan data dimulai dengan menggunakan model sikap *fishbein*. Untuk menggunakan model sikap *fishbein* terdapat dua kriteria yang harus dipenuhi antara lain:

- a. Responden sadar bahwa produk yang digunakan memiliki atribut yang diinginkan, yakni jika memiliki nilai  $e_i$  positif (+), maka  $b_i$  harus positif (+);
- b. Responden sadar bahwa produk yang digunakan tidak memiliki atribut yang diinginkan, yakni jika memiliki nilai  $e_i$  negatif (-), maka  $b_i$  harus negatif (-).

Untuk melakukan pengukuran sikap dengan model *fishbein* dapat dilakukan dengan menghitung nilai sikap (AB), secara matematis:

$$AB = \sum_{i=1}^n (b_i) \times (e_i) \quad (1)$$

dimana,

AB = sikap total individu terhadap objek tertentu;

( $b_i$ ) = kekuatan keyakinan pelanggan bahwa objek memiliki atribut  $i$ ;

( $e_i$ ) = evaluasi keyakinan pelanggan mengenai atribut  $i$ ;

N = jumlah kriteria atribut yang relevan

Skala  $b_i$  dan  $e_i$  nantinya akan diberi nilai -2 hingga 2 untuk memberikan pengguna jasa *Bus Rapid Transit* (BRT) menilai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Setelah itu dilakukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Atribut X} = \frac{2(a)+1(b)+0(c)-1(d)-2(e)}{n} \quad (2)$$

dimana,

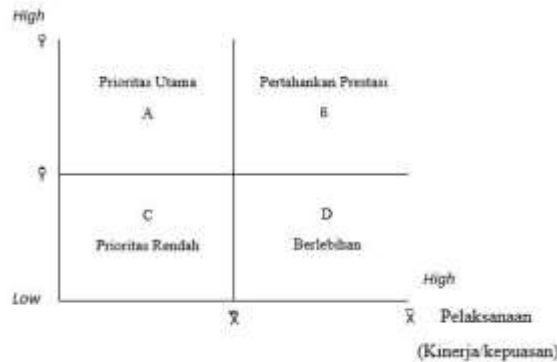
a,b,c,d,e = jumlah responden yang menjawab atribut X;

n = jumlah keseluruhan responden.

Skala *Likert* merupakan suatu ukuran (skala) yang berfungsi mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif. Kriteria Penilaian Skala *Likert* dibagi menjadi 4 kriteria dengan skor 1 - 4 dimulai dari sangat tidak penting, tidak penting, penting, hingga sangat penting.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) ditentukan berdasarkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan masing-masing indikator pelayanan. Setelah dilakukan perhitungan terhadap tingkat kesesuaian, dilakukan analisa *Important Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan diagram kartesius dengan menggunakan aplikasi SPSS vers 25. Pada diagram kartesius indeks kinerja akan digunakan sebagai sumbu mendatar (X)

sedangkan indeks kepentingan akan digunakan sebagai sumbu (Y). Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) dibagi menjadi empat kuadran yang dapat dilihat pada gambar di bawah berikut.



Gambar 1. Pembagian Kuadran *Importance-Performance*

Selanjutnya dilakukan perhitungan untuk menentukan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berikut merupakan langkah - langkah untuk menentukan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1. Menentukan nilai *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) dengan rumus dibawah ini.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (4)$$

dimana,

$X_i$  = nilai kinerja indikator ke-i;

$Y_i$  = nilai kepentingan indikator ke-i.

2. Menentukan nilai *Weight Factors* (WF), yaitu persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel;
3. Membuat *Weight Score* (WS), yaitu perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata - rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS). Secara matematis:

$$WS_i = WF_i \times MSS \quad (5)$$

dimana,

$i$  = variabel ke-i;

4. Menentukan nilai *Weighted Total* (WT), yaitu penjumlahan dari *Weight Score* (WS) semua variabel;
5. Menentukan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan rumus dibawah ini.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WT}{4} \times 100\% \quad (6)$$

dimana,

$P$  = jumlah indikator kepentingan;

4 = jumlah skala.

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, didapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Tabel kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* diperlukan sebagai penilaian pengguna jasa terhadap kinerja atau pelayanan yang diberikan penyedia jasa tersebut. Kriteria nilai CSI dapat dilihat pada tabel di bawah berikut.

Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Indeks CSI	Kinerja Paramater
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80,99%	Puas
51% - 65,99%	Cukup Puas
35% - 50,99%	Tidak Puas
0 – 34,99%	Sangat Tidak Puas

Sumber: Irawan, 2004

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Pengembangan Kuesioner

Pengembangan kuesioner dilakukan dengan cara menentukan indikator kinerja yang akan dinilai berdasarkan pendapat responden. Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.14 tahun 2009 dan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat tahun 2020 mengenai SOP pencegahan penyebaran Covid-19 maka dapat dipilih dan diusulkan indikator kinerja yang telah dibagi berdasarkan unsur - unsur SPM yang meliputi unsur keamanan, usur kenyamanan, unsur keselamatan, unsur keteraturan, unsur keterjangkauan, serta unsur kesetaraan untuk ditanyakan kepada responden mengenai penerapan di masa pandemi maupun pasca pandemi.

### Distribusi Kuesioner

Responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu masyarakat yang menggunakan BRT Transjakarta selama tahun 2021 (pengguna jasa), operator dan pengelola Transjakarta, serta para ahli di bidangnya. Distribusi kuesioner dilakukan menggunakan teknik *snowball sampling* dan dilakukan secara bertahap sebanyak 2 kali. Distribusi kuesioner pertama disebar terhadap pengguna jasa Transjakarta selama tahun 2021. Selanjutnya distribusi kuesioner disebar kepada operator dan pengelola Transjakarta, serta para ahli dibidangnya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan Transjakarta yang sedang berlangsung di masa pandemi dan tingkat kepentingan proses yang dirasa perlu untuk diterapkan di masa pandemi Covid-19 saat ini. Berdasarkan kuesioner yang telah didistribusikan, didapatkan sebanyak 174 responden yang mengisi kuesioner tergolong dalam pengguna jasa Transjakarta selama tahun 2021 dan 110 responden yang tergolong dalam operator dan pengelola Transjakarta, serta para ahli di bidangnya.

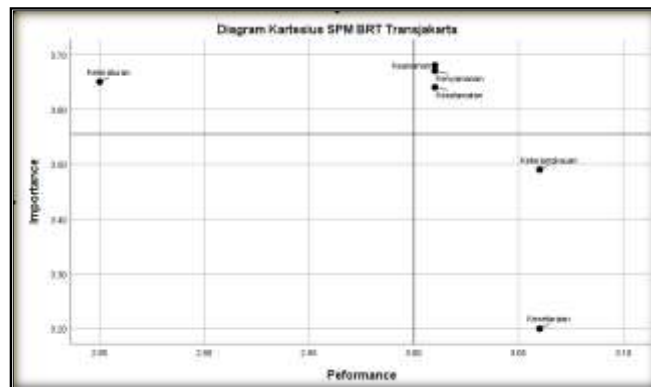
### Profil Responden

Untuk mengetahui golongan masyarakat pengguna BRT Transjakarta selama tahun 2021 maka diperlukan profil responden. Dalam hal ini profil responden terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, domisili, dan tingkat pendidikan.

### Analisis Data

Metode *Fishbein* dilakukan untuk mengetahui sikap penumpang *Bus Rapid Transit* Transjakarta (pelanggan) terhadap atribut yang digunakan. Berikut merupakan pengolahan data yang telah dilakukan terhadap penumpang *Bus Rapid Transit* Transjakarta. Berdasarkan analisa yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *fishbein* didapatkan sikap penumpang terhadap masing - masing indikator standar pelayanan minimum *Bus Rapid Transit* Transjakarta menganggap seluruh indikator penting untuk diterapkan dalam standar pelayanan minimum *Bus Rapid Transit* Transjakarta. Adapun penumpang tidak setuju terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola terhadap pengguna jasa Transjakarta untuk indikator keteraturan.

Setelah dilakukannya pengolahan data dengan metode *fishbein*, selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Metode ini dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25 untuk mengetahui penilaian penumpang *Bus Rapid Transit* Transjakarta terhadap indikator kinerja dan indikator kepentingan. Adapun hasil dari pengolahan data tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Kartesius terhadap SPM BRT Transjakarta

Berdasarkan gambar diagram kartesius terhadap standar pelayanan minum (SPM) BRT Transjakarta didapatkan penilaian responden (pengguna) terhadap indikator SPM BRT Transjakarta yaitu, untuk indikator keteraturan tergolong dalam kuadran pertama (A) atau yang disebut “tingkatan kinerja” (*high importance & low performance*) yang dianggap penting oleh penumpang tetapi tidak memuaskan dengan kondisi saat ini dan oleh karena itu manajemen berkewajiban untuk menyediakan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja faktor - faktor tersebut, sedangkan untuk indikator keamanan, keselamatan, dan kenyamanan tergolong dalam kuadran kedua (B) atau yang disebut “pertahankan kinerja” (*high importance & high performance*) di mana indikator - indikator tersebut sebagai pendukung kepuasan penumpang dan oleh karena itu manajemen berkewajiban untuk memastikan bahwa kinerja organisasi yang dikelolanya mempertahankan apa yang telah dicapai di kuadran ini. Adapun untuk indikator kesetaraan

dan keterjangkauan termasuk dalam kuadran keempat (D) atau yang disebut “cenderung berlebihan” (*low importance & high performance*) di mana indikator tersebut dianggap kurang penting sehingga manajemen dapat mengalokasikan sumber daya yang ada kepada indikator lain yang memiliki prioritas lebih tinggi namun masih perlu perbaikan.

*Customer Satisfaction Index* merupakan suatu metode yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (dalam hal ini pengguna BRT Transjakarta) secara keseluruhan. Berikut merupakan tabel penilaian penumpang BRT Transjakarta.

Tabel 2. *Customer Satisfaction Index* Penumpang  
*Bus Rapid Transit* Transjakarta

No	Keterangan	Kode	Skor
1	<i>Weight Total</i>	WT	300,07
2	<i>Customer Satisfaction Index</i>	CSI	75,02%

Berdasarkan tabel *customer satisfaction index* BRT Transjakarta didapatkan data untuk *weight total* seluruh indikator SPM BRT Transjakarta sebesar 300,07 dan nilai *customer satisfaction index* terhadap SPM BRT Transjakarta sebesar 75,02%. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang BRT Transjakarta menilai puas terhadap kinerja Transjakarta.

Selain dilakukannya survei terhadap Standar Pelayanan Minimum *Bus Rapid Transit* Transjakarta dengan menggunakan kuesioner, pada penelitian ini juga dilakukan survei secara langsung terhadap halte - halte yang ada di Jakarta. Berikut merupakan hasil survei secara langsung yang dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Kartesius terhadap SPM BRT Transjakarta

Berdasarkan gambar survei secara langsung di lapangan, didapatkan bahwa *physical distancing* yang diterapkan tidak sepenuhnya diterapkan dengan baik. Hal ini dapat disebabkan karena belum semua halte menerapkan pembuatan marka khusus jaga jarak. Adapun penerapan *physical distancing* di dalam bus belum diterapkan dengan baik di mana kursi penumpang sudah tidak dibatasi jaga jarak.

Analisis Indikator Kinerja dilakukan kepada masyarakat yang menggunakan Transjakarta selama tahun 2021. Adapun, persepsi pengguna jasa (penumpang) Transjakarta, operator dan pengelola Transjakarta, serta para ahli di bidang transportasi terhadap indikator kinerja SPM Transjakarta, dapat dilihat di bawah berikut:



- a) Faktor utama pengguna jasa (penumpang) memilih menggunakan Transjakarta disebabkan karena Transjakarta menyediakan kelancaran lalu lintas bagi penggunanya. Hal ini dapat disebabkan karena Transjakarta menyediakan jalur khusus bagi armadanya.
- b) Masyarakat menilai bahwa Transjakarta belum menggapai seluruh daerah di DKI Jakarta. Hal ini dapat dilihat berdasarkan persepsi masyarakat tidak menggunakan Transjakarta.
- c) Penggunaan masker menjadi indikator paling penting yang dinilai pengguna jasa (penumpang) BRT Transjakarta, operator dan pengelola transjakarta, maupun para ahli perlu untuk diterapkan.
- d) Pengguna jasa (penumpang) BRT Transjakarta menilai bahwa indikator pemeriksaan temperatur kepada penumpang dengan menggunakan *thermogun*, penerapan jaga jarak (*physical distancing*) baik di dalam bus maupun di lingkungan halte masih belum dilakukan dengan baik sedangkan hal tersebut dinilai penting sebagai bentuk standar pelayanan umum Transjakarta pada saat pandemi saat ini.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap masing - masing kriteria responden, didapatkan beberapa indikator yang dinilai perlu diterapkan saat ini sebagai Standar Pelayanan Minimum (SPM) *Bus Rapid Transit* Transjakarta, antara lain:

- a) Penggunaan masker di dalam bus maupun di lingkungan halte Transjakarta;
- b) Penerapan jaga jarak (*physical distancing*) di dalam bus maupun di lingkungan halte Transjakarta;
- c) Tersedianya CCTV yang berfungsi baik di dalam bus maupun di lingkungan halte Transjakarta;
- d) Masyarakat merasa aman dari tindakan kejahatan ataupun kriminal di dalam bus maupun di lingkungan halte Transjakarta;
- e) Tersedianya air dan sabun disertai *hand sanitizer* pada saat pintu masuk maupun keluar halte Transjakarta;
- f) Tersedianya kotak P3K di dalam Bus Transjakarta;
- g) Bus maupun lingkungan halte Transjakarta dalam keadaan bersih bebas dari kotoran;
- h) Petugas sigap menanggapi keluhan pengguna Transjakarta;
- i) Bus Transjakarta tiba sesuai jadwal yang tertera di layar Informasi Digital pada Halte Transjakarta;
- j) Pemeriksaan suhu pada saat masuk Halte Transjakarta;
- k) Tersedianya marka tanda khusus untuk jaga jarak di dalam bus maupun di lingkungan halte Transjakarta; dan
- l) Pembatasan penumpang (50% dari jumlah kursi bus) Transjakarta.

Berdasarkan dua belas indikator di atas, didapatkan enam indikator yang sudah diterapkan berdasarkan SPM yang berlaku disaat ini, antara lain, tersedianya CCTV yang berfungsi baik di dalam bus maupun di lingkungan halte Transjakarta, masyarakat merasa aman dari tindakan kejahatan ataupun kriminal di dalam bus maupun di lingkungan halte Transjakarta, tersedianya kotak P3K di dalam Bus Transjakarta, bus maupun lingkungan halte Transjakarta dalam keadaan bersih bebas dari kotoran, petugas sigap menanggapi keluhan pengguna Transjakarta, dan bus Transjakarta tiba sesuai jadwal yang tertera di layar Informasi Digital pada Halte Transjakarta. Keenam indikator tersebut dinilai penting untuk diterapkan sehingga Pengelola Transjakarta diharapkan dapat mempertahankan maupun meningkatkan pelayanannya.

Adapun enam indikator yang dinilai penting bagi seluruh responden, antara lain, penggunaan masker di dalam bus maupun di lingkungan halte Transjakarta, penerapan jaga jarak (*physical distancing*) di dalam bus maupun di lingkungan halte Transjakarta, tersedianya air dan sabun disertai *hand sanitizer* pada saat pintu masuk maupun keluar halte Transjakarta, pemeriksaan suhu pada saat masuk Halte Transjakarta, tersedianya marka tanda khusus untuk jaga jarak di dalam bus maupun di lingkungan halte Transjakarta, dan pembatasan penumpang (50% dari jumlah kursi bus) Transjakarta. Keenam indikator tersebut dinilai penting untuk diterapkan saat ini sebagai bentuk pelayanan Transjakarta dengan memperhatikan prokes bagi penumpang maupun operator yang bertugas. Oleh sebab itu, keenam indikator tersebut sebaiknya diterapkan ke dalam SPM Transjakarta.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang membahas mengenai Standar Pelayanan Minimum *Bus Rapid Transit* (BRT) Transjakarta di masa pandemi COVID-19 dan diuji menggunakan SPSS versi 25, maka pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Terdapat enam indikator yang sudah diterapkan berdasarkan SPM yang berlaku disaat ini dan perlu menjaga meningkatkan kualitas pelayanannya.
- b. Terdapat enam indikator kinerja yang dapat diusulkan dan dipertimbangkan untuk menjadi bagian dalam indikator kinerja SPM. Usulan - usulan indikator kinerja tersebut disebabkan karena kebutuhan masa pandemi mengingat banyak perilaku penumpang yang sudah berubah.
- c. Indikator semua petugas sudah menggunakan masker menjadi indikator yang dinilai paling baik sudah diterapkan sampai saat ini bagi penumpang Transjakarta.
- d. Indikator penggunaan masker di dalam bus Transjakarta menjadi indikator yang dinilai paling penting bagi penumpang Transjakarta untuk diterapkan di masa pandemi maupun pasca pandemi.
- e. Indikator penjualan tiket secara *online* menjadi indikator yang dinilai paling tidak penting bagi penumpang Transjakarta.
- f. Indikator keteraturan menjadi indikator yang dinilai paling belum diterapkan dengan baik sampai saat ini bagi penumpang Transjakarta.
- g. Berdasarkan kajian kepuasan berkaitan dengan *Index Performance Analysis* (IPA) menunjukkan indikator keamanan, keselamatan, dan kenyamanan menjadi indikator utama yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya.
- h. Berdasarkan kajian kepuasan berkaitan dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI), penumpang BRT Transjakarta mengaku puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Transjakarta kepada penumpang Transjakarta dengan tingkat kepuasan sebesar 75%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afolabi, O. 2016. *Commuters Perception and Preferences on The Bus Rapid Transit in Lagos State. JORIND, 14(2).*
- Astri Rumondang Banjarnahor. 2021. *Manajemen Transportasi Udara.*
- Direktur Jenderal Perhubungan Darat. 2020. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No KP.1629 Tahun 2020. *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951-952.*
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gubernur Provinsi DKI Jakarta. 2019. *Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta.* 1-33.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta.