

## Perancangan service blueprint pada layanan transportasi publik. Studi kasus: halte transit transjakarta = Designing service blueprint of public transportation services. case study: transjakarta BRT Station

Nadhira Dhana Shafira, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504841&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Permasalahan kemacetan di DKI Jakarta kerap terjadi karena ketidakseimbangan antara mobilisasi penduduk dan jumlah penggunaan transportasi publik. Dalam rangka mengatasi permasalahan ini, Pemerintah mengeluarkan rencana strategis yang mengarah pada jenis transportasi <em>Bus Rapid Transit</em> (BRT) untuk meningkatkan kualitas layanannya. Jenis transportasi BRT di Jakarta dikenal sebagai Transjakarta yang menjadi transportasi massal pendukung aktivitas ibu kota yang sangat padat. Salah satu komponen penting dari jenis transportasi ini adalah halte, sebab komponen ini merupakan lokasi penumpang melakukan eksekusi dari rencana perjalanannya. Namun, pada alur layanan Halte Transit Transjakarta saat ini masih ditemukan titik-titik ketidakpuasan yang dialami oleh penumpang sehingga peningkatan kualitas layanan BRT dapat dimulai dari perbaikan alur layanan halte itu sendiri. Penelitian ini memberikan rekomendasi rancangan perbaikan layanan dalam bentuk <em>service blueprint</em> menggunakan metode <em>service quality</em>, TRIZ, dan QFD yang menghasilkan 13 solusi inovatif dari 18 atribut prioritas dan 29 prinsip inventif untuk dipetakan ke dalam <em>service blueprint</em> sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan kepuasan penumpang terhadap layanan Halte Transit Transjakarta.

.....Traffic congestion in DKI Jakarta often occurs because of the imbalance between citizens' mobilization and the amount of public transportation passenger. In order to overcome this problem, the Government issued a strategic plan that leads to Bus Rapid Transit (BRT) transportation to improve the quality of its services. Bus Rapid Transit in Jakarta known as Transjakarta which is a mass transportation that supports the capital city's very dense activities. One important component of this type of transportation is the station, because this component plays role as the location where passenger carries out their travel plans. However, at the moment, there are still points of dissatisfaction experienced by passengers or known as pain points in Transjakarta BRT Station's service flow, so that the improvement of BRT service quality can be started from improving its station services. This research provides recommendation of service improvement in the form of service blueprint using service quality, TRIZ, and QFD methods that obtain 13 innovative solutions from 18 priority attributes and 29 inventive principles to be mapped into service blueprint as an effort to fulfill passenger's needs and satisfaction towards BRT Transjakarta station services.</i>