

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

M.Nur Nasution, *Manajemen Transportasi* (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2004) hal 15

Ofyar Z Tamin, *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi* (Bandung:ITB, 1997) hal 5

H.Budiman Rusli, *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*, Bandung, Hakim Publisng, 2013

Sugiyono, *Metode Penelitian Kulaitatif*, Bandung: Alfabeta : Hal 23

Sugiyono, *Metode Penelitian Kulaitatif dan R &D*. Bandung: Alfabeta

Soekarno, *Kebijakan Publik menurut Charl Frienderich.2000*

### Jurnal :

Rohman, A. T. (2016). *Implementasi Kebijakan Melalui Kualitas Pelayanan Pemerintah Pajak Daerah dan Implikasi Terhadap Kepuasan Masyarakat*

Iskandar, J. (2012). *Kapita Selekta teori Administrasi Negara*. Bandung: Puspaga

### Internet :

[www.transjakarta.co.id](http://www.transjakarta.co.id),

<https://ejournal.teknorat.ac.id>

<http://jurnalpenyakitdalam.ui.ac.id>

<https://transjakarta.co.id/tekan-penularan-covid-19-transjakarta-himbau-pelanggan-hindari-kepadatan-di-halte-dan-di-dalam-bus-dengan-membatasi-ruang-gerak-pribadi-untuk-sementara-waktu>

## LAMPIRAN HASIL WAWANCARA KEY INFORMAN

### HASIL WAWANCARA

#### -KEY INFORMAN-

( Manajer Operasional Transportasi Jakarta)

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	<i>Tangibles</i>	Sebagai Pelaksana Kebijakan, apakah Bapak/Ibu bersedia menjelaskan latar belakang dibentuknya Kebijakan Penegakan Disiplin Protokol Kesehatan Pelanggan Transjakarta di masa Pandemi?	Yang melatar belakangi dibentuknya kebijakan ini karena PT Transportasi Jakarta adalah ingin menjadikan moda transportasi Jakarta ini lebih efektif ditengah wabah Pandemi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan ataupun masyarakat yang menggunakannya, serta kami berharap dengan adanya kedisiplinan yang kami terapkan senantiasa dapat memutus mata rantai COVID-19 khususnya bagi pengguna Transportasi Jakarta

2	<b>Reliabilitas</b> <i>reality</i> )	( Apakah penerapan Penegakan Disiplin Protokol Kesehatan Pelanggan Transjakarta di masa Pandemi ini sudah sesuai dengan standar kebijakan yang ada?	kami mengambil kebijakan ini karena adanya peraturan dari Gubernur tentang bagaimana transportasi lebih efektif dalam pemutusan mata rantai COVID-19, maka dari itu kami sejumlah direksi berdiskusi mengenai penegakan protokol kesehatan khususnya dilapangan maupun dilingkungan kantor, dan kami menerapkan kebijakan ini ke lapangan dan kami menginfokan ke sejumlah jajaran petugas dilapangan untuk menegakkan protokol kesehatan ini
3	<b>Responsiveness</b>		kami melakukan kebijakan protokol Kesehatan di masa pandemi ini karena kami di beri surat edaran Gubernur DKI Jakarta tentang larangan dan pembatasan mengenai seluruh moda Transportasi khususnya Transjakarta, dan setelah itu kami merapatkan serta menginstruksikan dengan sejumlah petugas dilapangan untuk melakukan langkah tindakan tersebut

4	<b>Assurance Jaminan)</b>	( Bagaimana kesiapan SDM terkait petugas dilapangan apakah sudah memenuhi Standar Perusahaan ?	kami selalu memastikan kualitas SDM yang kami terima selalu terbaik, karena kami melakukan proses seleksi rekrutmen yang sangat ketat sesuai dengan kriteria serta kemampuan di masing-masing bidang yang kami butuhkan dikantor maupun dilapangan, untuk sarana dan prasarana sudah baik kami selalu menyiapkan bus-bus dengan fasilitas yang sangat lengkap sesuai dengan bus antar kota pada umumnya dan fasilitas halte pun kami cukup baik dengan adanya monitor disetiap halte, ada cctv, kipas, wastafel, wifi dan ada mesin untuk pembelian tiket kartu elektronik, dan tak lupa disetiap bus
---	---------------------------	--	---



## LAMPIRAN HASIL WAWANCARA *KEY* INFORMAN

### HASIL WAWANCARA

#### -*KEY* INFORMAN-

( Koordinator Wilayah Transjakarta Koridor 6 Ragunan-Halimun Jakarta)

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	<i>Tangibles</i>	Sebagai Pelaksanadilapangan, apakah Bapak/Ibu bersedia menjelaskan latar belakang dibentuknya Kebijakan Penegakan Disiplin Protokol Kesehatan Pelanggan Transjakarta di masa Pandemi?	untuk program ini saya sebagai petugas dilapangan juga mengikuti arahan dari atasan terakit kebijakan yang diterapkan di lapangan, saya sangat setuju adanya kebijakan ini karena bisa membuat lebih efektif dan pelanggan tidak beresiko pada saat berpergian menggunakan transportasi umum ditengah masa pandemi



2	<b>Reliabilitas</b> <i>reality</i> )	( Apakah penerapan Penegakan Disiplin Protokol Kesehatan Pelanggan Transjakarta di masa Pandemi ini sudah sesuai dengan standar kebijakan yang ada?	untuk program yang saya tahu, atasan kami menginformasikan dan menghimbau agar perencanaan dilapangan bisa berjalan dengan lancar serta diadakannya sosialisasi terhadap pelanggan yang hendak naik dan megunakan transportasi ini agar pencegahan penyebaran COVID-19 ini berjalan efektif. Maka dari itu kami selaku petugas dilapangan menghimbau semua pelanggan untuk selalu mematuhi prokes kesehatan yang sudah berlaku selama masa pandemi ini
3	<b>Responsiveness</b>	Bagaimana cara Bapak/Ibu dalam menjalankan kebijakan ini sesuai dengan standar kebijakan yang ada	kami para petugas dilapangan diinformasikan dari Manajemen Operasional PT Transjakarta tentang peraturan Gubernur dan seruan kebijakan protokol kesehatan, agar kami para petugas dilapangan serta merta dalam menjalankan disiplin protokol kesehatan ini agar pelanggan memantui dan menaati aturan yang sudah ditetapkan khususnya bagi pelanggan yang engan naik di rute koridor 6 Ragunan-Halimun.



4	<b>Assurance Jaminan)</b>	( Apakah terdapat hambatan dalam menjalankan kebijakan ini	kendala kami justru saat jam kredit berangkat dan pulang kerja, kami selalu menghimbau ke seluruh petugas dilapangan agar persiapan jam kredit lebih diperketat dan strilisasi jalanan ataupun bus tidak ada kendala sehingga tidak ada penumpukan pelanggan di halte
---	---------------------------	--	---



## LAMPIRAN HASIL WAWANCARA KEY INFORMAN

### HASIL WAWANCARA

#### -KEY INFORMAN-

( Koordinator Lapangan Transjakarta Koridor 6 Ragunan-Halimun Jakarta)

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	<i>Tangibles</i>	Menurut saudara apakah pelaksanaa kebijakan ini sudah sesuai dengan prosedur yang diterapkan di wilayah Koridor 6 Ragunan-Halimun	untuk penegakan disiplin protokol kesehatan ini menurut saya sudah efektif, akan tetapi kami sebagai petugas mendapat hambatan, pada saat jam kredit pasti kewalahan dengan membludaknya pelanggan karena kami terbatas dengan jumlah petugas ataupun personil dilapangan, maka dari itu kami mengusulkan penambahan petugas didalam halte dan di dalam bus, agar kami bisa memantau pelanggan tersebut tidak melanggar aturan yang sudah diterapkan, maka dari itu pemutusan mata rantai COVID-19 bisa berjalan dengan lancar



2	<b>Reliabilitas</b> <i>reability</i> )	( Sebagai pengamat, apakah menurut saudara Pelanggan menerima adanya kebijakan Penegakan Disiplin Protokol Kesehatan Pelanggan Transjakarta di masa Pandemi ini?	saya sebagai petugas dilapangan juga sangat mendukung dengan aturan atasan, dengan memberikan himbauan dan informasi terkait disiplin protokol kesehatan untuk memutus mata rantai penyebaran COVID-19, Maka dengan demikian Penegakan Disiplin protokol kesehatan ini bisa dilihat dari segi aturan yang sudah diterapkan lapangan agar bisa diterapkan jauh lebih baik bagi pelanggan mapun petugas PT Transportasi Jakarta.
---	---	--	--



## LAMPIRAN HASIL WAWANCARA *KEY* INFORMAN

### HASIL WAWANCARA

#### -*KEY* INFORMAN-

( Petugas Layanan Bus Ibu Sheli Transjakarta Koridor 6 Ragunan-Halimun Jakarta)

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	<b>Assurance Jaminan)</b>	( Menurut Saudara Bagaimana Kualitas Sumber Daya Manusia ( Petugas) pada saat menjalankan Kebijakan ini khususnya di lapangan?	menurut saya kualitas SDM cukup bagus, akan tetapi personil dilapangan seharusnya di tambah agar kami ada yang bantu atau yang backup pada saat-saat jam krodit karena sebagian pelanggan ada yang menaati aturan ada juga yang susah diatur, dan yang paling utama adalah perbanyak armada



2	<b>Reliabilitas</b> <i>reability</i> )	( Sebagai pengamat, apakah menurut saudara Pelanggan menerima adanya kebijakan Penegakan Disiplin Protokol Kesehatan Pelanggan Transjakarta di masa Pandemi ini?	sebagai pengamat menurut saya kebijakan yang dijalankan dilapangan sudah sangatlah efektif karena kami dipantau langung dari tim Manajmen Transjakarta untuk lebih bagus Penegakan Disiplin khususnya dilapangan
---	---	--	--



## LAMPIRAN HASIL WAWANCARA KEY INFORMAN

### HASIL WAWANCARA

#### -KEY INFORMAN-

( Petugas Layanan Bus Ibu Sarah Transjakarta Koridor 6 Ragunan-Halimun Jakarta)

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1	<b>Assurance Jaminan)</b>	( Menurut Saudara Bagaimana Kualitas Sumber Daya Manusia ( Petugas) pada saat menjalankan Kebijakan ini khususnya di lapangan?	Kualitas Sdm sudah sangatlah bagus akan tetapi awal-awal pandemi banyak petugas yang habis kontrak maka dari itu personil dilapangan sangatlah minim, saya selaku petugas yang masih bekerja dilapangan kadang kwalahan menghadapi banyaknya pelanggan, menurut saya manajemen Operasional Transjakarta menambah jumlah personil dengan merekrut ulang petugas ataupun penambahan petugas

2	<b>Reliabilitas</b> <i>reability</i> )	( Sebagai pengamat, apakah menurut saudara Pelanggan menerima adanya kebijakan Penegakan Disiplin Protokol Kesehatan Pelanggan Transjakarta di masa Pandemi ini?	Kebijakan yang dijalankan sudah cukup baik, sebagian pelanggan dilapangan sudah mengerti akan adanya penegakan disiplin protokol kesehatan ini, meskipun ada satu dua pelanggan yang masih melanggar aturan tersebut
---	---	--	--



## LAMPIRAN HASIL WAWANCARA *KEY* INFORMAN

### HASIL WAWANCARA

#### -*KEY* INFORMAN-

( Pengemudi Bus Transjakarta Bapak Ento Koridor 6 Ragunan-Halimun Jakarta)

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1	Menurut Saudara Apakah Kebijakan yang diterapkan dilapangan sudah sangat efektif sebagai penerima yang menjalankan kebijakan?	menurut saya sudah sangatlah efektif, saya sebagai pramudi membawakan bus Transjakarta sebelum saya berangkat ke lapangan kami pengemudi dan seluruh armada bus melakukan setrelisasi standar pengamanan dan didalam bus sudah terpasang hansanitaizer, demi menjaga keamanan dan keselamatan pelanggan.



2	<p>apa hambatan yang anda rasakan sebagai petugas dilapangan dan ketemu langsung pelanggan dengan adanya kebijakan disiplin Protokol Kesehatan di Transjakarta?</p>	<p>Hambatan yang saya rasakan ketika jam jam pulang dan pergi kantor, kami sebagai pramudi tidak bisa mengatur secara langsung karena tidak bersingungan dengan pelanggan akibatnya sering terjadi kepenuhan pelanggan di dalam armada kami, kami selaku pramudi sudah membicarakan masalah ini ke manajemen operasional Transjakarta agar diadakan lagi petugas di dalam bus yang membantu kami menangani pelanggan.</p>
---	---	---



## LAMPIRAN HASIL WAWANCARA INFORMAN

### HASIL WAWANCARA

- INFORMAN-

(Pelanggan Transjakarta Koridor 6 Ragunan- Halimun)

Nama : Eva Helvira Aryani

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 23 Tahun

Alamat : Gang Pahala, Cilandak Jakarta Selatan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut anda bagaimana Kebijakan yang diterapkan Transjakarta tentang Disiplin Protokol Kesehatan khususnya di Koridor 6 Ragunan-Halimun ditengah Pandemi?	menurut saya penegakan disiplin di Transportasi Jakarta Khususnya di Koridor 6 Ragunan-Halimun yang saya lihat cukup bagus, karena pada saat himbauan mengenai COVID-19 ini kita dilarang berpergian atau keluar hanya kebutuhan mendesak dan kerja saja, saya melihat pegawai dilapangan senantiasa melakukan himbauan untuk selalu mematuhi Prokes yang di anjurkan bagi pelanggan yang hendak masuk ke dalam halte dan menggunakan Bus Transjakarta



2	Apakah kebijakan ini sudah efektif diterima oleh pelanggan langsung?	sudah efektif namun masih ada kendala, karena saya sebagai pelanggan merasakan risih apabila keadaan bus penuh tetapi banyak pelanggan yang sering menerobos masuk padahal aturan yang ditetapkan tidak boleh melebihi kapasitas di dalam bus untuk mengangkut penumpang
3	Menurut saudara seberapa persenkah tingkat keberhasilan kebijakan ini dalam mencapai tujuan	Menurut saya Pribadi, tingkat keberhasilan yang diterapkan adanya kebijakan ini adalah 80% karena Sekarang sistem Transportasi Jakarta itu tidak ada pegawai yang stanby di dalam bus oleh karena itu banyak pelanggan yang sering menerobos masuk dan tidak patuh prokes itu yang menjadi kurang efektif



## LAMPIRAN HASIL WAWANCARA INFORMAN

### HASIL WAWANCARA

- INFORMAN-

(Pelanggan Transjakarta Koridor 6 Ragunan- Halimun)

Nama : Eza Vanezza

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 26 Tahun

Alamat : Gang Taman Sari , Ragunan, Pasar Minggu Jakarta Selatan

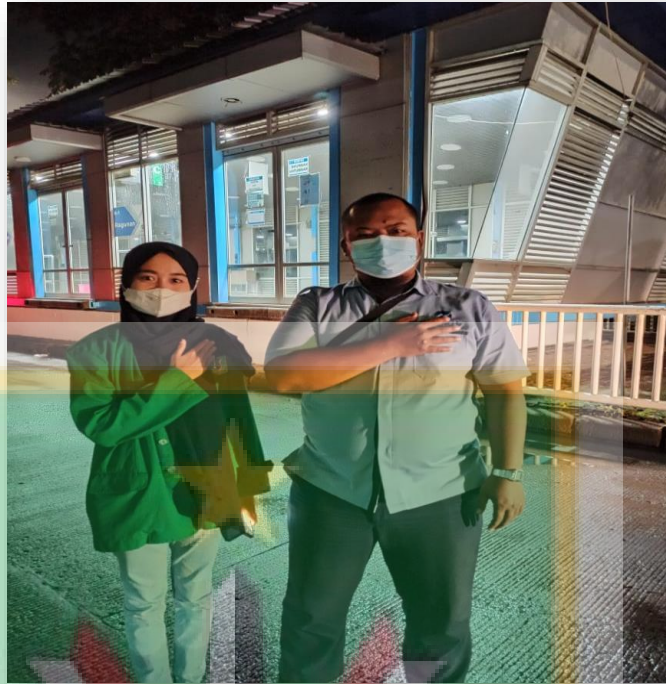
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut anda bagaimana Kebijakan yang diterapkan Transjakarta tentang Disiplin Protokol Kesehatan khususnya di Koridor 6 Ragunan-Halimun ditengah Pandemi?	menurut saya aturan yang ditetapkan Transportasi Jakarta sudah cukup bagus guna untuk memutus mata rantai penyebaran COVID-19

2	Apakah kebijakan ini sudah efektif diterima oleh pelanggan langsung?	dilapangan yang saya lihat setiap ada pelanggan yang masuk area halte disediakan Wastafel cuci tangan, cek suhu badan dan Handsanitaizer di setiap sudut halte, menurut saya sudah efektif
3	Menurut saudara kendala apa yang anda rasakan mengenai kebijakan disiplin Protokol kesehatan di Transjakarta ini?	Perlu tambahan personil atau petugas yang mengatur di dalam bus karena situasi didalam bus berdesak-desakan dan kadang juga pada saat-saat jam pergi ataupun pulang kantor bus datangnya lama.



## Lampiran Dokumentasi

### Korwil Transjakarta Koridor 6 Ragunan - Halimun



Korlap dan PLH Koridor 6 Ragunan – Halimun

Pramudi Transjakarta Koridor 6



ORIGINALITY REPORT


**36%**  
SIMILARITY INDEX

**33%**  
INTERNET SOURCES

**13%**  
PUBLICATIONS

**20%**  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



1	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	5%
2	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://bajangjournal.com">bajangjournal.com</a> Internet Source	2%
4	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	2%
5	<a href="http://id.m.wikipedia.org">id.m.wikipedia.org</a> Internet Source	2%
6	Submitted to Udayana University Student Paper	2%
7	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	2%
8	<a href="http://metro.sindonews.com">metro.sindonews.com</a> Internet Source	2%
9	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%

10	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://www.fkm.ui.ac.id">www.fkm.ui.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://mediaindonesia.com">mediaindonesia.com</a> Internet Source	1 %
13	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1 %
14	Submitted to Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Student Paper	1 %
15	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	1 %
16	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	1 %
17	<a href="http://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	1 %
18	<a href="http://surahmanarea.wordpress.com">surahmanarea.wordpress.com</a> Internet Source	1 %
19	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	1 %
20	<a href="http://repository.uinbanten.ac.id">repository.uinbanten.ac.id</a>	



Internet Source

1 %

21

[diktum.upstegal.ac.id](http://diktum.upstegal.ac.id)

Internet Source

1 %

22

[repositori.uin-alauddin.ac.id](http://repositori.uin-alauddin.ac.id)

Internet Source

1 %

23

Submitted to Universitas Krisnadwipayana -  
Faculty of Administration

Student Paper

<1 %

24

[otomotif.kompas.com](http://otomotif.kompas.com)

Internet Source

<1 %

25

Submitted to UIN Raden Intan Lampung

Student Paper

<1 %

26

[etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id)

Internet Source

<1 %

27

[fr.scribd.com](http://fr.scribd.com)

Internet Source

<1 %

28

[repository.ar-raniry.ac.id](http://repository.ar-raniry.ac.id)

Internet Source

<1 %

29

[repository.iainpurwokerto.ac.id](http://repository.iainpurwokerto.ac.id)

Internet Source

<1 %

30

[eprints.umm.ac.id](http://eprints.umm.ac.id)

Internet Source

<1 %

31

[jabar.tribunnews.com](http://jabar.tribunnews.com)

Internet Source



<1 %

32

[repo.jayabaya.ac.id](http://repo.jayabaya.ac.id)

Internet Source

<1 %

33

[repository.unpar.ac.id](http://repository.unpar.ac.id)

Internet Source

<1 %

34

[callosumneurology.org](http://callosumneurology.org)

Internet Source

<1 %

35

[repositori.usu.ac.id](http://repositori.usu.ac.id)

Internet Source

<1 %

36

[etheses.uin-malang.ac.id](http://etheses.uin-malang.ac.id)

Internet Source

<1 %

37

[www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)

Internet Source

<1 %



Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On



# BAB 1-5 .pdf

## GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

**/0**

GENERAL COMMENTS

**Instructor**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20



PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---



PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---

PAGE 70

---

PAGE 71

---

PAGE 72

---



PAGE 73

---

PAGE 74

---

PAGE 75

---

PAGE 76

---

PAGE 77

---

PAGE 78

---

PAGE 79

---

PAGE 80

---

PAGE 81

---



# PENEGAKAN DISIPLIN PROTOKOL KESEHATAN PELANGGAN TRANSJAKARTA KORIDOR 6 ( RAGUNAN - HALIMUN)

## ORIGINALITY REPORT

**27%**  
SIMILARITY INDEX

**23%**  
INTERNET SOURCES

**9%**  
PUBLICATIONS

**17%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1** [repository.ub.ac.id](https://repository.ub.ac.id)  
Internet Source **5%**

**2** [www.researchgate.net](https://www.researchgate.net)  
Internet Source **3%**

**3** [bajangjournal.com](https://bajangjournal.com)  
Internet Source **2%**

**4** Submitted to Universitas Nasional  
Student Paper **2%**

**5** Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar  
Student Paper **2%**

**6** [id.m.wikipedia.org](https://id.m.wikipedia.org)  
Internet Source **2%**

**7** Submitted to Udayana University  
Student Paper **2%**

**8** [metro.sindonews.com](https://metro.sindonews.com)  
Internet Source **2%**

[www.fkm.ui.ac.id](https://www.fkm.ui.ac.id)

9	Internet Source	1 %
10	<a href="http://mediaindonesia.com">mediaindonesia.com</a> Internet Source	1 %
11	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1 %
12	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	1 %
13	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1 %
15	<a href="http://surahmanarea.wordpress.com">surahmanarea.wordpress.com</a> Internet Source	1 %



Exclude quotes  On

Exclude matches  < 17 words

Exclude bibliography  On