

ABSTRAK

Dalam memberikan pelayanan jasa angkutan umum selama masa pandemi, perusahaan angkutan umum sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan layanan jasa angkutan umum juga dituntut untuk berperan aktif dalam menerapkan protokol kesehatan 5M dalam rangka mengendalikan serta memutus rantai penyebaran *Covid – 19* khususnya pada transportasi umum sebagai bentuk perlindungan terhadap penumpang sejalan dengan Standar Pelayanan Minimal dan aturan pembatasan kegiatan lainnya. Namun tampaknya hal tersebut belum dapat terlaksana sepenuhnya sehingga diperlukan adanya peningkatan pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah yuridis normatif dengan mengkaji peraturan – peraturan serta aturan yang berkaitan. Hasil dari penelitian ini ialah menunjukkan bahwa perusahaan angkutan umum sebagai pihak yang menyelenggarakan layanan jasa angkutan umum khususnya selama pandemi *Covid – 19*, belum dapat menerapkan protokol kesehatan kedalam Standar Pelayanan Minimal maupun aturan pembatasan selama pandemi *Covid – 19*. Hal tersebut dapat dilihat pada beberapa contoh kasus yang ditunjukkan kepada PT.TJ sebagai salah satu perusahaan angkutan umum dalam menyelenggarakan layanan jasa angkutan umum terkait permasalahan yang terjadi selama pandemi seperti penumpukan penumpang yang menyebabkan tidak adanya jaga jarak serta meningkatkan kemungkinan untuk penyebaran *Covid – 19*. Adanya keluhan pada layanan jasa tersebut, perusahaan angkutan umum memiliki tanggung jawab atas kewajiban yang dimilikinya dalam memberikan layanan jasa angkutan umum sehingga berupaya meningkatkan layanan jasa yang diberikan selama pandemi. Hal tersebut dapat dilihat salah satunya dengan penambahan jumlah armada bus yang digunakan dalam pengangkutan.

Kata kunci : Peningkatan layanan, Perusahaan angkutan umum, Pandemi

ABSTRACT

In providing public transportation services during the pandemic, public transportation companies as business actors who provide public transportation services are also required to play an active role in implementing the 5M health protocol in order to control and break the chain of spread of Covid-19, especially in public transportation as a form of protection against passengers in line with Minimum Service Standards and other restrictions on activities. However, it seems that this has not been fully implemented so that service improvements are needed. The method used in this research is normative juridical by reviewing related regulations and rules. The results of this study are showing that public transportation companies as parties that provide public transportation services, especially during the pandemic Covid-19, have not been able to implement health protocols into the Minimum Service Standards or restriction rules during the pandemic Covid-19. This can be seen in several examples of cases addressed to PT. TJ as one of the public transportation companies in providing public transportation services related to problems that occur during the pandemic such as the accumulation of passengers which causes no distancing and increases the possibility for the spread of social Covid-19. With complaints about these services, public transportation companies have a responsibility for their obligations in providing public transportation services so that they seek to improve the services provided during the pandemic. This can be seen, one of which is by increasing the number of bus fleets used in transportation.

Keywords: Service improvement, public transportation companies, Pandemic