

ABSTRAK

Kenyamanan di dalam layanan publik merupakan salah satu faktor penting yang bisa membuat masyarakat tertarik untuk menggunakannya. Mengubah pandangan umum masyarakat terhadap sistem transportasi yang ada di ibukota Jakarta bukanlah hal yang mustahil. Ketika sistem pada transportasi massal berubah, masyarakat bisa tertarik menggunakan transportasi publik. Keadaan ini bisa mempengaruhi akses jalan yang lebih lancar di ibukota karena sebagian masyarakat beralih menggunakan transportasi publik.