

ABSTRAK

Bus Rapid Transit merupakan salah satu moda transportasi darat yang tersedia di beberapa kota besar Indonesia. Salah satu BRT tersebut adalah Trans Banyumas yang beroperasi di Banyumas sejak tahun 2021. *Launching* BRT ini bertepatan dengan pandemi COVID-19 dimana pemerintah melakukan kebijakan PPKM banyak angkutan umum mengalami penurunan jumlah penumpang. Hal tersebut menyebabkan banyak penumpang yang tidak ingin menggunakan angkutan umum dikarenakan takut tertular virus COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang BRT Trans Banyumas di masa Pandemi COVID-19 dan memberikan rekomendasi pelayanan penumpang BRT yang perlu ditingkatkan berdasarkan persepsi penumpang. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan statistika deskriptif dan pengolahan data dengan ANOVA. Hasil menunjukkan bahwa variabel layanan BRT yang meliputi *tangibles, reliability, safety, emphaty, responsiveness, pandemic, dan digital technology* berpengaruh terhadap faktor demografi penumpang. Lebih lanjut lagi, perlu perbaikan pada variabel *digital technology* terutama sistem aplikasi Teman Bus terkait *tracking location* dan informasi yang berkaitan dengan COVID-19. Hal tersebut dapat dijadikan rekomendasi perbaikan operator layanan *Bus Rapid Transit* sebagai upaya peningkatan pelayanan BRT Trans Banyumas baik saat pandemi maupun pasca pandemi.

Kata kunci: COVID-19, Banyumas, BRT, Pelayanan, Trans Banyumas