

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan hasil analisis data yang telah diperoleh melalui kuesioner, observasi, wawancara, serta studi dokumen terkait kinerja terminal berdasarkan dalam kerangka *Sustainable Urban Transport Index* (SUTI), khususnya indikator keempat, yaitu *Public Transport Service Quality and Reliability* (Kualitas Pelayanan dan Keandalan). Analisis dilakukan dengan membandingkan kondisi eksisting terminal dengan parameter penilaian yang tercantum dalam pedoman Indikator 4 (SUTI), serta menilai tingkat pencapaiannya berdasarkan skala nilai yang telah ditentukan. Selanjutnya, hasil analisis ini dibahas untuk mengevaluasi kekuatan dan kelemahan terminal dalam memenuhi standar pelayanan yang.

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Terminal Induk Kota Bekasi diklasifikasikan sebagai salah satu Terminal Tipe A di Provinsi Jawa Barat (BPS,2018), yang terletak di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi, terminal ini dibangun di atas lahan seluas ± 1,3 hektar., layanan transportasi yang tersedia di Terminal Induk Kota Bekasi meliputi, pelayanan Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dengan jumlah trayek 11 lintasan. Pelayanan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) dengan jumlah trayek adalah 31 lintasan trayek yang menghubungkan Kota Bekasi dengan kota/kabupaten lain dalam wilayah Provinsi Jawa Barat dan sekitarnya, pelayanan bus perkotaan Transjakarta dengan tujuan akhir Grogol Jakarta Barat dan TransPatriot, dengan tujuan akhir Harapan Indah, Bekasi.

Berdasarkan (RENSTRA) Dinas Perhubungan Kota Bekasi Tahun 2018-2023 Beberapa trayek memiliki jumlah armada yang beragam, menunjukkan tingginya permintaan terhadap layanan tersebut, berikut adalah trayek dan jumlah kendaraan pada layanan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP):

a. Trayek dan Jumlah Kendaraan AKDP

Trayek K.01.A (Terminal Bekasi - Cikarang) memiliki 226 kendaraan, K.15 (Terminal Bekasi - Kaliabang Nangka - Tarumajaya) memiliki 99 kendaraan, K.09 (Terminal Bekasi - Babelan) memiliki 61 kendaraan, K.01.A (Terminal Bekasi - Cikarang) memiliki 226 kendaraan, K.15 (Terminal Bekasi - Kaliabang Nangka - Tarumajaya) memiliki 99 kendaraan, K.09 (Terminal Bekasi - Babelan) memiliki 61 kendaraan, K.39 memiliki 32 kendaraan, K.43: memiliki 25 kendaraan, K.23 memiliki 22 kendaraan, untuk K.02.B, K.34, K.45.A memiliki 19 kendaraan, K.41.A memiliki 16 kendaraan, K.41 memiliki 14 kendaraan, untuk K.34.A dan K.39.B memiliki 12 kendaraan, K.16.C memiliki 10 kendaraan, K.36 memiliki 7 kendaraan, K.50.A memiliki 5 kendaraan, K.50 memiliki 2 kendaraan dan K.13 6 kendaraan.

Adapun klasifikasi dan peruntukan penggunaan lahan di sekitar Terminal Induk Kota Bekasi, sebagaimana tercantum dalam RDTR Kota Bekasi, antara lain mencakup, Zona Campuran (fungsi bangunan pasar yaitu Pasar Baru Bekasi), Zona Sarana Pendidikan (SMK Strada Budi Luhur.), Zona Sarana transportasi (Terminal). Berikut gambar peruntukan penggunaan lahan di sekitar Terminal Induk:



Gambar 4. 1 Zona Fasilitas Utama Terminal
(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.2. Analisis Kesesuaian berdasarkan PM 132 Tahun 2015

Analisis dilakukan dengan cara membandingkan kondisi eksisting di lapangan terhadap indikator-indikator fasilitas yang tercantum dalam PM 132 Tahun 2015. Setiap komponen fasilitas akan ditinjau secara sistematis untuk melihat kesesuaian baik dari segi ketersediaan, kondisi fisik, fungsi, dan keteraksesannya. Hasil dari analisis ini akan menjadi dasar untuk memberikan kesimpulan apakah Terminal Induk Kota Bekasi telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berikut analisis kesesuaian berdasarkan fasilitas utama terminal:

Table 4. 1 Analisis Kesesuaian PM 132 Tahun 2015.

| No | Fasilitas Utama Dalam Terminal Penumpang | Dokumentasi | Analisis Kesesuaian |
|----|--|---|---------------------|
| 1 | Lintasan keberangkatan angkutan | Terdapat Lintasan keberangkatan angkutan dengan kondisi, jelas dan teratur  | Sesuai |

| | | | |
|---|---|--|--------|
| 2 | Lintasan kedatangan angkutan | <p>Terdapat Lintasan kedatangan angkutan dengan kondisi, jelas dan teratur.</p>  | Sesuai |
| 3 | Ruang tunggu penumpang, pengantar, atau penjemput | <p>Terdapat ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput dengan kondisi bersih.</p>  | Sesuai |

| | | | |
|---|---|---|--------|
| 4 | Area parkir Angkutan | <p>Terdapat Area parkir Angkutan AKAP DAN AKDP</p>  | Sesuai |
| 5 | Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup (waste management) | <p>Terdapat pengelolaan lingkungan hidup (waste management)</p>  | Sesuai |

| | | | |
|---|----------------------|---|--------|
| 6 | Perlengkapan jalan | <p>Terdapat Perlengkapan jalan</p>  | Sesuai |
| 7 | Media informasi | <p>Terdapat media informasi</p>  | Sesuai |
| 8 | Penanganan pengemudi | <p>Terdapat penanganan pengemudi</p> | Sesuai |

| | | | |
|----|---|---|---------------------|
| | |  | |
| 9 | <p>Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus (customer service)</p> | <p>Tidak ditemukan pelayanan pengguna terminal dari perusahaan bus</p> | <p>Tidak sesuai</p> |
| 10 | <p>Fasilitas pengawasan keselamatan</p> | <p>Fasilitas pengawasan keselamatan seperti kantor polisi</p>  | <p>Sesuai</p> |

| | | | |
|----|---------------------------------------|--|--------|
| 11 | Jalur kedatangan penumpang | <p>Terdapat Jalur kedatangan penumpang</p>  | Sesuai |
| 12 | Ruang tunggu keberangkatan (boarding) | <p>Terdapat ruang tunggu keberangkatan</p>  | Sesuai |
| 13 | Ruang pembelian tiket | <p>Terdapat ruang pembelian tiket</p> | Sesuai |

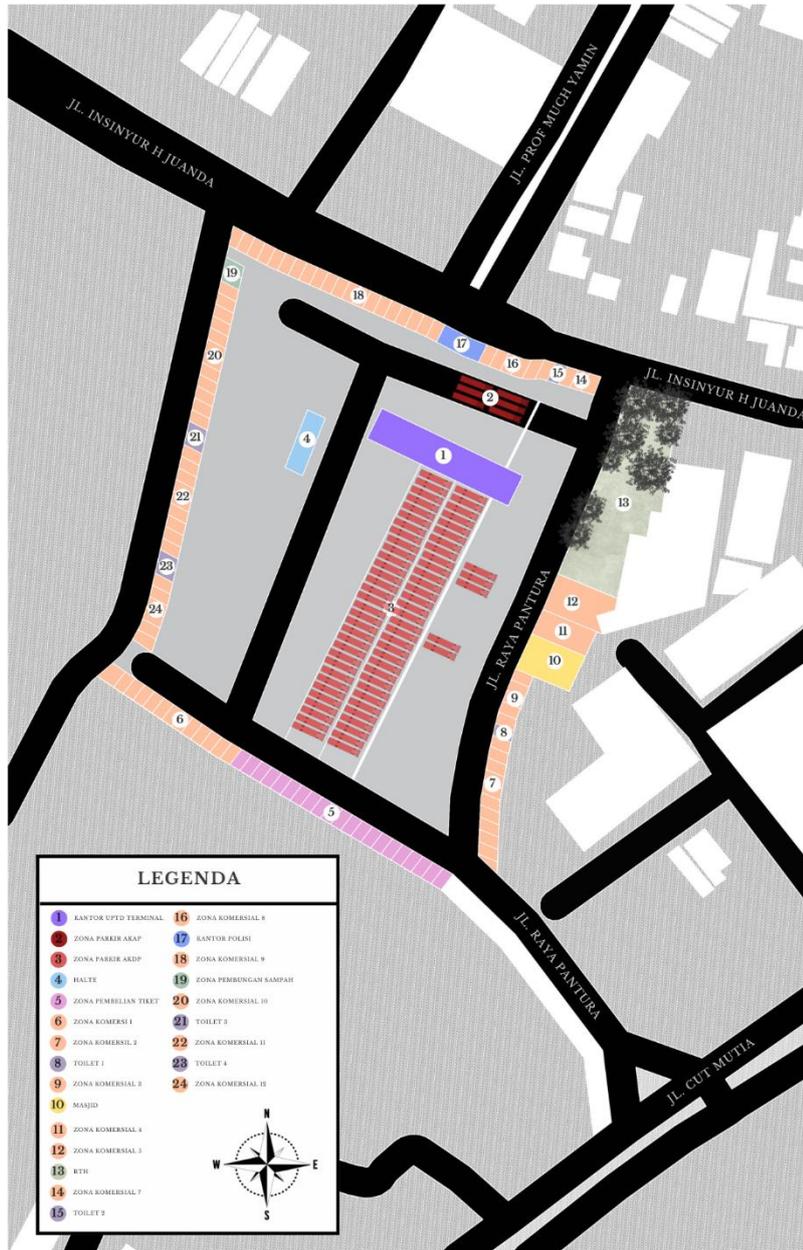
| | | | |
|----|---|--|--------|
| 14 | Ruang pembelian tiket untuk bersama | <p>Terdapat ruang pembelian tiket</p>  | Sesuai |
| 15 | Outlet pembelian tiket secara online (single outlet ticketing online) | <p>Terdapat outlet pembelian tiket secara online</p>  | Sesuai |
| 16 | Pusat informasi (Information Center) | <p>Terdapat pusat informasi</p> | Sesuai |

| | | | |
|----|--|---|--------|
| 17 | Papan perambuan dalam terminal (Signage) | <p>Terdapat (Signage) di dalam area terminal</p>  | Sesuai |
| 18 | Papan pengumuman | <p>Terdapat Papan pengumuman</p> | Sesuai |
| 19 | Layanan bagasi (Lost and Found) | <p>Terdapat layanan bagasi</p>  | Sesuai |

| | | | |
|----|---|---|--------------|
| 20 | Ruang penitipan barang (lockers) | Tidak ditemukan ruang penitipan barang | Tidak Sesuai |
| 21 | Tempat berkumpul darurat (Assembly Point) dan | Tidak ditemukan tempat berkumpul darurat | Tidak Sesuai |
| 22 | Jalur evakuasi bencana dalam terminal. | Tidak ditemukan Jalur evakuasi bencana dalam terminal | Tidak Sesuai |

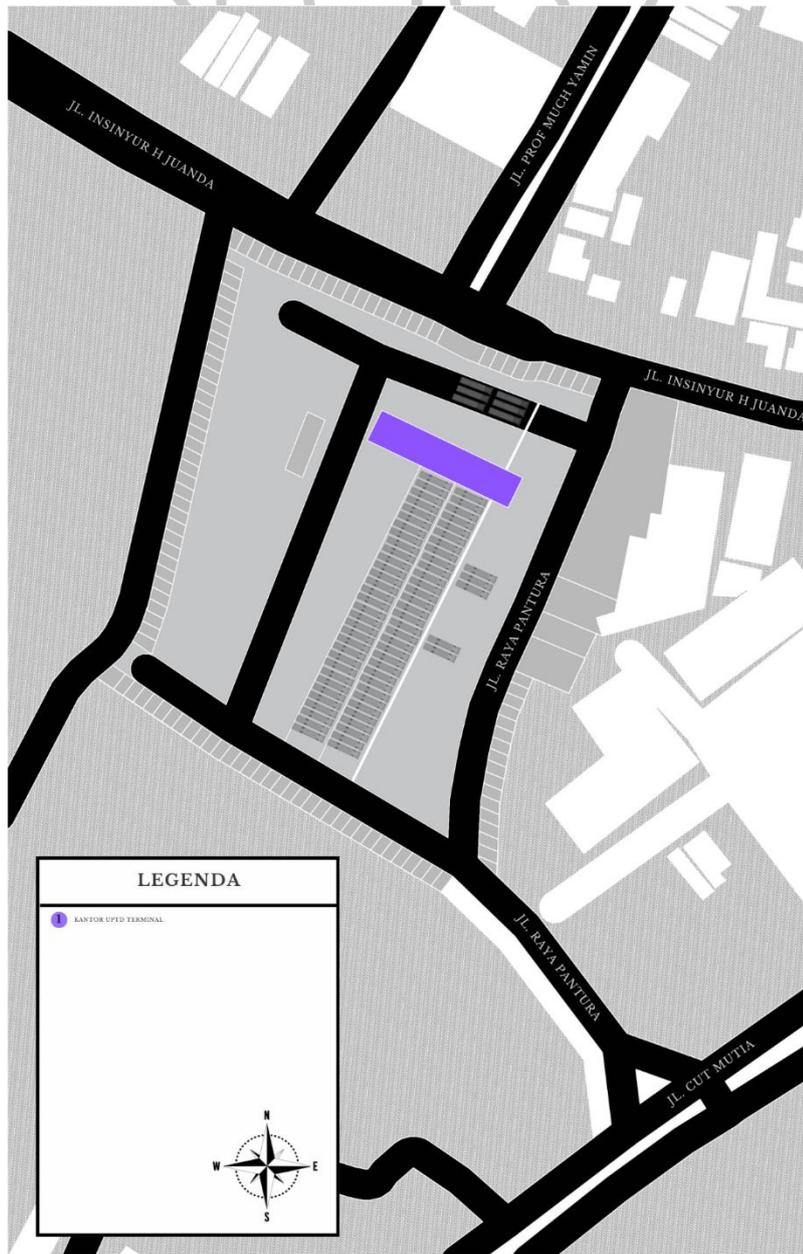
(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berikut ini merupakan representasi visual berupa gambar atau peta yang menunjukkan titik-titik lokasi fasilitas eksisting yang tersedia di area Terminal Induk Kota Bekasi. Gambar di bawah ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara spasial mengenai sebaran, posisi, dan keterkaitan antar fasilitas utama maupun fasilitas penunjang yang ada di lingkungan terminal.



Gambar 4. 2 Zona Fasilitas Utama Terminal
(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berikut tata letak kantor UPTD Terminal Kota Bekasi yang berfungsi sebagai pusat kegiatan administrasi dan pengelolaan operasional terminal secara menyeluruh. Kantor UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Secara spasial, Kantor UPTD Terminal Kota Bekasi terletak di area yang relatif mudah dijangkau oleh pengguna terminal maupun petugas operasional. Lokasinya berada dalam area inti terminal, berdekatan dengan jalur utama sirkulasi kendaraan dan zona pelayanan penumpang, seperti ruang tunggu dan area komersil.



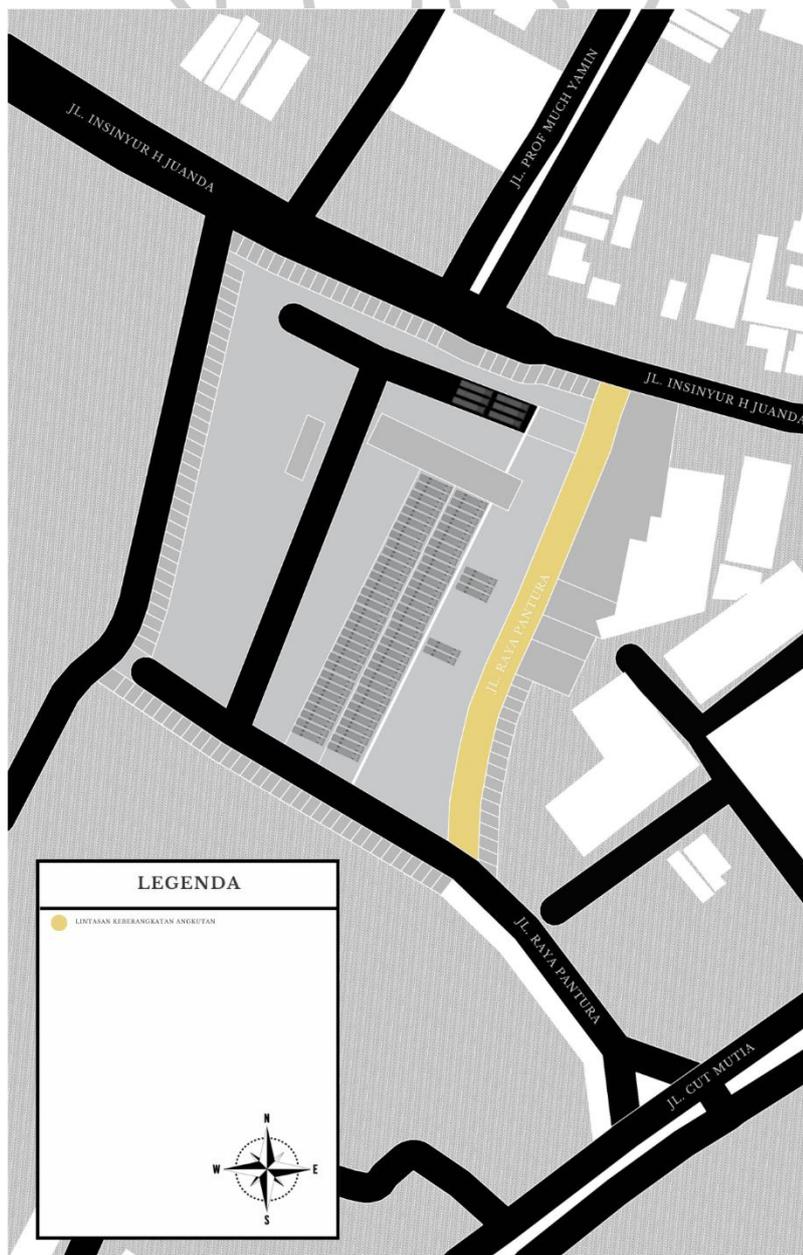
Gambar 4. 3 Zona Kantor UPTD Terminal Induk Kota Bekasi
(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berikut tata letak Lintasan Keberangkatan, menjadi jalur utama bagi kendaraan umum seperti bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) maupun Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), Trans Patriot dan Transjakarta saat meninggalkan terminal menuju rute pelayanan masing-masing. Pada Terminal Induk Kota Bekasi menggunakan prinsip sirkulasi satu arah yang tertib dan teratur. Lintasan keberangkatan ini dekat dengan area ruang tunggu penumpang.



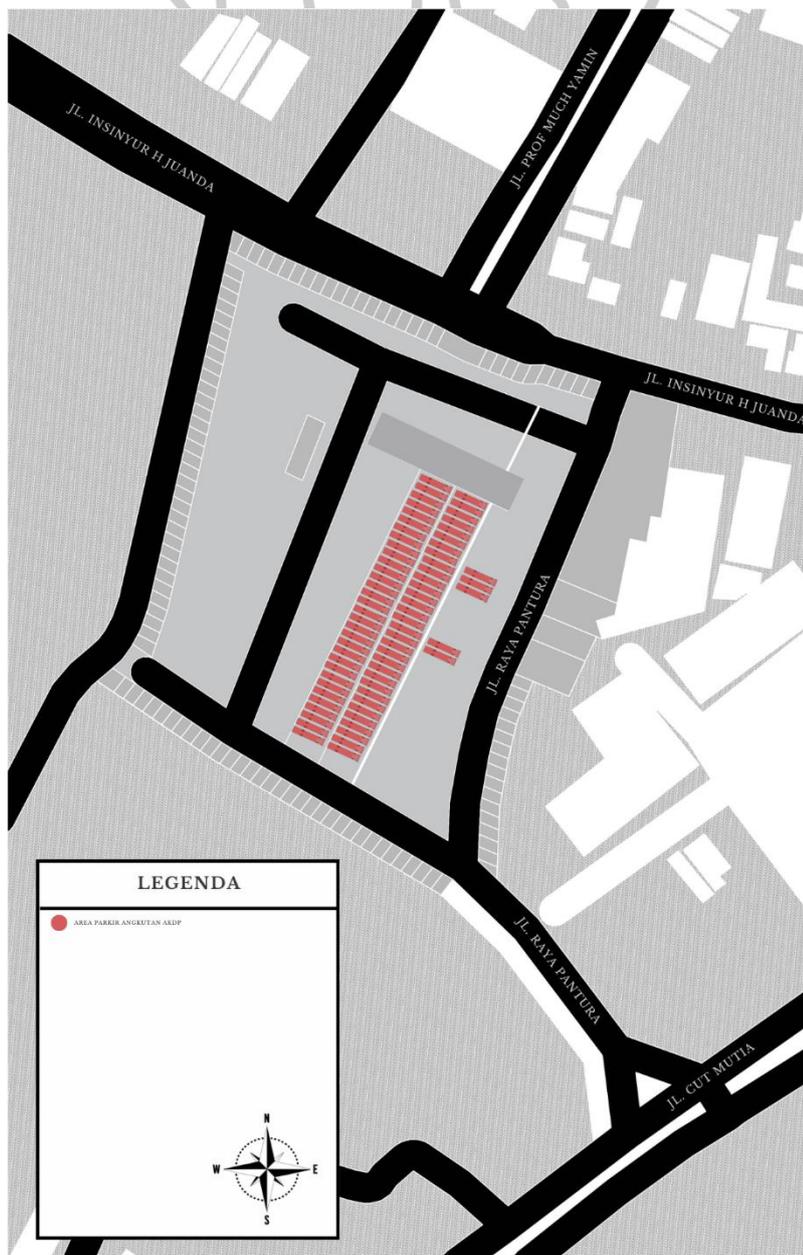
Gambar 4. 4 Lintasan Keberangkatan
(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Lintasan kedatangan, lintasan ini berperan sebagai jalur awal masuknya kendaraan angkutan umum ke dalam area terminal sebelum memasuki zona pelayanan seperti zona parkir, penurunan penumpang, maupun halte. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terkait kondisi aktual di lapangan, berikut disajikan gambar lintasan kedatangan kendaraan pada Terminal Induk Kota Bekasi. Visualisasi ini menunjukkan titik-titik masuk kendaraan ke area terminal serta keterkaitannya dengan zona-zona fungsional lain yang ada di dalam area terminal.



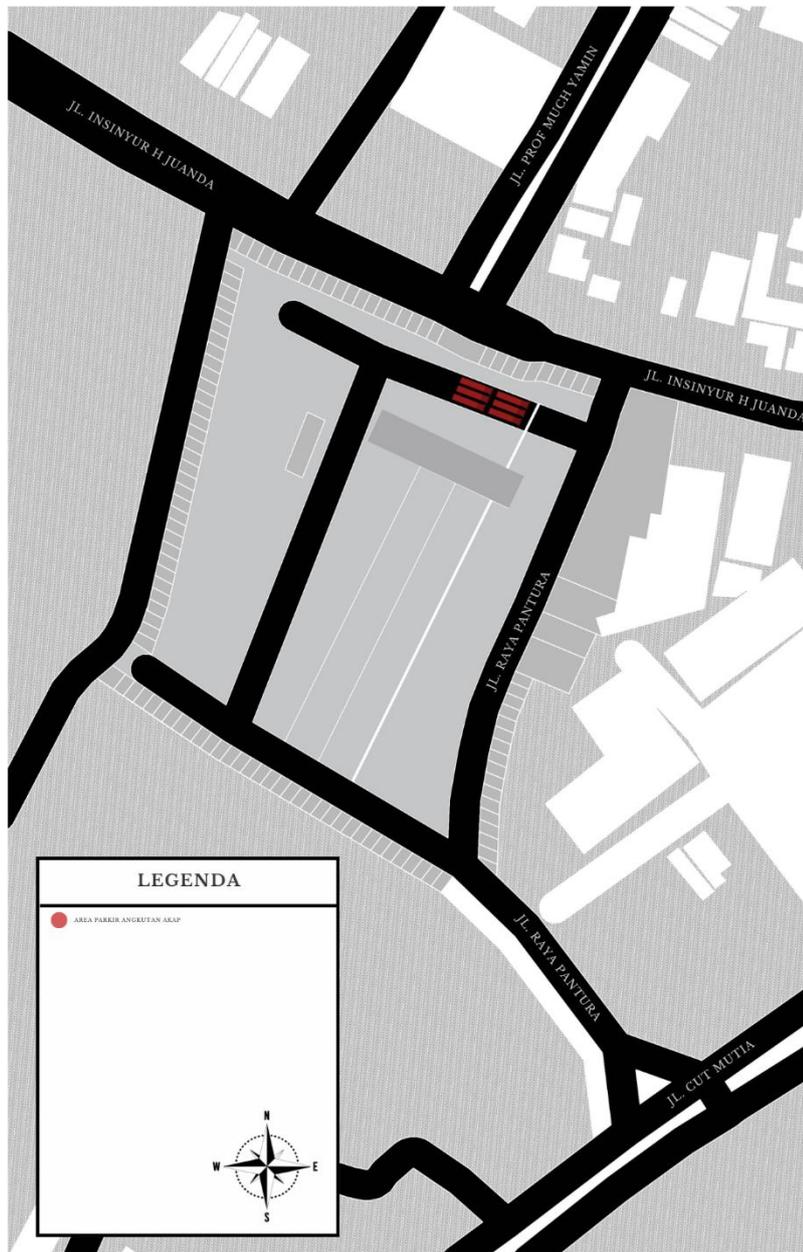
*Gambar 4. 5 Lintasan Kedatangan
(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)*

Zona parkir bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) berfungsi sebagai tempat berhenti sementara bagi kendaraan sebelum berangkat atau setelah tiba, tetapi juga sebagai bagian dari sistem manajemen lalu lintas internal terminal. Untuk memberikan gambaran visual terhadap penataan tersebut, berikut disajikan gambar zona parkir bus AKAP dan AKDP di area Terminal Induk Kota Bekasi. Gambar ini memperlihatkan pembagian ruang dan orientasi jalur kendaraan



Gambar 4. 6 Zona Parkir Angkutan 1
(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Gambar di bawah ini menyajikan visualisasi mengenai tata letak ruang dan orientasi jalur sirkulasi kendaraan pada area parkir bus AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi). Pemaparan tersebut mencakup pembagian zona parkir, arah masuk dan keluar kendaraan, serta konfigurasi ruang tunggu dan fasilitas pendukung yang berada di sekitar area parkir.



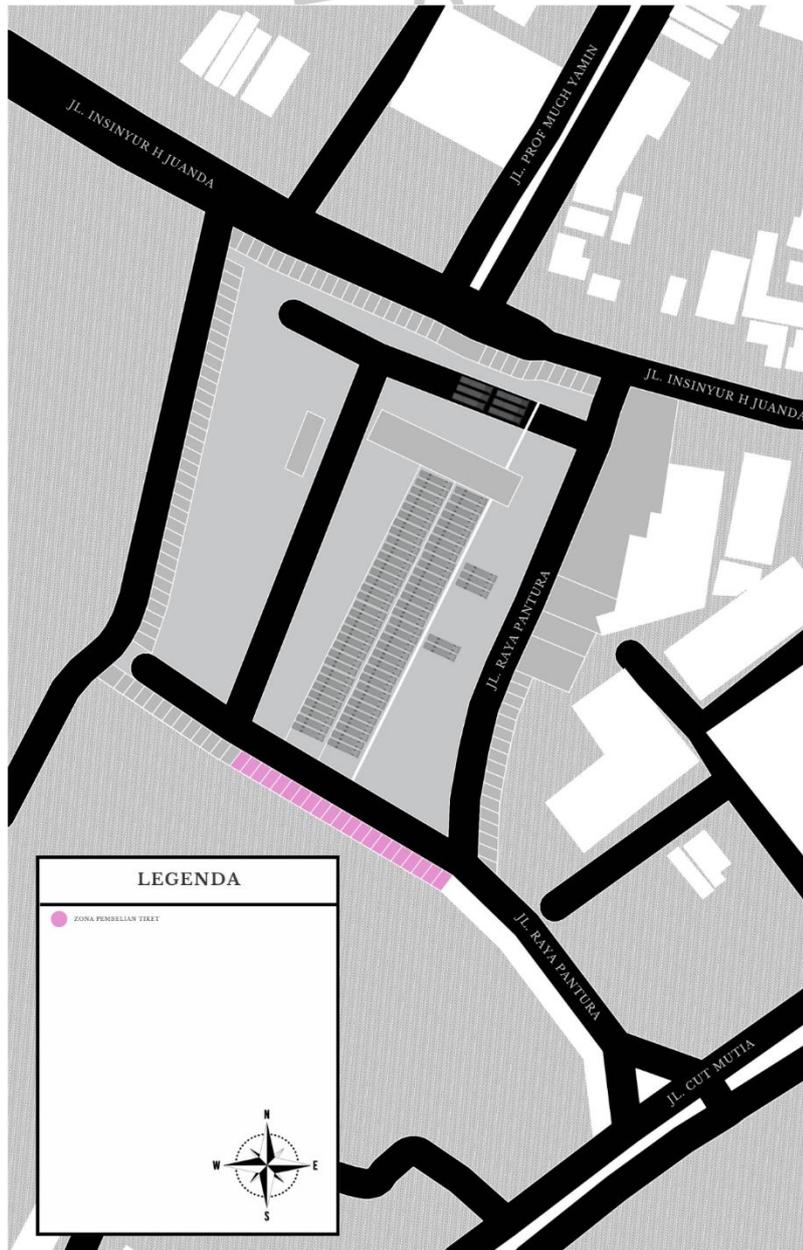
Gambar 4. 7 Zona Parkir Angkutan 2
(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Lintasan kedatangan penumpang, yaitu jalur atau zona yang digunakan oleh penumpang ketika baru tiba di terminal menggunakan angkutan umum. Area ini menjadi titik awal mobilitas penumpang di dalam kawasan terminal, dan berfungsi sebagai penghubung antara kendaraan yang ditumpangi dengan fasilitas terminal. Dalam konteks Terminal Induk Kota Bekasi, area lintasan kedatangan penumpang, berikut disajikan gambar yang menunjukkan lintasan kedatangan penumpang:



Gambar 4. 8 Lintasan Kedatangan Penumpang
(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Area pembelian tiket, yang berfungsi sebagai titik awal interaksi formal antara penumpang dan operator layanan. Area ini tidak hanya menjadi tempat bagi pengguna jasa untuk memperoleh tiket perjalanan, tetapi juga menjadi bagian penting dalam sistem pengelolaan arus penumpang, pengendalian kapasitas kendaraan, serta penyediaan informasi trayek dan jadwal keberangkatan. Berikut gambar tata letak area pembelian tiket terminal induk kota bekasi:



*Gambar 4. 9 Pembelian Tiket
(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)*

Berdasarkan hasil analisis kesesuaian terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, dapat disimpulkan bahwa Terminal Induk Kota Bekasi pada umumnya telah memenuhi sebagian besar standar fasilitas utama yang ditetapkan oleh regulasi tersebut. Peraturan ini mengatur bahwa setiap terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas utama dan fasilitas penunjang guna mendukung keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran pelayanan transportasi bagi masyarakat.

Dari total 22 poin fasilitas utama yang menjadi standar acuan, hasil observasi dan evaluasi menunjukkan bahwa Terminal Induk Kota Bekasi telah memenuhi 18 poin, yang mencakup komponen-komponen penting seperti area peron, ruang tunggu penumpang, area sirkulasi kendaraan, loket tiket, toilet, mushola, dan fasilitas informasi. Kesesuaian ini menunjukkan bahwa terminal telah berupaya menjalankan fungsi pelayanannya sesuai dengan norma yang diatur oleh Kementerian Perhubungan.

4.3. Analisis Kesesuaian Terminal berdasarkan PM 40 Tahun 2015

Analisis ini akan dilakukan dengan cara membandingkan kondisi eksisting di lapangan terhadap standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan indikator-indikator fasilitas yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015. Setiap komponen fasilitas akan ditinjau secara sistematis untuk melihat kesesuaian baik dari segi ketersediaan, kondisi fisik, fungsi, dan keteraksesannya. Hasil dari analisis ini akan menjadi dasar untuk memberikan kesimpulan apakah Terminal Induk Kota Bekasi telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berikut analisis kesesuaian berdasarkan fasilitas utama terminal:

Table 4. 2 Analisis Kesesuaian PM 40 Tahun 2015

| | Jenis Pelayanan | Uraian | Tolok Ukur Indikator | Kondisi Terminal Induk Kota Bekasi | Analisis Kesesuaian |
|-----------|-----------------------|---|--|---|---------------------|
| | | | Terminal Tipe A | | |
| 1. | Keselamatan | | | | |
| | Lintasan pejalan kaki | Jalur pedestrian dirancang untuk mencegah pertemuan langsung dengan kendaraan demi keselamatan pengguna | Terdapat jalur pejalan kaki untuk memisahkan dari lalu lintas kendaraan. | Terdapat Jalur pedestrian di terminal sudah beralih fungsi sebagai akses untuk penjual menawarkannya produknya, sehingga jalur yang seharusnya menjadi akses untuk berjalan kaki, namun akses tersebut menjadi hilang, para pengguna jasa terminal menggunakan akses jalan kendaraan umum untuk berjalan di dalam terminal, sehingga cenderung menjadi titik temu antara pejalan kaki dan kendaraan bermotor. Berikut foto pegang yang menggunakan pedestrian sebagai area berjualan: | Sesuai |



ANGUNAN

| | | | | | |
|--|--------------------------|--|---|--|---------------|
| | | | |  | |
| | Sarana keselamatan jalan | Fasilitas seperti rambu, marka, lampu, dan pagar mendukung keselamatan lalu lintas | Tersedia fasilitas keselamatan seperti rambu, marka, penerangan, dan pagar pengaman | Di dalam area terminal, telah dipasang sejumlah rambu petunjuk dan informasi yang berfungsi untuk memandu pergerakan penumpang serta memberikan arahan terkait lokasi fasilitas, jalur kendaraan, dan area pelayanan yang tersedia | Sesuai |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---------------------|
| | | | |  | |
| | Lintasan evakuasi | Rute evakuasi | Disediakan jalur evakuasi untuk keadaan darurat | Tidak ditemukan adanya lintasan evakuasi yang jelas dan teridentifikasi, baik berupa jalur khusus maupun penunjuk arah evakuasi darurat. | Tidak Sesuai |
| | Sarana pemadam kebakaran | Peralatan pemadam api | Disediakan alat pemadam kebakaran | Tidak terdapat sarana pemadam kebakaran yang tersedia, baik dalam bentuk alat pemadam api ringan (APAR), hydrant, maupun fasilitas pendukung lainnya. | Tidak Sesuai |
| | Pusat pelayanan, fasilitas dan petugas kesehatan | Tersedia pos layanan dengan fasilitas dan tenaga kesehatan | Terdapat pos layanan, fasilitas dan petugas kesehatan | Di dalam area terminal telah tersedia pos layanan kesehatan yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung dan ruang menyusui. | Sesuai |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|
| | | | |  | |
| Tersedia pusat layanan dengan fasilitas dan petugas inspeksi kendaraan umum | Pos layanan, fasilitas dan dan petugas inspeksi kelayakan kendaraan umum | Tersedia pos pelayanan dengan fasilitas serta petugas inspeksi kelayakan kendaraan umum | Tidak ditemukan adanya pusat pelayanan khusus yang menyediakan fasilitas pemeriksaan teknis serta keberadaan petugas inspeksi yang bertugas untuk menilai kelayakan operasional kendaraan umum. | Tidak Sesuai | |
| Fasilitas perawatan ringan untuk kendaraan umum | Sarana perawatan ringan kendaraan umum | Tersedia fasilitas servis ringan untuk kendaraan umum | Tidak ditemukan adanya sarana atau fasilitas yang diperuntukkan bagi layanan servis ringan kendaraan umum, seperti area perbaikan kecil, tempat penggantian oli, pengisian angin ban, maupun peralatan pendukung lainnya. | Tidak Sesuai | |
| Informasi terkait fasilitas keselamatan | Informasi sarana darurat untuk kebakaran, bencana, dan kecelakaan | Tersedia informasi keselamatan, jalur evakuasi, dan titik kumpul yang mudah terlihat | Tidak terdapat informasi yang memadai terkait sarana keselamatan di area terminal, seperti petunjuk penggunaan alat pemadam kebakaran, jalur evakuasi, titik kumpul darurat | Tidak Sesuai | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|---------------------|
| | Informasi terkait fasilitas kesehatan | Informasi sarana penanganan darurat | Tersedia informasi sarana kesehatan yang jelas dan mudah terlihat | Terdapat informasi mengenai sarana kesehatan, yang ditampilkan melalui papan petunjuk, stiker, atau tanda arah yang mudah terlihat oleh Penyelenggara Terminal. | Sesuai |
| | Disediakan fasilitas informasi dan layanan servis ringan untuk kendaraan angkutan umum | Informasi fasilitas pemeriksaan dan servis ringan kendaraan bermotor. | Tersedia informasi sarana dengan tampilan yang jelas dan mudah terlihat | Tidak ditemukan Informasi sarana pemeriksaan dan Sarana layanan servis ringan Kendaraan umum | Tidak Sesuai |
| | Keamanan | | | | |
| | Perlengkapan keamanan | Fasilitas pencegahan tindak kejahatan | Tersedia pos keamanan, CCTV, dan area pengawasan yang terpusat | Terdapat sarana keamanan yaitu kantor polisi  | Sesuai |
| | Fasilitas pelaporan insiden keamanan | Pengguna jasa dapat melaporkan gangguan keamanan melalui kontak pengaduan | Stiker ditempatkan di lokasi strategis yang mudah | Tidak ditemukan sarana pelaporan gangguan keamanan | Tidak Sesuai |

| | | | | | |
|----------|---|--|--|---|---------------|
| | | (telepon/SMS) yang tercantum pada stiker informasi di titik strategis dan mudah terlihat | terlihat dan dibaca | | |
| | Tenaga penganan | Staf keamanan memastikan ketertiban bagi seluruh pengguna jasa | Minimal dua petugas berseragam ditempatkan di lokasi yang mudah terlihat | Terdapat Personel Keamanan Yang Berjaga Pintu kedatangan terminal. | Sesuai |
| 3 | Kehandalan/ Keteraturan | | | | |
| | Informasi jadwal dan tarif kendaraan umum disediakan secara tertulis, mencakup waktu operasional serta realisasi perjalanan | Informasi tertulis memuat jadwal operasional, tarif layanan, dan realisasi waktu kendaraan bermotor umum | Informasi jadwal, tarif, dan waktu operasional ditampilkan secara tertulis | Terdapat informasi tertulis mengenai waktu operasional kendaraan.  | Sesuai |
| | Informasi tertulis mencakup jadwal kendaraan trayek | Tersedia jadwal tertulis kendaraan trayek lanjutan dan | Informasi tertulis mencakup jadwal dan realisasi | Terdapat informasi tertulis kendaraan umum dalam trayek selanjutnya. | Sesuai |

| | lanjutan dan non-lanjutan beserta realisasinya | non-lanjutan beserta realisasi waktunya | kendaraan trayek lanjutan maupun non-lanjutan | | |
|----------|--|--|---|--|---------------|
| 4 | Kenyamanan | | | | |
| | Fasilitas tunggu penumpang | Ruang tunggu berupa area tertutup maupun terbuka untuk penumpang dan calon penumpang sebelum keberangkatan | Tersedia tempat duduk dan bersih | <p>Terdapat beberapa rambu di dalam terminal dengan kondisi bersih, sejuk, bebas bau, dan tidak terpengaruh oleh sumber dari dalam terminal.</p>  | Sesuai |
| | Fasilitas sanitasi | Tersedia fasilitas sanitasi | Sanitasi pria dilengkapi 4 urinoir, 3 toilet duduk, 1 toilet disabilitas, dan 2 wastafel. Sanitasi wanita terdiri dari 6 bilik, 1 toilet disabilitas, dan 2 wastafel. | <p>Terdapat beberapa rambu di dalam terminal toilet pria dan wanita di beberapa titik terminal, dengan kondisi bersih namun terdapat endapan kotoran pada permukaan kamar mandi.</p> | Sesuai |

| | | | | | |
|--|-----------------------------------|--|--|---|----------------------|
| | | | <p>Area dijaga bersih 100% dan bebas bau dari lingkungan terminal.</p> |  | |
| | <p>Fasilitas ibadah (mushola)</p> | <p>Fasilitas ibadah tersedia bagi pengguna</p> | <p>Fasilitas pria tersedia 11 unit standar dan 2 unit disabilitas, sedangkan wanita 9 unit</p> | <p>Terdapat sarana peribadatan/mushola, yaitu masjid at-taqwa dan terdapat mushollah pada kantor penyelenggara terminal dengan kondisi bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal.</p> | <p>Sesuai</p> |

| | | | | | |
|-----|---|---|--|--|---------------------|
| | | | <p>standar dan 2 unit disabilitas. Area bersih total dan bebas bau dari dalam terminal</p> |   | |
| RTH | Kawasan ruang terbuka hijau dialokasikan untuk tujuan penghijauan.. | Minimal 30% area dialokasikan untuk ruang terbuka hijau, dengan fasilitas kebersihan, | Terdapat Area ruang terbuka hijau namun proporsi luas belum 30% dari total luas area. | | Tidak Sesuai |

| | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---|--|---------------|
| | | | penyiraman, dan pemisahan sampah kering dan basah |  | |
| Tempat makan | Tempat makan | Tersedia fasilitas tempat makan | Terdapat sarana rumah makan di beberapa titik terminal dengan pilihan makanan yang beragam untuk pilihan pengguna jasa. |  | Sesuai |
| Fasilitas dan tenaga kebersihan | Fasilitas dan tenaga kebersihan | Fasilitas dan personel | Terdapat sarana dan petugas kebersihan. | | Sesuai |

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|---------------|
| | | | kebersihan tersedia di area. | | |
| Area rehat khusus bagi sopir dan awak kendaraan | Area istirahat khusus bagi sopir dan petugas kendaraan | Area istirahat khusus awak angkutan umum | Terdapat Tempat sarana istirahat awak kendaraan. | | Sesuai |
| Zona khusus merokok | Area merokok yang disediakan secara terpisah | Disediakan area khusus merokok | Terdapat area merokok (smoking area). |  | Sesuai |
| Sistem saluran air | Saluran air yang berfungsi optimal | Tersedia saluran air yang memadai untuk pengendalian limpasan | Terdapat beberapa rambu di dalam terminal drainase yang memadai dengan kondisi tertutup. | | Sesuai |

| | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|--|--|---------------------|
| | | | |  | |
| Zona dengan akses internet nirkabel | Disediakan koneksi internet melalui jaringan hotspot. | Area hotspot tersedia untuk konektivitas internet | Terdapat (hotspot area). |  | Sesuai |
| Zona khusus untuk kegiatan membaca | Zona literasi | Tersedia area khusus untuk membaca. | Tidak ditemukan ruang baca (<i>reading corner</i>) | | Tidak Sesuai |
| Fasilitas pencahayaan ruang | Sistem lampu untuk ruang dalam | Tersedia pencahayaan | Terdapat lampu penerangan ruangan | | Sesuai |

| | | | | | |
|----------|---------------------------------|---|--|---|---------------|
| | | | ruang dengan intensitas 300 lux per 100 meter persegi | | |
| 5 | Kemudahan/Keterjangkauan | | | | |
| | Lokasi jalur keberangkatan | Pengaturan kapasitas dan lokasi jalur agar pemberangkatan kendaraan berjalan tertib | Tidak diperbolehkan adanya persilangan dengan jalur kendaraan lain | Terdapat jalur pemberangkatan, jalur tetap dan teratur  | Sesuai |
| | Lokasi jalur kedatangan | Penetapan lokasi kedatangan kendaraan yang jelas. | Jalur kedatangan kendaraan ditetapkan secara tetap dan teratur. | Terdapat jalur kedatangan, jalur tetap dan teratur. | Sesuai |

| | | | | | |
|--|------------------------------------|---|---|---|---------------|
| | | | |  | |
| | Data pelayanan untuk pengguna jasa | Visual: Denah atau tata letak terminal Nomor trayek, nama perusahaan operator (PO), dan kelas layanan Nama terminal keberangkatan beserta jadwal keberangkatan arif angkutan Peta jaringan trayek | Posisi penempatan di titik strategis, mudah terlihat, dan terbaca dengan jelas. | Terdapat Informasi Pelayanan | Sesuai |
| | | Pengumuman audio berisi informasi layanan, kejadian khusus, dan gangguan | Audio ditempatkan agar terdengar jelas dengan suara 20 dB lebih tinggi | Terdapat Informasi angkutan lanjutan | Sesuai |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---------------------|--|
| | | | dari kebisingan lingkungan | | |
| Data informasi untuk moda angkutan selanjutnya | Informasi terminal kepada pengguna harus mencakup jenis angkutan, lokasi dan jam pelayanan angkutan lanjutan, rute, dan tarif. | Letak informasi harus mudah terlihat dan terbaca secara jelas. | Terdapat Informasi angkutan lanjutan | Sesuai | |
| Data informasi gangguan layanan bus kepada pengguna | Fasilitas terminal menyediakan informasi mengenai penyebab keterlambatan bus, termasuk masalah keamanan, operasional, dan keselamatan. | Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada | Tidak ditemukan Informasi gangguan perjalanan mobil bus | Tidak Sesuai | |
| Tempat layanan penitipan barang pengguna | Tempat layanan penitipan barang | Fasilitas penyimpanan barang disediakan sesuai kebutuhan pengguna | Tidak ditemukan Tempat penitipan barang | Tidak Sesuai | |

| | | | | | |
|----------|---|---|---|--|---------------------|
| | Area pengisian daya baterai | Area layanan pengisian baterai bagi pengguna. | Area pengisian baterai bagi pengguna. | Tidak ditemukan fasilitas pengisian baterai (<i>charging corner</i>) | Tidak Sesuai |
| | Tempat pengguna jasa naik dan turun kendaraan | Memberikan aksesibilitas penumpang saat naik dan turun bus. | Ketinggian platform disesuaikan dengan lantai bus. | Terdapat tempat naik/turun penumpang | Sesuai |
| | Lahan parkir yang menampung kendaraan umum maupun pribadi | Tempat parkir yang disediakan untuk sepeda motor dan mobil | Tempat parkir disesuaikan dengan luas lahan yang tersedia | Terdapat lahan parkir untuk bus AKAP DAN AKDP namun untuk kendaraan umum, tidak ditemukan tempat parkir yang sesuai.  | Sesuai |
| 6 | Kesetaraan | | | | |
| | Fasilitas bagi penyandang disabilitas | Prasarana pendukung bagi pengguna jasa | Ramp portable atau permanen dengan | Tidak ditemukan atau ramp permanen dengan kemiringan maksimum 20°. | Tidak Sesuai |

| | | | | | |
|--|----------------------------------|---|---|---------------------------|---------------|
| | | penyangang disabilitas. | kemiringan maksimal 20° dari platform ke kendaraan. Toilet khusus untuk difabel. Kursi roda untuk pengguna difabel. | | |
| | Ruang khusus untuk ibu menyusui. | Ruang khusus untuk ibu menyusui dan bayi. | Ruang khusus tertutup dengan fasilitas memadai untuk ibu menyusui dan bayi. | Terdia Ruang ibu menyusui | Sesuai |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berdasarkan hasil analisis kesesuaian terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, dapat disimpulkan bahwa Terminal Induk Kota Bekasi secara umum telah memenuhi sebagian besar standar pelayanan yang ditetapkan dalam regulasi tersebut. PM 40 Tahun 2015 merupakan acuan penting dalam menilai kualitas pelayanan terminal penumpang dari berbagai aspek, baik dari sisi fasilitas, operasional, maupun pelayanan terhadap pengguna jasa. Dari total 37 indikator atau poin standar pelayanan yang tercantum dalam peraturan, hasil analisis menunjukkan bahwa Terminal Induk Kota Bekasi telah memenuhi 26 poin, yang mencakup berbagai aspek seperti penyediaan fasilitas utama, pelayanan informasi, pengelolaan arus penumpang dan kendaraan, serta keberadaan petugas pelayanan. Tingginya kesesuaian ini menunjukkan bahwa terminal telah beroperasi dengan komitmen yang cukup baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai standar.

4.4. Data Indikator 4 (SUTI) Terminal Induk Kota Bekasi

Bagian ini memuat penjabaran data Indikator 4 *Public Transport Quality and Reliability* (Kualitas dan Keandalan) pada Terminal Induk Kota Bekasi yang diperoleh melalui instrumen survei mengenai tingkat kepuasan pengguna. Data ini kemudian digunakan untuk menganalisis sejauh mana indikator-indikator layanan telah terpenuhi sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam kerangka penelitian:

Table 4.3 Data Indikator 4 SUTI

| | |
|--|--|
| Indicator 4: Public transport quality and reliability (Kualitas dan keandalan transportasi publik) | |
| <p>Indikator ini didasarkan pada pengukuran kepuasan pengguna jasa Transportasi Publik terhadap kualitas dan keandalan layanan transportasi publik. Hasil survei yang ada mungkin perlu diperbarui, disesuaikan, atau ditafsirkan ulang agar sesuai dengan format yang ditentukan dalam panduan ini. Jika tidak ada survei yang ada, survei dasar harus disiapkan dan dilakukan dalam waktu singkat.</p> <p>Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap sistem transportasi publik dengan kualitas layanan saat menggunakan berbagai moda transportasi publik. Ini melibatkan beberapa pekerjaan survei praktis.</p> <p>Seberapa puas Anda dengan hal-hal berikut?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frekuensi layanan • Ketepatan waktu (keterlambatan) • Kenyamanan dan kebersihan kendaraan • Keamanan kendaraan • Kenyamanan halte/stasiun • Ketersediaan informasi • Kesopanan petugas • Tingkat tarif <p>Ukuran sampel = 250–300 diinginkan. Pastikan ada perwakilan gender dan kelompok usia (setidaknya 30% perempuan).</p> | |
| Apakah ada survei yang tersedia untuk mengukur kepuasan pengguna jasa? Jika tidak, apa rencana | Survei ini dilaksanakan sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan transportasi umum yang tersedia di Terminal Induk Kota Bekasi. Melalui survei tersebut, diperoleh gambaran mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap |

| | |
|-----------------------------------|--|
| untuk melaksanakan survei? | kualitas layanan yang diberikan terminal, mencakup berbagai aspek seperti kenyamanan, keandalan, dan ketersediaan fasilitas. |
| Status pengumpulan data | Data dalam penelitian ini diperoleh melalui survei kepuasan pengguna jasa transportasi yang dilakukan di Terminal Induk Kota Bekasi pada tahun 2025. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode kuesioner, baik secara online maupun offline, guna menjangkau responden secara lebih luas dan memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai persepsi mereka terhadap layanan transportasi umum di terminal tersebut. |

Uraian di bawah menjelaskan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap layanan di Terminal Induk Kota Bekasi:

Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Indikator 4 (SUTI)

| No | Dimensi | Puas (%) |
|------------------|-------------------------------------|----------|
| 1 | Frekuensi layanan | 67,99 |
| 2 | Ketepatan waktu (keterlambatan) | 64,75 |
| 3 | Kenyamanan dan kebersihan kendaraan | 61,15 |
| 4 | Keamanan kendaraan | 60,43 |
| 5 | Kenyamanan halte/stasiun | 48,56 |
| 6 | Ketersediaan informasi | 63,31 |
| 7 | Kesopanan petugas | 54,32 |
| 8 | Tingkat tarif | 73,55 |
| Responden | | 61,76 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berdasarkan hasil kuesioner bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Terminal Induk Kota Bekasi adalah 61,76%

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.1 Analisis Tingkat Kepuasan Terminal Induk Kota Bekasi

Analisis yang digunakan adalah analisis tingkat kepuasan untuk mengukur sejauh mana layanan transportasi publik memenuhi ekspektasi pengguna. Fokus evaluasi mencakup aspek Frekuensi layanan, Ketepatan waktu (keterlambatan), Kenyamanan dan kebersihan kendaraan, Keamanan kendaraan, Kenyamanan halte/stasiun, Ketersediaan informasi, Kesopanan petugas, Tingkat tarif yang

tersedia di terminal. Data dalam analisis ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa terminal, dengan menggunakan skala Likert 7 tingkat sebagai alat pengukuran tingkat kepuasan. Adapun rincian skala Likert yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Agak Tidak Puas
4. Netral
5. Agak Puas
6. Puas
7. Sangat Puas

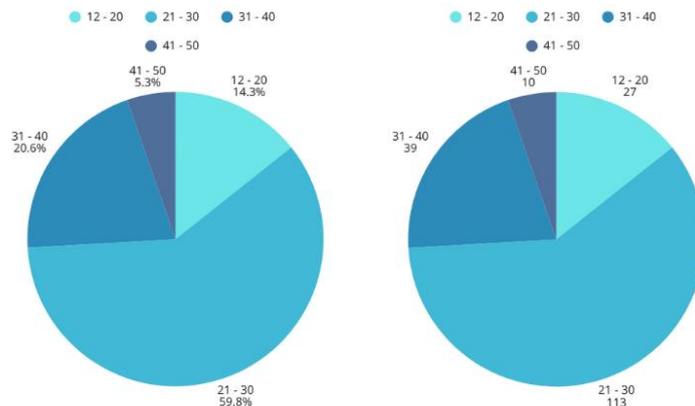
Dalam analisis ini, responden yang memilih angka 5, 6, dan 7 dikategorikan sebagai pengguna yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan proporsi pengguna yang memiliki persepsi positif terhadap masing-masing aspek pelayanan.

4.4.1.1 Analisis Karakteristik Pengguna Jasa Tingkat Kepuasan Terminal Induk Kota Bekasi

Analisis terhadap karakteristik pengguna jasa dilakukan untuk memperoleh gambaran umum mengenai profil responden yang menggunakan fasilitas dan layanan di Terminal Induk Kota Bekasi. Informasi ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa terminal. Dengan memahami karakteristik dasar responden, peneliti dapat melakukan segmentasi terhadap kelompok pengguna, serta mengaitkannya dengan preferensi atau penilaian mereka terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan terminal. Adapun rincian karakteristik pengguna Terminal Induk Kota Bekasi berdasarkan kategori usia akan dijelaskan pada uraian berikut:

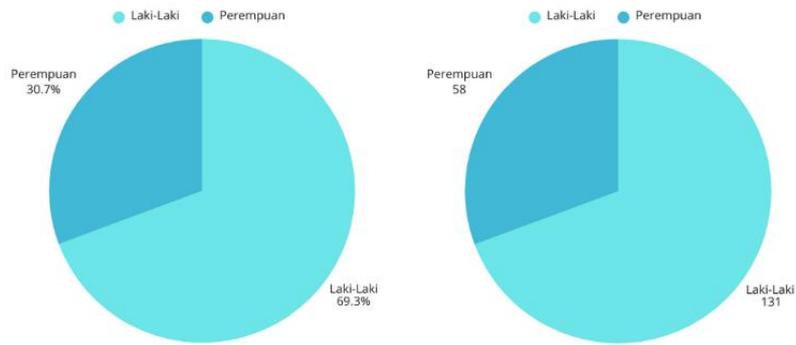
- a. Rentang usia responden yang menggunakan jasa Terminal Induk Kota Bekasi berada antara 12 hingga 50 tahun. Distribusi usia ini menjadi dasar dalam mengidentifikasi karakteristik demografis pengguna, termasuk

keberadaan kelompok usia lanjut yang turut memanfaatkan fasilitas terminal. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa responden berusia 12–20 tahun berjumlah 14,3%, kelompok usia 21–30 tahun merupakan yang paling dominan dengan persentase sebesar 59,8%, diikuti oleh kelompok usia 31–40 tahun sebesar 20,6%, dan kelompok usia 41–50 tahun sebesar 5,3%. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa terminal berasal dari kalangan usia produktif, yang cenderung memiliki mobilitas tinggi dalam kegiatan sehari-hari.



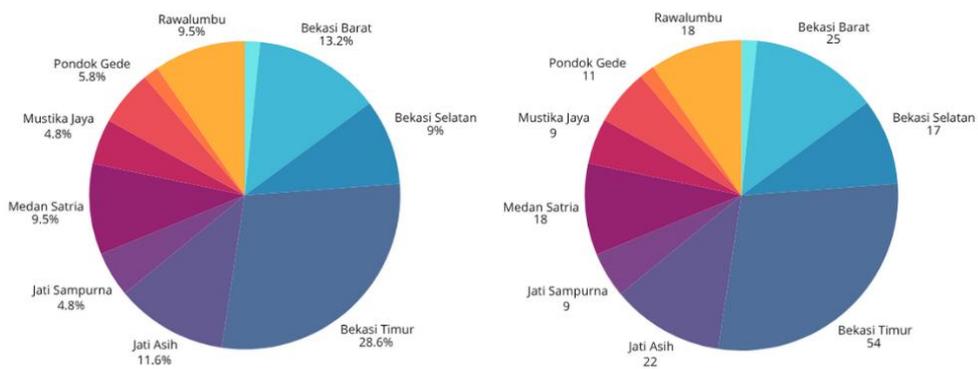
Gambar 4. 10 Usia Responden Tingkat Kepuasan
(Sumber : Data Olahan Pribadi, 2025)

- b. Resposnden yang memberikan jawaban “puas” terhadap Indikator 4 (SUTI) terminal adalah laki-laki, yaitu sebesar 69,3% dari total responden puas. Sementara itu, responden perempuan yang menyatakan puas tercatat sebesar 30,7%. Persentase ini menunjukkan adanya dominasi responden laki-laki dalam kelompok pengguna yang merasa puas, memberikan gambaran bahwa kelompok laki-laki menjadi pengguna dominan dalam merasakan manfaat atau kepuasan Indikator 4 (SUTI) tersedia di Terminal Induk Kota Bekasi.



Gambar 4. 11 Jenis Kelamin Responden Tingkat Kepuasan
(Sumber : Data Olahan Pribadi, 2025)

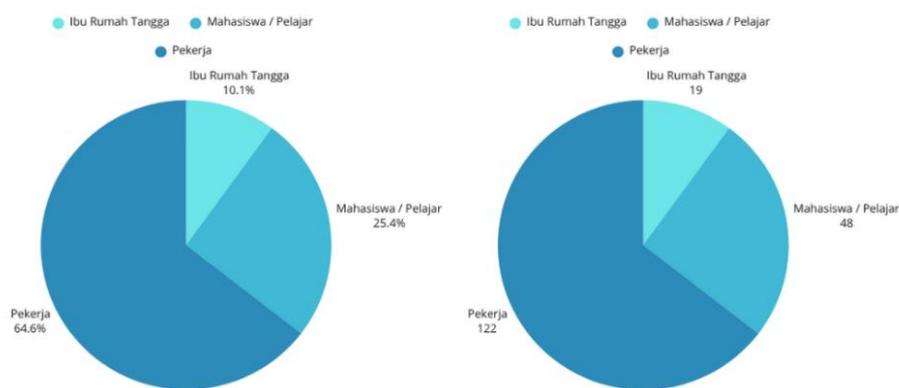
- c. Domisili tempat tinggal pengguna jasa Terminal Induk Kota Bekasi, diketahui bahwa mayoritas responden berasal dari Kecamatan Bekasi Timur dengan persentase sebesar 28,6%. Sementara itu, pengguna jasa yang berasal dari Kecamatan Pondok Melati merupakan yang paling sedikit, yaitu hanya sebesar 1,6%. Informasi mengenai domisili tempat tinggal ini berfungsi untuk mengetahui sebaran asal pengguna serta mengidentifikasi wilayah yang memiliki ketergantungan tinggi terhadap layanan terminal, Berikut untuk karakteristik dalam domisili tempat tinggal:



Gambar 4. 12 Domisili Responden Tingkat Kepuasan
(Sumber : Data Olahan Pribadi, 2025)

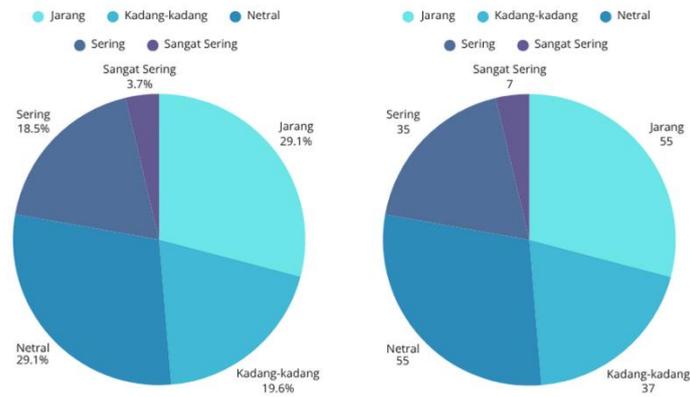
- d. Karakteristik pengguna jasa Terminal Induk Kota Bekasi berdasarkan status saat ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan pekerja dengan persentase sebesar 64,6%. Selanjutnya, sebanyak 25,4% merupakan pelajar atau mahasiswa, dan sisanya sebesar 10,1% adalah ibu rumah

tangga. Informasi mengenai status ini penting untuk memahami kebutuhan dan pola mobilitas masing-masing kelompok pengguna. Misalnya, pekerja cenderung membutuhkan layanan transportasi yang efisien dan tepat waktu pada jam sibuk, sedangkan pelajar dan ibu rumah tangga mungkin lebih mengutamakan kenyamanan dan keterjangkauan. Dengan mengetahui status sosial-ekonomi pengguna, pengelola terminal dapat merancang layanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan mayoritas pengguna." Berikut untuk karakteristik dalam jenis pekerjaan:



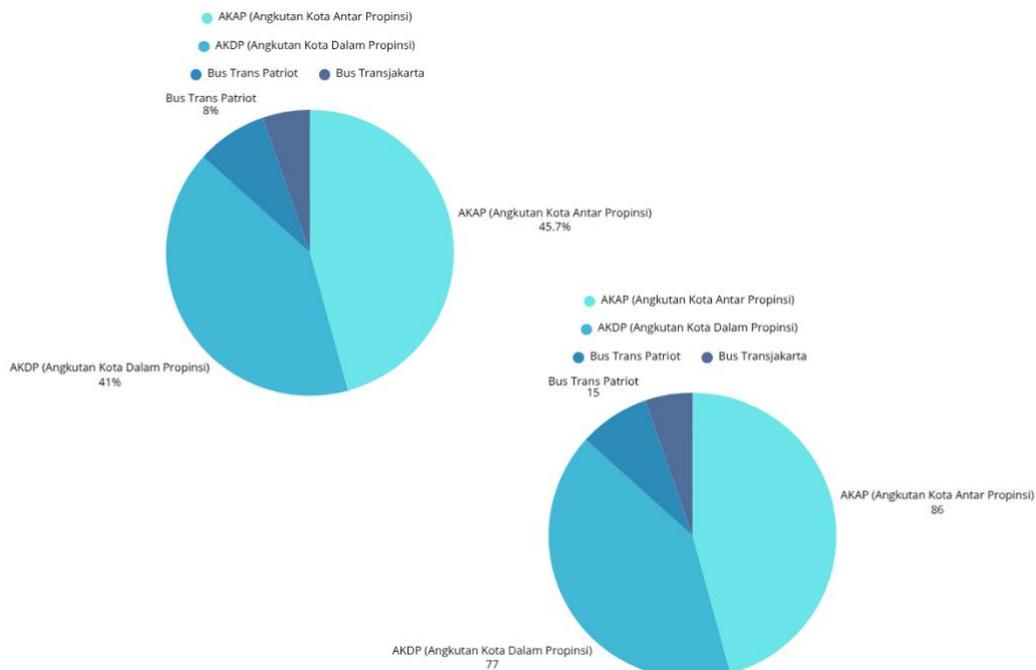
Gambar 4. 13 Status Responden Tingkat Kepuasan
(Sumber : Data Olahan Pribadi, 2025)

- e. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden, diperoleh data mengenai tingkat frekuensi penggunaan pelayanan terminal. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pemanfaatan yang rendah hingga sedang. Rincian persentase jawaban responden adalah sebagai berikut: Jarang: 29,1%, Netral: 29,1%, Kadang-kadang: 29,6%, Sering: 18,5% dan Sangat sering: 3,7%. Dari data tersebut terlihat bahwa responden yang menjawab “kadang-kadang”, “jarang”, dan “netral” mendominasi hasil, yang mencerminkan bahwa sebagian besar masyarakat belum secara rutin memanfaatkan fasilitas Terminal Induk Kota Bekasi Berikut karakteristik dalam frekuensi penggunaan responden menggunakan layanan terminal:



Gambar 4. 14 Frekuensi Penggunaan Terminal Tingkat Kepuasan
(Sumber : Data Olahan Pribadi, 2025)

f. Berdasarkan hasil kuesioner, jenis layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna di Terminal Induk Kota Bekasi adalah Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) sebesar 45,7%, disusul oleh Antar Kota Dalam Provinsi (AKADP) sebesar 41%. Sementara itu, penggunaan Trans Patriot sebesar 8%, dan Transjakarta sebesar 5,3%. Mengetahui jenis layanan yang dominan digunakan membantu pengelola dalam memahami kebutuhan utama pengguna, serta menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada layanan yang paling banyak dimanfaatkan, khususnya AKAP dan AKADP. Berikut karakteristik dalam jenis layanan yang sering digunakan dalam terminal:



Gambar 4. 15 Layanan Yang Sering Digunakan Responden Tingkat Kepuasan
(Sumber : Data Olahan Pribadi, 2025)

Berdasarkan hasil analisis karakteristik pengguna jasa, dapat disimpulkan bahwa Terminal Induk Kota Bekasi sebagian besar dimanfaatkan oleh kelompok usia produktif, khususnya usia 21–30 tahun, dengan mayoritas responden merupakan laki-laki dan bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna utama terminal adalah individu dengan mobilitas cukup tinggi .

Selain itu, sebaran domisili menunjukkan konsentrasi pengguna berasal dari wilayah Bekasi Timur, yang menandakan adanya ketergantungan masyarakat setempat terhadap layanan terminal sebagai simpul transportasi utama. Namun, dari sisi frekuensi penggunaan, sebagian besar responden mengaku tidak menggunakan layanan terminal secara rutin, dengan dominasi jawaban “jarang”, “netral”, dan “kadang-kadang”. Jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah AKAP dan AKDP, mengindikasikan bahwa fungsi utama terminal adalah sebagai titik awal perjalanan antarkota.

4.4.1.2 Analisis Aspek Frekuensi layanan

Jumlah tingkat kepuasan terhadap frekuensi layanan pada transportasi Terminal Induk Kota Bekasi mencerminkan penilaian pengguna terhadap seberapa

sering kendaraan umum tersedia dalam periode waktu tertentu. Tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa jadwal keberangkatan kendaraan sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga waktu tunggu di halte atau terminal dapat diminimalkan.

Frekuensi layanan sendiri didefinisikan sebagai jumlah kendaraan penumpang umum yang melewati suatu titik atau melayani rute tertentu dalam satuan waktu, yang biasanya dinyatakan dalam kendaraan per jam atau kendaraan per hari. Aspek ini merupakan salah satu parameter penting dalam evaluasi kualitas pelayanan transportasi publik. Semakin tinggi frekuensi yang ditawarkan, maka semakin besar pula peluang bagi penumpang untuk mendapatkan layanan secara cepat dan efisien. Berikut penyajian kuesioner tingkat kepuasan aspek frekuensi layanan Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 4 Tingkat Kepuasan Frekuensi Layanan

| Dimensi | Puas | | |
|---|------------|-----------|-----------|
| | Sangat | Sebagian | |
| Frekuensi Layanan | 5 | 6 | 7 |
| Total | 59 | 61 | 69 |
| Total Tingkat Kepuasan Frekuensi Layanan | 189 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berdasarkan data yang telah disajikan pada bagian sebelumnya, dapat dijelaskan bahwa aspek frekuensi layanan, terdapat sebanyak 189 responden yang memberikan jawaban “puas”. Jumlah ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap ketersediaan dan keteraturan jadwal keberangkatan kendaraan umum di Terminal Induk Kota Bekasi.

Hal ini mengindikasikan bahwa frekuensi layanan yang disediakan telah dianggap memadai oleh sebagian besar pengguna, baik dari segi intensitas keberangkatan maupun ketepatan waktu pelayanan. Dengan jumlah responden yang menyatakan puas mencapai angka signifikan, dapat disimpulkan bahwa keberlangsungan dan konsistensi operasional kendaraan umum di terminal ini telah memenuhi ekspektasi sebagian besar masyarakat pengguna jasa.

4.4.1.3 Analisis Persentase Tingkat Kepuasan Aspek Frekuensi layanan

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap aspek frekuensi layanan, tercatat sebanyak 189 responden menyatakan puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat kepuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat kepuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk aspek frekuensi layanan sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(189)}{(278)} \times 100\% = 67,88\%$$

Table 4. 5 Persentase Tingkat Kepuasan Frekuensi Layanan

| Frekuensi Layanan | Nilai | Tahun |
|-------------------|--------|-------|
| | 67,88% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.1.4 Analisis Faktor Ketepatan Waktu (Keterlambatan)

Ketepatan waktu memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna jasa, khususnya dalam hal efisiensi perjalanan dan pengaturan aktivitas harian penumpang. Keterlambatan kendaraan, meskipun dalam durasi yang singkat, dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan gangguan terhadap rencana perjalanan pengguna.

Dalam rangka menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek ini, dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden di Terminal Induk Kota Bekasi. Kuesioner ini dirancang untuk menggali persepsi pengguna terhadap ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kendaraan,

serta sejauh mana keterlambatan memengaruhi kenyamanan dan kepercayaan mereka terhadap layanan terminal. Berikut penyajian kuesioner tingkat kepuasan aspek ketepatan waktu (keterlambatan) Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 6 Tingkat Kepuasan Ketepatan waktu (keterlambatan)

| Dimensi | Puas | | |
|---|------------|-----------|-----------|
| | Sangat | 6 | Sebagian |
| Ketepatan waktu (keterlambatan) | 5 | 6 | 7 |
| Total | 63 | 77 | 40 |
| Total Tingkat Kepuasan Ketepatan waktu (keterlambatan) | 180 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Dari total jumlah responden yang mengisi kuesioner, tercatat sebanyak 180 orang menyatakan “puas” terhadap ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kendaraan umum di terminal tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa jadwal keberangkatan sudah berjalan cukup sesuai dengan harapan, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan ketidakpuasan karena mengalami keterlambatan pada waktu-waktu tertentu.

4.4.1.5 Analisis Persentase Tingkat Kepuasan Ketepatan Waktu (Keterlambatan)

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap aspek Kepuasan Ketepatan waktu (keterlambatan), tercatat sebanyak 180 responden menyatakan puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat kepuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat kepuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk aspek Kepuasan Ketepatan waktu (keterlambatan) sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(180)}{(278)} \times 100\% = 64,75\%$$

Table 4. 7 Persentase Tingkat Kepuasan Ketepatan waktu (keterlambatan)

| | Nilai | Tahun |
|--|---------------|-------------|
| Ketepatan Waktu (Keterlambatan) | 64,75% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.1.6 Analisis Faktor Kenyamanan dan Kebersihan Kendaraan

Aspek ini menjadi fokus karena secara langsung memengaruhi pengalaman perjalanan penumpang, baik selama berada di dalam kendaraan maupun saat kendaraan berada dalam area terminal. Dalam konteks pelayanan angkutan umum, kenyamanan tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik kendaraan seperti tempat duduk dan ventilasi,

Tetapi juga kebersihan interior yang menciptakan suasana layak dan sehat untuk digunakan oleh masyarakat umum. Aspek ini bertujuan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap tingkat kenyamanan dan kebersihan kendaraan. Berikut penyajian kuesioner tingkat kepuasan aspek kenyamanan dan kebersihan kendaraan Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 8 Tingkat Kepuasan Kenyamanan dan kebersihan kendaraan

| Dimensi | Puas | | |
|---|------------|----|----------|
| | Sangat | 6 | Sebagian |
| Kenyamanan dan kebersihan kendaraan | 5 | 6 | 7 |
| Total | 56 | 71 | 43 |
| Total Tingkat Kepuasan Kenyamanan dan kebersihan kendaraan | 170 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berdasarkan data yang telah disajikan sebelumnya, diketahui bahwa sebanyak 170 responden menyatakan puas terhadap aspek kenyamanan dan kebersihan kendaraan yang beroperasi di Terminal Induk Kota Bekasi. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa memiliki persepsi positif terhadap kondisi fisik kendaraan. Khususnya dalam hal kebersihan interior, kenyamanan tempat duduk, sirkulasi udara, dan suasana di dalam kendaraan secara keseluruhan. Aspek ini mengindikasikan bahwa penyedia layanan transportasi telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna, terutama dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang layak dan menyenangkan.

4.4.1.7 Analisis Persentase Tingkat Kepuasan Kenyamanan Dan Kebersihan Kendaraan

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap aspek Kepuasan Kenyamanan dan kebersihan kendaraan, tercatat sebanyak 170 responden menyatakan puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat kepuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat kepuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk aspek Kepuasan Ketepatan waktu (keterlambatan) sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(170)}{(278)} \times 100\% = 61,15\%$$

Table 4. 9 Persentase Tingkat Kepuasan Kenyamanan dan kebersihan kendaraan

| | Nilai | Tahun |
|---|---------------|-------------|
| Kepuasan Kenyamanan Dan Kebersihan Kendaraan | 61,15% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.1.8 Analisis Faktor Keamanan kendaraan

Setiap kendaraan umum wajib memenuhi unsur keamanan yang meliputi layanan pengemudi yang profesional, kondisi teknis kendaraan yang laik jalan, serta perlengkapan keselamatan yang memadai, Untuk menilai sejauh mana aspek keamanan ini telah dirasakan oleh pengguna jasa, kuesioner disebarkan kepada penumpang di Terminal Induk Kota Bekasi. Pertanyaan dalam kuesioner difokuskan pada persepsi pengguna terhadap kondisi fisik kendaraan, kepatuhan terhadap standar keselamatan, serta rasa aman saat berada di dalam kendaraan. Berikut penyajian kuesioner tingkat kepuasan aspek Keamanan kendaraan Terminal Induk Kota Bekasi.

Table 4. 10 Tingkat Kepuasan Keamanan kendaraan

| Dimensi | Puas | | |
|--|------------|-----------|-----------|
| | Sangat | 6 | Sebagian |
| Keamanan Kendaraan | 5 | 6 | 7 |
| Total | 71 | 75 | 22 |
| Total Tingkat Kepuasan Keamanan kendaraan | 168 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berdasarkan hasil penyajian data kuesioner yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, diperoleh bahwa sebanyak 168 responden menyatakan puas terhadap aspek keamanan kendaraan yang digunakan pada layanan angkutan umum di Terminal Induk Kota Bekasi.

Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna jasa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kelayakan teknis dan keselamatan kendaraan yang mereka tumpangi saat melakukan perjalanan. mengindikasikan bahwa kendaraan yang beroperasi di terminal tersebut secara umum telah memenuhi aspek-aspek keselamatan dasar, seperti kondisi kendaraan yang laik jalan.

4.4.1.9 Analisis Persentase Tingkat Kepuasan Keamanan kendaraan

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap aspek Keamanan Kendaraan, tercatat sebanyak 168 responden menyatakan puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat kepuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat kepuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk aspek Keamanan Kendaraan sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(168)}{(278)} \times 100\% = 60,43\%$$

Table 4. 11 Persentase Tingkat Kepuasan Keamanan kendaraan

| | Nilai | Tahun |
|--|---------------------------|---------------|
| | Keamanan Kendaraan | 60,43% |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.1.10 Analisis Faktor Kenyamanan halte/stasiun

Kenyamanan halte atau stasiun berkontribusi terhadap pengalaman awal dan akhir perjalanan penumpang, termasuk dalam hal menunggu, berpindah moda, maupun aksesibilitas menuju kendaraan, Untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek ini, dilakukan penyebaran kuesioner yang secara khusus menggali persepsi responden terhadap kenyamanan lingkungan halte atau stasiun dalam penelitian ini adalah Terminal Induk Kota Bekasi.

Pertanyaan dalam kuesioner mencakup elemen-elemen seperti kondisi tempat duduk, kebersihan area tunggu, keamanan sekitar halte, dan kenyamanan saat menunggu kendaraan. Berikut penyajian kuesioner tingkat kepuasan aspek kenyamanan halte/stasiun Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 12 Tingkat Kepuasan Kenyamanan halte/stasiun

| Dimensi | Puas | | |
|--|------------|-----------|-----------|
| | Sangat | 6 | Sebagian |
| Kenyamanan Halte/Stasiun | 5 | 6 | 7 |
| Total | 50 | 70 | 15 |
| Total Tingkat Kepuasan Kenyamanan Halte/Stasiun | 135 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berdasarkan data yang telah disajikan pada bagian sebelumnya mengenai aspek kenyamanan halte/stasiun, diketahui bahwa sebanyak 135 responden menyatakan “puas” terhadap kenyamanan Terminal Induk Kota Bekasi. Tingkat kepuasan ini umumnya mencakup penilaian terhadap beberapa elemen

kenyamanan. Seperti ketersediaan area tunggu dan fasilitas pendukung dan kondisi kebersihan area terminal .

Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas halte di Terminal Induk Kota Bekasi telah mampu memenuhi kebutuhan dasar penumpang saat menunggu kendaraan, meskipun dalam beberapa kondisi masih terdapat ruang untuk perbaikan.

4.4.1.11 Analisis Persentase Tingkat Kepuasan Kenyamanan halte/stasiun

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap aspek Kenyamanan halte/stasiun, tercatat sebanyak 135 responden menyatakan puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat kepuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat kepuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk aspek kepuasan Kenyamanan halte/stasiun sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(135)}{(278)} \times 100\% = 48,56\%$$

Table 4. 13 Persentase Tingkat Kepuasan Kenyamanan halte/stasiun

| | Nilai | Tahun |
|--------------------------|--------|-------|
| Kenyamanan Halte/Stasiun | 48,56% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.1.12 Analisis Aspek Ketersediaan informasi

Ketersediaan informasi memegang peran krusial dalam memastikan kenyamanan, efisiensi, dan kepercayaan penumpang terhadap layanan yang disediakan. Informasi yang dimaksud mencakup berbagai hal penting, seperti jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan, rute perjalanan, tarif layanan, lokasi halte atau peron, serta peraturan keselamatan dan tata tertib terminal.

Kejelasan dan kemudahan akses terhadap informasi ini akan sangat membantu penumpang, terutama bagi pengguna baru, lanjut usia, atau yang memiliki kebutuhan khusus. Aspek ketersediaan informasi dinilai melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa. Instrumen ini mengukur sejauh mana informasi yang tersedia di terminal dapat memenuhi kebutuhan penumpang, baik dari segi kelengkapan, keterbacaan, hingga kemudahan dalam ditemukan. Berikut penyajian kuesioner tingkat kepuasan aspek ketersediaan informasi Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 14 Tingkat Kepuasan Ketersediaan informasi

| Dimensi | Puas | | |
|--|------------|-----------|-----------|
| | Sangat | | Sebagian |
| Ketersediaan informasi | 5 | 6 | 7 |
| Total | 60 | 56 | 60 |
| Total Tingkat Kepuasan Ketersediaan informasi | 176 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berdasarkan data yang telah disajikan pada bagian sebelumnya, diketahui bahwa sebanyak 176 responden menyatakan puas terhadap aspek ketersediaan informasi di Terminal Induk Kota Bekasi. Jumlah ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna jasa merasa informasi yang tersedia di terminal tersebut cukup lengkap, mudah dipahami, serta relevan dengan kebutuhan perjalanan mereka. Informasi yang dimaksud mencakup jadwal keberangkatan kendaraan, lokasi trayek atau area naik-turun penumpang, tarif angkutan, serta petunjuk arah atau informasi umum lainnya yang berkaitan dengan operasional terminal.

4.4.1.13 Analisis Persentase Tingkat Kepuasan Ketersediaan informasi

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap aspek Ketersediaan informasi, tercatat sebanyak 176 responden menyatakan puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat kepuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat kepuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk aspek kepuasan Kepuasan Kenyamanan halte/stasiun sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(176)}{(278)} \times 100\% = 63,31\%$$

Table 4. 15 Persentase Tingkat Kepuasan Ketersediaan informasi

| | Nilai | Tahun |
|-------------------------------|---------------|-------------|
| Ketersediaan Informasi | 63,31% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.1.14 Analisis Aspek Kesopanan personel

Interaksi langsung antara personel layanan dan pengguna jasa merupakan bagian penting yang dapat memengaruhi kepuasan dan persepsi penumpang terhadap kualitas sistem secara keseluruhan. Salah satu aspek utama dari interaksi tersebut adalah kesopanan dan sikap profesional personel yang bertugas di lingkungan terminal, baik itu petugas keamanan, petugas informasi, operator loket tiket, hingga awak kendaraan.

Melalui kuesioner yang telah disebar, penilaian terhadap aspek kesopanan personel dilakukan dengan menanyakan sejauh mana pengguna jasa merasa dilayani dengan sopan, ramah, dan sesuai dengan norma pelayanan publik selama berada di lingkungan terminal. Berikut penyajian kuesioner tingkat kepuasan aspek ketersediaan informasi Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 16 Tingkat Kepuasan Kesopanan Personel

| Dimensi | Puas | | |
|--|------------|-----------|-----------|
| | Sangat | 6 | Sebagian |
| Kesopanan Personel | 5 | 6 | 7 |
| Total | 58 | 67 | 26 |
| Total Tingkat Kepuasan Kesopanan Personel | 151 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berdasarkan data yang telah disajikan sebelumnya mengenai aspek kesopanan personel di Terminal Induk Kota Bekasi, diketahui bahwa sebanyak 151 responden memberikan jawaban “puas”. Jumlah ini merepresentasikan tingkat kepuasan dari pengguna jasa terhadap sikap, perilaku, dan etika kerja personel yang bertugas di lingkungan terminal. Personel yang dimaksud dalam konteks ini mencakup berbagai peran, mulai dari petugas keamanan, petugas tiket, pengatur lalu lintas di dalam terminal, hingga petugas informasi atau pengarah penumpang.

Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang belum merasa puas terhadap kesopanan personel. Hal ini dapat menjadi masukan penting untuk meningkatkan pelatihan soft skill, komunikasi publik, dan penguatan etika kerja bagi seluruh petugas, terutama yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Tujuannya adalah agar seluruh pengguna, tanpa terkecuali, dapat merasakan layanan yang setara dan sesuai.

4.4.1.15 Analisis Persentase Tingkat Kepuasan Kesopanan personel

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap aspek Kesopanan personel, tercatat sebanyak 151 responden menyatakan puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan ini

mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat kepuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat kepuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk aspek kepuasan Kepuasan Kenyamanan halte/stasiun sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(151)}{(278)} \times 100\% = 63,31\%$$

Table 4. 17 Persentase Tingkat Kepuasan Kesopanan Personel

| | Nilai | Tahun |
|---------------------------|---------------|-------------|
| Kesopanan Personel | 54,32% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.1.16 Analisis Aspek Tingkat tarif

Tingkat tarif merupakan salah satu aspek yang paling sensitif dan berpengaruh terhadap persepsi serta keputusan pengguna dalam memilih moda transportasi. Keterjangkauan biaya perjalanan menjadi pertimbangan utama bagi sebagian besar penumpang, terutama bagi kalangan ekonomi menengah ke bawah yang menggunakan angkutan umum sebagai moda utama dalam mobilitas harian mereka.

Oleh karena itu, tarif yang adil, transparan, dan konsisten dengan kualitas layanan yang diberikan. spek tingkat tarif dinilai melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna jasa. Responden diminta untuk menilai apakah tarif angkutan yang berlaku saat ini dianggap sesuai atau tidak dengan fasilitas dan kenyamanan

yang diterima. Berikut penyajian kuesioner tingkat kepuasan aspek ketersediaan informasi Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 18 Tingkat Kepuasan Kepuasan Tingkat Tarif

| Dimensi | Puas | | |
|---|------------|-----------|-----------|
| | Sangat | 6 | Sebagian |
| Tingkat Tarif | 5 | 6 | 7 |
| Total | 45 | 62 | 96 |
| Total Tingkat Kepuasan Tingkat Tarif | 203 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berdasarkan data yang telah disajikan sebelumnya, diketahui bahwa sebanyak 203 responden menyatakan puas terhadap aspek tingkat tarif angkutan umum yang berlaku di Terminal Induk Kota Bekasi. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna jasa memiliki persepsi positif terhadap kebijakan harga yang diterapkan oleh operator angkutan di terminal tersebut. Kepuasan ini dapat diartikan bahwa tarif yang dikenakan dianggap terjangkau, wajar, dan sesuai dengan layanan yang diterima, baik dari segi kenyamanan, jarak tempuh, maupun waktu pelayanan.

Namun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang mungkin merasa bahwa tarif kurang sesuai, baik karena perbedaan layanan antar operator, kurangnya transparansi harga, atau fasilitas yang tidak sebanding dengan biaya. Hal ini tetap perlu menjadi perhatian untuk evaluasi lebih lanjut. Secara umum, hasil ini memberikan gambaran bahwa tingkat tarif di Terminal Induk Kota Bekasi telah mampu mengakomodasi kebutuhan mobilitas masyarakat secara inklusif dan ekonomis, dan dapat dijadikan landasan untuk mempertahankan kebijakan tarif yang berpihak kepada publik.

4.4.1.17 Analisis Persentase Tingkat Kepuasan Tingkat tarif

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap aspek Tingkat tarif, tercatat sebanyak 203 responden menyatakan puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan ini

mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat kepuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat kepuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk aspek kepuasan Kepuasan Kenyamanan halte/stasiun sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{(203)}{(278)} \times 100\% = 73,55\%$$

Table 4. 19 Persentase Tingkat Kepuasan Kepuasan Tingkat Tarif

| Tingkat | Nilai | Tahun |
|---------|--------|-------|
| Tarif | 73,55% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2 Analisis Tingkat Ketidakpuasan Terminal Induk Kota Bekasi

Dalam mengevaluasi Indikator (SUTI 4), tidak hanya aspek kepuasan pengguna yang perlu dianalisis, namun juga tingkat ketidakpuasan yang muncul dari pengalaman langsung para pengguna jasa. Ketidakpuasan merupakan indikator penting yang dapat mengungkap kekurangan, kelemahan, atau ketidaksesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan masyarakat.

Untuk keperluan identifikasi tingkat ketidakpuasan, dalam analisis ini responden yang memilih skala 1, 2, 3, dan 4 dikategorikan sebagai pengguna yang tidak puas terhadap aspek pelayanan tertentu. Hal ini mencakup responden dengan persepsi sangat negatif hingga netral terhadap layanan yang disediakan.

Pendekatan ini digunakan karena pilihan netral 4 dianggap mencerminkan ketidakpastian atau tidak adanya persepsi positif, sehingga dikelompokkan bersama

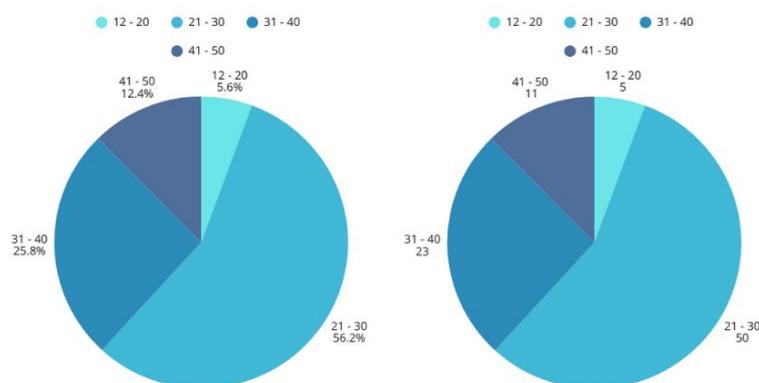
dengan kategori tidak puas dalam kerangka analisis yang bersifat evaluatif. Pengelompokan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai proporsi pengguna yang belum merasa puas, serta untuk

Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan. Kedepan aspek Indikator 4 (SUTI) akan dianalisis secara kuantitatif berdasarkan persentase responden yang merasa tidak puas, serta disertai dengan interpretasi yang menjelaskan kemungkinan penyebab tingkat kepuasan tersebut.

4.4.2.1 Analisis Karakteristik Pengguna Jasa Tingkat Ketidakpuasan Terminal Induk Kota Bekasi

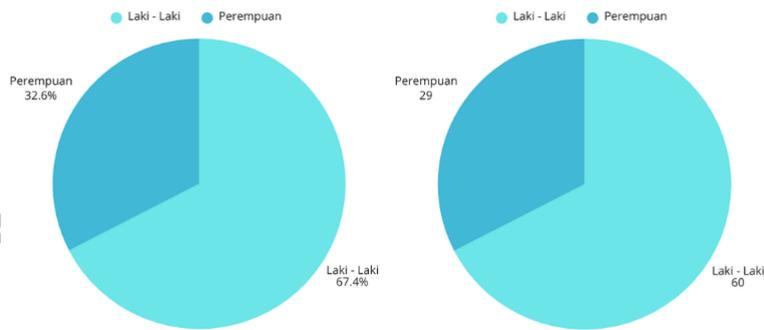
Analisis terhadap karakteristik pengguna jasa dilakukan untuk memperoleh gambaran umum mengenai profil responden Tingkat Ketidakpuasan Terminal Induk Kota Bekasi. Dengan memahami karakteristik dasar responden, peneliti dapat melakukan segmentasi terhadap kelompok pengguna, serta mengaitkannya dengan preferensi atau penilaian mereka terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan terminal. Berikut penyajian Karakteristik Pengguna Jasa Tingkat Ketidakpuasan Terminal Induk Kota Bekasi:

- a. Kelompok usia 21–30 tahun merupakan yang paling dominan, baik dari segi persentase (56,2%) maupun jumlah (50 responden). Diikuti oleh kelompok usia 31–40 tahun dengan 25,8% atau 23 responden, dan kelompok 41–50 tahun sebesar 12,4% atau 11 responden. Sementara kelompok usia termuda 12–20 tahun menjadi yang paling sedikit, yaitu 5,6% atau hanya 5 responden. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna terminal didominasi oleh usia produktif



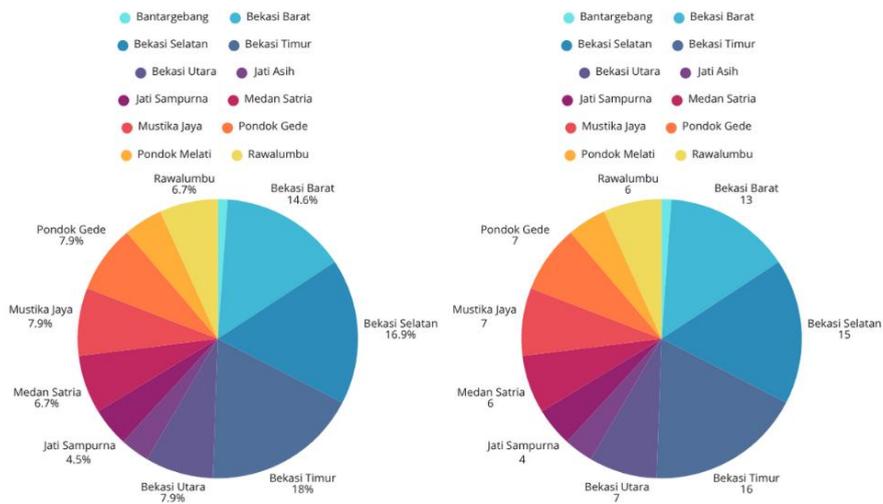
Gambar 4. 16 Usia Responden Tingkat Ketidakpuasan
(Sumber : Data Olahan Pribadi, 2025)

- b. Mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebesar 67,4% atau 60 orang. Sementara itu, responden perempuan berjumlah 29 orang, setara dengan 32,6% dari total responden. Dominasi responden laki-laki ini menunjukkan bahwa kelompok pria lebih banyak memanfaatkan layanan di Terminal Induk Kota Bekasi.



Gambar 4. 17 Jenis Kelamin Responden Tingkat Ketidakpuasan
(Sumber : Data Olahan Pribadi, 2025)

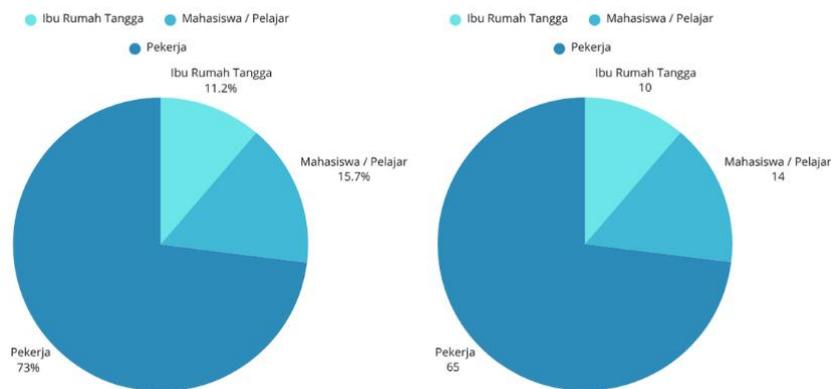
- c. Sebaran tempat tinggal responden berdasarkan 12 kecamatan di Kota Bekasi. Diagram kiri menunjukkan persentase, sementara diagram kanan menunjukkan jumlah responden. Bekasi Timur menjadi wilayah asal terbanyak dengan 18% responden (16 orang), disusul oleh Bekasi Selatan sebanyak 16,9% (15 orang), dan Bekasi Barat sebanyak 14,6% (13 orang). Kecamatan lainnya seperti Pondok Gede, Mustika Jaya, dan Bekasi Utara memiliki proporsi serupa, masing-masing sekitar 7,9% atau 7 orang. Sementara itu, Jati Sempurna tercatat paling sedikit, hanya 4,5% atau 4 orang responden. Sebaran ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan berasal dari wilayah-wilayah yang cukup dekat dengan Terminal Induk Kota Bekasi.



Gambar 4. 18 Domisili Responden Tingkat Ketidakpuasan
(Sumber : Data Olahan Pribadi, 2025)

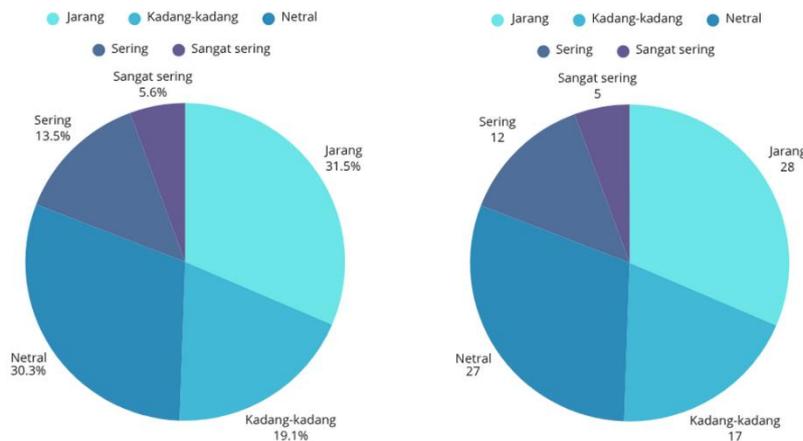
- d. Kelompok pekerja mendominasi responden dengan jumlah 73% atau 65 orang. Disusul oleh mahasiswa/pelajar sebesar 15,7% atau 14 orang. Terakhir, ibu rumah tangga tercatat sebanyak 11,2% atau 10 orang. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna terminal berasal dari kalangan pekerja, yang menandakan pentingnya layanan yang efisien dan tepat waktu terutama pada jam sibuk.

e.



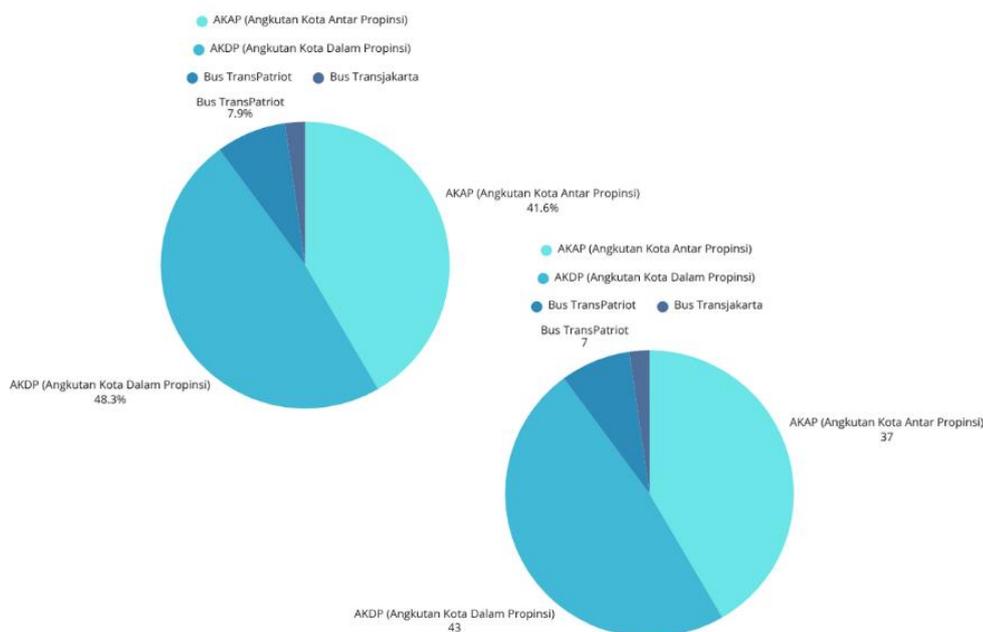
Gambar 4. 19 Status Responden Tingkat Ketidakpuasan
(Sumber : Data Olahan Pribadi, 2025)

f. Frekuensi pemanfaatan layanan terminal oleh responden. Mayoritas responden memilih kategori jarang (31,5% atau 28 orang) dan netral (30,3% atau 27 orang), yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna belum rutin menggunakan layanan terminal. Kategori kadang-kadang menempati urutan selanjutnya dengan 19,1% atau 17 orang. Sementara responden yang menggunakan layanan sering hanya 13,5% (12 orang) dan sangat sering sangat kecil yaitu 5,6% (5 orang).



Gambar 4. 20 Frekuensi Penggunaan Terminal Tingkat Ketidakpuasan
(Sumber : Data Olahan Pribadi, 2025)

g. Jenis layanan transportasi yang paling banyak digunakan adalah AKDP (Angkutan Kota Dalam Provinsi) dengan persentase 48,3% atau 43 responden, disusul oleh AKAP (Angkutan Kota Antar Provinsi) sebesar 41,6% atau 37 responden. Sementara itu, penggunaan layanan Bus TransPatriot hanya sebesar 7,9% (7 responden), dan Bus Transjakarta berada di angka paling kecil, yaitu kurang dari 2%.



Gambar 4. 21 Layanan Yang Sering Digunakan Tingkat Ketidakpuasan
(Sumber : Data Olahan Pribadi, 2025)

Berdasarkan hasil analisis, mayoritas pengguna layanan di Terminal Induk Kota Bekasi berasal dari kelompok usia produktif, khususnya usia 21–30 tahun (56,2%), Dari sisi jenis kelamin, responden laki-laki mendominasi sebanyak 67,4%, menandakan bahwa pria lebih sering menggunakan fasilitas terminal dibandingkan perempuan. Sebagian besar pengguna juga berasal dari wilayah yang berdekatan dengan terminal, terutama Bekasi Timur.

Dalam hal status pekerjaan, mayoritas responden adalah pekerja (73%), yang menunjukkan pentingnya layanan terminal yang efisien dan tepat waktu. Meskipun demikian, tingkat pemanfaatan layanan terminal belum maksimal, karena sebagian besar responden menyatakan hanya menggunakan layanan secara jarang atau netral. Dari sisi jenis transportasi yang digunakan, AKDP (48,3%) dan AKAP (41,6%) merupakan moda paling dominan, sementara layanan seperti Bus TransPatriot dan Transjakarta masih minim peminat.

4.4.2.2 Analisis Tingkat Ketidakpuasan Aspek Frekuensi Layanan

Berdasarkan data kuesioner, diperoleh hasil sebagai berikut: Jumlah responden yang merasa tidak puas terhadap frekuensi layanan, yaitu yang memilih

skala Likert tingkat 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), dan 3 (agak tidak puas) sebanyak 89 responden. Di samping itu, terdapat 53 responden yang memberikan penilaian netral (skala 4), yang menunjukkan keraguan atau ketidakpastian dalam menilai frekuensi layanan yang tersedia.

Keberadaan responden yang memilih kategori netral juga perlu dicermati, karena menunjukkan adanya kelompok pengguna yang belum memiliki persepsi pasti terhadap frekuensi layanan. Hal ini bisa disebabkan oleh pengalaman yang bervariasi atau keterbatasan informasi yang diterima pengguna. Berikut penyajian kuesioner tingkat ketidakpuasan aspek Frekuensi Layanan Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 20 Tingkat Ketidakpuasan Frekuensi Layanan

| Dimensi | Tidak Puas | | |
|--|------------|----------|-----------|
| | Sangat | | Sebagian |
| Frekuensi Layanan | 1 | 2 | 3 |
| Total | 2 | 9 | 26 |
| Total Tingkat Ketidakpuasan Frekuensi Layanan | 89 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.3 Analisis Persentase Tingkat Ketidakpuasan Aspek Frekuensi Layanan

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap Tingkat Ketidakpuasan Aspek Frekuensi Layanan, tercatat sebanyak 89 responden menyatakan tidak puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketidakpuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat ketidakpuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat ketidakpuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat ketidapuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Tidak puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk ketidapuasan Aspek Frekuensi Layanan sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidapuasan} = \frac{(89)}{(278)} \times 100\% = 32.01\%$$

Table 4. 21 Persentase Ketidapuasan Frekuensi Layanan

| Aspek Frekuensi Layanan | Nilai | Tahun |
|-------------------------|--------|-------|
| | 32.01% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.4 Analisis Tingkat Ketidapuasan Aspek Ketepatan Waktu (Keterlambatan)

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada pengguna jasa terminal, diperoleh data bahwa sebanyak 98 responden menyatakan tidak puas terhadap aspek Ketepatan Waktu (Keterlambatan). Hasil tersebut adalah hasil kumulatif dari 62 responden yang memberikan penilaian netral (skala 4), yang mencerminkan keraguan atau ketidakpastian terhadap kualitas ketepatan waktu layanan yang tersedia. Berikut penyajian kuesioner tingkat ketidapuasan aspek Ketepatan Waktu (Keterlambatan) Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 22 Tingkat Ketidapuasan Ketepatan Waktu (Keterlambatan)

| Dimensi | Tidak Puas | | |
|--|------------|----------|----|
| | Sangat | Sebagian | |
| Ketepatan Waktu (Keterlambatan) | 1 | 2 | 3 |
| Total | 2 | 15 | 19 |
| Total Tingkat Ketidapuasan Ketepatan Waktu (Keterlambatan) | 98 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.5 Analisis Persentase Tingkat Ketidakpuasan Aspek Ketepatan Waktu (Keterlambatan)

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap Tingkat Ketidakpuasan Aspek Ketepatan Waktu (Keterlambatan), tercatat sebanyak 98 responden menyatakan tidak puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketidakpuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat ketidakpuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat ketidakpuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidakpuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Tidak puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk ketidakpuasan Aspek Ketepatan Waktu (Keterlambatan) sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidapuasan} = \frac{(98)}{(278)} \times 100\% = 35.25\%$$

Table 4. 23 Persentase Tingkat Tingkat Ketidakpuasan Ketepatan Waktu (Keterlambatan)

| | Nilai | Tahun |
|--|---------------|-------------|
| Ketepatan Waktu (Keterlambatan) | 35.25% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.6 Analisis Tingkat Ketidakpuasan Aspek Kenyamanan dan Kebersihan Kendaraan

Berdasarkan kuesioner Aspek Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada pengguna jasa Terminal Induk Kota Bekasi, diperoleh data bahwa sebanyak

108 responden menyatakan tidak puas terhadap aspek kenyamanan dan kebersihan kendaraan. Hasil komulatif dari 60 responden yang memberikan penilaian pada skala 4 (netral). Meskipun tidak menyatakan ketidakpuasan secara eksplisit, jawaban netral mengindikasikan adanya keraguan atau ketidaktegasan persepsi terhadap kondisi kenyamanan dan kebersihan kendaraan.

Dalam pendekatan analisis ini, jawaban netral turut dikumulatikan untuk memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kelompok pengguna yang belum memiliki persepsi positif terhadap layanan. Berikut penyajian kuesioner tingkat ketidakpuasan aspek Kenyamanan dan kebersihan kendaraan Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 24 Tingkat Ketidakpuasan Kenyamanan dan kebersihan kendaraan

| Dimensi | Tidak Puas | | |
|---|------------|----|----------|
| | Sangat | | Sebagian |
| Kenyamanan Dan Kebersihan Kendaraan | 1 | 2 | 3 |
| Total | 2 | 17 | 31 |
| Total Tingkat Ketidakpuasan Kenyamanan dan kebersihan kendaraan | 108 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.7 Analisis Persentase Tingkat Ketidakpuasan Aspek Kenyamanan Dan Kebersihan Kendaraan

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap Tingkat Ketidakpuasan Aspek Kenyamanan Dan Kebersihan Kendaraan, tercatat sebanyak 108 responden menyatakan tidak puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketidakpuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat ketidakpuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat ketidakpuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidakpuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Tidak puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk ketidakpuasan Aspek Kenyamanan Dan Kebersihan Kendaraan sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidapuasan} = \frac{(108)}{(278)} \times 100\% = 38.85\%$$

Table 4. 25 Persentase Tingkat Ketidakpuasan Kenyamanan dan kebersihan kendaraan

| | Nilai | Tahun |
|-------------------------------------|--------|-------|
| Kenyamanan Dan Kebersihan Kendaraan | 38.85% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.8 Analisis Tingkat Ketidakpuasan Aspek Keamanan kendaraan

Berdasarkan kuesioner Aspek Keamanan kendaraan total responden yang menjawab tidak puas adalah 110 hasil ini adalah komulatif dari jawaban 69 responden yang menjawab skala 4 (netral). yang mencerminkan sikap ragu atau tidak memiliki persepsi yang kuat terhadap kualitas keamanan kendaraan. Berikut penyajian kuesioner tingkat ketidakpuasan aspek Keamanan kendaraan Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 26 Tingkat Ketidakpuasan Keamanan Kendaraan

| Dimensi | Tidak Puas | | |
|--|------------|----------|----|
| | Sangat | Sebagian | |
| Keamanan Kendaraan | 1 | 2 | 3 |
| Total | 2 | 16 | 23 |
| Total Tingkat Ketidakpuasan Keamanan Kendaraan | 110 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.9 Analisis Persentase Tingkat Ketidakpuasan Aspek Keamanan Kendaraan

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap Tingkat Ketidakpuasan Aspek Keamanan Kendaraan, tercatat sebanyak 110 responden menyatakan tidak puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketidakpuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat ketidakpuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat ketidakpuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidakpuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Tidak puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk ketidakpuasan Aspek Keamanan Kendaraan sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidapuasan} = \frac{(110)}{(278)} \times 100\% = 39.57\%$$

Table 4. 27 Persentase Tingkat Ketidakpuasan Keamanan Kendaraan

| | Nilai | Tahun |
|--------------------|--------|-------|
| Keamanan Kendaraan | 39.57% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.10 Analisis Tingkat Ketidakpuasan Aspek Kenyamanan halte/stasiun

Berdasarkan kuesioner Aspek Kenyamanan halte/stasiun memiliki total responden yang menjawab tidak puas adalah 143 hasil ini adalah komulatif dari jawaban 70 responden yang menjawab skala 4 (netral). Jawaban netral dapat diinterpretasikan sebagai indikasi adanya ambiguitas dalam persepsi pengguna terhadap kenyamanan fasilitas utama, penunjang dan umum Berikut penyajian

kuesioner tingkat ketidakpuasan aspek Kenyamanan halte/stasiun Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 28 Tingkat Ketidakpuasan Kenyamanan Halte/Stasiun

| Dimensi | Tidak Puas | | |
|---|------------|----|----------|
| | Sangat | 2 | Sebagian |
| Kenyamanan Halte/Stasiun | 1 | 2 | 3 |
| Total | 3 | 19 | 52 |
| Total Tingkat Ketidakpuasan Kenyamanan Halte/Stasiun | 143 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.11 Analisis Persentase Tingkat Ketidakpuasan Aspek Kenyamanan Halte/Stasiun

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap Tingkat Ketidakpuasan Aspek Kenyamanan Halte/Stasiun, tercatat sebanyak 143 responden menyatakan tidak puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketidakpuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat ketidakpuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat ketidakpuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidakpuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Tidak puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk ketidakpuasan Aspek Kenyamanan Halte/Stasiun sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidapuasan} = \frac{(143)}{(278)} \times 100\% = 51.44\%$$

Table 4. 29 Persentase Tingkat Ketidakpuasan Kenyamanan Halte/Stasiun

| Kenyamanan Halte/Stasiun | Nilai | Tahun |
|--------------------------|--------|-------|
| | 51.44% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.12 Analisis Tingkat Ketidakpuasan Aspek Ketersediaan informasi

Berdasarkan kuesioner Aspek Ketersediaan informasi miliki total responden yang menjawab tidak puas adalah 102 hasil ini adalah komulatif dari jawaban 53 responden yang menjawab skala 4 (netral). Jawaban netral dapat diinterpretasikan sebagai indikasi adanya ketidakpastian dalam persepsi pengguna terhadap Ketersediaan informasi. Berikut penyajian kuesioner tingkat ketidakpuasan aspek Ketersediaan informasi Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 30 Tingkat Ketidakpuasan Ketersediaan Informasi

| Dimensi | Tidak Puas | | |
|---|------------|----|----------|
| | Sangat | 2 | Sebagian |
| Ketersediaan Informasi | 1 | 2 | 3 |
| Total | 1 | 16 | 32 |
| Total Tingkat Ketidakpuasan Ketersediaan Informasi | 102 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.13 Analisis Persentase Tingkat Ketidakpuasan Aspek Ketersediaan Informasi

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap Tingkat Ketidakpuasan Aspek Ketersediaan Informasi, tercatat sebanyak 102 responden menyatakan tidak puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketidakpuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat ketidakpuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat ketidakpuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidapuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Tidak puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk ketidapuasan Aspek Ketersediaan Informasi sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidapuasan} = \frac{(102)}{(278)} \times 100\% = 36.69\%$$

Table 4. 31 Persentase Tingkat Ketidapuasan Ketersediaan Informasi

| | Nilai | Tahun |
|--------------------------|--------|-------|
| Kenyamanan Halte/Stasiun | 36.69% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.14 Analisis Tingkat Ketidapuasan Aspek Kesopanan Personel

Berdasarkan kuesioner Aspek Kesopanan Personel miliki total responden yang menjawab tidak puas adalah 127 hasil ini adalah komulatif dari jawaban 88 responden yang menjawab skala 4 (netral). Jawaban netral dapat diinterpretasikan sebagai indikasi adanya ketidakpastian dalam persepsi pengguna terhadap Kesopanan personel. Berikut penyajian kuesioner tingkat ketidapuasan aspek Kesopanan personel Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 32 Tingkat Ketidapuasan Kesopanan Personel

| Dimensi | Tidak Puas | | |
|---|------------|----------|----|
| | Sangat | Sebagian | |
| Kesopanan Personel | 1 | 2 | 3 |
| Total | 1 | 10 | 28 |
| Total Tingkat Ketidapuasan Kesopanan Personel | 127 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.15 Analisis Persentase Tingkat Ketidakpuasan Aspek Kesopanan Personel

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap Tingkat Ketidakpuasan Aspek Kesopanan Personel, tercatat sebanyak 127 responden menyatakan tidak puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketidakpuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat ketidakpuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat ketidakpuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidakpuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Tidak puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk ketidakpuasan Aspek Kesopanan Personel sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidapuasan} = \frac{(127)}{(278)} \times 100\% = 45.68\%$$

Table 4. 33 Persentase Tingkat Ketidakpuasan Kesopanan Personel

| | Nilai | Tahun |
|--------------------|--------|-------|
| Kesopanan Personel | 45.68% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.16 Analisis Tingkat Ketidakpuasan Aspek Tingkat tarif

Berdasarkan kuesioner Aspek Tingkat tarif miliki total responden yang menjawab tidak puas adalah 73 hasil ini adalah komulatif dari jawaban 37 responden yang menjawab skala 4 (netral). Jawaban netral sebagai indikasi adanya ketidakpastian dalam persepsi pengguna terhadap Tingkat tarif. Berikut penyajian kuesioner tingkat ketidakpuasan aspek Tingkat tarif Terminal Induk Kota Bekasi:

Table 4. 34 Tingkat Ketidakpuasan Tingkat tarif

| Dimensi | Tidak Puas | | |
|--|------------|----|----------|
| | Sangat | 2 | Sebagian |
| Kesopanan Tingkat tarif | 1 | 2 | 3 |
| Total | 2 | 12 | 24 |
| Total Tingkat Ketidakpuasan Tingkat tarif | 73 | | |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.4.2.17 Analisis Persentase Tingkat Ketidakpuasan Aspek Tingkat tarif

Setelah diperoleh data jumlah responden yang memberikan penilaian terhadap Tingkat Ketidakpuasan Aspek Tingkat Tarif, tercatat sebanyak 73 responden menyatakan tidak puas terhadap aspek tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketidakpuasan ini mewakili keseluruhan populasi responden, maka dilakukan perhitungan persentase tingkat ketidakpuasan. Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung persentase tingkat ketidakpuasan responden terhadap suatu indikator adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidakpuasan} = \frac{(\text{Jumlah Responden Tidak puas})}{(\text{Jumlah Responden Total})} \times 100\%$$

Perhitungan persentase untuk ketidakpuasan Aspek Tingkat Tarif sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Ketidapuasan} = \frac{(73)}{(278)} \times 100\% = 26.26\%$$

Table 4. 35 Persentase Tingkat Ketidakpuasan Tingkat Tarif

| Tingkat Tarif | Nilai | Tahun |
|---------------|--------|-------|
| | 26.26% | 2025 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

4.6 Analisis Tanggapan Responden (Saran dan Pendapat)

Berdasarkan kuesioner Sebagai bagian dari upaya memahami kepuasan pengguna secara menyeluruh, kuesioner yang disebarakan juga memuat kolom isian terbuka untuk menampung saran, kritik, dan pendapat responden secara bebas. Data ini bersifat kualitatif dan memberi gambaran lebih luas mengenai aspek pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pengguna jasa Terminal Induk Kota Bekasi. Dari hasil pengumpulan data tersebut, ditemukan beberapa tema utama yang sering muncul dalam tanggapan responden, sebagai berikut:

a. Kebersihan dan Fasilitas Toilet

Terdapat responden menyoroti kondisi toilet yang kurang bersih dan membutuhkan perawatan rutin serta perbaikan fasilitas dan menyarankan agar toilet dibersihkan lebih sering agar mendukung kenyamanan pengguna.

b. Keberadaan Calo dan Kurangnya Informasi Resmi

Isu mengenai banyaknya calo di terminal menjadi hal penting. Responden merasa tidak nyaman dan dirugikan karena informasi yang diberikan oleh calo sering menyesatkan atau tidak akurat. Sebagian responden menyarankan agar ada penertiban calo dan pemberian informasi resmi langsung oleh petugas atau papan informasi digital.

c. Kebersihan dan Penataan Area Terminal

Banyak responden mengeluhkan bahwa area terminal terlihat semrawut, tidak tertata, terutama karena banyak pedagang asongan dan pengamen jalanan. Mereka berharap terminal bisa lebih rapi dan modern, dengan pengelolaan zonasi pedagang dan kendaraan yang lebih baik.

d. Pengalaman Positif dan Harapan untuk Perbaikan

Sebagian responden juga memberikan apresiasi terhadap aksesibilitas terminal, kelengkapan rute bus, dan rasa aman. Namun, mereka tetap berharap adanya peningkatan fasilitas dan pelayanan, termasuk ruang tunggu yang memadai, layanan ramah anak dan perempuan, serta revitalisasi terminal secara menyeluruh.

4.7 Analisis Wawancara Terstruktur

Sebagai pelengkap dari data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa, penelitian ini juga dilengkapi dengan pendekatan melalui wawancara terstruktur. Wawancara ini dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak yang memiliki keterlibatan aktif dalam kegiatan operasional Terminal Induk Kota Bekasi, yaitu:

a. Wawancara Pengelola Unit Terminal Induk Kota Bekasi

Wawancara dilakukan dengan salah satu pengelola unit Terminal Induk Kota Bekasi, yaitu Ibu Sherly. Dalam wawancara tersebut, beliau memberikan pandangan mengenai Indikator 4 *Sustainable Urban Transport Index* (SUTI) yang mencakup delapan aspek utama layanan transportasi publik. Menurut Ibu Sherly, secara umum seluruh aspek dalam Indikator 4 telah mengarah pada kategori “sesuai”, dengan penyediaan fasilitas terminal yang dianggap sudah cukup memadai untuk menunjang kebutuhan pengguna.

Namun demikian, beliau menyoroti salah satu permasalahan utama, yaitu belum adanya sistem manajemen jadwal keberangkatan bus yang terstruktur. Beliau menjelaskan bahwa sistem keberangkatan bus yang berlaku di Terminal Induk Kota Bekasi saat ini masih menggunakan mekanisme yang disebut sebagai "sistem dorong", yaitu bus yang datang lebih dulu akan diberangkatkan lebih dulu, tanpa adanya patokan waktu keberangkatan yang tetap (misalnya setiap satu jam). Bus baru diberangkatkan apabila kuota tempat duduk telah terpenuhi, sehingga berdampak pada ketidakpastian waktu keberangkatan dan menurunkan keandalan layanan.

b. Wawancara Pengemudi Bus dan Pedagang

Berdasarkan hasil wawancara dengan para supir bus dan pedagang di lingkungan Terminal Induk Kota Bekasi, mereka menyampaikan bahwa secara umum indikator 4 *Sustainable Urban Transport Index* (SUTI) sudah mulai terpenuhi, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu dibenahi. Para supir mengungkapkan bahwa fasilitas terminal sudah cukup

layak, seperti area parkir bus, ruang tunggu, dan toilet umum yang tersedia, meskipun dalam praktiknya masih terdapat kebutuhan peningkatan sistem antrian dan keberangkatan bus. Sementara itu, para pedagang menyampaikan bahwa kenyamanan terminal berpengaruh besar terhadap tingkat kunjungan dan interaksi pengguna jasa. Mereka berharap ke depan terminal dapat menarik lebih banyak pengguna, baik melalui peningkatan kualitas pelayanan, penataan area pedagang yang lebih rapi, maupun sistem transportasi yang lebih terjadwal.

4.8 Analisis Nilai Rata-Rata Indikator 4 (SUTI) Terminal Induk Kota Bekasi

Proses pengolahan data untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap masing-masing aspek yang termasuk dalam indikator 4 Sustainable Urban Transport Index (SUTI), yaitu Aksesibilitas dan Kenyamanan Infrastruktur. Setiap aspek dalam indikator ini dinilai oleh responden menggunakan skala tertentu (misalnya skala Likert), yang selanjutnya diolah untuk mendapatkan nilai kuantitatif dari masing-masing komponen pertanyaan.

Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata dari setiap poin pertanyaan yang terkait dengan indikator 4 tersebut. Perhitungan rata-rata ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi atau penilaian umum dari para pengguna terminal terhadap setiap aspek layanan yang tersedia. Semakin tinggi nilai rata-rata yang diperoleh, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa terhadap fasilitas dan layanan terminal yang berkaitan dengan aksesibilitas serta kenyamanan.

Setelah seluruh nilai rata-rata dari setiap aspek dihitung, maka nilai-nilai tersebut digabungkan untuk menghasilkan nilai rata-rata kumulatif yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap indikator SUTI poin 4 secara keseluruhan. Nilai kumulatif inilah yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam menilai apakah fasilitas dan layanan yang tersedia telah memenuhi harapan pengguna, serta sejalan dengan prinsip-prinsip transportasi publik yang berkelanjutan, ramah pengguna, dan inklusif.

Dengan demikian, hasil perhitungan ini memberikan gambaran kuantitatif yang objektif mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap aspek aksesibilitas dan kenyamanan infrastruktur di Terminal Induk Kota Bekasi. Analisis ini juga menjadi dasar dalam mengevaluasi sejauh mana terminal tersebut telah memenuhi indikator kualitas pelayanan publik dalam konteks transportasi perkotaan berkelanjutan, serta dapat dijadikan acuan dalam merumuskan rekomendasi perbaikan layanan ke depannya.

Di bawah ini adalah tabel pertama yang digunakan untuk mengumpulkan data kepuasan dari setiap responden sesuai dengan kategori dan skala poin yang telah ditentukan.:

Table 4. 36 Data Tingkat Kepuasan Indikator 4 SUTI

| | Tidak Puas | Puas |
|-------------------------------------|-------------------|-------------|
| Dimensi | | |
| Frekuensi Layanan | 89 | 189 |
| Ketepatan Waktu (Keterlambatan) | 98 | 180 |
| Kenyamanan Dan Kebersihan Kendaraan | 108 | 170 |
| Keamanan Kendaraan | 110 | 168 |
| Kenyamanan Halte/Stasiun | 143 | 135 |
| Ketersediaan Informasi | 102 | 176 |
| Kesopanan Personel | 127 | 151 |
| Tingkat Tarif | 73 | 203 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Di bawah ini ada kedua menyajikan hasil hipotesis dari survei yang dilakukan, yang mencakup semua tanggapan responden, Tabel ini dilengkapi dengan beberapa kolom seperti, Kolom pertama menjumlahkan total tanggapan responden untuk setiap kategori tingkat kepuasan. Kolom kedua menghitung rata-rata skor kepuasan dari masing-masing kategori berdasarkan skala poin. Kolom terakhir (kanan) menyajikan hasil akhir berupa nilai indikator SUTI, yaitu tingkat kepuasan keseluruhan yang mewakili kualitas dan keandalan transportasi publik menurut persepsi pengguna.

Table 4. 37 Hasil Hipotesis Indikator 4 SUTI

| | Tidak Puas | Puas | | |
|-------------------------------------|------------|------|------|--------|
| Dimensi | | | RESP | SATISF |
| Frekuensi Layanan | 89 | 189 | 278 | 67,99 |
| Ketepatan Waktu (Keterlambatan) | 98 | 180 | 278 | 64,75 |
| Kenyamanan Dan Kebersihan Kendaraan | 108 | 170 | 278 | 61,15 |
| Keamanan Kendaraan | 110 | 168 | 278 | 60,43 |
| Kenyamanan Halte/Stasiun | 143 | 135 | 278 | 48,56 |
| Ketersediaan Informasi | 102 | 176 | 278 | 63,31 |
| Kesopanan Personel | 127 | 151 | 278 | 54,32 |
| Tingkat Tarif | 73 | 203 | 276 | 73,55 |
| Responden | 850 | 1372 | 2222 | 61,76 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Table 4. 38 Satuan Pengukuran SUTI

| No | Indikator | Satuan Pengukuran | Bobot | Lingkup | |
|----|--|-------------------|-------|---------|-----|
| | | | | Min | Max |
| | Indikator 4: Kualitas dan keandalan transportasi umum | % puas | 0.1 | 30 | 95 |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Table 4. 39 Nilai Indikator 4 SUTI

| Indikator | Nilai | Tahun | Komentar |
|--|------------------------|-------------|--|
| Indikator 4: Kualitas dan keandalan transportasi umum | 61,76% dari 95% | 2025 | Berdasarkan hasil kuesioner, disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan Terminal Induk Kota Bekasi adalah 61,76% Hal ini menunjukkan bahwa masi terdapat hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa. |

(Sumber: Data Olahan Penulis, 2025)

Berdasarkan data yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui bahwa persentase tingkat kepuasan terendah dalam hasil kuesioner terdapat pada aspek

kenyamanan halte/stasiun, dengan angka sebesar 48,56%. Angka ini menunjukkan bahwa kurang dari setengah jumlah responden merasa puas terhadap kondisi dan

Kenyamanan fasilitas halte atau area tunggu yang tersedia di Terminal Induk Kota Bekasi. Hal ini menandakan adanya permasalahan atau ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna dengan kenyataan fasilitas yang ada di lapangan, terutama terkait ketersediaan tempat duduk, perlindungan dari cuaca, kebersihan, pencahayaan, serta kenyamanan selama menunggu kendaraan.

Fasilitas halte atau area tunggu yang ideal semestinya mampu menyediakan kenyamanan fisik dan psikologis bagi penumpang, mengingat fungsi utamanya sebagai tempat transit sebelum keberangkatan. Persentase kepuasan yang rendah ini memberikan sinyal bahwa pengelolaan dan perawatan fasilitas halte di Terminal Induk Kota Bekasi.

- Masih memerlukan peningkatan yang signifikan, baik dari segi desain ruang tunggu, penambahan sarana penunjang, maupun aspek kebersihannya. Selain itu, aspek kesopanan personel tercatat sebagai tingkat kepuasan terendah kedua, dengan persentase sebesar 54,32%.

Meskipun masih berada di atas angka 50%, hasil ini tetap menunjukkan bahwa hampir separuh responden merasa belum sepenuhnya puas dengan sikap dan interaksi petugas di terminal, termasuk petugas keamanan, loket, pengarah kendaraan, maupun petugas lainnya yang berinteraksi langsung dengan penumpang. Hal ini dapat mencerminkan kurangnya pelatihan soft skill, profesionalisme kerja, atau konsistensi dalam memberikan layanan yang ramah dan informatif kepada pengguna jasa.

Temuan ini menjadi catatan penting dalam upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan di Terminal Induk Kota Bekasi. Kedua aspek tersebut, yakni kenyamanan halte/stasiun dan kesopanan personel, merupakan bagian integral dari pengalaman pengguna dalam memanfaatkan transportasi umum. Oleh karena itu, perlu adanya strategi peningkatan baik dalam bentuk perbaikan fasilitas fisik maupun peningkatan kompetensi dan etika kerja petugas lapangan, agar persepsi masyarakat terhadap layanan terminal semakin positif dan berkelanjutan.