



6.21%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 21 JUL 2025, 5:42 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.



IDENTICAL

0.17%



CHANGED TEXT

6.04%



QUOTES

0.27%

Report #27595251

25

BAB I PENDAHULUAN Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran awal mengenai konteks, urgensi, dan arah kajian. Penjelasan dalam bab ini menjadi dasar pemikiran yang menegaskan pentingnya evaluasi kinerja Indikator 4 Public Transport Quality and Reliability (Kualitas dan Keandalan Transportasi Umum) dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI) di Terminal Induk Kota Bekasi. Fokus utama penelitian ini diarahkan pada evaluasi kualitas layanan angkutan umum, khususnya dari sisi persepsi dan pengalaman pengguna jasa, pada Terminal Induk Kota Bekasi sebagai bagian penting dalam upaya mewujudkan sistem transportasi yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa.

1.1. Latar Belakang Permasalahan transportasi di wilayah Jabodetabek semakin rumit akibat tingginya ketergantungan masyarakat pada kendaraan pribadi, terutama di tengah arus komuter harian dari kota-kota penyangga seperti Bekasi, Bogor, Tangerang, dan Depok menuju Jakarta. Berdasarkan laporan INRIX Global Traffic Scorecard 2024, Jakarta menempati peringkat ke-7 sebagai kota termacet di dunia. Kemacetan ini tidak hanya mengakibatkan kerugian waktu, tetapi juga berdampak pada produktivitas dan efisiensi ekonomi. Data BPS tahun 2020 mencatat sekitar 8,07 juta pekerja melakukan perjalanan lintas kota, dengan mayoritas sebesar 1 92,96% menggunakan

kendaraan pribadi sebagai moda transportasi utama. Fenomena urban sprawl tercermin dari semakin jauhnya jarak antara tempat tinggal dan tempat kerja, yang mendorong masyarakat melakukan perjalanan harian dalam durasi dan jarak tempuh yang panjang. Perluasan permukiman ke wilayah sub-urban, yang umumnya didorong oleh harga tanah dan hunian yang lebih terjangkau, tidak diimbangi dengan pemerataan pusat kegiatan ekonomi yang masih terpusat di inti kota. Kondisi ini menghasilkan pola mobilitas komuter jarak jauh yang berdampak pada peningkatan beban infrastruktur transportasi, kemacetan, konsumsi energi yang tinggi, serta menurunnya kualitas hidup masyarakat akibat stres perjalanan. Jarak tempuh yang kian melebar menjadi salah satu manifestasi nyata dari pertumbuhan kota yang tidak terkendali. Pertumbuhan wilayah metropolitan Jabodetabek dipengaruhi oleh peran dominan DKI Jakarta sebagai pusat kegiatan ekonomi nasional, sebagaimana diatur dalam Perpres No. 54 Tahun 2008 tentang Penataan Ruang Kawasan Jabodetabekpunjur. Jakarta berfungsi sebagai kota inti, sementara Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi menjadi kota satelit yang mendukung pengembangan kawasan. . (Sari, D. P., Wartaman, A. S., & Luru, M. N. 2021). Dalam konteks ini, Kota Bekasi mengalami peningkatan aktivitas dan perluasan permukiman yang pesat, dengan pertumbuhan area terbangun rata-rata 9,03% per tahun atau sekitar 234,64 hektar. Hasil Penelitian “ The characteristic of urban sprawl i n Bekasi City, Indonesia dijelaskan bahwa sekitar 51,07% desa di wilayah Kota Bekasi tergolong dalam kategori kawasan yang mengalami urban sprawl. Sprawl dengan tingkat kepadatan penduduk yang rendah hingga sedang umumnya berkembang mengikuti dan terletak sepanjang jaringan jalan. Pertumbuhan jaringan transportasi cenderung mempengaruhi terjadinya Urban Sprawl di Kota Bekasi. (Sari, D. P., Wartaman, A. S., & Luru, M. N. 2021). Perencanaan transportasi dalam kerangka Sustainable Urban Mobility Plan (SUMP)) bertujuan mewujudkan transportasi perkotaan yang berkelanjutan, inklusif, efisien, dan adaptif. Perencanaan ini mencakup wilayah fungsional dan menekankan evaluasi sistematis untuk

mendorong perbaikan mobilitas secara berkelanjutan. Untuk mendukung evaluasi keberlanjutan tersebut, digunakan alat ukur yang komprehensif dan terstandarisasi, salah satunya adalah Sustainable Urban Transport Index (SUTI) yang dikembangkan oleh United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UN-ESCAP). Indeks ini mengukur kinerja transportasi perkotaan dari berbagai dimensi, seperti aksesibilitas, keselamatan, efisiensi, dan dampak lingkungan. Penerapan Sustainable Urban Transport Index (SUTI) dalam penelitian ini menjadi relevan untuk mengevaluasi kinerja sistem transportasi di kota-kota berkembang, termasuk Kota Bekasi yang menghadapi Urban Sprawl. Salah satu aspek penting yang dianalisis adalah keberfungsian Terminal Induk Kota Bekasi sebagai simpul transportasi publik, mengingat perannya sebagai Terminal Tipe A yang melayani mobilitas regional dan lokal. Fokus evaluasi diarahkan pada Indikator 4: Public Transport Quality and Reliability, yang menilai kualitas dan keandalan layanan transportasi umum. Penilaian dilakukan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa dalam Indikator 4 (SUTI) dan dikaitkan dengan standar nasional, yaitu PM 132/3 Tahun 2015 dan PM 40 Tahun 2015 hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa evaluasi kinerja transportasi publik dilakukan secara komprehensif dan sesuai dengan ketentuan resmi yang berlaku.. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan menghasilkan gambaran menyeluruh terkait kekuatan dan kelemahan terminal dalam mendukung mobilitas masyarakat serta peran strategisnya dalam transportasi perkotaan yang berkelanjutan.

1.2. Rumusan Masalah Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan utama yang dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana evaluasi kinerja Indikator 4, yaitu Public Transport Quality and Reliability (Kualitas dan Keandalan Transportasi Umum) dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI) di Terminal Induk Kota Bekasi, untuk menilai sejauh mana indikator tersebut mampu mencerminkan tingkat pemenuhan terhadap standar kualitas dan keandalan transportasi umum di lokasi tersebut.

1.3. Tujuan

Penelitian Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Indikator 4: Public Transport Quality and Reliability (Kualitas dan Keandalan Transportasi Umum) dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI) di Terminal Induk Kota Bekasi. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah untuk Untuk menilai sejauh mana kinerja terminal memenuhi aspek-aspek kualitas dan keandalan layanan transportasi umum, serta untuk memahami persepsi terhadap para pengguna jasa terhadap 4 fasilitas, kenyamanan, ketepatan waktu, dan cakupan layanan yang tersedia. Dengan mengacu pada prinsip-prinsip yang terdapat dalam indikator 4 (SUTI), penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas terminal dalam mendukung sistem transportasi perkotaan yang berkelanjutan.

1.4. Manfaat Penelitian Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai dasar pertimbangan bagi pihak terkait, khususnya pemerintah daerah dan pengelola terminal, dalam merumuskan kebijakan atau strategi yang mengarah pada pengoptimalan kinerja transportasi umum. Dengan menggunakan kinerja Indikator 4: Public Transport Quality and Reliability (Kualitas dan Keandalan Transportasi Umum) dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI), penelitian ini dapat menjadi landasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keandalan Terminal Induk Kota Bekasi, guna mendukung terciptanya sistem transportasi perkotaan yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa.

1.5. Sistematika Penulisan Untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian ini, sistematika penulisan mengenai evaluasi kinerja Indikator 4: Public Transport Quality and Reliability (Kualitas dan Keandalan Transportasi Umum) dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI) di Terminal Induk Kota Bekasi akan disusun dalam bentuk rangkaian bab sebagai berikut: ❑ BAB I: PENDAHULUAN Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika 5 penulisan yang disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran awal mengenai konteks, urgensi, dan arah

kajian. Penjelasan dalam bab ini menjadi dasar pemikiran yang menegaskan pentingnya evaluasi kinerja Indikator 4 Public Transport Quality and Reliability (Kualitas dan Keandalan Transportasi Umum) dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI) di Terminal Induk Kota Bekasi. Fokus utama penelitian ini diarahkan pada evaluasi kualitas layanan angkutan umum, khususnya dari sisi persepsi dan pengalaman pengguna, sebagai bagian penting dalam upaya mewujudkan sistem transportasi yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna jasa.

❖ BAB I TINJAUAN PUSTAKA Bab ini membahas landasan teori dan kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian, dengan fokus pada evaluasi kinerja Indikator 4: Public Transport Quality and Reliability dari SUTI di Terminal Induk Kota Bekasi. Kota Bekasi dipilih sebagai lokasi studi karena mengalami urban sprawl dengan pola ribbon development, yang menuntut peran penting transportasi publik dalam menunjang mobilitas masyarakat. Terminal Induk Kota Bekasi, sebagai simpul transportasi tipe A, menjadi objek kajian utama. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan Sustainable Urban Mobility Plan (SUMP) sebagai kerangka teori pendukung, serta mengacu pada PM 132 Tahun 2015 terkait standar fasilitas terminal dan PM 40 Tahun 2015 untuk menilai operasional angkutan umum. Ketiga acuan tersebut digunakan secara terpadu untuk menyusun analisis komprehensif terhadap kualitas layanan dan peran 6 terminal dalam mendukung mobilitas berkelanjutan di wilayah yang berkembang secara tidak terkendali.

❖ BAB III METODE PENELITIAN Bab ini menjelaskan secara sistematis metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengevaluasi kinerja Indikator 4: Public Transport Quality and Reliability dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI) di Terminal Induk Kota Bekasi, untuk menilai sejauh mana layanan transportasi umum di terminal tersebut memenuhi aspek kualitas dan keandalan. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan sistematis dalam proses pengumpulan dan analisis data. Data diperoleh melalui kuesioner tingkat kepuasan pengguna jasa menggunakan skala likert, observasi

langsung terhadap kondisi fisik dan operasional. Observasi dilakukan untuk menilai kesesuaian fasilitas terminal dengan standar yang ditetapkan dalam PM 132 Tahun 2015 dan PM 40 Tahun 2015, sedangkan survei digunakan untuk menangkap persepsi pengguna terhadap kualitas dan keandalan layanan sesuai dengan ruang lingkup indikator SUTI. ❏ 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 7 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. ❏ BAB V PENUTUP Pada bab ini, disajikan kesimpulan yang merangkum temuan-temuan utama dalam penelitian evaluasi kinerja Indikator 4 Public Transport Quality and Reliability (Kualitas dan Keandalan Transportasi Umum) dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI) di Terminal Induk Kota Bekasi, Kesimpulan disusun berdasarkan data yang diperoleh melalui, kuesioner tingkat kepuasan, wawancara, observasi dan studi dokumen. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, khususnya pengelola terminal. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan transportasi publik ke depannya. Saran disusun berdasarkan temuan lapangan yang menunjukkan area-area yang masih memerlukan perhatian dan penguatan, baik dari segi fasilitas, maupun responsivitas terhadap kebutuhan pengguna jasa. 8 BAB II TINJAUAN PUSTAKA Bab ini membahas landasan teori dan kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian, dengan fokus pada evaluasi kinerja Indikator 4: Public Transport Quality and Reliability dari SUTI di Terminal

Induk Kota Bekasi. Kota Bekasi dipilih sebagai lokasi studi karena mengalami urban sprawl dengan pola ribbon development, yang menuntut peran penting transportasi publik dalam menunjang mobilitas masyarakat. Terminal Induk Kota Bekasi, sebagai simpul transportasi tipe A, menjadi objek kajian utama. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan Sustainable Urban Mobility Plan (SUMP) sebagai kerangka teori pendukung, serta mengacu pada PM 132 Tahun 2015 terkait standar fasilitas terminal dan PM 40 Tahun 2015 untuk menilai operasional angkutan umum. Ketiga acuan tersebut digunakan secara terpadu untuk menyusun analisis komprehensif terhadap kualitas layanan dan peran terminal dalam mendukung mobilitas berkelanjutan di wilayah yang berkembang secara tidak terkendali.

2.1. Rasionalisasi Pemilihan Tempat Berdasarkan Isu Urban Sprawl Pertumbuhan jumlah penduduk di kawasan perkotaan berimplikasi pada meningkatnya permintaan terhadap lahan, khususnya di area pusat kota. Permasalahan utama yang timbul terkait penggunaan lahan adalah ketidakseimbangan antara kebutuhan akan lahan dengan ketersediaan lahan yang terbatas. Selain itu, nilai lahan di pusat kota relatif lebih tinggi dibandingkan dengan wilayah pinggiran. 9 Dalam upaya memenuhi kebutuhan sosial dan ekonomi, sebagian penduduk memilih mencari lahan di kawasan suburban. Fenomena ini mendorong terjadinya ekspansi wilayah perkotaan serta pembentukan pola pemanfaatan ruang baru yang bersifat terfragmentasi, tersebar, dan tidak teratur (urban sprawl). (Firdaus, F., Asteriani, F., & Ramadhani, A. 2018). Secara umum, fenomena Urban Sprawl di wilayah Jabodetabek disebabkan oleh aktivitas ekonomi DKI Jakarta, (Sari, D. P., Wartaman, A. S., & Luru, M. N. 2021). 27 Kota ini merupakan bagian dari perencanaan strategis nasional sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2008 tentang Penataan Ruang Kawasan Jabodetabekpunjur (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi, Puncak, dan Cianjur). 21 Dalam kebijakan tersebut, Jakarta berperan sebagai pusat kegiatan nasional dalam sistem pengembangan permukiman kawasan perkotaan, dengan Jakarta sebagai kota inti dan kota-kota seperti Bogor, Depok,

Tangerang, dan Bekasi berfungsi sebagai kota satelit pendukung pengembangan wilayah metropolitan. Penggunaan lahan di wilayah Jabodetabek didominasi oleh kawasan permukiman dengan total luas mencapai 253.866 Ha, yang tersebar di wilayah DKI Jakarta, Kota Bogor, Kota Depok, Kota Bekasi, dan Kota Tangerang. Jenis penggunaan lahan terbesar kedua adalah lahan sawah, dengan luas 164.452 Ha, yang terkonsentrasi di Kabupaten Bekasi dan Kabupaten Tangerang. Sementara itu, hutan lahan kering paling banyak ditemukan di Kabupaten Bogor, mencakup area seluas 124.160 Ha.

12 Selain itu, lahan ladang seluas 106.919 Ha dan kebun seluas 11.506 Ha umumnya terletak di bagian selatan Jabodetabek, khususnya di wilayah Kabupaten Bogor. 10 Adapun kegiatan budidaya tambak mencakup area seluas 3.616 hektare yang tersebar di wilayah pesisir Kabupaten Tangerang dan Bekasi.

Tipe urban sprawl yang terjadi di wilayah Jabodetabek cenderung mengikuti pola perkembangan linier atau Ribbon Development, Berikuy Adapun kegiatan budidaya tambak mencakup area seluas 3.616 hektare yang tersebar di wilayah pesisir Kabupaten Tangerang dan Bekasi. Tipe urban sprawl yang terjadi di wilayah Jabodetabek cenderung mengikuti pola perkembangan linier atau Ribbon Development Bentuk penyebaran kawasan yang berkembang seiring dengan jalur atau jaringan transportasi. Dengan demikian, sistem transportasi memegang peranan krusial dalam mendorong dan membentuk arah pertumbuhan spasial jenis ini. (Asmi, A. U., Juhadi, J., & Indrayati, A. 2018).

10 12 14 Ribbon Development adalah perkembangan kota berlangsung secara tidakmerataan ditunjukkan dari perembetan areal kekotaan disemua bagian sisi-sisi luar dari pada daerah kota utama. 10 14 Perembetan memanjang yang paling cepat terlihat di sepanjang jalan utama atau koridor transportasi yang ada, bangunan (komersial, rumah tinggal, dan fasilitas lainnya) berjajar di sepanjang jalan utama, khususnya yang bersifat menjari (radial) dari pusat kota. 10 36 Daerah ini sepanjang rute transportasi utama merupakan tekanan paling berat dari perkembangan. (Yunus, 2000).

Peta di bawah ini menggambarkan persebaran fenomena urban sprawl di wilayah Jabodetabek, Berdasarkan hasil kajian sebelumnya, pola yang

dominan adalah ribbon development : Kota Bekasi berperan sebagai salah satu kota satelit yang mendukung fungsi Jakarta sebagai pusat kegiatan nasional. Peran ini mendorong meningkatnya intensitas aktivitas, baik 11 dalam sektor ekonomi maupun dalam pengembangan kawasan permukiman. Kota Bekasi mengalami pertumbuhan luas area terbangun rata-rata sebesar 9,03% per tahun atau sekitar 234,64 Ha, dengan ekspansi terbesar terjadi pada kawasan permukiman yang mencapai 125,67 Ha per tahun. (Sari, D. P., Wartaman, A. S., & Luru, M. N. 2021). Hasil Penelitian “ The characteristic of urban sprawl in Bekasi City, Indonesia ” dijelaskan bahwa sekitar 51,07% desa di wilayah Kota Bekasi tergolong dalam kategori kawasan yang mengalami urban sprawl. Sprawl dengan tingkat kepadatan penduduk yang rendah hingga sedang umumnya berkembang mengikuti dan terletak sepanjang jaringan jalan. Pertumbuhan jaringan transportasi cenderung mempengaruhi terjadinya Urban Sprawl di Kota Bekasi. Serupa dengan kawasan yang memiliki kepadatan bangunan tinggi. Perkembangan jaringan transportasi diketahui menjadi salah satu faktor yang mendorong terjadinya fenomena urban sprawl di wilayah ini. Selain itu, urban sprawl di Kota Bekasi juga berkaitan dengan tingginya laju konversi lahan ke penggunaan non-pertanian, yang melampaui laju pertumbuhan penduduk. (Sari, D. P., Wartaman, A. S., & Luru, M. N. 2021). Oleh karena itu, perkembangan jaringan transportasi yang berkontribusi terhadap terjadinya Urban Sprawl di Kota Bekasi menjadi indikasi penting untuk melakukan kajian lebih lanjut. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan penyebaran wilayah yang kurang terkendali, tetapi juga menimbulkan tantangan dalam perencanaan sistem transportasi yang efisien dan berkelanjutan. Hal ini mendorong perlunya pemahaman yang mendalam mengenai kondisi transportasi di Kota Bekasi, khususnya dalam 12 konteks implementasi prinsip transportasi berkelanjutan. Kajian ini penting sebagai bagian dari upaya untuk mengevaluasi keterkaitan antara pola penyebaran wilayah (Urban Sprawl) dengan sistem transportasi yang berkembang, serta bagaimana kebijakan dan perencanaan Transportasi memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas

yang inklusif dan berkelanjutan. Salah satu komponen utamanya adalah terminal, yang berfungsi sebagai simpul pergerakan antarwilayah. Terminal Induk Kota Bekasi dipilih sebagai studi kasus dalam penelitian ini karena merupakan terminal tipe A yang melayani mobilitas regional dan lokal, serta menjadi penghubung antara Kota Bekasi dan kawasan sekitarnya. Sehingga terminal ini relevan untuk dievaluasi dalam konteks pelayanan transportasi publik yang berorientasi pada keberlanjutan dan kebutuhan masyarakat.

2.2 Pendekatan Transportasi Berkelanjutan Untuk Terminal Induk Kota Bekasi

Prinsip keberlanjutan kini semakin menjadi landasan utama dalam perumusan kebijakan serta strategi perencanaan di bidang perkotaan dan transportasi. Hal ini didorong oleh meningkatnya kesadaran akan perlunya menciptakan sistem mobilitas yang lebih ramah lingkungan, efisien, dan inklusif, serta untuk menanggulangi berbagai permasalahan yang ditimbulkan oleh ketergantungan berlebihan terhadap penggunaan kendaraan pribadi (Banister, 2011; Buehler et al., 2017; Hickman et al., 2013). Sejak tahun 2005, European Commission (Uni Eropa) telah secara teratur mengembangkan kebijakan yang bertujuan untuk memfasilitasi dan mendukung rencana mobilitas perkotaan berkelanjutan, juga dikenal sebagai Sustainable Urban Mobility Plan (SUMP). Untuk meningkatkan kualitas hidup orang di kota dan sekitarnya, rencana mobilitas perkotaan berkelanjutan adalah rencana strategis yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan mobilitas individu dan bisnis. Ini didasarkan pada praktik perencanaan yang ada dan mengambil prinsip integrasi, partisipasi, dan evaluasi. (Wefering, F., Rupprecht, S., Bührmann, S., & Böhler-Baedeker, S., 2013). SUMP adalah pendekatan strategis dan terintegrasi untuk mengatasi tantangan transportasi perkotaan. Tujuan utama adalah meningkatkan kualitas hidup dan aksesibilitas melalui pergeseran menuju mobilitas yang berkelanjutan. Pengambilan keputusan berbasis fakta yang didorong oleh rencana jangka panjang untuk mobilitas berkelanjutan adalah tujuan dari SUMP. Sebagai bagian penting, ini membutuhkan penilaian menyeluruh tentang kondisi saat ini dan tren masa depan,

visi bersama yang didukung secara luas dengan tujuan strategis, dan serangkaian tindakan peraturan, promosi, keuangan, teknis, dan infrastruktur yang terintegrasi untuk mencapai tujuan tersebut. Implementasi harus dipantau dan dievaluasi secara menyeluruh. SUMP memberikan penekanan khusus pada koordinasi kebijakan dan keterlibatan warga, berbeda dengan pendekatan perencanaan tradisional.

2.2.1 Manfaat Sustainable Urban Mobility Plan

Apa yang membuat Perencanaan Mobilitas Perkotaan Berkelanjutan (SUMP) bermanfaat bagi sebuah kota? beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dari pembuatan dan pelaksanaan Rencana Mobilitas Perkotaan Berkelanjutan (Wefering, F., Rupprecht, S., Bührmann, S., & Böhler-Baedeker, S., 2013).

14 a. Working together for better health (Bekerja sama untuk kesehatan yang lebih baik) Polusi Lebih dari 400.000 orang meninggal dunia setiap tahun di Uni Eropa karena polusi udara, yang menunjukkan keuntungan sosial dan ekonomi dari meningkatkan kualitas udara. Selain itu, semua orang setuju bahwa mengurangi emisi adalah langkah penting untuk mengatasi krisis iklim, dan transportasi darat adalah sumber emisi CO₂ terbesar kedua di UE. Namun, banyak kota di Eropa tidak memenuhi standar kualitas udara Eropa.

b. Reaping the benefits in health and safety (Menuai manfaat dalam kesehatan dan keselamatan) Data Pada tahun 2017, tercatat 9.600 orang kehilangan nyawa akibat kecelakaan di jalanan perkotaan di Uni Eropa, yang merupakan 38% dari total 25.047 kematian di jalan. Dari jumlah tersebut, 70% di antaranya adalah pengguna jalan yang rentan, terdiri dari 39% pejalan kaki, 12% pengendara sepeda, dan 19% pengendara sepeda motor. Untuk mengatasi isu keselamatan jalan di lingkungan perkotaan, langkah- langkah mobilitas berkelanjutan dapat berperan penting, membantu Uni Eropa mencapai target pengurangan 50% kematian dan cedera serius di jalan pada tahun 2030. Dalam upaya mengubah pola mobilitas di kota-kota, memastikan keselamatan jalan menjadi tantangan krusial. Rasa aman dan keselamatan yang dirasakan sangat mempengaruhi pilihan moda transportasi, terutama untuk cara perjalanan yang paling berkelanjutan, seperti berjalan kaki,

bersepeda, dan menggunakan transportasi umum. 15 Penting untuk dipahami bahwa jalan-jalan yang berkelanjutan juga merupakan jalan yang lebih aman. Implementasi kebijakan terintegrasi, seperti peningkatan infrastruktur untuk bersepeda, memperlebar trotoar, dan penegakan batas kecepatan, dapat meningkatkan keselamatan di jalanan perkotaan. Sejak Warsawa mulai mengembangkan Rencana Mobilitas Perkotaan Berkelanjutan (SUMP) pada pertengahan 2000-an, kecelakaan lalu lintas telah berkurang sebesar 21%, dengan penurunan kematian di jalan raya mencapai 60%. 2.2.2

Prinsip-Prinsip Sustainable Urban Mobility Plan Konsep Sustainable Urban Mobility Plan, didasarkan pada delapan prinsip panduan yang diterima secara umum (Wefering, F., Rupprecht, S., Bührmann, S., & Böhler-Baedeker, S., 2013), prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut: a. Rencana SUMP di daerah perkotaan fungsional SUMP perlu mengejar tujuan umum untuk meningkatkan aksesibilitas dan menyediakan mobilitas berkelanjutan berkualitas tinggi untuk seluruh wilayah perkotaan fungsional. Sistem transportasi berkelanjutan: ☒ Untuk meningkatkan aksesibilitas dan menyediakan mobilitas berkelanjutan yang berkualitas tinggi di seluruh wilayah perkotaan fungsional, SUMP harus mengejar tujuan umum. ☒ Sistem transportasi yang berkelanjutan harus dapat diakses dan memenuhi kebutuhan mobilitas dasar semua orang. menyeimbangkan dan menanggapi beragam permintaan untuk transportasi dan layanan oleh orang, bisnis, dan perusahaan. 16 ☒ memandu pengembangan yang seimbang dan integrasi yang lebih baik dari berbagai moda transportasi. ☒ memenuhi persyaratan keberlanjutan, menyeimbangkan kebutuhan akan kelayakan ekonomi, kesetaraan sosial, kesehatan, dan kualitas lingkungan ☒ dan memastikan bahwa semua orang dapat melakukan apa yang mereka butuhkan. b. Bekerja sama melintasi batas kelembagaan SUMP melibatkan koordinasi dan konsultasi tingkat tinggi antar lembaga (dan departemen mereka) di area perencanaan dan di berbagai tingkat pemerintahan, SUMP didasarkan pada: ☒ Kerja sama untuk memastikan SUMP sesuai dan sesuai dengan kebijakan dan rencana di bidang transportasi. ☒ Koordinasi dengan penyedia transportasi swasta dan publik c

. Melibatkan warga dan pemangku kepentingan SUMP berusaha untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat di kawasan perkotaan fungsional dengan menggunakan pendekatan yang transparan dan partisipatif yang secara aktif melibatkan warga negara dan pemangku kepentingan. Perencanaan partisipatif adalah kunci untuk SUMP, karena keterlibatan dini dan aktif membuat penerimaan dan dukungan publik lebih mungkin, sehingga implementasi lebih mudah. d. Menilai kinerja saat ini dan masa depan SUMP dibangun berdasarkan penilaian menyeluruh tentang kinerja sistem transportasi saat ini dan potensial di 17 wilayah perkotaan yang berfungsi. Ini memberikan tinjauan menyeluruh tentang keadaan saat ini dan menetapkan garis dasar untuk mengukur kemajuan. Untuk mencapai hal ini, proses Perencanaan Mobilitas Perkotaan Berkelanjutan dimulai dengan menentukan tujuan dan target yang ambisius tetapi realistis yang sesuai dengan visi yang telah ditetapkan, dan kemudian menentukan indikator kinerja untuk masing-masing tujuan tersebut. Setelah itu, mereka digunakan untuk menilai kondisi masa depan dan saat ini. Analisis status ini juga mencakup pengaturan kelembagaan untuk perencanaan dan implementasi, serta tinjauan kapasitas dan sumber daya saat ini. e. Tentukan visi jangka panjang dan rencana implementasi yang jelas SUMP mencakup semua jenis transportasi: publik dan swasta; penumpang dan barang; bermotor dan tidak bermotor; dan bergerak dan stasioner. Ini didasarkan pada visi jangka panjang untuk pengembangan transportasi dan mobilitas di seluruh wilayah perkotaan fungsional. Ini juga mencakup layanan dan infrastruktur. Paket ukuran SUMP berisi rencana implementasi tujuan dan target jangka pendek. Ini mencakup jadwal dan anggaran untuk pelaksanaan, serta tanggung jawab yang jelas dan rincian sumber daya yang dibutuhkan. f. Mengembangkan semua moda transportasi secara terintegrasi SUMP memprioritaskan solusi mobilitas berkelanjutan sambil mendorong pengembangan yang seimbang dan terintegrasi dari semua moda transportasi 18 yang relevan. SUMP mencakup serangkaian langkah-langkah infrastruktur, teknis, peraturan, promosi, dan keuangan yang bertujuan

untuk meningkatkan kualitas, keamanan, keselamatan, aksesibilitas, dan efektivitas biaya sistem mobilitas secara keseluruhan. g. Mengatur pemantauan dan evaluasi Rencana Mobilitas Perkotaan Berkelanjutan harus sangat dipantau. Indikator kinerja yang dipilih digunakan untuk menilai kemajuan menuju tujuan rencana dan pemenuhan target. Untuk memastikan akses cepat ke data dan statistik yang relevan, tindakan yang tepat diperlukan. Pemantauan dan evaluasi terus menerus terhadap implementasi langkah-langkah dapat merekomendasikan perubahan target dan, jika perlu, tindakan koreksi untuk memperbaiki implementasi. Kemajuan dalam pembuatan dan pelaksanaan Rencana Mobilitas Perkotaan Berkelanjutan dikomunikasikan dan dibagikan kepada warga dan pemangku kepentingan. h. Memastikan kualitas Dokumen penting untuk pengembangan wilayah perkotaan adalah SUMP. Memiliki sistem untuk memastikan kualitas profesional umum SUMP dan memastikan bahwa itu memenuhi persyaratan Rencana Mobilitas Perkotaan Berkelanjutan—yaitu dokumen ini— adalah tindakan yang patut dilakukan. Selama implementasi, jaminan kualitas data dan manajemen risiko diperlukan.

19 2.2.3 Perbandingan Conventional Transport Planning dan Sustainable Urban Mobility Plan Untuk memahami pergeseran paradigma dalam perencanaan transportasi perkotaan, penting untuk membandingkan secara mendalam antara pendekatan transportasi konvensional atau tradisional dengan pendekatan berbasis Sustainable Urban Mobility Plan (SUMP), (Wefering, F., Rupprecht, S., Bührmann, S., & Böhler-Baedeker, S., 2013). Berikut table perbandingannya: Berdasarkan analisis terhadap perbandingan antara pendekatan Traditional Transport Planning dan Sustainable Urban Mobility Planning (SUMP), dapat disimpulkan bahwa terdapat pergeseran paradigma yang signifikan dalam perencanaan transportasi modern menuju pendekatan yang lebih berkelanjutan, inklusif, dan berorientasi pada manusia. Perencanaan transportasi tradisional cenderung berfokus pada aspek teknis, seperti kapasitas arus lalu lintas, kecepatan kendaraan, dan pengembangan infrastruktur secara sektoral. Pendekatan ini bersifat top-down, terbatas pada lingkup administratif, dan umumnya dilakukan oleh para ahli teknik



transportasi dengan minimnya partisipasi masyarakat serta evaluasi dampak yang terbatas. Sebaliknya, SUMP menempatkan manusia sebagai pusat perhatian utama dalam sistem transportasi, dengan tujuan utama meningkatkan aksesibilitas dan kualitas hidup. Pendekatan ini menekankan pentingnya integrasi antar moda transportasi, sinergi lintas sektor kebijakan, serta partisipasi aktif dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat. Perencanaan transportasi dalam kerangka Sustainable Urban Mobility Plan (SUMP) didasarkan pada visi jangka panjang 20 yang mencakup wilayah fungsional, seperti aliran perjalanan kerja, serta melibatkan proses evaluasi dampak secara sistematis untuk mendorong perbaikan berkelanjutan. Implementasi prinsip-prinsip SUMP menjadi landasan penting dalam mewujudkan sistem transportasi perkotaan yang berkelanjutan, inklusif, efisien, dan adaptif terhadap tantangan masa depan, termasuk urbanisasi yang pesat, perubahan iklim, serta kebutuhan mobilitas yang terus meningkat. Untuk mendukung evaluasi terhadap keberlanjutan sistem transportasi tersebut, dibutuhkan alat ukur yang komprehensif dan terstandarisasi. Salah satu instrumen yang dapat digunakan adalah dengan pendekatan Sustainable Urban Transport Index (SUTI) yang dikembangkan oleh United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP). Indeks ini memungkinkan dilakukannya penilaian kinerja transportasi perkotaan dari berbagai dimensi keberlanjutan, seperti Indikator 4 Public Transport Quality and Reliability (Kualitas dan keandalan). Oleh karena itu, pendekatan SUTI menjadi sangat relevan sebagai kerangka evaluasi yang holistik dalam menganalisis sistem transportasi di kota-kota berkembang, termasuk Kota Bekasi yang saat ini tengah menghadapi tantangan urban sprawl dan meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat.

2.3 Kerangka Evaluasi Transportasi Berkelanjutan

Terminak Induk Kota Bekasi Sustainable Urban Transport Index (SUTI) telah dikembangkan oleh United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP). untuk membantu meringkas, melacak, dan membandingkan kinerja kota-kota Asia sehubungan dengan transportasi

perkotaan 21 berkelanjutan dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) terkait, lebih khusus target 11.2. Tujuan SUTI adalah untuk mengevaluasi status sistem transportasi perkotaan di kota. SUTI adalah alat kuantitatif bagi Negara anggota dan kota-kota di kawasan untuk membandingkan kinerja mereka pada sistem dan kebijakan transportasi perkotaan yang berkelanjutan dengan rekan-rekan. (ESCAP, U. 2020) Ini dapat membantu mengidentifikasi kebijakan dan strategi tambahan yang diperlukan untuk meningkatkan sistem dan layanan transportasi perkotaan. Ini mencakup sepuluh indikator dalam domain sistem, ekonomi, lingkungan, dan sosial. (ESCAP, U. 2020) 2.3.1 Indikator Sustainable Urban Transport Index (SUTI) SUTI diharapkan mampu menilai kontribusi sektor transportasi dalam mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs).

15 Kerangka kerja ini telah diterapkan di sepuluh kota, antara lain Kolombo, Hanoi, Kathmandu, dan Jabodetabek pada tahun 2017, serta Bandung, Dhaka, Ho Chi Minh City, Surabaya, Surat, dan Suva pada tahun 2018. (ESCAP, U. 2020) Hasil penerapan tersebut menunjukkan bahwa SUTI merupakan alat yang memadai untuk mengukur kondisi transportasi perkotaan serta membantu dalam merumuskan strategi menuju mobilitas yang berkelanjutan.

Dokumen terbaru dari SUTI juga menyediakan pedoman teknis bagi pemerintah kota, pakar, dan lembaga terkait dalam proses pengumpulan dan analisis data berdasarkan sepuluh indikator utama. (ESCAP, U. 2020) 22 Indikator-indikator yang digunakan dalam Sustainable Urban Transport Index (SUTI) dirancang untuk mencerminkan berbagai aspek penting dalam mewujudkan sistem transportasi perkotaan yang berkelanjutan. Setiap indikator disusun secara sistematis untuk mengukur kinerja transportasi dari sudut pandang aksesibilitas, keselamatan, efisiensi operasional, kualitas layanan, dampak lingkungan, serta integrasi sosial dan kelembagaan. Oleh karena itu, indikator-indikator tersebut tidak hanya bersifat kuantitatif, tetapi juga mampu menggambarkan upaya-upaya strategis yang diperlukan dalam proses perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan sistem transportasi yang lebih baik di masa depan. Dalam

konteks tersebut, SUTI menjadi alat ukur yang relevan dan komprehensif dalam mengevaluasi sejauh mana kebijakan transportasi telah memenuhi prinsip-prinsip keberlanjutan yang diharapkan. Dengan demikian, penggunaan indikator dalam SUTI tidak hanya sekadar untuk penilaian kinerja, tetapi juga berfungsi sebagai panduan dalam merumuskan kebijakan dan intervensi yang tepat guna meningkatkan kualitas sistem transportasi perkotaan (ESCAP, U. 2020), berikut penjelasan terkait setiap indikator SUTI: a.

Indikator 1: Sejauh mana rencana transportasi mencakup transportasi umum, fasilitas dan infrastruktur antarmoda untuk moda aktif Indikator ini harus dihasilkan dengan melakukan tinjauan dokumen manual dari rencana transportasi terbaru Kota, dan menilainya dengan serangkaian kriteria yang ditentukan untuk indikator ini. Tinjauan ini melibatkan penunjukan seorang ahli atau tim ahli kecil untuk membaca 23 dan menilai rencana

sesuai dengan kriteria. Waktu, tenaga dan kemandirian, harus diamankan untuk proses ini. b. Indikator 2: Pangsa modal transportasi aktif dan umum dalam perjalanan Indikator 'pangsa modal' ini menarik di banyak kota, tetapi definisinya bervariasi, dan data bisa menjadi masalah. Jika tidak ada data, atau yang sudah ada sudah usang (misalnya berusia 10 tahun atau lebih), kota perlu memperoleh data baru tentang volume transportasi (perjalanan) per modus. Ini mungkin melibatkan melakukan beberapa bentuk survei perjalanan, atau menggunakan metode lain, seperti yang dijelaskan dalam bagian 3.2. Ini bisa menjadi tugas besar c.

Indikator 3: Akses mudah ke layanan transportasi umum Indikator ini membutuhkan kombinasi data untuk kepadatan dan frekuensi jaringan layanan angkutan umum (PT), dan data untuk jumlah warga yang tinggal di zona penyangga 500 m simpul utama dalam jaringan. Ada berbagai metode untuk memperkirakan data ini seperti yang dijelaskan di bagian 3.3 tetapi mungkin memerlukan beberapa upaya untuk mendapatkan data baik untuk frekuensi PT maupun populasi di dalam zona penyangga. d.

Indikator 4: Indikator ini didasarkan pada pengukuran kepuasan pengguna Angkutan Umum terhadap kualitas dan keandalan layanan transportasi umum.

Setiap hasil survei yang ada mungkin perlu diperbarui, disesuaikan, atau ditafsirkan ulang agar sesuai dengan format yang ditentukan dalam panduan ini. Jika tidak ada survei, survei dasar harus disiapkan dan dilakukan dalam waktu singkat. Ini melibatkan beberapa pekerjaan survei praktis 24 e. Indikator 5: Kematian lalu lintas per 100.000 penduduk

Angka kematian lalu lintas biasanya dapat ditemukan dalam statistik resmi atau catatan polisi. Usaha terbatas. f. Indikator 6:

Keterjangkauan – biaya perjalanan sebagai bagian dari pendapatan Indikator ini memerlukan data tentang biaya untuk tiket bulanan atau yang serupa dengan jaringan PT serta data statistik tentang pendapatan untuk segmen populasi. Paling banter, hal ini memerlukan upaya yang terbatas.

g. Indikator 7: Biaya operasional sistem transportasi umum Ini perlu diturunkan dari laporan akuntansi dan data perusahaan transportasi umum.

Beberapa kota mungkin perlu berkonsultasi dengan Otoritas Transportasi Umum atau perusahaan atau operator individu untuk meminta data, yang akan membutuhkan beberapa usaha. h. Indikator 8: Investasi dalam sistem transportasi umum Indikator ini menggunakan data tentang total investasi sektor transportasi dan di dalamnya investasi dalam sistem transportasi aktif dan umum. Ini perlu diturunkan dari laporan akuntansi dan data dari pemerintah daerah, provinsi dan nasional, dan sektor swasta. Ini akan membutuhkan usaha. i. Indikator 9: Kualitas udara (pm10) Indikator ini menggunakan data pemantauan kualitas udara tertimbang populasi yang dilaporkan ke badan nasional atau WHO. Mungkin memerlukan konversi dari data PM2.5 jika PM10 tidak tersedia. Harus membutuhkan usaha terbatas. 25 j. Indikator 10: Emisi gas rumah kaca dari transportasi Jika akun atau perkiraan emisi CO2 dari transportasi di kota tidak tersedia, angka harus dihitung menggunakan faktor emisi dan data untuk volume lalu lintas (kilometer kendaraan) untuk semua mode emisi, atau secara tidak langsung dari penjualan bensin dan solar. Mengumpulkan dan menyusun informasi ini bisa menjadi salah satu tugas yang paling memakan waktu dan tenaga.

2.3.2 Indikator 4: Sustainable Urban

Transport Index (SUTI) Berikut adalah penjelasan terkait Indikator 4 dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI), yaitu Public Transport Quality and Reliability atau Kualitas dan Keandalan Transportasi Umum. Indikator ini memiliki peran penting dalam mengevaluasi sejauh mana sistem transportasi umum di suatu wilayah perkotaan mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat secara efektif, efisien, dan berkelanjutan (ESCAP, U. 2020) Melalui indikator ini, kualitas layanan transportasi umum diukur berdasarkan berbagai aspek, seperti ketepatan waktu (punctuality), frekuensi keberangkatan, cakupan wilayah layanan, serta kenyamanan dan kemudahan akses bagi pengguna. Penilaian ini memberikan gambaran mengenai tingkat keandalan transportasi umum sebagai alternatif kendaraan pribadi, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pengurangan kemacetan, emisi, dan tekanan terhadap infrastruktur jalan di kawasan perkotaan, (ESCAP, U. 2020) Pada penelitian ini fokus pada indikator 4: Kualitas dan keandalan transportasi umum yang memiliki beberapa aspek untuk pengukuran kepuasan pengguna Angkutan Umum terhadap 26 kualitas dan keandalan layanan transportasi umum, berikut penjelasan terkait 8 aspek tersebut: a. Frekuensi layanan Frekuensi pelayanan dapat diartikan sebagai jumlah keberangkatan kendaraan penumpang umum dalam suatu satuan waktu tertentu, misalnya dalam hitungan jam, hari, atau periode waktu lainnya yang telah ditentukan. 30 Semakin tinggi jumlah kendaraan yang beroperasi dalam kurun waktu tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat frekuensi pelayanan yang diberikan.. Secara umum, frekuensi pelayanan mencerminkan tingkat ketersediaan layanan transportasi bagi pengguna jasa (Kurnianingtyas, A. P., Mardiyah, A., & Fauzizah, K. L. 2020). b. 1 4 9 19 Ketepatan waktu (keterlambatan) Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, ketepatan waktu termasuk dalam salah satu standar pelayanan minimal (SPM) yang harus dipenuhi oleh operator angkutan umum. Ketepatan waktu dijadikan ukuran kinerja pelayanan dan Ketepatan waktu merujuk pada sejauh mana kendaraan



umum seperti bus, kereta, atau angkutan massal lainnya beroperasi sesuai dengan jadwal keberangkatan dan kedatangan yang telah ditetapkan c. Kenyamanan dan kebersihan kendaraan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 Dalam peraturan ini, kenyamanan dan kebersihan kendaraan disebut sebagai bagian dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan orang. Operator wajib menyediakan kendaraan yang layak 27 jalan, bersih, dan nyaman guna memenuhi hak dasar pengguna jasa. d. Keamanan kendaraan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012, aspek keamanan kendaraan merupakan bagian dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam angkutan umum, yang mencakup, sistem perlindungan terhadap penumpang (keamanan). e. Kenyamanan halte/stasiun Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012, menyebut bahwa fasilitas tempat menungg (halte/stasiun) harus disediakan dengan memperhatikan aspek kenyamanan dan keselamatan yang termasuk dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM). f. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012, dalam standar pelayanan minimal (SPM) angkutan umum, disebutkan bahwa operator wajib menyediakan informasi perjalanan yang mudah diakses oleh penumpang, termasuk jadwal, tarif, dan rute. g. Kesopanan personel Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012, menyebutkan bahwa salah satu unsur dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah sikap dan perilaku awak angkutan. Petugas diwajibkan untuk melayani pengguna jasa secara sopan, jujur, dan bertanggung jawab. h. Tingkat tarif Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012, dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) disebutkan bahwa tarif harus, Terjangkau oleh masyarakat, Disesuaikan dengan jenis pelayanan yang 28 diberikan Transparan dan diinformasikan dengan jelas kepada pengguna Indikator 4 Public Transport Quality and Reliability (Kualitas dan keandala) Sustainable Urban Transport Index (SUTI) sebagai alat evaluasi keberlanjutan sistem transportasi memberikan kerangka yang komprehensif untuk menilai kinerja berbagai elemen transportasi perkotaan,

termasuk infrastruktur terminal. Dalam hal ini, Terminal sebagai simpul transportasi utama memiliki peran strategis yang dapat dianalisis melalui indikator-indikator dalam SUTI, seperti aksesibilitas, integrasi moda, kualitas layanan, dan efisiensi operasional. Oleh karena itu, penerapan prinsip dan pendekatan SUTI menjadi relevan dalam mengevaluasi sejauh mana fasilitas transportasi seperti terminal, khususnya terminal TIPE A yang memiliki peran paling tinggi, Terminal Induk Kota Bekasi telah mendukung terciptanya sistem transportasi yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan mobilitas masyarakat di tengah tantangan urbanisasi dan pertumbuhan wilayah metropolitan. **1 2 17**

2.4 Terminal Tipe A Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, terminal merupakan pangkalan kendaraan bermotor umum yang berfungsi mengatur aktivitas kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta melayani proses naik-turun penumpang dan/atau barang. Terminal juga berperan sebagai titik perpindahan moda transportasi. Dalam sistem transportasi, simpul kota adalah lokasi yang menjadi tempat perpindahan antar moda maupun intermoda yang melayani angkutan dalam kota. **7 18 37** Simpul tersebut dapat berupa 29 terminal, stasiun kereta api, pelabuhan, atau bandar udara. **5 33** Simpul transportasi jalan berfungsi sebagai titik layanan publik untuk pengendalian, pengawasan, pengaturan, dan pengoperasian lalu lintas. Selain itu, simpul kota juga merupakan bagian dari prasarana transportasi yang mendukung kelancaran mobilitas penumpang dan barang. Secara tata ruang, simpul ini memiliki peran strategis dalam menunjang efisiensi kehidupan perkotaan (Abubakar, Yani, dan Sutiono, 1995). **2.4 1 2 3 5 6 22** **1 Fasilitas Terminal Tipe A Mengacu pada Peraturan Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, pengelola terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas yang memenuhi standar keselamatan dan keamanan.** **34** Fasilitas terminal tersebut terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang. **18** Fasilitas utama terminal

penumpang meliputi elemen- elemen dasar yang secara langsung mendukung operasional transportasi, seperti ruang kedatangan dan keberangkatan, jalur peron, area parkir kendaraan angkutan umum, serta area naik- turun penumpang.

Fasilitas ini memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran arus penumpang dan kendaraan di lingkungan terminal. Berikut uraian fasilitas umum berdasarkan PM 132 Tahun 2015: 30 2.4.2 Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan 31 2.5 Penelitian Terdahulu Sebelum penelitian ini dilakukan, untuk mendapatkan acuan untuk teori, bukti ilmiah, dan kerangka berpikir penelitian, penulis meninjau penelitian sebelumnya dengan topik dan fokus yang serupa. Penulis telah menyelidiki penelitian berikut: 32 2.6 Kerangka Teori Penulis menyusun kerangka pemikiran berikut sebagai model konseptual untuk mempermudah pemahaman terhadap alur berjalannya penelitian yang dilakukan: 33 2.7 Sintesis Setelah melakukan telaah terhadap sejumlah literatur yang relevan dengan topik penelitian, penulis menyusun suatu alur pembahasan yang sistematis guna merumuskan kesimpulan yang sesuai dengan konteks penelitian. Alur pembahasan tersebut disusun untuk memastikan keterkaitan yang logis antara teori, temuan lapangan, dan tujuan penelitian, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. 34 BAB III METODOLOGI PENELITIAN Bab ini menjelaskan secara sistematis metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengevaluasi kinerja Indikator Indikator 4: Public Transport Quality and Reliability dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI) di Terminal Induk Kota Bekasi, untuk menilai sejauh mana layanan transportasi umum di terminal tersebut memenuhi aspek kualitas dan keandalan. 26 Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan sistematis dalam proses pengumpulan dan analisis data. Data diperoleh melalui kuesioner tingkat kepuasan pengguna jasa menggunakan skala likert, observasi langsung terhadap kondisi fisik dan operasional. Observasi dilakukan untuk

menilai kesesuaian fasilitas terminal dengan standar yang ditetapkan dalam PM 132 2015 dan PM 40 2015, sedangkan survei digunakan untuk menangkap persepsi pengguna terhadap kualitas dan keandalan layanan sesuai dengan ruang lingkup indikator SUTI. 3.1 Objek Penelitian Objek penelitian dalam studi ini adalah Terminal Induk Kota Bekasi, yang berlokasi di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi. Terminal ini merupakan salah satu simpul transportasi penting di wilayah Bekasi yang memiliki fungsi strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat. Terminal ini dibangun di atas lahan dengan luas total sekitar $\pm 1,3$ hektar, yang mencakup berbagai fasilitas pendukung aktivitas transportasi. Dari keseluruhan luas tersebut, terdapat area kerasan seluas kurang lebih ± 10.500 meter persegi, yang digunakan sebagai area operasional utama seperti jalur keluar-masuk kendaraan, tempat parkir, serta ruang tunggu penumpang. Keberadaan terminal ini menjadi titik sentral dalam jaringan transportasi umum di Kota Bekasi dan memiliki peran penting dalam menunjang konektivitas antarwilayah. Terminal Induk Kota Bekasi memiliki akses masuk utama yang terletak di Jalan Cut Mutia. Jalan ini merupakan bagian dari jaringan jalan arteri primer di Kota Bekasi yang berfungsi sebagai koridor utama pergerakan kendaraan bermotor, khususnya kendaraan umum dan pribadi yang menuju ke terminal. Peran strategis Jalan Cut Mutia sebagai pintu gerbang utama bagi pengguna jasa transportasi memberikan kontribusi terhadap aksesibilitas kawasan terminal. Kemudahan proses mobilisasi penumpang dari berbagai titik asal menuju pusat aktivitas transportasi di Terminal Induk Kota Bekasi. Di dalam kawasan Terminal Induk Kota Bekasi terdapat kantor penyelenggara operasional terminal, yaitu Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Terminal Induk Kota Bekasi. Kantor ini terdiri atas dua lantai dan berlokasi di bagian utara area terminal. Berikut di bawah ini ditampilkan foto yang mendokumentasikan kondisi jalur keluar kendaraan pada area terminal. Foto ini bertujuan untuk memberikan gambaran visual mengenai tata letak, kelancaran arus kendaraan: 3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengacu pada Indikator 4 Public Transport Quality and Reliability (Kualitas dan Keandalan Transportasi Umum) dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI) yang dikembangkan (UNESCAP) yang merupakan alat ukur kuantitatif untuk menilai dan membandingkan kinerja sistem transportasi perkotaan diukur berdasarkan tingkat kepuasan pengguna 36 terhadap aspek layanan seperti kenyamanan, ketepatan waktu, dan keandalan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa Terminal Induk Kota Bekasi, lalu dianalisis menggunakan statistik deskriptif.

(Sumber: ESCAP, U. 2020) 3.3. Metode Pengumpulan Data Indikator 4 (SUTI) Pengumpulan data untuk indikator Indicator 4: Public transport quality and reliability (Kualitas dan keandalan transportasi publik) ini dilakukan melalui survei kepuasan pengguna transportasi umum, di mana responden diminta memberikan penilaian terhadap berbagai aspek layanan dengan menggunakan skala Likert, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas (Sumber: ESCAP, U. 2020). Survei ini disusun dalam bentuk kuesioner singkat yang dibagikan di dalam moda transportasi atau fasilitas terkait, dalam penelitian ini adalah Terminal Induk Kota Bekasi. Dalam penyusunannya, survei harus mencakup berbagai aspek kepuasan pengguna, dengan penekanan khusus pada dimensi keandalan dan ketepatan waktu sebagai elemen kunci dalam menilai kualitas layanan transportasi umum. Berikut uraian terkait penjelasan survei pada Indikator 4 (SUTI): 3.3.

2 32 Metode Pengumpulan Data Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis data yang saling melengkapi, yaitu data primer dan data sekunder. 23 Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui proses observasi, wawancara, atau survei kepada pihak terkait, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah tersedia sebelumnya seperti dokumen resmi, laporan instansi, maupun literatur yang relevan. Untuk memperoleh data yang valid dan mendukung analisis secara komprehensif, metode 37 pengumpulan masing-masing jenis data dijelaskan secara rinci pada bagian berikut. a. Data Primer Data primer merupakan jenis data yang

diperoleh langsung dari sumber pertama melalui interaksi langsung antara peneliti dan objek penelitian. Data ini bersifat orisinal karena belum mengalami pengolahan atau analisis statistik sebelumnya, sehingga mencerminkan kondisi aktual dan nyata dari lapangan. Keaslian data primer menjadikannya sumber informasi yang sangat penting dalam mendukung keabsahan dan validitas suatu penelitian. 16 Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan menggunakan berbagai metode, seperti observasi lapangan untuk mengamati fenomena secara langsung, wawancara untuk menggali informasi mendalam dari narasumber, diskusi kelompok terfokus (Focus Group Discussion), serta penyebaran kuesioner untuk memperoleh data dari responden dalam jumlah yang lebih besar. Teknik-teknik tersebut dipilih berdasarkan kesesuaian dengan tujuan dan pendekatan penelitian yang digunakan (Edi Riadi, 2016) 11 28 Berikut adalah penjelasan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut: 1 Kuesioner (Angket) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. 11 Jenis pertanyaan kuesioner meliputi tertutup, terbuka dan semi terbuka. Dalam penelitian ini, Menggunakan acuan dari Indikator 4 Sustainable Urban Transport Index (SUTI), menggunakan skala Likert dengan 7 tingkatan, 38 dimulai dari skala 1 (sangat tidak puas) hingga 7 (sangat puas). Sebagai dasar penilaian dalam instrumen kuesioner. Pemilihan skala ini disesuaikan dengan pedoman yang dianjurkan dalam kerangka Indikator 4 Sustainable Urban Transport Index (SUTI), khususnya untuk mengukur tingkat kepentingan pada masing-masing indikator yang diteliti. Skala tujuh poin dipilih karena mampu memberikan tingkat kejelasan dan variasi respons yang lebih luas, sehingga menghasilkan data yang lebih representatif. Untuk mempermudah dalam mengisi kuesioner, peneliti memberikan dua pilihan yaitu kuesioner online dan offline, diberikan pada pengguna jasa, penyelenggara, pelaku usaha dan awak Terminal, Induk Kota Bekasi. Berikut daftar pertanyaan kuesioner: 39 Dalam menyusun pertanyaan pada instrumen kuesioner, peneliti merujuk pada indikator-indikator yang dianjurkan dalam kerangka Indikator

4 Sustainable Urban Transport Index (SUTI). Pertanyaan-pertanyaan tersebut difokuskan pada aspek pelayanan transportasi publik yang mencakup delapan komponen utama, yaitu: frekuensi layanan, ketepatan waktu atau keterlambatan, kenyamanan dan kebersihan kendaraan, keamanan kendaraan, kenyamanan halte atau stasiun, ketersediaan informasi, kesopanan personel layanan, dan tingkat tarif. Seluruh pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert dengan tujuh tingkatan. Skala Likert dengan tujuh tingkatan Indikator 4 Sustainable Urban Transport Index (SUTI): 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Agak Tidak Puas, 4 =

Netral, 5 = Agak Puas, 6 = Puas, 7 = Sangat Puas 40 Wawancara Ters
struktur Wawancara terstruktur merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan yang telah dirancang dan disusun secara sistematis sebelumnya. Dalam metode ini, peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada pihak penyelenggara Terminal Induk Kota Bekasi dengan tujuan untuk mengetahui kondisi dan kendala pada terminal. Observasi Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung perilaku, aktivitas, atau kejadian yang berkaitan dengan variabel penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh data empiris di lapangan melalui pengamatan sistematis terhadap objek atau situasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk mencatat fakta-fakta yang relevan tanpa adanya intervensi langsung terhadap subjek yang diamati. 4 13 Dalam penelitian ini

observasi dilakukan pada ketersediaan terminal sesuai dengan PM 40 Tahun

2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan . 1 2 3

4 5 6 24 41 Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk menilai tingkat kesesuaian kondisi eksisting Terminal Induk Kota Bekasi dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan dengan mencermati berbagai aspek layanan dan fasilitas terminal, seperti area kedatangan dan keberangkatan, ruang tunggu, fasilitas informasi,

kebersihan, serta aksesibilitas, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam regulasi tersebut. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 13 42 Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk menilai kesesuaian kondisi Terminal Induk Kota Bekasi dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan dengan memperhatikan berbagai aspek layanan dan fasilitas terminal yang telah ditetapkan dalam regulasi tersebut. 43

3.1. Metode Pengambilan Sampel Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan proportioned stratified random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel acak yang dilakukan secara berlapis, khusus digunakan ketika populasi bersifat heterogen dan terbagi ke dalam beberapa strata secara proporsional (Sugiyono, 2014). Teknik ini diterapkan dengan memilih responden yang terdiri dari kru angkutan dan penumpang di Terminal Induk Kota Bekasi, termasuk pengguna jasa terminal. Tujuan penggunaan metode ini adalah untuk memperoleh persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan terminal secara representatif sesuai dengan karakteristik strata dalam populasi. Karena perbedaan karakter dalam populasi dianggap penting bagi hasil penelitian, maka sampel diambil secara proporsional dari setiap strata. Rumus slovin sebagai berikut (Bambang Prasetyo, 2005): Dalam penelitian ini jumlah pengguna jasa terminal tahun 2024 adalah 574.224 dan margin off error digunakan adalah 6% sehingga total responden adalah 278, angka tersebut berpedoman pada Indikator 4 (SUTI) yaitu mengharuskan untuk 250-300 sample responden. 3.1. Metode Analisis Data Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode perhitungan dan pengolahan data berdasarkan lembar entri Indikator 4 Sustainable Urban Transport Index (SUTI). Proses analisis mencakup pengumpulan, pengelompokan, serta perhitungan skor dari hasil kuesioner yang 44 telah diisi oleh responden, yang kemudian dimasukkan ke dalam format lembar penilaian sesuai dengan ketentuan dari SUTI. Metode ini bertujuan untuk memperoleh gambaran kuantitatif mengenai tingkat kualitas

dan keandalan, sebagai bagian dari evaluasi kinerja Terminal Induk Kota Bekasi.

11 Teknik analisa data merupakan proses mengolah, menganalisis, dan menafsirkan data numerik untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Menurut Ali, Hariyati, Pratiwi, & Afifah (2022). Analisis data terhadap indikator 4 dalam Sustainable Urban Transport Index (SUTI), yang berfokus pada tingkat kualitas dan keandalan, dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis. Tahapan tersebut dijelaskan sebagai berikut: a. Mengelompokkan Kategori Kepuasan Data hasil kuesioner yang menggunakan skala Likert 7 poin terlebih dahulu diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu kategori puas dan tidak puas. Kategori puas umumnya mencakup respons dengan skor 5 hingga 7, sedangkan skor 1 hingga 4 dikategorikan sebagai tidak puas. Klasifikasi ini digunakan untuk menyederhanakan analisis dan memberikan gambaran umum terhadap persepsi pengguna jasa. b. Menentukan Total Jumlah Responden Setelah pengelompokan dilakukan, langkah selanjutnya adalah menjumlahkan seluruh responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Jumlah ini menjadi acuan utama dalam perhitungan persentase dan nilai rata-rata. 45 c. Menghitung Persentase Responden yang Puas Persentase kepuasan dihitung dengan membandingkan jumlah responden yang termasuk dalam kategori puas dengan total keseluruhan responden. d. Menghitung Rata-rata Skor pada Setiap Pernyataan Selain menghitung persentase, analisis juga dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata dari setiap pernyataan dalam kuesioner. 35

Nilai rata-rata ini diperoleh dari total akumulasi skor seluruh responden pada suatu pernyataan, dibagi dengan jumlah responden. Nilai ini memberikan informasi kuantitatif mengenai tingkat kepuasan untuk setiap aspek yang diukur. 46 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 Terminal Induk Kota Bekasi merupakan terminal penumpang tipe A yang terletak di Kelurahan Margahayu, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi. Terminal ini dibangun di atas lahan seluas $\pm 1,3$ hektar, dengan rincian pembagian fungsi lahan sebagai berikut: Luas area kerasan (untuk pergerakan kendaraan dan parkir): $\pm 10.500 \text{ m}^2$, Luas gedung kantor operasional: $\pm 500 \text{ m}^2$, Luas area sarana penunjang (kios, MCK, pos retribusi, taman, dsb): $\pm 2.000 \text{ m}^2$. Terminal ini memiliki peran penting dalam mendukung konektivitas antarwilayah, baik dalam lingkup provinsi maupun lintas provinsi. Adapun layanan transportasi yang tersedia di Terminal Induk Kota Bekasi meliputi, pelayanan Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), jumlah trayek AKAP: 11 lintasan trayek, Pelayanan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) Jumlah 47 total trayek AKDP: 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.

20 Terminal Induk Kota Bekasi diklasifikasikan sebagai terminal tipe A, Terminal ini berfungsi sebagai simpul transportasi yang melayani berbagai jenis angkutan, meliputi Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), serta layanan angkutan perkotaan seperti Trans Patriot dan Trans Jakarta.

Terminal Induk Kota Bekasi melayani berbagai trayek angkutan umum dalam kota dan sekitar wilayah Bekasi dengan jumlah kendaraan yang bervariasi. Beberapa trayek memiliki jumlah armada yang tinggi, menunjukkan tingginya permintaan terhadap layanan tersebut, sementara beberapa trayek tercatat tidak beroperasi pada tahun tersebut.

a. Trayek

dan Jumlah Kendaraan AKDP K.01.A (Terminal Bekasi – Cikarang PP): 226 kendaraan, K

31 15 (Terminal Bekasi – Kaliabang Nangka – Tarumajaya PP): 99 kendaraan K 09

(Terminal Bekasi – Babelan PP): 61 kendaraan, K.01.A (Terminal Bekas

i – Cikarang PP): 226 kendaraan, K 31 15 (Terminal Bekasi – Kaliabang Nangk

a – Tarumajaya PP): 99 kendaraan, K 09 (Terminal Bekasi – Babelan PP): 6

1 kendaraan, K.39: 32 kendaraan K.43: 25 kendaraan, K.23: 22

kendaraan, K.02.B, K.34, K.45.A: masing-masing 19 kendaraan, K.41.A: 16

kendaraan, K.41: 14 kendaraan, K.34.A, K.39.B: masing-masing 12 kendaraan,

K.16.C: 10 kendaraan, K.36: 7 kendaraan, K.50.A: 5 kendaraan, K.50: 2

kendaraan, K.13: 6 kendaraan, K.16.A dan K.16.B: 0 kendaraan. 48

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: 49 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: 50

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. 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. 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. 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. 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 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. 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: 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 52 kapasitas kendaraan, serta penyediaan informasi trayek dan jadwal keberangkatan. Berikut gambar tata letak area pembelian tiket terminal induk kota bekasi: 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. 53 54 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. **1 2 3 Berikut**

analisis kesesuaian berdasarkan fasilitas utama terminal: 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 55 menunjukkan bahwa terminal telah beroperasi dengan komitmen yang cukup baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai standar. 56

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:

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 58 jasa terminal berasal dari kalangan usia produktif, yang cenderung memiliki mobilitas tinggi dalam kegiatan sehari-hari. b. Responden 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. 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: 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: 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: 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 60 pelayanan pada layanan yang paling banyak dimanfaatkan, khususnya AKAP dan AKADP. Berikut karakteristik dalam jenis layanan yang sering digunakan dalam terminal: 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. 1 Frekuensi layanan sendiri didefinisikan sebagai jumlah kendaraan penumpang umum yang melewati suatu titik atau melayani rute tertentu dalam satuan waktu, yang biasanya 61 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: 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 62 dalam menghitung persentase tingkat kepuasan responden terhadap suatu indikator adalah

sebagai berikut: 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: 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. 63

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: 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: 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 64 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:

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. 65 Berikut penyajian



kuesioner tingkat kepuasan aspek Keamanan kendaraan Terminal Induk Kota Bekasi. 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:

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 66 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: 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. Tingk

at 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:

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

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:

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

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. 69 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: 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.

70 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: Perhitungan persentase untuk aspek kepuasan Kepuasan Kenyamanan halte/stasiun sebagai berikut: 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 71 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. 2 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

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 72 responden. Dominasi responden laki-laki ini menunjukkan bahwa kelompok pria lebih banyak memanfaatkan layanan di Terminal Induk Kota Bekasi.

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.

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. 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 73 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).

f. 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%. 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.

74 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: 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: 75 Perhitungan persentase

untuk ketidakpuasan Aspek Frekuensi Layanan sebagai berikut: 4.4.2.4

Analisis Tingkat Ketidakpuasan 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 ketidakpuasan aspek Ketepatan Waktu (Keterlambatan)

Terminal Induk Kota Bekasi: 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: Perhitungan persentase untuk ketidakpuasan Aspek Ketepatan Waktu (Keterlambatan) sebagai berikut:

76 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 kumulatif 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 dikumulatifkan 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: 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: 77 Perhitungan persentase untuk ketidakpuasan Aspek

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

Kendaraan sebagai berikut: 78 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

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

4.4.2.12 Analisis Tingkat Ketidakpuasan Aspek Ketersediaan informasi Berdasarkan kuesioner Aspek Ketersediaan informasi memiliki total responden yang menjawab tidak puas adalah 102 hasil ini adalah kumulatif dari jawaban 53 responden yang menjawab skala 4 (netral). Jawaban netral dapat diinterpretasikan sebagai 79 indikasi adanya ketidakpastian dalam persepsi pengguna terhadap Ketersediaan informasi. Berikut penyajian kuesioner tingkat ketidakpuasan aspek Ketersediaan informasi Terminal Induk Kota Bekasi:

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: Perhitungan persentase untuk ketidakpuasan Aspek Ketersediaan Informasi sebagai berikut:

4.4.2.14 Analisis Tingkat Ketidakpuasan Aspek Kesopanan Personel Berdasarkan kuesioner Aspek Kesopanan Personel memiliki 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 ketidakpuasan aspek Kesopanan personel Terminal Induk Kota Bekasi: 80

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:

Perhitungan persentase untuk ketidakpuasan Aspek Kesopanan Personel sebagai berikut:

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:

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 81 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:

Perhitungan persentase untuk ketidakpuasan Aspek Tingkat Tarif sebagai berikut:

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 menyoroiti 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. 82 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 83 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 antrean 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. **29** 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. 85 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.: 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. 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 86 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. 87 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.

BAB V PENUTUP Pada bab ini, disajikan kesimpulan yang merangkum temuan-temuan utama dalam penelitian evaluasi kinerja Indikator 4 Public Transport Quality and Reliability (Kualitas dan Keandalan Transportasi Umum) dalam kerangka Sustainable Urban Transport Index (SUTI) di Terminal Induk Kota Bekasi, Kesimpulan disusun berdasarkan data yang diperoleh melalui, kuesioner tingkat kepuasan, wawancara, observasi dan studi dokumen. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, khususnya pengelola terminal. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan transportasi publik ke depannya. Saran disusun berdasarkan temuan lapangan yang menunjukkan area-area yang masih memerlukan perhatian dan penguatan, baik dari segi fasilitas, maupun responsivitas terhadap kebutuhan pengguna jasa. 88

5.1 Kesimpulan Berdasarkan hasil analisis terhadap Indikator 4: Public Transport Quality and Reliability pada Terminal Induk Kota Bekasi yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan Sustainable Urban Mobility Index (SUTI), maka dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

a. 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. b. **1 2 3 4 5 7 8** 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 89 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. c. Nilai 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. d. Nilai 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, 90 pengarah kendaraan, maupun petugas



lainnya yang berinteraksi langsung dengan penumpang. 5.2. Saran Setelah melalui serangkaian tahapan penelitian yang mencakup pengumpulan data, analisis kesesuaian terhadap regulasi yang berlaku, serta evaluasi tingkat kepuasan pengguna jasa di Terminal Induk Kota Bekasi, penulis memandang perlu untuk menyampaikan beberapa saran dan rekomendasi sebagai bentuk kontribusi akademik terhadap upaya perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan terminal, diantaranya: a. Pengelolah Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna, terdapat dua aspek yang memerlukan perhatian dan perbaikan segera, yaitu kenyamanan halte/area tunggu serta kesopanan personel terminal. 91 Pertama, nilai kepuasan terhadap kenyamanan halte/stasiun hanya mencapai 48,56%. Rendahnya angka ini menunjukkan bahwa kondisi fisik dan kenyamanan area tunggu belum memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola terminal melakukan perbaikan pada fasilitas area tunggu, seperti penyediaan tempat duduk yang layak, peningkatan kebersihan, ventilasi udara yang memadai, pencahayaan yang baik, serta perlindungan dari cuaca (atap/pelindung). Penambahan elemen pendukung seperti informasi digital dan fasilitas Wi-Fi juga dapat menjadi nilai tambah. 92 Kedua, pada aspek kesopanan personel, tingkat kepuasan hanya mencapai 54,32%. Pengelola terminal disarankan untuk meningkatkan kompetensi dan etika pelayanan petugas melalui pelatihan rutin terkait pelayanan prima (hospitality), komunikasi yang sopan, serta peningkatan kesadaran petugas akan pentingnya interaksi yang ramah terhadap penumpang. Evaluasi berkala terhadap kinerja personel juga perlu dilakukan guna memastikan standar pelayanan tetap terjaga. 93



REPORT #27595251

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	1.86% digilib.unila.ac.id http://digilib.unila.ac.id/85799/3/TESIS%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN%20...	●
INTERNET SOURCE		
2.	1.69% journal.aritekin.or.id https://journal.aritekin.or.id/index.php/Konstruksi/article/download/880/1131/4..	●
INTERNET SOURCE		
3.	1.31% eprints.pktj.ac.id http://eprints.pktj.ac.id/1335/6/16010290-SKRIPSI-BAB%205.pdf	●
INTERNET SOURCE		
4.	1.16% eprints.umm.ac.id https://eprints.umm.ac.id/7180/1/PENDAHULUAN.pdf	●
INTERNET SOURCE		
5.	1.08% repositori.uma.ac.id https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/15516/1/158110110%20-%20...	●
INTERNET SOURCE		
6.	0.68% proceedings.ums.ac.id https://proceedings.ums.ac.id/siar/article/download/2871/2833/2913	●
INTERNET SOURCE		
7.	0.58% peraturan.bpk.go.id https://peraturan.bpk.go.id/Download/270672/PM_132_Tahun_2015.pdf	●
INTERNET SOURCE		
8.	0.5% repository.upi.edu http://repository.upi.edu/127725/1/S_TA_2005471_Title.pdf	●
INTERNET SOURCE		
9.	0.48% itdp-indonesia.org https://itdp-indonesia.org/wp-content/uploads/2024/05/Peta-Jalan-Nasional-un..	●



REPORT #27595251

INTERNET SOURCE

10. **0.45%** eskripsi.usm.ac.id

<https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/C51A/2021/C.531.21.0033/C.531.21.0033-1..>



INTERNET SOURCE

11. **0.4%** jipp.unram.ac.id

<https://jipp.unram.ac.id/index.php/jipp/article/download/3057/1692/16727>



INTERNET SOURCE

12. **0.39%** journal.unnes.ac.id

<https://journal.unnes.ac.id/sju/edugeo/article/view/23592/10997>



INTERNET SOURCE

13. **0.37%** eprints.pktj.ac.id

http://eprints.pktj.ac.id/182/2/18010505_BAB%20I.pdf



INTERNET SOURCE

14. **0.36%** eprints.ums.ac.id

<https://eprints.ums.ac.id/113002/8/BAB%20I.pdf>



INTERNET SOURCE

15. **0.35%** www.unescap.org

<https://www.unescap.org/sites/default/files/SUTI%20Data%20Collection%20Gu...>



INTERNET SOURCE

16. **0.3%** www.academia.edu

https://www.academia.edu/214955/PEMBINGKAIAN_MAKLUMAT_DALAM_IKLAN...



INTERNET SOURCE

17. **0.28%** villages.pubmedia.id

<https://villages.pubmedia.id/index.php/villages/article/download/143/142/635>



INTERNET SOURCE

18. **0.28%** jdih.mahkamahagung.go.id

https://jdih.mahkamahagung.go.id/storage/uploads/produk_hukum/file/09uu02..



INTERNET SOURCE

19. **0.26%** jurnal.stiatabalong.ac.id

<https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/download/996/788/3492>



INTERNET SOURCE

20. **0.25%** jse.serambimekkah.id

<https://jse.serambimekkah.id/index.php/jse/article/download/689/529/1508>





REPORT #27595251

INTERNET SOURCE	
21. 0.24% repository.upi.edu	●
http://repository.upi.edu/116063/2/S_SIG_2007376_Chapter1.pdf	
INTERNET SOURCE	
22. 0.23% jurnal.untidar.ac.id	●
https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/civilengineering/article/download/2239/1...	
INTERNET SOURCE	
23. 0.23% ejournal.cahayailmubangsa.institute	●
https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/triwikrama/article/down..	
INTERNET SOURCE	
24. 0.23% jdih.lampungprov.go.id	●
https://jdih.lampungprov.go.id/product-hukum/provinsi/6232/pdf/pedoman-pe...	
INTERNET SOURCE	
25. 0.2% repository.uinsaizu.ac.id	●
https://repository.uinsaizu.ac.id/16316/2/MUFASHSHAL%20MIMA_ANALISIS%20...	
INTERNET SOURCE	
26. 0.2% journal.universitaspahlawan.ac.id	●
https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/download/3246..	
INTERNET SOURCE	
27. 0.19% ejournal2.undip.ac.id	●
https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jwl/article/download/5010/pdf	
INTERNET SOURCE	
28. 0.18% samudrapublisher.com	●
https://samudrapublisher.com/index.php/JISOSEPOL/article/download/238/186..	
INTERNET SOURCE	
29. 0.17% eprints.untirta.ac.id	●
https://eprints.untirta.ac.id/1241/1/PENGARUH%20KUALITAS%20PELAYANAN%2..	
INTERNET SOURCE	
30. 0.12% dinkes.bulelengkab.go.id	●
https://dinkes.bulelengkab.go.id/informasi/download/44_laporan-hasil-survei-k...	
INTERNET SOURCE	
31. 0.11% dishub.bekasikota.go.id	●
https://dishub.bekasikota.go.id/id/trayek	



REPORT #27595251

INTERNET SOURCE

32. **0.1%** repo.itera.ac.id

https://repo.itera.ac.id/assets/file_upload/SB2308080118/119220185_3_121412...

INTERNET SOURCE

33. **0.1%** journal.ubb.ac.id

<https://journal.ubb.ac.id/fropil/article/download/1291/901/>

INTERNET SOURCE

34. **0.09%** journal.unimar-amni.ac.id

<https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/profit/article/download/3390/2939...>

INTERNET SOURCE

35. **0.09%** repository.uki.ac.id

<http://repository.uki.ac.id/13479/1/BukuMetodePenelitianKuantitatif.pdf>

INTERNET SOURCE

36. **0.08%** e-jurnal.lppmunsera.org

<https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/JIKa/article/download/4539/2302>

INTERNET SOURCE

37. **0.08%** dishub.acehprov.go.id

<https://dishub.acehprov.go.id/2021/07/30/sejarah-masjid-teungku-syik-di-puco...>

● QUOTES

INTERNET SOURCE

1. **0.19%** ejurnal.bunghatta.ac.id

<https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JRKY/article/view/10026/8374>

INTERNET SOURCE

2. **0.08%** repo.darmajaya.ac.id

<http://repo.darmajaya.ac.id/19111/10/BAB%20IV.pdf>