

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI TRANS CIREBON

Oleh:

Bagas Kusuma Atmaja 14010120140078

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1296

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang kepuasan masyarakat yang menggunakan moda transportasi BRT Cirebon. Kepuasan terhadap pelayanan menjadi penting dalam mencapai sebuah pemerintahan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan pelayanan terhadap kepuasan dalam penggunaan moda transportasi BRT Cirebon dengan penggunaan teori pelayanan sinambela. Metode yang digunakan meliputi pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang menggunakan layanan transportasi. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara variabel pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam penggunaan transportasi BRT. Melalui uji statistik, diperoleh nilai signifikansi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori Sinambela yang menekankan bahwa pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola layanan transportasi untuk melakukan perbaikan dan inovasi dalam pelayanan mereka demi meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, Masyarakat

ABSTRACT

This study discusses the satisfaction of the community using the Cirebon BRT transportation mode. Satisfaction with services is important in achieving good governance. This study aims to analyze the relationship between service and satisfaction in using the Cirebon BRT transportation mode using the Sinambela service theory. The method used includes data collection through questionnaires distributed to respondents who use transportation services. The results of the analysis show a positive and significant relationship between service variables and community satisfaction in using BRT transportation. Through statistical tests, a significance value is obtained which shows that service quality has a direct effect on the level of user satisfaction. This study emphasizes the importance of improving service quality as a strategic step to increase community satisfaction. This finding is in line with the Sinambela theory which emphasizes that good service will create higher customer satisfaction. The results of this study are expected to be a reference for transportation service managers to make improvements and innovations in their services in order to increase user satisfaction.

Keywords: Service, Satisfaction, Community

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Transportasi umum atau yang biasa disebut transportasi publik yaitu suatu kendaraan umum untuk berpergian dengan menggunakan suatu transportasi bukan milik pribadi. Transportasi publik pada umumnya meliputi bus, kereta api, penerbangan, kapal penumpang, taksi serta masih banyak lagi dan itu semua termasuk salah satu transportasi umum. Transportasi umum sangat penting keterkaitannya dalam kehidupan sehari-hari, dengan adanya transportasi umum masyarakat dapat dengan mudah ke tempat tujuan. Perjalanan menggunakan transportasi umum juga biasa dilakukan ketika memperingati hari besar atau ketika libur nasional idul fitri dan perayaan libur di akhir tahun. Perjalanan

yang dilakukan pada saat memperingati libur nasional biasa disebut dengan mudik dan hal tersebut sangat erat kaitannya pada masyarakat indonesia untuk melakukan perjalanan mudik. Hingga saat ini transportasi umum masih menjadi pilihan bagi masyarakat karena memang harganya yang lebih terjangkau.

Kemacetan pada kota besar di Indonesia semakin hari kian bertambah dikarenakan para masyarakat memang memiliki kendaraan pribadi. Masyarakat memang banyak yang menggunakan transportasi umum namun banyak juga yang menggunakan kendaraan pribadi. Pemerintah menekan laju tingkat kemacetan di kota metropolitan contohnya Semarang, Jakarta, dan lainnya, karena dikota besar sangat padat penduduk jika

tidak ditekan maka kemacetan akan sangat menghambat kegiatan masyarakat dan dapat mengganggu laju ekonomi dalam kota.

Pemerintah menekan laju tingkat kemacetan di kota metropolitan contohnya Semarang, Jakarta, dan lainnya, karena dikota besar sangat padat penduduk jika tidak ditekan maka kemacetan akan sangat menghambat kegiatan masyarakat dan dapat mengganggu laju ekonomi dalam kota. Dwiyanto (2011: 18), menyebutkan ada bermacam kriteria yang layak digolongkan dalam pelayanan umum. Kriteria yang pertama adalah produk dan layanan jasa dengan efek eksternal yang cukup tinggi. Kriteria yang kedua adalah tujuan penyediaan produk atau jasa. Pelayanan umum atau publik tidak bisa lepas oleh suatu pemerintahan, dan pemerintah mempunyai fungsi atau tugas yang dapat mempengaruhi tingkat dalam pelayanan publik. Menurut Sinambela pada tahun 2011 menegaskan pelayanan publik yaitu sebuah kualitas seorang birokrat kepada masyarakat umum.

Bus kota untuk transportasi umum memang cukup efektif dalam menangani kasus kemacetan karena masyarakat tertarik dengan transportasi bus kota ini yang relatif murah dan dilengkapi berbagai fasilitas di dalamnya. Bus transportasi umum biasa disebut BRT (Bus Rapid

Transit) ada diberbagai kota besar di Indonesia dengan tujuan memberi pelayanan kepada masyarakat serta menangani kemacetan dikota. Transportasi umum seperti BRT juga lebih ramah lingkungan karena dengan masyarakat menggunakan BRT maka semakin sedikit penggunaan kendaraan pribadi. BRT biasanya memiliki rute nya sendiri seperti halnya angkot namun perbedaannya rute pada BRT ini lebih patuh terhadap aturan tidak seperti angkot yang terkadang suka memotong rute.

Menurut UU No 22 pada tahun 2009 tentang LLAJ atau Lalu Lintas Angkutan Jalan yang tertulias dalam pasal No 158 memberitahukan tentang pemerintah yang wajib memberikan pengadaan transportasi umum berbasis darat/jalan untuk menjamin bantuan mobilitas terhadap masyarakat dengan angkutan publik/umum. Levine (1990) menyebutkan bahwa negara demokrasi harus memenuhi tiga indikator pada produk pelayanan publik yang dimilikinya yaitu, *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. Kota Cirebon adalah kota yang termasuk sangat kecil di Provinsi JABAR dengan jumlah penduduk 333.303 jiwa, hasil tersebut berdasarkan SP atau Sensus Penduduk 2020. Jumlah masyarakat tersebut tersebar dalam 5 kecamatan dengan kepadatan penduduk berkisar 8,9 ribu jiwa/km². Setiap

harinya pasti penduduk kota Cirebon memerlukan transportasi untuk berpindah tempat menuju, sekolah, kantor, atau tempat hiburan.

BRT atau Bus Rapit Transit adalah sebuah jawaban dari suatu kebutuhan transportasi umum/publik dalam masyarakat yang memiliki harga tarif murah serta nyaman. BRT juga dapat menjadi upaya pemerintah dalam memperbaiki masalah kemacetan dan sebagai bentuk usaha dari perbaikan lingkungan, namun tidak semua upaya yang dilakukan berjalan sesuai semestinya sebagai contohnya adalah BRT di kota Cirebon. Cirebon memiliki beberapa bus BRT dan pada pertengahan April tahun 2021 pemerintah kota Cirebon meresmikan BRT sebagai transportasi umum untuk masyarakat yang memiliki tarif biaya Rp.5.000 untuk umum dan Rp.3000 pada pelajar/mahasiswa. Pemerintah kota

Cirebon memiliki beberapa bus BRT untuk transportasi kota, namun hal tersebut tidak berjalan sesuai yang menjadi tujuan pemerintah kota Cirebon.

Masyarakat tidak terlalu minat untuk menaiki transportasi umum BRT, mereka memiliki alasan tersendiri untuk tidak menaiki BRT seperti rutenya yang tidak sesuai tujuan, kurang informasi mengenai BRT, lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi, dan memilih transportasi umum yang lain seperti angkot.

Pemerintah kota Cirebon merasa belum memaksimalkan kebijakan tersebut dikarenakan rute yang belum mencakup semua jalan dan belum menggunakan semua bus. Masyarakat kurang meminati transportasi BRT tersebut oleh karena itu tidak semua bus di jalankan, hanya beberapa saja karena masyarakat yang tidak menyadari akan pentingnya BRT tersebut.

Kepuasan dalam pemenuhan pelayanan dapat meningkatkan sebuah minat di dalam masyarakat akan tetapi karena sedikitnya masyarakat yang menaiki BRT dapat menimbulkan kurangnya kebutuhan pelayanan di dalam masyarakat. Pelaksana pelayanan BRT Kota Cirebon harus menekan angka kepuasan dalam pelayanan agar dapat menaikkan jumlah penumpang BRT dan dengan begitu membuat kepedulian masyarakat terhadap transportasi umum kian meningkat, hal tersebut masih belum dibuktikan dengan banyaknya BRT yang tidak menjadi pilihan masyarakat sebagai transportasi.

Pada dasarnya Cirebon hanyalah kota kecil yang memang tidak terlalu macet jika dibandingkan dengan kota lain yang memiliki BRT seperti Semarang dan Jakarta. Maka dari itu pemerintah kota Cirebon kurang memikirkan hal tersebut yang kemudian minat masyarakat untuk menaiki BRT dengan tujuan menghindari kemacetan tidak ada.

Koridor 1 dalam pengoperasiannya masih harus perlu evaluasi lebih lanjut untuk menaiki tingkat kepuasan, terbukti dengan sepihnya masyarakat yang memilih sebagai moda transportasi, pemerintah kemudian melakukan beberapa evaluasi seperti aspek sosial, aspek anggaran yang harus efisien dan ekonomis, evaluasi

monitoring terhadap respon masyarakat terhadap kehadiran BRT.

Pada tahun 2023 pemerintah Kota Cirebon akhirnya membuat koridor 2 dengan mengoperasikan 3 bus, yang memiliki rute pada koridor 2 diawali dengan berangkatnya bus dari Terminal yaitu Harjamukti hingga kemudian pada rute perjalanan terakhir bus berhenti juga di Terminal Harjamukti yang dapat berkeliling rute hingga 8x putaran, rute tersebut lebih baik jika dibandingkan dengan koridor 1.

Rute pada koridor 2 diyakini Pemerintah sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat untuk dapat menaiki BRT dengan rute yang melewati beberapa pusat Kota Cirebon. Bus yang tidak dioperasikan tentu memerlukan perawatan agar terjamin kelayakannya ketika dioperasikan, perawatan tersebut tentu memerlukan biaya.

Pelayanan publik/umum yang sangat baik dapat meningkatkan rasa puas pada masyarakat dalam penggunaan BRT Cirebon, akan tetapi dengan kepuasan yang baik belum tentu dapat membuat masyarakat minat dalam menggunakan BRT bahkan dengan adanya koridor 2 masih belum terlalu berdampak signifikan, hal tersebut dapat bisa kita ketahui dari berbagai sumber berita yang diterbitkan

oleh berbagai surat kabar seperti Radar Cirebon, Media Cirebon.id dan masih banyak lagi yang membuat sebuah surat kabar online terhadap BRT Cirebon. Pemerintah harus memiliki upaya baru untuk membuat minat masyarakat terus bertambah pesat, seperti dalam faktor kepuasan penggunaan BRT Cirebon harus baik. Informasi dalam adanya BRT Cirebon seharusnya lebih diutamakan sebagai bentuk upaya pemerintah dalam membuat minat masyarakat bertambah, dengan begitu masyarakat akan tertarik untuk menaiki BRT Cirebon dan masyarakat dapat menilai tingkat kepuasan terhadap BRT.

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak bisa lepas dari yang namanya pemerintahan, dan

pemerintah mempunyai fungsi yang sangat mempengaruhi tingkat pelayanan publik. Sinambela (2011: 6) menegaskan pelayanan adalah kualitas pelayanan seorang birokrat kepada masyarakat.

B. Kepuasan Masyarakat

Pada penyusunan dan perumusannya pemerintah harus melibatkan aparat birokrasi atau stakeholder serta masyarakat, agar lebih memungkinkan mendapatkan saran dan masukan yang beragam serta dapat meningkatkan komitmen dan rasa peduli. Menurut Sinambela (2010:6) secara teoritis pelayanan publik memiliki tujuan yang pada dasarnya untuk memuaskan masyarakat. Dalam mencapai tingkat kepuasan yang baik perlu adanya sebuah tuntutan kualitas yang prima yaitu seperti: Transparan, Keterbukaan menjadi sebuah aspek

penting dalam sebuah pelayanan, pelayanan yang mudah dan dapat diakses oleh semua anggota masyarakat serta sifatnya terbuka dan memadai dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Akuntabilitas Ketentuan yang diberlakukan sesuai perundang-undangan serta pelayanannya dapat dipertanggungjawabkan. Kondisional Ketetapan pelayanan yang diberikan harus berprinsip efisien dan efektif serta sesuai dengan kemampuan dan kondisi bagi pemberi dan penerima pelayanan. Partisipatif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu sebuah penelitian yang didasarkan pada filsafat berupa positivisme, yaitu harus memenuhi kaidah ilmiah yang empiris atau konkrit, rasional, terukur, empiris, sistematis dan obyektif dikarenakan metode ilmiah atau bisa disebut *scientific*.

Penelitian eksploratori tentang hubungan pelayanan BRT dan kepuasan pengguna bisa mengumpulkan data dari penumpang dengan menggunakan kuesioner yang mengukur persepsi mereka tentang beberapa dimensi pelayanan (aktifitas, kenyamanan, keamanan, pelayanan, dll) dan bagaimana dimensi tersebut mempengaruhi kepuasan secara

keseluruhan. Dari hasil ini, peneliti dapat menemukan hubungan awal yang dapat diperiksa lebih lanjut dengan penelitian yang lebih terstruktur dan mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan didapatkan sebagian besar dengan sangat puas sebagai berikut: variable Y Kepuasan (22,8%) Variabel X Aktifitas (30%), Keamanan (27,7%), Kesetaraan (26,7%), Kenyamanan (31,7%), Tarif Perjalanan (41,6%), Rute (13,9%), Pelayanan (34,7%), Pelayanan Prioritas (9,9%), Keselamatan (27,7%),

Untuk mengetahui hasil uji validitas, peneliti menggunakan rumus *corrected item to total correlation* yang dihitung dengan bantuan SPSS. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel data.

Variabel	Indikator	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan	
(X)		1	0,430	0,196	Valid	
		2	0,471	0,196	Valid	
		5	0,602	0,196	Valid	
		6	1	0,196	Valid	
		7	0,472	0,196	Valid	
		8	0,494	0,196	Valid	
		9	0,394	0,196	Valid	
	(Y)		10	1	0,196	Valid

Uji Realibilitas

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cronbach s alpha* untuk uji realibilitas dengan artian jika nilai *alpha* lebih dari 0,7 maka instrumen tersebut dikatan reliabel dengan artian jika nilai *alpha* lebih dari 0,7 maka instrumen tersebut dikatan reliabel

Uji Variabel X

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
.927	.935	9

Uji Variabel Y

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
1.000	1.000	2

Dalam variabel X atau diketahui jumlah total dari *cronbach s alpha* yaitu sekitar 0,927 yang menyatakan bahwa semuanya menunjukkan tingginya suatu reliabilitas yang baik, yang ditandai dengan 9 pertanyaan yang memiliki hubungan X memiliki realibilitas baik. Dalam variabel Y atau diketahui jumlah total dari *cronbach s alpha* yaitu sekitar 1,000 yang menyatakan bahwa semuanya menunjukkan tingginya suatu reliabilitas yang baik, yang ditandai dengan 1 pernyataan yang memiliki hubungan Y memiliki realibilitas baik.

Uji Normalitas

Rumus Kolmogorov-Smirnov digunakan sebagai uji normalitas pada penelitian ini. Nilai dari *asymp sig* yaitu 2 tailed diambil sebagai keputusan dalam uji normalitas, ketika data residual nilainya

kurang dari 0,05 artinya tidak memiliki distribusi yang normal, namun jika nilai data tersebut melebihi 0,05 yang berarti data tersebut sudah memiliki distribusi yang normal.

Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		101
<i>Normal Parameters a,b</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	.66755098
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.070
	<i>Positive</i>	.056
	<i>Negative</i>	-.070
<i>Test Statistic</i>		.070
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{c,d}

Menurut data hasil uji normalitas di atas yang menggunakan one-sample kolmogorov-smirnov test yang dilakukan dengan total 101 sampel, dapat diketahui nilai hasil sebesar 0,200 yang berarti telah melebihi batas normal dengan nilai 0,05. Hal tersebut menandakan bahwa distribusi dari total nilai sisa atau residual dianggap mendekati distribusi yang normal.

Uji Linearitas

Uji linearitas biasanya dilakukan dengan test of linearity menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS. Keputusan hasil uji linearitas bergantung pada nilai

signifikansi sig. Deviation from linearity. Apabila nilai sig. Deviation from linearity > 0,05, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat. Namun, jika nilai sig. Deviation from linearity < 0,05, dapat diartikan bahwa hubungan tersebut tidak bersifat linier.

Hasil Uji Linearitas

<i>ANOVA Table</i>							
			<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Y * X</i>	<i>Between Groups</i>	<i>(Combined)</i>	81.122	25	3.245	6.481	.000
		<i>Linearity</i>	74.111	1	74.111	148.021	.000
		<i>Deviation from Linearity</i>	7.012	24	.292	.584	.931
	<i>Within Groups</i>		37.551	75	.501		
<i>Total</i>		118.673	100				

Berdasarkan hasil uji linearitas menunjukkan nilai sig. deviation from linearity sebesar > 0,05, dengan angka spesifik sebesar 0,931. Hasilnya dapat disimpulkan bahwa variabel X terdapat hubungan linier dengan variabel Y.

Uji Koefisien Korelasi

Hasil yang didapatkan dari koefisien korelasi (R) akan diinterpretasikan agar dapat

mengetahui hubungan antara variabel X dan Y. Diinterpretasikan nilai R pada penelitian ini

Nilai koefisien atau R sangat menentukan terhadap nilai X dan Y, ketika R mendapatkan nilai yang positif maka nilai X dan Y akan meningkat pula, namun ketika R mendapatkan negatif jika nilai X naik maka Y akan bernilai turun.

Hasil Nilai Koefisien Korelasi

<i>Correlations</i>			
		<i>X</i>	<i>Y</i>
<i>X</i>	<i>Pearson Correlation</i>	1	.790**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000
	<i>N</i>	101	101

<i>Correlations</i>			
<i>Y</i>	<i>Pearson Correlation</i>	.790**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	
	<i>N</i>	101	101

Hasil dari koefisien korelasi, dapat diketahui jika variabel X dan Y memiliki sebuah hubungan yang signifikan yaitu sebesar 0,000. Ditemukan pula jika koefisien korelasi memiliki tingkatan yang baik terhadap korelasi yaitu sebuah positif yang sangat kuat dengan angka 0,790, hal ini menandakan bahwa hubungan antara kedua variabel yaitu X dan Y memiliki hubungan positif yang sangat kuat.

Uji Hipotesis

- a) H_a ditolak dan H_0 diterima jika nilai

signifikan $\alpha > 0,05$,

maka dinyatakan tidak ada hubungan.

- b) H_a diterima dan H_0 ditolak jika nilai signifikan $\alpha < 0,05$, maka dinyatakan ada hubungan

Setelah diketahui nilai dari koefisien korelasi yang mendapatkan signifikansi 0,000 yang tentunya signifikansi tersebut dibawah 0,05, maka diketahui jika H_a diterima sedangkan untuk H_0 ditolak, kesimpulan dari hasil uji tersebut adalah adanya signifikansi yang positif antara variabel pelayanan dan variabel kepuasan.

PENUTUP

Kesimpulan

Keberadaan TransCirebon bagi masyarakat seharusnya menjadi suatu hal yang sangat positif dan diminati, pelayanan yang baik serta kepuasan dalam penggunaan BRT menunjukkan kelayakan keberadaan BRT tersebut. Tingkat kepuasan dalam penggunaan BRT di Kota Cirebon sudah cukup baik, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SPM atau Standar Pelayanan Minimum. Kepuasan yang diberikan oleh pelaksana BRT sangat baik, hal tersebut terbukti dengan survey kepuasan BRT Cirebon yang cukup memuaskan sebagai alat transportasi pilihan untuk kebutuhan mobilitas. Peneliti melakukan penelitian tentang analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi Trans Cirebon dengan melakukan survey berupa pembagian kuesioner yang berisi tentang pertanyaan mengenai kualitas BRT dan pelayanan yang diberikan oleh

pelaksana BRT terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukan bahwa analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi Trans Cirebon, ditemukan bahwa dari 9 faktor yaitu aktifitas, Keamanan, Kesetaraan, Kenyamanan, Tarif Perjalanan ,Rute Perjalanan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Prioritas, dan Keselamatan semua faktor tersebut memiliki tingkat pengaruh yang kuat. Pada hasil tersebut keberadaan BRT Cirebon seharusnya diminati oleh masyarakat karena memiliki kualitas yang baik, namun masyarakat enggan untuk menjadikan TransCirebon sebagai moda transportasi. Keberadaan BRT

Cirebon seharusnya berdampak sangat positif dan memberikan perubahan terhadap polusi, kemacetan, kebutuhan mobilitas dan lainnya serta pelayanan yang memuaskan seharusnya menjadikan BRT sebagai transportasi yang diminati masyarakat namun, dengan minat masyarakat dan peranan masyarakat yang minim, pelayanan yang memuaskan oleh BRT tidak berdampak terhadap perubahan.

DAFTAR PUSTAKA

Agus. (2022). *BRT Kurang Sosialisasi dan Peminat*. Retrieved from Fajar Cirebon: <https://fajarcirebon.com/brt-kurang-sosialisasi-dan-peminat/>

AM Arifin, D. G. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM). *Jurnal Sosial Humaniora*, 6(2), 104-121.

CH, L. (1990). *Public Administration: Challenge, Choices, Consequences*. Illinois. Dwi Syafutra, A. (2021). PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN

APLIKASI SURVEI PADA PDAM KOTA BENGKULU. 1(1), 16–21.

<https://ejournal.unib.ac.id/index.php/teknosia>

Elfian, P. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 1-18. doi:10.21009/JDMB.01.2.05

Faiq, A. (2022). Dani Mardani: Bus BRT Cirebon Butuh Subsidi Rp 1,5 Miliar. Retrieved from Cirebon Raya:

<https://www.cirebonraya.com/ciayumajaku/ning/pr-4374114839/dani-mardani-bus-brt-cirebon-butuh-subsidi-rp-15-miliar>

Hartomi, D., Padma Eldo, A., & Mutiarin, D. (n.d.). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta).

Ismiyati, M. F. (2016). Manajemen Pemeliharaan Bus Transjakarta dalam Mencapai Standar Pelayanan Minimum. *JMTranslog*, 3(2), 185-203.

LISTYANTI, E. E. (2023). Efektivitas Sistem Operasional Bus Rapid Transit (BRT) TransJakarta Koridor 1E Rute Pondok Labu-Blok M (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).

Oleh. (n.d.). PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA HELVETIA.

Pristanto, A., Lauren, O. T., Aryani, D., & Sahara, S. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta Analysis on Customer Satisfaction to Facilities that Provided by Transjakarta (Vol. 1, Issue 3).

Putri, D. (2017).

EFEKTIVITAS

PENGGUNAAN

LOGO KAMPANYE

„STOP NARKOBA“ BNN

TERHADAP SIKAP

MASYARAKAT

UNTUK

MENJAUHI

NA

RKOBA (Survei

Dila

kukan pada Pengguna Halte

Busway TransJakarta di

Kp.

Ram

butan) (Doctoral

dissertation, Universitas

Pembangunan Nasional
Veteran Jakarta).

RACHMAT NUR CAHYADI
(2017). PENGARUH
KEBERADAAN BRT (BUSS
RAPID TRANSIT)
TERHADAP MINAT
MASYARAKAT DALAM
MEMENUHI KEBUTUHAN
PERJALANAN DI KOTA
MAKASSAR. Diajukan
untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Meraih Gelar Sarjana
Teknik Jurusan Teknik
Perencanaan Wilayah dan Kota
pada Fakultas Sains dan
Teknologi UIN Alauddin
Makassar

RACHMAT NUR CAHYADI
(2017). PENGARUH
KEBERADAAN BRT (BUSS

RAPID TRANSIT)
TERHADAP MINAT
MASYARAKAT DALAM
MEMENUHI KEBUTUHAN
PERJALANAN DI KOTA
MAKASSAR. Diajukan
untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Meraih Gelar Sarjana
Teknik Jurusan Teknik
Perencanaan Wilayah dan Kota
pada Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Alauddin Makassar

Rahmawati, E., Pendidikan, J.
; & Islam, A. (n.d.).
*EFEKTIVITAS
PENGUNAAN APLIKASI I-
WARIS TERHADAP
PENINGKATAN
PEMAHAMAN KONSEP
MAWARIS PESERTA DIDIK
KELAS XI DI MAN 1
BANDAR LAMPUNG Skripsi
Diajukan Untuk Melengkapi
Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
S1 dalam Ilmu Tarbiyah Oleh.*

Rizaty, M. A. (2021).
Sensus Penduduk 2020:
Jumlah Penduduk Kota
Cirebon 333,3 Ribu
 Jiwa.

Retrieved from Katadata:

[https://databoks.katadata.co.id
/datapublish/2021/08/09/sensu
s-penduduk- 2020- jumlah-
penduduk-kota-cirebon-3333-
ribu-jiwa](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/08/09/sensus-penduduk-2020-jumlah-penduduk-kota-cirebon-3333-ribu-jiwa)