

# ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BISKITA TRANS PAKUAN BOGOR TAHUN 2025

Razlina Tsania Putri<sup>1</sup>, Wahid Abdulrahman<sup>2</sup>

Email: [tsaniarazlina@gmail.com](mailto:tsaniarazlina@gmail.com)

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50139  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 74654505  
Laman: <https://fisip.undip.ac.id/id/> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRAK

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan serta mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Hadirnya Biskita Trans Pakuan Bogor diharapkan mampu menjadi solusi permasalahan mobilitas dan kemacetan. Namun, dinamika operasional seperti keterbatasan rute, jumlah armada, serta penghentian sementara layanan Biskita pada awal tahun 2025 menjadikan analisis mengenai kepuasan masyarakat semakin relevan untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Biskita Trans Pakuan Bogor serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode *mixed methods* dengan model *sequential explanatory*, yang diawali dengan pengumpulan data kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden, lalu dilanjutkan dengan wawancara kepada Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bogor dan lima penumpang Biskita. Analisis kuantitatif dilakukan menggunakan analisis statistik deskriptif, sementara analisis kualitatif mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Biskita Trans Pakuan Bogor secara umum telah memberikan kepuasan yang memadai bagi masyarakat. Tiga indikator, yaitu persyaratan, biaya/tarif, dan produk spesifikasi jenis pelayanan, memperoleh tingkat kepuasan tertinggi karena seluruh responden memberikan penilaian positif tanpa adanya ketidakpuasan. Sementara itu, indikator lainnya seperti sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana masih menunjukkan adanya responden yang merasa kurang puas. Meskipun demikian, layanan Biskita secara keseluruhan telah memenuhi harapan masyarakat dan menyediakan transportasi yang aman dan nyaman.

**Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Biskita Trans Pakuan Bogor, Pelayanan Publik**

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

<sup>2</sup> Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

## **ABSTRACT**

*Public transportation plays a crucial role in supporting urban mobility and reducing the use of private vehicles. The presence of Biskita Trans Pakuan Bogor is expected to serve as a solution to mobility issues and traffic congestion in the city. However, operational challenges such as limited routes, insufficient fleet availability, and the temporary suspension of services in early 2025 have made the analysis of public satisfaction increasingly relevant. This study aims to examine the level of public satisfaction with the Biskita Trans Pakuan Bogor service and to identify the factors that influence it. This research employs a mixed-methods approach with a sequential explanatory design, beginning with quantitative data collection through questionnaires distributed to 100 respondents, followed by qualitative interviews with the Head of the Transportation Division at the Bogor City Transportation Agency and five Biskita users. Quantitative data were analyzed using descriptive statistical techniques, while qualitative analysis involved data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that, overall, Biskita Trans Pakuan Bogor has provided a satisfactory level of service to the public. Three indicators, requirements, cost, and product specifications of service received the highest satisfaction levels, as all respondents gave positive assessments without expressing dissatisfaction. Meanwhile, other indicators, including system, mechanism, and procedure, timeliness, staff competence, staff behavior, handling of complaints, suggestions and feedback, as well as facilities and infrastructure, still showed the presence of respondents who felt less satisfied. Nevertheless, the service as a whole meets public expectations and offers safe and comfortable transportation..*

**Keywords:** *Public Satisfaction, Biskita Trans Pakuan Bogor, Public Service*

## **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan transportasi umum merupakan tanggung jawab pemerintah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Transportasi umum memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan, meningkatkan kualitas hidup, serta menjadi solusi terhadap permasalahan kemacetan. Namun, di kota-kota berkembang, termasuk

Kota Bogor, tingkat penggunaan kendaraan pribadi masih relatif tinggi akibat layanan transportasi umum yang dinilai belum memadai dan kurang nyaman.

Kota Bogor sebagai bagian dari Kawasan Strategis Nasional Jabodetabek mengalami pertumbuhan penduduk dan kendaraan bermotor yang signifikan. Peningkatan jumlah penduduk berbanding lurus dengan pertumbuhan kendaraan

pribadi, yang pada akhirnya memperparah kemacetan perkotaan. Kondisi ini menegaskan pentingnya penguatan peran transportasi umum sebagai instrumen pengendalian lalu lintas dan mobilitas masyarakat.

Sebagai respons atas permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Bogor bersama Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) meluncurkan layanan Biskita Trans Pakuan Bogor dengan skema subsidi *Buy The Service* (BTS). Kehadiran Biskita diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap transportasi umum melalui tarif yang terjangkau serta fasilitas yang lebih nyaman, sekaligus mengurangi jumlah angkot melalui sistem konversi 3:1, yaitu tiga unit angkot yang sudah tidak layak akan digantikan oleh satu unit bus. Sejak beroperasi, Biskita menunjukkan peningkatan jumlah penumpang dan mendapatkan respons positif dari masyarakat.

Namun demikian, implementasi Biskita Trans Pakuan Bogor masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan armada, cakupan rute yang belum menyeluruh, serta ketergantungan terhadap subsidi pemerintah pusat. Permasalahan ini semakin kompleks dengan dihentikannya sementara layanan Biskita

pada awal tahun 2025 akibat terhentinya pendanaan BTS, yang berdampak langsung pada mobilitas dan biaya perjalanan masyarakat. Meskipun layanan kembali beroperasi dengan dukungan APBD Kota Bogor, kondisi tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam keberlanjutan kebijakan dan tata kelola transportasi umum daerah.

Situasi ini mengindikasikan bahwa permasalahan Biskita tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan erat dengan kualitas pelayanan publik dan kapasitas pemerintah daerah dalam memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor menjadi penting sebagai dasar penilaian kinerja layanan. Kepuasan masyarakat, yang muncul dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan, menjadi faktor kunci dalam keberlanjutan penggunaan transportasi umum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor berdasarkan kualitas pelayanan, guna memberikan rekomendasi peningkatan layanan transportasi umum yang berkelanjutan di Kota Bogor.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran (*mixed methods*) yang mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Namun demikian, penelitian ini lebih menitikberatkan pada pendekatan kuantitatif, khususnya melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sementara pendekatan kualitatif digunakan sebagai data pendukung untuk memperdalam dan memperkuat hasil temuan kuantitatif.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Kuesioner disebarluaskan kepada 100 penumpang Biskita Trans Pakuan Bogor yang pernah menggunakan layanan tersebut. Sementara itu, wawancara dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, dengan melibatkan Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bogor serta lima penumpang Biskita Trans Pakuan Bogor sebagai informan. Observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati kondisi layanan, baik pada halte maupun fasilitas di dalam armada bus.

Data kuantitatif yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif, yang disajikan dalam

bentuk tabel distribusi frekuensi guna mengetahui kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor secara keseluruhan. Penyusunan tabel distribusi frekuensi tersebut didasarkan pada skala Likert, yang digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari nilai atau skor berikut:

Sangat Tidak Setuju	= 1
Tidak Setuju	= 2
Setuju	= 3
Sangat Setuju	= 4

## HASIL DAN PEMBAHASAN

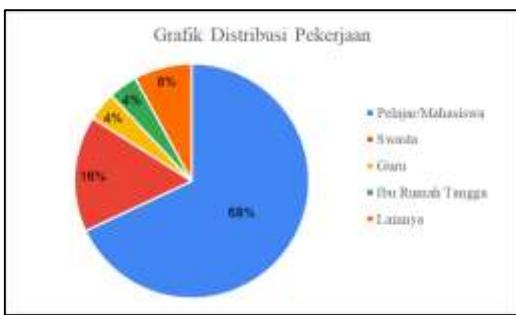
### 1. Deskripsi Kriteria Responden

#### a. Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
15-20	37	37%
21-25	54	54%
26-30	1	1%
31-35	2	2%
36-40	2	2%
41-45	0	0%
46-50	2	2%
51-55	2	2%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penumpang layanan Biskita Trans Pakuan Kota Bogor pada tahun 2025 didominasi oleh kelompok usia 21–25 tahun, yaitu sebesar 54%. Sementara itu, kelompok usia dengan jumlah penumpang paling sedikit adalah usia 41-45 tahun, yakni sebesar 0%.

### b. Pekerjaan

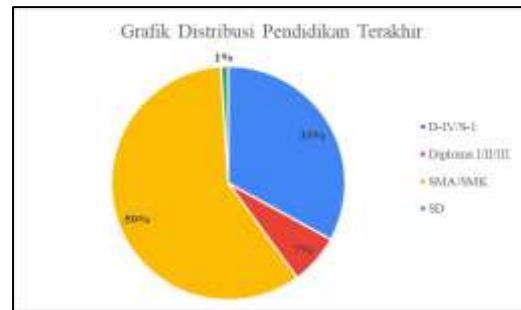


Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar penumpang layanan Biskita Trans Pakuan Kota Bogor merupakan pelajar atau mahasiswa dengan persentase sebesar 68%, yang sebagian besar menggunakan layanan tersebut untuk tujuan berangkat ke sekolah atau kampus. Di sisi lain, kelompok dengan jumlah penumpang paling sedikit adalah yang berprofesi sebagai guru dan ibu rumah tangga, masing-masing sebesar 4%.

### c. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan riwayat pendidikan terakhir, penumpang layanan Biskita Trans Pakuan Kota Bogor pada tahun

2025 didominasi oleh lulusan SMA/SMK dengan persentase sebesar 59%. Adapun kelompok dengan persentase terkecil adalah penumpang dengan pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD), yaitu sebesar 1%.



## Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Biskita Trans Pakuan Bogor Tahun 2025

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor tergolong tinggi. Dari 100 responden, sebanyak 65 responden berada pada kategori puas dan 35 responden pada kategori sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan tersebut berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan masyarakat, yang tercermin dari kesediaan 61 responden untuk merekomendasikan Biskita sebagai moda transportasi umum yang nyaman dan andal di Kota Bogor. Dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita ini, peneliti menggunakan sembilan indikator kepuasan

masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut.

a. Persyaratan

Pada indikator persyaratan, mayoritas responden menyatakan puas terhadap kemudahan persyaratan penggunaan layanan Biskita serta kemudahan memperoleh informasi terkait mekanisme pembayaran melalui e-money dan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa Biskita telah memenuhi asas keterbukaan dalam pelayanan publik, di mana informasi layanan disampaikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga berkontribusi positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur layanan Biskita Trans Pakuan Bogor. Namun, masih terdapat ketidakpuasan terkait keterbatasan akses informasi rute dan jadwal keberangkatan di halte serta kurangnya kejelasan prosedur keselamatan dan penanganan keadaan darurat. Temuan ini dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran

pemeliharaan, sehingga prioritas pengelolaan layanan lebih difokuskan pada keberlangsungan operasional.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan indikator sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan publik belum sepenuhnya optimal, terutama akibat keterbatasan fleksibilitas tata kelola dan penganggaran, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor.

c. Waktu Penyelesaian

Aspek waktu penyelesaian layanan Biskita Trans Pakuan Bogor menunjukkan penilaian yang beragam. Meskipun mayoritas responden merasa puas, masih terdapat responden yang menyatakan ketidakpuasan terkait jam operasional, waktu tunggu yang lama, dan durasi perjalanan yang belum lebih efisien dibandingkan moda lain. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara penumpang yang mengeluhkan lamanya waktu tunggu di halte.

Dinas Perhubungan Kota Bogor menjelaskan bahwa *headway* atau jarak kedatangan antarmoda telah ditetapkan setiap 10 menit, namun keterlambatan kerap terjadi akibat kondisi lalu lintas. Penyesuaian jam operasional juga telah

dilakukan dengan memajukan waktu layanan menjadi pukul 04.00 WIB. Namun demikian, berdasarkan prinsip ketepatan waktu dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 serta konsep kepuasan menurut Kotler dan Keller, aspek waktu penyelesaian layanan Biskita masih belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang dan memerlukan peningkatan pengelolaan operasional.

d. Biaya/Tarif

Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa aspek biaya/tarif merupakan satu-satunya indikator yang berada pada kategori sangat puas. Penumpang menilai tarif Biskita Trans Pakuan Bogor telah sesuai dengan kualitas layanan yang diterima serta terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penjelasan Dinas Perhubungan Kota Bogor bahwa penetapan tarif dilakukan berdasarkan survei *Ability to Pay* (ATP) dan *Willingness to Pay* (WTP), sehingga mencerminkan kemampuan dan kesediaan masyarakat dalam membayar layanan.

Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara penumpang yang menyatakan bahwa Biskita lebih dipilih

dibandingkan angkot karena tarifnya lebih murah, pasti, dan konsisten tanpa perbedaan jarak. Dari perspektif pelayanan publik, aspek biaya/tarif pada layanan Biskita telah memenuhi asas kepentingan umum, partisipatif, dan keterjangkauan. Tingginya tingkat kepuasan pada indikator ini mencerminkan keberhasilan Pemerintah Kota Bogor dalam merumuskan kebijakan tarif transportasi publik yang adil dan berorientasi pada kepentingan masyarakat, serta berpotensi mendorong peralihan penggunaan kendaraan pribadi ke transportasi umum.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas penumpang merasa puas terhadap aspek ini, yang menandakan bahwa layanan Biskita Trans Pakuan Bogor telah sesuai dengan kebutuhan perjalanan, memiliki fasilitas yang memadai, serta memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan. Temuan ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menegaskan kewajiban negara dalam menyediakan layanan publik yang memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Hasil wawancara dengan

penumpang juga memperkuat temuan tersebut, di mana Biskita dinilai mampu menghadirkan transportasi umum yang aman, nyaman, dan layak digunakan sesuai dengan harapan pengguna.

f. Kompetensi Pelaksana

Mayoritas responden menyatakan puas terhadap kompetensi pelaksana layanan Biskita Trans Pakuan Bogor, khususnya terkait keahlian dan kemampuan sopir dalam menjalankan tugas. Namun, masih terdapat sebagian kecil responden yang menyampaikan ketidakpuasan, terutama terkait persepsi keselamatan berkendara, kemampuan menghadapi situasi darurat, serta keterbatasan informasi yang diberikan kepada penumpang. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara penumpang yang menilai sopir kurang informatif.

Keterbatasan tersebut dijelaskan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Bogor sebagai bagian dari penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang membatasi interaksi sopir dengan penumpang demi menjaga fokus dan keselamatan berkendara. Dengan demikian, kesan kurang informatif lebih mencerminkan kepatuhan terhadap SOP dibandingkan kurangnya kompetensi

individu. Secara normatif, kompetensi sopir Biskita telah sesuai dengan asas keprofesionalan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan, terutama dalam membangun pemahaman penumpang terhadap penerapan SOP agar persepsi terhadap kompetensi pelaksana menjadi lebih positif dan konsisten.

g. Perilaku Pelaksana

Sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap perilaku sopir Biskita. Namun, masih terdapat keluhan terkait sikap sopir yang dinilai kurang ramah. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi perilaku pelayanan agar pengalaman penumpang tetap positif tanpa mengabaikan aspek keselamatan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas penumpang merasa puas terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada layanan Biskita, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan ketidakpuasan karena merasa sistem pengaduan sulit diakses dan tindak lanjut keluhan belum jelas. Temuan ini berbeda

dengan penjelasan pihak Dinas Perhubungan Kota Bogor yang menyatakan bahwa kanal pengaduan telah tersedia melalui call center, aplikasi SiBadra, dan layanan Sapa Lalin. Secara normatif, ketersediaan kanal tersebut telah memenuhi asas partisipatif dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Namun, rendahnya tingkat pemanfaatan menunjukkan bahwa sosialisasi dan efektivitas mekanisme pengaduan masih perlu diperkuat agar penanganan pengaduan, saran, dan masukan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh penumpang.

#### i. Sarana dan Prasarana

Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas penumpang merasa puas terhadap aspek sarana dan prasarana Biskita. Namun, masih terdapat responden yang menilai fasilitas belum sepenuhnya memadai, terutama terkait kondisi halte, aksesibilitas, keamanan, serta keterbatasan kursi prioritas bagi kelompok rentan. Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi dan wawancara penumpang yang menyoroti rusaknya fasilitas halte, minimnya kursi tunggu, dan berkurangnya kenyamanan akibat kondisi lingkungan halte.

Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bogor menjelaskan bahwa keterbatasan anggaran menyebabkan pemeliharaan halte belum menjadi prioritas, karena fokus pendanaan masih diarahkan pada keberlangsungan operasional layanan. Dengan demikian, meskipun aspek sarana dan prasarana Biskita dinilai cukup memuaskan oleh mayoritas masyarakat, peningkatan kualitas halte serta pemenuhan fasilitas bagi kelompok rentan tetap diperlukan agar pelayanan transportasi publik menjadi lebih inklusif dan nyaman.

### **Faktor-Faktor yang memengaruhi Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Biskita Trans Pakuan Bogor Tahun 2025**

Berdasarkan pengukuran terhadap sembilan indikator kepuasan masyarakat, seluruh indikator berperan dalam memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor. Tiga indikator, yaitu persyaratan, biaya/tarif, dan produk spesifikasi jenis pelayanan, menjadi faktor pendorong utama kepuasan karena memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dari responden. Sementara itu, indikator sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, kompetensi

dan perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana masih menunjukkan adanya ketidakpuasan pada sebagian kecil responden. Hal ini menandakan bahwa meskipun layanan Biskita secara umum telah memenuhi ekspektasi masyarakat, beberapa aspek tetap memerlukan peningkatan agar kualitas pelayanan dapat dirasakan secara lebih merata.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap sembilan indikator kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa layanan Biskita Trans Pakuan Bogor secara umum telah memberikan kepuasan yang memadai bagi masyarakat. Tiga indikator, yaitu persyaratan, biaya/tarif, dan produk spesifikasi jenis pelayanan, memperoleh tingkat kepuasan tertinggi karena seluruh responden memberikan penilaian positif tanpa adanya ketidakpuasan. Sementara itu, indikator lainnya seperti sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana masih menunjukkan adanya responden yang merasa kurang puas. Meskipun demikian, layanan Biskita secara keseluruhan telah memenuhi

harapan masyarakat dan menyediakan transportasi yang aman dan nyaman.

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat merujuk pada sembilan indikator kepuasan sebagaimana diatur dalam Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Tiga indikator yang memperoleh kepuasan penuh berperan sebagai faktor pendorong utama tercapainya kepuasan masyarakat, sedangkan enam indikator lainnya menunjukkan aspek-aspek yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian, keseluruhan indikator tersebut memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang membentuk kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor, antara lain:

- a. Menyederhanakan sistem, mekanisme, dan prosedur layanan yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat dari berbagai kelompok usia.
- b. Menambah jumlah armada bus pada setiap koridor guna mempercepat waktu

- tunggu penumpang serta meningkatkan ketepatan waktu operasional layanan.
- c. Meningkatkan kompetensi dan perilaku pelaksana layanan, dalam hal ini sopir Biskita, melalui pelatihan berkala. Pelatihan ini penting untuk memperkuat kemampuan teknis sekaligus membentuk perilaku pelayanan yang lebih responsif dan ramah kepada penumpang.
  - d. Mengoptimalkan kanal pengaduan, seperti Sapa Lalin dan SiBadra, serta meningkatkan intensitas sosialisasi mengenai keberadaan dan tata cara penggunaan kanal tersebut. Hal ini diperlukan karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mekanisme penyampaian saran dan masukan terkait layanan Biskita.
  - e. Mencari alternatif pembiayaan lain ataupun memperluas kolaborasi dengan pihak swasta untuk mendukung pemeliharaan dan perbaikan halte Biskita. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, sehingga pengalaman menunggu menjadi lebih nyaman dan aman bagi penumpang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya, F. N. P. (2024, September 26). Mengenal BisKita Trans Pakuan, Transportasi Umum Pilihan di Bogor. *Jawa Pos*. <https://www.jawapos.com/jabodetabek/015130317/mengenal-biskita-trans-pakuan-transportasi-umum-pilihan-di-bogor>
- Atmaja, B.K. (2024). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI TRANS CIREBON. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(4), 599-613. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/47471>
- M, Gradianova., Supratiwi., Herawati, N.R. (2024). PELAKSANAAN KEWENANGAN PEMERINTAH KOTA BOGOR DALAM PROGRAM BISKITA TRANS PAKUAN TAHUN 2021-2024. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(4), 125-133. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/47043/32010>
- Osly, P. J., Meutia, W., & Kurniawan, E. (2022). KINERJA PELAYANAN “BIS KITA” TRANS PAKUAN BOGOR BERDASARKAN PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT. *Jurnal ARTESIS*, 2(2), 192–199. <https://doi.org/10.35814/artesis.v2i2.4302>
- Purwanto, A. (2021, June 27). *Kota Bogor: Kota Hujan dan Penyangga Ibu Kota Jakarta* – Kompaspedia. Kompaspedia. <https://kompaspedia.kompas.id/baca/profil/daerah/kota-bogor>
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu

- Lintas dan Angkutan Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96.
- Republik Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 770.
- Savitri, A., Murtejo, T., & R. (2017). KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA TRANSPAKUAN BOGOR (Studi kasus: Pelayanan di Halte dan Pelayanan di dalam Bus Transpaku Bogor). *ASTONJADRO*, 6(2). <https://doi.org/10.32832/astonjadro.v6i2.2266>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods) dengan 9 Desain*. Bandung: Alfabeta.