

Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum Transjakarta

The Influence of the Level of Service Quality By Officers in Transjakarta Bus Public Transportation

Meliana Dwi Ayuningtias

Universitas Negeri Jakarta

Email: meliana_1523422027@mhs.unj.ac.id

Rizky Ramadhani Putri

Universitas Negeri Jakarta

Email: rizky_1523422015@mhs.unj.ac.id

Siti Sahara

Universitas Negeri Jakarta

Email: sitisahara@unj.ac.id

Alamat: Jl. R.Mangun Muka Raya No.11, RW.14, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Jakarta Timur, Indonesia

Korespondensi penulis: meliana_1523422027@mhs.unj.ac.id

ABSTRACT. *This study aims to find out the dimensions of service quality provided by the parties and Transjakarta Busway officers, as well as to get to know more deeply the level of user satisfaction with the services provided and by applying land transportation as research material that raises one type of land transportation, namely Transjakarta which is found in areas that focus on DKI Jakarta. This study applied a data collection method in the form of structured interviews with personal questionnaires to collect data from Transjakarta Bus users. The questionnaire contains closed and open questions concerning the user's experience of the services provided by the Transjakarta Bus. The data collected was in the form of a questionnaire made using Google Forms and from the results of the research it was possible to obtain 45% positive responses regarding the dimensions of service quality provided for services by parties and officers on Transjakarta buses. The holding of this research hopes that it will be useful in improving the quality of service available on Transjakarta buses and intends that the services provided will be better.*

Keywords: *public transportation, Transjakarta buses, officers, quality service.*

ABSTRAK. Penelitian ini memiliki tujuan dalam mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak dan petugas Busway Transjakarta, serta untuk mengenal lebih dalam tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan dan dengan menerapkan transportasi darat sebagai bahan penelitian yang mengangkat salah satu jenis transportasi darat yaitu Transjakarta yang terdapat pada wilayah yang berfokus pada DKI Jakarta. Penelitian ini menerapkan metode pengumpulan data berupa wawancara terstruktur dengan kuesioner secara personal untuk mengumpulkan data dari pengguna Bus Transjakarta. Kuesioner berisi pertanyaan tertutup dan terbuka yang menyangkut pengalaman pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bus Transjakarta. Data yang dikumpulkan berupa kuesioner yang dibuat dengan Google Form dan dari hasil penelitian dapat didapat 45% respon positif tentang dimensi kualitas pelayanan yang diberikan atas layanan oleh pihak serta petugas dalam bus Transjakarta. Diadakannya penelitian ini

berharap agar berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada pihak bus Transjakarta dan bermaksud agar layanan yang diberikan agar lebih baik.

Kata kunci: transportasi umum, bus transjakarta, petugas, kualitas pelayanan.

PENDAHULUAN

Dalam perkembangannya, angkutan umum sudah menjadi masalah umum baik bagi pemerintah, masyarakat bahkan operator angkutan tersebut. Perubahan sosial yang saat ini terjadi di Indonesia menyoroti wajah angkutan umum yang tidak menawarkan keselamatan dan kemampuan untuk membiayai, ini dikarenakan biaya ekonomi dan sosial yang melunjak tinggi. Peristiwa tersebut berakibatkan untuk masyarakat mengalami keterbatasan mobilitas masyarakat (Sutandi, 2019).

Menurut Sahara dan Delvia Yuliana (2021), menjelaskan bahwa perkembangan wilayah di DKI Jakarta yang pesat serta dijadikan pusat kegiatan pembangunan seperti hiburan, sosial, komersil, pendidikan, dan kemasyarakatan yang telah mendorong berkembangnya di bidang transportasi. Namun, masalah transportasi di daerah perkotaan yaitu dengan terpenuhinya permintaan pelanggan tanpa adanya kemacetan atau kerugian. Masalah ini tidak hanya menyangkut dengan kemacetan lalu lintas, termasuk perencanaan sistem transportasi yang membutuhkan penanganan luas. Meskipun hal itu terjadi, mayoritas pengguna kendaraan tetap sepeda motor dan mobil.

Dalam kondisi saat ini di mana kebutuhan transportasi di kota-kota besar semakin meningkat, Pemerintah DKI Jakarta berusaha untuk menangani masalah kemacetan di ibukota dengan menciptakan Busway Transjakarta. Kendaraan pribadi yang berlalu-lalang di jalan-jalan sebagian besar disebabkan oleh kurangnya pelayanan transportasi umum yang optimal. Penumpang yang menggunakan transportasi umum adalah orang-orang yang membutuhkan bantuan untuk berpindah tempat. Keberadaan transportasi umum yang memadai dapat mempengaruhi perilaku dan budaya masyarakat dalam hal transportasi (Sahara et al., 2021). Dalam sistem transportasi, connectivity atau keterhubungan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi untuk pengguna. Terutama terkait dengan bagaimana antarmoda transportasi terhubung dengan baik, sehingga pengguna dapat beralih dari satu moda ke moda lain dengan mudah dan efisien (Azwar et al., 2022).

Transjakarta beroperasi di jalur eksklusif yang membuat bus tersebut tidak terhambat oleh kemacetan lalu lintas di jalan raya. Hal ini karena jalur tersebut tidak bersinggungan dengan kendaraan lain yang berlalu lalang di Jakarta. Selain itu, Busway Transjakarta hanya berhenti di halte-halte yang telah ditetapkan, sehingga pengguna dapat dengan mudah mengetahui halte

terdekat yang perlu mereka tuju untuk mencapai tempat tujuan. Saat ini, sudah ada lebih dari 10 koridor Busway Transjakarta yang melintasi jalan-jalan utama di DKI Jakarta untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Dalam transportasi publik, menjaga ketertiban lalu lintas sangat penting untuk mengurangi risiko terjadinya kecelakaan yang tinggi. Semua pengguna jalan, termasuk pengemudi kendaraan publik, memiliki kewajiban untuk mentaati peraturan lalu lintas yang telah ditetapkan. Beberapa peraturan seperti tidak menerobos lampu merah, menggunakan helm sesuai standar, dan memiliki dokumen pengemudi yang lengkap juga harus dipatuhi (Hadi et al., 2022).

Menurut Siti Sahara dan Sylvira Ananda Azwar (2020), menjelaskan bahwa penyelenggaraan layanan bus Transjakarta didasarkan pada beberapa peraturan hukum, termasuk undang-undang nomor 14 tahun 1992 tentang pasal 12 lalu lintas jalan, Peraturan No .44 tahun tahun 1993 tentang kendaraan dan Peraturan Daerah DKI Jakarta No.12 Tahun 2003 tentang lalu lintas dan angkutan jalan, kereta api, sungai dan danau serta penyeberangan di DKI Jakarta. SK Gubernur DKI Jakarta No. 1274 Tahun 2003 juga digunakan sebagai dasar hukum penyelenggaraan layanan bus Transjakarta. Kepatuhan terhadap aturan lalu lintas dan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dapat membantu mengurangi kecelakaan lalin dan mencapai keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas. Dengan hal tersebut, kendaraan umum yang efisien dan terjangkau membantu mengurangi jumlah kendaraan bermotor dan kemacetan di jalan raya.

Dalam operasinya, Transjakarta sudah melayani kurang lebih 13 koridor dengan total keseluruhan Panjang lintasan yan terdapat di DKI Jakarta sepanjang 251.2 km yang menjadi sistem BRT (Bus Rapid Transit) dengan lintasan terpanjang di dunia. Transjakarta berusaha membantu pengguna dengan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan diberlakukannya evaluasi serta pengawasan yang dilakukan dengan bekerja sama antara instansi terkait dan melibatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung pelaksanaannya (Kevin et al., 2022).

Kualitas Pelayanan

Dari beberapa teori, pengertian Kualitas Pelayanan mengacu pada upaya untuk memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan dengan ketepatan waktu yang diharapkan. Konsep ini berlaku untuk semua pengguna layanan yang diberikan oleh perusahaan yang memiliki kualitas layanan pada tempat yang disediakan oleh perusahaan tersebut (Agus Dharmanto, 2022). Kualitas juga dapat merujuk pada kecukupan fasilitas atau ciri-ciri suatu barang atau layanan yang dapat memuaskan kebutuhan seseorang.

Terdapat 5 dimensi yang ada dalam kualitas pelayanan dan juga memengaruhi pandangan tentang kualitas tersebut (Setiawan Ruslim & Rahardjo, 2015), yaitu:

a. Kepuasan pelanggan dalam layanan dapat dilihat dari kemampuan yang mampu diberikan oleh sebuah perusahaan pada layanan agar akurat dan handal seperti yang dijanjikan. Dalam mengukur dimensi ini, perlu diperhatikan:

1. Tepat waktu dengan pengiriman layanan yang dijanjikan.
2. Dapat memberikan layanan sesuai dengan perjanjian awal.
3. Memiliki kemampuan dalam memenuhi semua layanan sesuai yang dijanjikan.

b. Pelanggan juga menginginkan layanan yang responsif dan cepat dalam memenuhi kebutuhan mereka. Dimensi ini dapat diukur dengan:

1. Kemampuan perusahaan dalam menanggapi keluhan atau permintaan pelanggan secara sigap.
2. Kesiapan dalam menolong pelanggan dalam menyelesaikan masalah mereka

c. Kepuasan pelanggan juga tergantung pada keramahan, kemampuan, serta pengetahuan karyawan untuk menciptakan kepercayaan pada pelanggan. yakni:

1. Keahlian dalam menjawab keraguan serta masalah yang dialami atau diajukan oleh pelanggan.
2. Perilaku dan sikap karyawan selama memberikan layanan terhadap pelanggan atau pengguna jasa.

d. Perusahaan yang peduli terhadap pelanggan juga dapat menunjukkan empati terhadap kebutuhan individual pelanggan. Dimensi ini dapat diukur dengan:

1. Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan tersendiri oleh perusahaan tersebut.
2. Perusahaan memberikan perhatian yang personal atau individu kepada pelanggan.
3. Ketekunan untuk memahami kepentingan yang dimiliki oleh setiap pelanggan.

e. Penampilan fasilitas perusahaan juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang ditawarkan. Dimensi ini dapat diukur dengan:

1. Perlengkapan atau fasilitas yang disediakan oleh perusahaan harus sesuai dengan yang ditawarkan kepada pelanggan.
2. Penampilan karyawan yang baik dan rapi.

Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai perbuatan atau tindakan seorang individu atau kelompok dalam memberikan kepuasan anggota atau pelanggan. Namun, menurut Sony dan Wibowo (2018) Kualitas Pelayanan yakni bagian utama dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Sony et al., 2018). Titik sentral pada kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan dengan diberikannya kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Definisi diatas disimpulkan bahwa tindakan yang umumnya tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh pengguna atau pelanggan dalam Kualitas Pelayanan (Fitriati Rachma, n.d.). Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan cara melihat diterimanya layanan oleh konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan yang sesuai harapan.

Dimaksudkannya pembahasan diatas yaitu untuk membahas kualitas pelayanan yang terdapat pada Transjakarta yang diberikan untuk konsumen atau pelanggan (Rahayu & Martini, n.d.). Mulai dari pengguna transportasi Transjakarta yang datang, mengantri, mengisi dana kartu Transjakarta, hingga melakukan pembayaran dan saat pengguna mengalami kesulitan dan menanyakan masalahnya dengan petugas yang ada pada halte tersebut. Penelitian ini dilatar belakangi karena berhubungan dengan kebutuhan masyarakat dalam melakukan mobilitas dan menggunakan fasilitas yang terdapat dalam transportasi yang aman dan nyaman yang merupakan faktor - faktor yang mempengaruhi perusahaan agar kinerja Transjakarta menjadi lebih baik.

METODE PENELITIAN

Dilakukannya penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Dilakukannya penelitian ini yaitu pada wilayah perkotaan dengan populasi yang dijadikan objek penelitian adalah masyarakat yang menggunakan transportasi publik. Teknik purposive sampling digunakan untuk mengambil sampel, yaitu dengan menggunakan kriteria tertentu dalam memilih responden. Data utama dan cadangan menjadi data yang digunakan dalam penelitian. Data yang dikumpulkan dilakukan dengan metode kuesioner yang kemudian diberikan kepada responden. Diperjelas dengan menggunakan definisi operasional variabel yang untuk penelitian. Analisis data dan pembahasan dibuat menjadi kesimpulan dari penelitian.

METODE PENGUMPULAN DATA

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara terarah mengaplikasikan Kuesioner secara personal atau individu (Personally Administered Questionnaires). Responden diberikan tanggung jawab melalui teknik ini untuk membaca dan menjawab pertanyaan yang diberikan, dimana peneliti dapat menjelaskan apa tujuan dari survei

yang dilaksanakan dan memperjelas pertanyaan yang mungkin kurang dipahami oleh responden. Serta, peneliti dapat langsung mengumpulkan tanggapan-tanggapan dari responden yang telah mengisi kuesioner. Penelitian ini dibantu dengan pengguna bus Transjakarta sebagai responden. Pertanyaan disajikan berupa pertanyaan tertutup dan terbuka yang digunakan dalam kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dari tanggapan oleh para pengguna transportasi Bus Transjakarta yang bermaksud untuk menelusuri lebih lanjut dalam dimensi kualitas pada pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh petugas yang bekerja baik di halte bus ataupun di dalam bus.

Dalam penelitian ini kuisisioner yang digunakan berisi 9 pertanyaan, yang meliputi pertanyaan mengenai:

1. Pertanyaan mengenai penggunaan bus Transjakarta
2. Pertanyaan 2- 3 untuk menggali pengetahuan responden mengenai sistem transportasi publik Transjakarta
3. Pertanyaan 4 untuk menggali sikap responden mengenai akses penyandang disabilitas transportasi publik Transjakarta
4. Pertanyaan 5 - 8 untuk menggali perilaku responden mengenai sikap petugas, waktu tempuh, kenyamanan dan keamanan sistem transportasi publik Transjakarta. Pertanyaan terakhir tentang tanggapan responden atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas bus Transjakarta.

Dalam tanggapan tersebut didapat 22 responden secara acak. Dan dari hasil tersebut didapat yang menggunakan bus Transjakarta sebagai moda transportasi sebanyak 59,1% sering menggunakan bus Transjakarta, 36,4% jarang menggunakan bus Transjakarta dan 4,5% tidak pernah menggunakan bus Transjakarta.

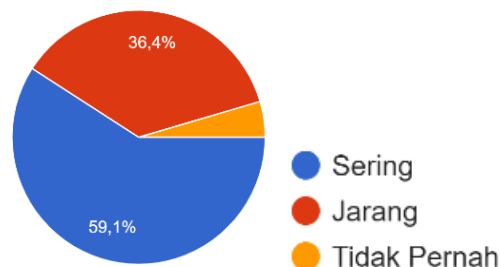


Diagram 1. Tingkat Penggunaan Bus Transjakarta

Adapun Fasilitas yang diberikan oleh pihak jasa Transportasi PT. Transjakarta yaitu dengan sebanyak 45,5% untuk fasilitas yang memadai dan 36,4% lainnya dengan mungkin memadai

kemudian 18,1% lainnya dengan ketidakpuasan pengguna dalam kurangnya fasilitas yang ada seperti mesin top up multi trip agar bisa masuk halte bus.

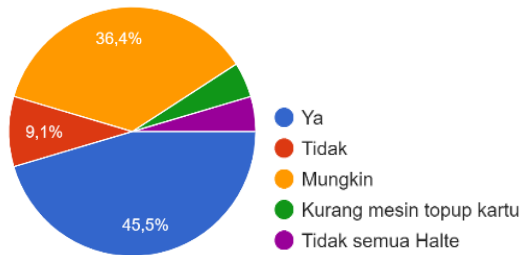


Diagram 2. Fasilitas dalam Bus Transjakarta

Banyaknya penyandang disabilitas yang kesulitan dalam mengakses layanan publik menjadi tujuan untuk pelayanan transportasi yang adil. dari hasil penelitian ini didapat 81,8% respon yang menyatakan bahwa pelayanan dalam fasilitas transportasi bus transjakarta sudah menyediakan pelayanan perhubungan yang dikhususkan untuk kaum penyandang disabilitas (Wahyuni, 2021). dan 13,6% yang menyatakan bahwa fasilitas yang terdapat pada beberapa bus Transjakarta tidak mudah diakses oleh penyandang disabilitas.

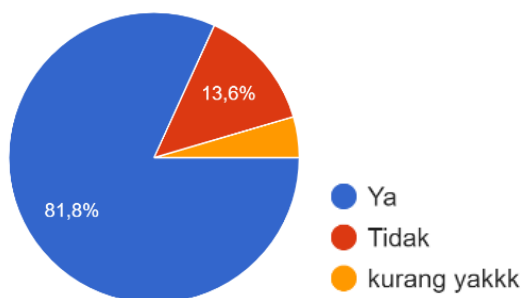


Diagram 3. Tingkat Fasilitas Yang Mudah Diakses oleh Penyandang Disabilitas

a. Tabel Hasil Uji

Tabel 1. Hasil Analisis Kinerja Petugas dalam Memberikan Informasi

	PERTANYAAN	Sangat Baik	Baik	Netral	Buruk	Sangat Buruk
1	Tingkat Akurasi Mengenai Informasi Rute ke Petugas	25%	25%	35%	15%	-
2	Ketanggapan Petugas Pada Saat Kedatangan/Pergi Bus	20%	60%	10%	10%	-
3	Ketepatan Waktu Tempuh Saat Menggunakan Bus Transjakarta	10%	50%	30%	5%	5%

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik umum pada transportasi umum yang melayani pengguna agar fleksibilitas pengguna menjadi lebih mudah serta akses pada aktivitas sehari-hari seperti pekerjaan, kegiatan sosial politik dan ekonomi, balai Kesehatan dan destinasi wisata (Anggraini, 2019). Berdasarkan hasil yang ditemukan terkait motivasi masyarakat terhadap penggunaan angkutan umum, terdapat hal-hal yang menjadi alasan mereka apakah mereka sedang dan memutuskan untuk memilih angkutan umum atau terpaksa karena tidak ada pilihan lain, mereka cenderung tidak mengemudi dan harus mengandalkan angkutan umum.

Menurut Endar Wismulyani, Transportasi merupakan perpindahan manusia atau barang dengan berbagai macam angkutan yang sesuai dengan berkembangnya teknologi. Pentingnya keberadaan angkutan umum adalah dengan kemudahan untuk menjangkau tempat yang ingin dikunjungi dalam waktu yang singkat dan mudah diakses. manfaat alat transportasi berhasil dinikmati dengan perkembangan zaman, setelah manusia mengembangkan berbagai penemuan baru dalam bidang transportasi beserta peralatan penunjangnya (Prayudyanto, 2021).

Dari penelitian ini menunjukkan bahwa reaksi responden tentang sikap petugas ketika memberi informasi tentang rute adalah cukup baik dengan persentase 35% sedangkan jumlah terendah adalah 15% yang menjawab buruk dikarenakan ketidak tepatannya rute yang diberikan. Pada sisi ketepatan waktu tempuh responden menjawab dengan netral yaitu pada persentase 30% dan yang terburuk pada persentase 5% dikarenakan bus Transjakarta kurang efisien dalam hal pemberangkatan atau pemberhentian yang menyebabkan keterlambatan perjalanan. Serta yang terakhir dalam kualitas pelayanan akses penyandang disabilitas responden menjawab sangat baik dengan persentase 81,8% dikarenakan petugas siap untuk membantu menaik atau menurunkan dari bus ketika pemberangkatan dan penurunan serta kelengkapan fasilitas bus Transjakarta yang cukup memadai pada persentase 45,5% dari seluruh responden yang telah menjawab kuisisioner ini.

KESIMPULAN

Kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan kualitas termasuk kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas, pelanggan memiliki dorongan kuat dalam menjalin ikatan dengan perusahaan. Keterikatan yang kuat ini mengharapkan kepuasan pelanggan pada kualitas tersebut meningkat untuk perusahaan. Sehingga, perusahaan mampu meminimalisir pengalaman yang kurang menyenangkan dan lebih berfokus dalam membuat pengalaman pelanggan lebih menyenangkan yang juga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini responden menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi dikarenakan kualitas pelayanan bus Transjakarta baik dalam hal sikap petugas ketika menunjukan

rute keberangkatan, ketepatan waktu tempuh, fasilitas di dalam bus Transjakarta, serta ketanggapan dan fasilitas yang memadai untuk penumpang penyandang disabilitas.

Oleh karena itu dari kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini bus Transjakarta dapat menjadi salah satu pilihan ketika kita ingin bepergian menggunakan transportasi umum dengan kualitas pelayanan yang baik, efisiensi waktu, serta biaya yang murah, dan tersebar luas di seluruh wilayah jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dharmanto, N. W. S. D. S. W. P. (2022). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGGUNA TRANS JAKARTA. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(11).
- Anggraini, Z. (2019). OPINI MASYARAKAT MENGENAI KEBUTUHAN SARANA TRANSPORTASI PUBLIK DI MUARA BUNGO PROVINSI JAMBI PUBLIC OPINION ABOUT THE NEEDS OF PUBLIC TRANSPORTATION IN MUARA BUNGO JAMBI PROVINCE. In *Jurnal Administrasi Negara* (Vol. 25, Issue 1).
- Azwar, S. A., Sahara, S., & Ginting, M. H. (2022). INTERMODAL CONNECTIVITY AT KAMPUNG RAMBUTAN BUS TERMINAL. *International Journal of Research - GRANTHAALAYAH*, 10(11). <https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v10.i11.2022.4839>
- Firmansyah, M., & Khasanah, I. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS PELAYANAN PERIFERAL MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA MINAT MEREFERENSIKAN (Studi Pada Bus Transjakarta Koridor I). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 5(4), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Fitriati Rachma. (n.d.). *Gagalkah TransJakarta? Kajian Kualitas Layanan pada Sistem Angkutan Cepat Massal TransJakarta*. 3(1), 75–98.
- Hadi, W., Rahmayanti, H., Sahara, S., Ladesi, V. K., Purnomo, A., Aulia, F., & Rokhyani, D. (2022). SOSIALISASI PEMAHAMAN BLINDSPOT PADA KENDARAAN DALAM RANGKA MENEKAN ANGKA KECELAKAAN LALU LINTAS BAGI GURU DAN SISWA SMP NEGERI 1 KARANG BAHAGIA, DESA KARANG BAHAGIA, KECAMATAN KARANG BAHAGIA, KABUPATEN BEKASI, PROVINSI JAWA BARAT. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat*. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/snppm>
- Kevin, S., Bisnis Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis Jalan Pulomas Selatan Kav, F., & Timur, J. (2022). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bus Metrotrans PT.Transjakarta Rute Pulogadung-Pondok Gede* (Vol. 8, Issue 4).
- Prayudyanto, M. N. (2021). INTERMODAL CONNECTIVITY AT KAMPUNG RAMBUTAN BUS TERMINAL. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 23(1), 55–71. <https://doi.org/10.25104/jptd.v23i1.1734>
- Rahayu, D. K., & Martini, S. (n.d.). PERAN MODA TRANSPORTASI DARAT DALAM MOBILITAS TENAGA KERJA. In *Agustus* (Vol. 22, Issue 2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26593/jtrans.v22i2.6061.109-116>

- SAHARA, S., & Delvia Yuliana. (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN SISTEM BOARDING PASS DI GATE KEBERANGKATAN TERMINAL TERPADU PULO GEBAN. *LOGISTIK*, 14(1), 44–56. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>
- Sahara, S., Ladesi, V. K., Hadi, W., & Verawati, K. (2021). Ramp check examination evaluation of public transport business. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1098(2), 022069. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1098/2/022069>
- Setiawan Ruslim, T., & Rahardjo, M. (2015). *PENGARUH ATRIBUT SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRANSJAKARTA*.
- Siti Sahara, & Sylvira Ananda Azwar. (2020). Pelatihan Keselamatan Berkendara Sepeda Motor Dalam Menekan Angka Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Siswa SMK di Kota Bekasi. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(3), 303–314. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v1i3.368>
- Sony, R., Wibowo, S., Weningtyas, W., & Rahma, S. (2018). *KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI PADA ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA* (Vol. 18, Issue 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.26593/jtrans.v18i1.2976.67-76>
- Sutandi, A. C. (2019). *PENTINGNYA TRANSPORTASI UMUM UNTUK KEPENTINGAN PUBLIK* 1. 12(1). https://www.google.com/search?q=sustainable+city+planning&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=2l_0UoiNJ4Pok
- Wahyuni, E. S. (2021). *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas pada Layanan Transportasi Publik*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=fQtSEAAAQBAJ>