BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

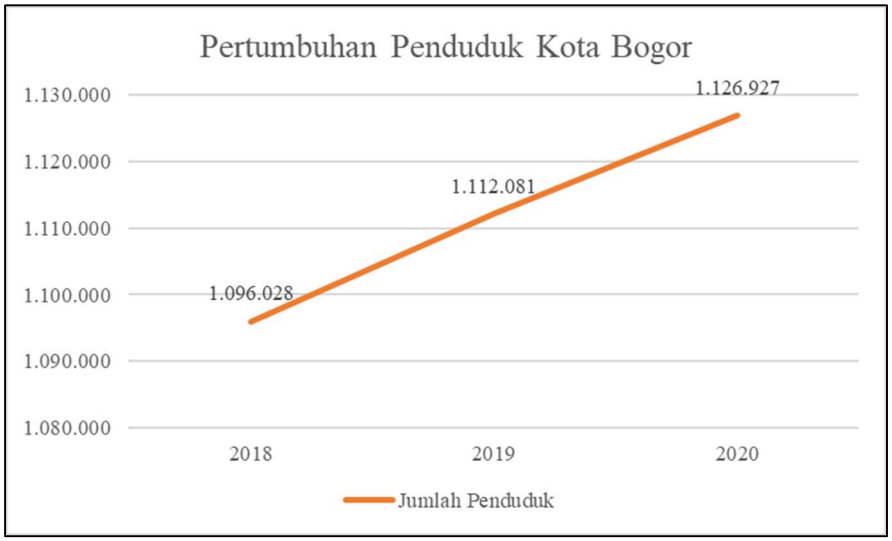
Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menegaskan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum. Angkutan umum, yang mana disebut Transportasi Umum adalah suatu kendaraan yang tidak dimiliki secara pribadi dan dimanfaatkan untuk melakukan proses perpindahan dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Transportasi umum dalam hal ini meliputi angkutan kota (angkot), bus, kereta api, pesawat terbang, kapal penumpang, dan sebagainya. Syafrizal (2021) menyebutkan bahwa pengembangan transportasi umum sebagai salah satu elemen esensial dalam perkembangan kehidupan kota masa kini.

Transportasi umum pada hakikatnya memegang peran krusial dalam mendukung aktivitas masyarakat di kawasan perkotaan. Keberadaan transportasi umum yang nyaman dan aman bertujuan untuk mendukung mobilitas harian masyarakat, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, serta menjadi solusi terhadap kemacetan yang kerap terjadi utamanya di kota-kota berkembang. Tetapi, pada kenyataannya masyarakat di kota-kota berkembang cenderung lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Pernyataan tersebut sejalan dengan argumen yang disampaikan oleh Siswoyo (dalam Silalahi, 2008:2) bahwa kota-kota berkembang umumnya menunjukkan tingkat pemakaian kendaraan pribadi yang

relatif lebih tinggi. Hal ini dikarenakan layanan transportasi umum yang tersedia masih belum memadai dan kurang memberikan kenyamanan bagi penumpangnya.

Populasi penduduk di sejumlah kota besar di Indonesia, termasuk Bogor, terus mengalami peningkatan. Kota Bogor, sebagai salah satu kota yang termasuk ke dalam Kawasan Strategi Nasional di Jabodetabek, juga mengalami tantangan yang serupa. Dengan bentang wilayah seluas 11.850 Ha, Bogor disebut juga sebagai wilayah penopang Ibukota Jakarta.

Grafik 1.1 Pertumbuhan Penduduk Kota Bogor Tahun 2018-2020



Sumber: Diolah Peneliti, Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat

Grafik di atas menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kota Bogor terus meningkat, dari 1.096.028 jiwa pada tahun 2018 menjadi 1.112.081 jiwa pada tahun 2019, dan mencapai 1.126.927 jiwa pada tahun 2020. Dalam kurun waktu tiga tahun, terdapat peningkatan sebesar 30.899 jiwa.

Pertumbuhan jumlah penduduk ini berbanding lurus dengan meningkatnya jumlah kendaraan pribadi, yang akhirnya menyebabkan kemacetan menjadi

masalah yang tidak kunjung terselesaikan. Oleh karena itu, peran transportasi umum menjadi semakin penting. Selain mempermudah mobilitas harian masyarakat, transportasi umum juga berperan dalam menurunkan penggunaan kendaraan pribadi dan secara tidak langsung membantu dalam upaya mengurangi kemacetan.

Tabel 1.1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Kota Bogor

Tahun	Jumlah Motor	Jumlah Mobil	Total Kendaraan Bermotor
2020	358.167	88.704	446.871
2021	359.716	90.003	449.719
2022	362.278	93.048	455.326
2023	362.278	93.048	455.326
2024	372.957	96.220	469.177

Sumber: Diolah Peneliti, Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat

Merujuk pada tabel di atas, terlihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Bogor hingga tahun 2024 mencapai 469.177 unit. Angka ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2020 yang tercatat sebanyak 446.871 unit. Peningkatan ini menunjukkan bahwa penggunaan kendaraan pribadi masih tinggi, sehingga turut memperburuk kondisi kemacetan di area perkotaan.

Melihat permasalahan kemacetan tersebut, Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) dan Pemerintah Kota Bogor berkolaborasi untuk menghadirkan Biskita (Bus Inovatif, Solusi Transportasi Perkotaan Terintegrasi dan Andal). Biskita Trans Pakuan Bogor merupakan layanan transportasi umum pertama di Jabodetabek yang menerima subsidi dengan skema *Buy The Service* (BTS). Pelaksanaan subsidi tersebut diatur melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Angkutan

Umum Perkotaan. Skema BTS memberikan subsidi terhadap biaya operasional penyelenggaraan angkutan, sehingga tarif angkutannya menjadi lebih murah karena telah disubsidi oleh pemerintah. Harapannya dengan ini, masyarakat menjadi lebih tertarik untuk memakai transportasi umum dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi.

Masyarakat Kota Bogor selama ini sangat mengandalkan moda transportasi umum berupa angkutan kota, yakni angkot. Namun, banyaknya jumlah angkot tidaklah mengatasi tuntutan masyarakat akan transportasi umum yang memadai, tetapi justru menimbulkan masalah baru, yaitu kemacetan. Sopir angkot yang kerap kali mengetem untuk mendapatkan penumpang di bahu jalan menyebabkan kemacetan. Oleh karena itu, Biskita Trans Pakuan Bogor hadir dengan menerapkan sistem konversi 3:1, di mana tiga unit angkot nantinya akan dialihkan menjadi satu unit bus. Ketentuan tersebut tertera pada Pasal 199 Ayat 2 Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 8 Tahun 2023.

Biskita Trans Pakuan, sebagai moda transportasi umum di Kota Bogor, menerapkan konsep yang menyerupai Transjakarta, di mana bus hanya melayani naik–turun penumpang di halte khusus atau *Bus Stop.* Namun, yang membedakan operasionalnya dengan Transjakarta yang ada di Jakarta adalah Trans Pakuan beroperasi tanpa jalur khusus. Dilansir dari Republika (2022), sejak peluncurannya pada November 2021 lalu, layanan Biskita Trans Pakuan Bogor terus mendapat sambutan positif dari masyarakat terhadap layanan Biskita. Hal ini ditandai dengan kenaikan jumlah penumpang yang begitu signifikan. Berdasarkan data dari Badan

Pengelola Transportasi Jabodetabek pada Januari hingga Desember tahun 2024, terdapat 3.287.829 penumpang Biskita Trans Pakuan Bogor.

Kegiatan operasional Biskita berlangsung setiap hari mulai pukul 05.00 s/d 21.00 WIB. Berbagai fasilitas disematkan dalam bus ini untuk menunjang kenyamanan para penumpangnya, diantaranya pendingin udara (AC), peralatan keamanan APAR, sabuk pengaman, pegangan tangan, *passenger counting system, GPS tracking,* dan *camera surveillance.* Kapasitas bus mencapai 35 orang, dengan 20 kursi duduk dan 15 ruang untuk penumpang berdiri. Untuk mempermudah penumpangnya dalam mengetahui posisi *real time* Biskita, penumpang juga dapat melihatnya melalui aplikasi Biskita Trans Pakuan.

Dari 6 koridor yang diproyeksikan di awal, hanya 4 koridor yang hingga saat ini beroperasi. Terdapat 4 koridor Biskita yang beroperasi diantaranya koridor 1 (Terminal Bubulak-Cidangiang), koridor 2 (Terminal Bubulak-Ciawi via Cidangiang), koridor 5 (Terminal Ciparigi-Stasiun Bogor), dan koridor 6 (Parung Banteng-Air Mancur Bogor). Koridor 3 (Terminal Bubulak-Sukasari/Lawang Gintung) dan koridor 4 (Ciawi-Pomad/Ciparigi) belum juga beroperasi hingga saat ini. Walaupun belum berjalan sesuai dengan yang diproyeksikan di awal, pengoperasian 49 unit Biskita pada empat koridor telah berkontribusi pada pengurangan 147 unit angkot yang sudah tidak layak beroperasional.

Tiga tahun sudah Biskita Trans Pakuan hadir sebagai solusi transportasi umum yang nyaman dan terjangkau bagi masyarakat Kota Bogor. Dengan biaya perjalanan yang hanya Rp 4.000, layanan ini menawarkan fasilitas yang bersih dan

nyaman, sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih menggunakan Biskita dibandingkan angkot. Meskipun kehadiran Biskita mendapat sambutan positif dari masyarakat, tetapi di sisi lain, juga menuai berbagai keluhan. Permasalahan utama yang kerap dikeluhkan ialah terbatasnya jumlah armada dan cakupan rute yang belum menjangkau seluruh wilayah Kota Bogor. Akibatnya, masih banyak masyarakat yang harus bergantung pada angkot atau kendaraan pribadi untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya. Keterbatasan ini pula yang menyebabkan layanan Biskita belum sepenuhnya mampu mengatasi kemacetan di Kota Bogor.

Permasalahan semakin kompleks ketika terhitung sejak 1 Januari 2025, layanan Biskita Trans Pakuan Bogor harus diberhentikan untuk sementara waktu akibat dihentikannya skema subsidi *Buy The Service* (BTS) oleh Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Keputusan ini memicu berbagai kritik dari masyarakat, terutama bagi mereka yang selama ini menjadikan Biskita sebagai moda transportasi harian. Tidak tersedianya alternatif transportasi yang memadai selama penghentian layanan ini semakin memperkuat keluhan masyarakat terkait peningkatan biaya perjalanan dan ketidaknyamanan dalam mobilitas sehari-hari.

Setelah tidak beroperasi selama kurang lebih empat bulan, Biskita Trans Pakuan Bogor resmi beroperasi kembali pada 8 April 2025 dengan dukungan pendanaan dari sumber Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bogor. Tarif yang diberlakukan tetap sama, yaitu Rp 4.000, dan saat ini telah tersedia metode pembayaran non-tunai melalui QRIS guna memberikan

kemudahan bagi penumpang. Langkah tersebut menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Bogor dalam menghadirkan layanan transportasi yang menjamin keamanan dan kenyamanan bagi pengguna.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan Biskita Trans Pakuan Bogor bukan hanya sekadar persoalan teknis transportasi umum, melainkan juga menyangkut kualitas pelayanan publik dan tata kelola penyelenggaraan transportasi umum. Keterbatasan armada dan rute, ketergantungan terhadap subsidi dari pemerintah pusat, serta penghentian sementara layanan Biskita mencerminkan adanya tantangan dalam keberlanjutan kebijakan dan kemampuan pemerintah daerah dalam memenuhi kewajiban dalam menyelenggarakan transportasi umum sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas layanan Biskita Trans Pakuan Bogor menjadi hal yang penting. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang dirasakan, yang pada akhirnya dapat menimbulkan rasa senang ataupun kecewa. Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita menjadi faktor krusial. Ketika masyarakat merasa puas, kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan tersebut secara berkala juga akan meningkat.

Melalui penelitian ini, diharapkan mampu menyajikan analisis yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita

Trans Pakuan dan juga faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan tersebut. Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dinilai berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan, dengan mengacu pada Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Kualitas Pelayanan tersebut terdiri dari persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak terkait dalam merumuskan upaya peningkatan kualitas layanan secara lebih efektif. Dengan demikian, Biskita diharapkan mampu menjadi pilihan transportasi yang lebih efisien untuk mengatasi kemacetan di Kota Bogor sekaligus memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor?
2. Apa faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi terhadap peningkatan literatur yang ada mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi umum. Hasil dari penelitian ini dapat menghadirkan perspektif baru terkait kepuasan pelanggan serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Dengan demikian, hasil dari temuan ini kedepannya juga dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi penyedia layanan transportasi umum lainnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbang kontribusi positif bagi pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi umum dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan dasar rujukan bagi pemerintah serta penyedia layanan

transportasi umum untuk menyusun strategi peningkatan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berperan sebagai dasar pembanding untuk melihat kesamaan maupun perbedaan dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dengan topik yang sama. Dalam bagian ini, peneliti bertujuan untuk menampilkan perbedaan, pembaruan, dan orisinalitas penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang relevan dengan fokus penelitian ini,

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan
Novando et al., Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan, 2024	Kuantitatif Asosiatif	Mengkaji dampak kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan menerapkan Teori Servqual serta indikator kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono.	Kualitas pelayanan terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusi sebesar 61,6%. Sementara itu sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar kualitas pelayanan.
Savitri et al., Kajian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan terhadap Kinerja Transpakuan Bogor, 2020	Kuantitatif	Menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan Halte dan Bus Trans Pakuan Bogor menggunakan metode *Customer*	Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pengguna antara layanan bus dan halte, di mana kepuasan terhadap layanan bus

Nama Peneliti, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan
		Satisfaction Index dan *Importance Satisfaction Index*	mencapai 51% (masuk dalam rentang 51%–65,99%), lebih tinggi dibandingkan dengan layanan halte yang hanya memperoleh 48% (termasuk dalam rentang 35%–50,99%).
Osli et al., Kinerja Pelayanan "BisKita" Trans Pakuan Bogor berdasarkan Persepsi Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Koridor 2 Rute Terminal Bubulak-Ciawi), 2022	Kuantitatif	Melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan Biskita Trans Pakuan Bogor melalui sudut pandang kepuasan masyarakat dengan menggunakan indikator SPM (Standar Pelayanan Minimum) dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 98 Tahun 2013.	Terdapat tiga variabel yang menunjukkan tingkat kepuasannya masih rendah, diantaranya kecepatan pengemudi yang belum sesuai standar pelayanan, jadwal pemberangkatan yang tidak tepat waktu, waktu tunggu di halte lebih dari 5 menit, serta kurang optimalnya penerapan protokol kesehatan di dalam Biskita. Sementara itu, beberapa variabel menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang

Nama Peneliti, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan
			tinggi, diantaranya rasa aman dari pelecehan seksual, tindakan kriminal (penculikan, pencopetan), rasa aman dan nyaman selama perjalanan, pengemudi yang tidak ugal-ugalan, serta kebersihan Biskita yang terjaga.
Piqri Rahmadan, Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan BRT Trans Semarang Tahun 2022	Kuantitatif Deskriptif	Meneliti terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan BRT Trans Semarang Tahun 2022 dengan menggunakan 9 indikator kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna sudah merasa cukup puas dengan pelayanan BRT Trans Semarang.
Fikri Haikal, Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Moda Transportasi Biskita Transpakuan Bogor dengan Metode *Importance Performance Analysis*, 2023	Kuantitatif	Meneliti tingkat kualitas pelayanan Biskita Trans Pakuan Bogor dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Philip Kotler	Secara keseluruhan tingkat kualitas pelayanan Biskita Trans Pakuan masih dalam tingkat yang rendah. Satu dimensi (*tangible)* mendapatkan predikat kualitas yang tinggi, dan lainnya

Nama Peneliti, Judul, Tahun	Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan
			mendapatkan predikat rendah (*emphaty, responsiveness, assurance, reliability*).
Darmawan Rizaldi et al., Peningkatan Loyalitas Pelanggan Pengguna Biskita Trans Pakuan Melalui Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga di Kota Bogor, 2024	Kuantitatif	Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan serta persepsi harga dengan loyalitas pelanggan melalui peran kepuasan konsumen	Kualitas pelayanan dan persepsi harga terbukti memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Penelitian terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap Biskita Trans Pakuan Bogor telah dilakukan sebelumnya. Namun, penelitian yang peneliti lakukan memiliki sejumlah perbedaan dibandingkan studi-studi terdahulu, di antaranya:

a. Lingkup waktu penelitian yang peneliti kaji berfokus pada tahun 2025, sedangkan dua penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2022. Adapun dua penelitian lain yang terkait kepuasan masyarakat, tetapi lebih menekankan pada analisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi besaran harga jasa terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, penelitian ini secara spesifik hanya memfokuskan pada analisis tingkat kepuasan masyarakat itu sendiri.

b. Penelitian ini berfokus pada Biskita Trans Pakuan Bogor, sedangkan penelitian analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi umum sebelumnya menggunakan BRT Trans Semarang sebagai objek penelitian.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan yang dalam hal ini dimaksud sebagai masyarakat, terbentuk atas perbandingan antara ekspektasi dan pengalaman dari hasil layanan yang dirasakan, yang dapat menimbulkan rasa senang ataupun kecewa. Kepuasan masyarakat memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan kepercayaan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan masyarakat. Pendapat ini sejalan dengan pendapat Harbani Pasolong (dalam Suandi 2019:16), yang mengungkapkan bahwa meningkatnya kualitas pemerintahan dan pelayanan publik akan mendorong tumbuhnya kepercayaan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu dalam keberhasilan suatu instansi pemerintah/perusahaan penyedia layanan. Karena masyarakat merupakan penerima layanan, dan sebuah layanan dapat dikatakan baik apabila memiliki kualitas yang memadai serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat akan suatu layanan, diperlukan suatu alat ukur atau penilaian yang mampu merepresentasikan tingkat kepuasan secara komprehensif terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Pengukuran tersebut disebut juga dengan Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 indikator yang dapat digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yaitu:

a. Persyaratan, yaitu persyaratan-persyaratan yang dipenuhi dalam memperoleh sebuah layanan, baik berupa persyaratan secara teknis ataupun administratif.
b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu alur penyelenggaraan layanan.
c. Waktu Penyelesaian, yakni rentang waktu yang dibutuhkan dalam sebuah penyelenggaraan layanan.
d. Biaya/Tarif, yaitu sejumlah nilai yang harus dibayarkan untuk memperoleh sebuah layanan.
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yakni bentuk layanan yang disediakan dan diterima harus selaras dengan spesifikasi produk atau ketentuan yang telah ditentukan.
f. Kompetensi Pelaksana, yakni keahlian atau kompetensi yang dimiliki oleh penyedia layanan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.
g. Perilaku Pelaksana, yakni sikap dari penyedia layanan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.
h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, yaitu prosedur serta tindak lanjut yang dilakukan dalam menanggapi keluhan, usulan, atau masukan dari masyarakat.

i. Sarana dan Prasarana, yaitu segala hal yang digunakan sebagai sarana atau alat dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.

1.6.2 Pelayanan Publik

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, penyedia layanan melakukan serangkaian upaya yang dikenal sebagai pelayanan publik. Sinambela (dalam Sawir 2020:83) mengungkapkan bahwa pada dasarnya manusia akan selalu membutuhkan pelayanan, bahkan dalam kehidupan sehari-hari pun kebutuhan akan pelayanan selalu hadir. Dalam konsep pelayanan publik, terdapat dua aktor utama, yaitu pihak penyedia layanan publik dan juga pihak penerima layanan publik. Penyedia layanan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, baik sektor pemerintahan maupun swasta. Sementara itu, pihak penerima layanan merupakan individu maupun kelompok masyarakat yang menerima manfaat dari layanan tersebut.

Di Indonesia, pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dalam Undang-Undang tersebut, pelayanan publik dimaknai sebagai "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Berdasarkan isi undang-undang tersebut, negara mempunyai kewajiban untuk menyediakan pelayanan bagi masyarakat dan ikut serta menjamin terpenuhinya hak serta kebutuhan dasar setiap warga melalui layanan publik yang diselenggarakan sesuai prinsip-prinsip

yang berlaku. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa asas-asas pelayanan publik diantaranya adalah:

a. Kepentingan Umum, artinya pelayanan publik harus mengedepankan kepentingan umum di atas kepentingan kelompok/golongan.
b. Kepastian Hukum, artinya terdapat jaminan atau kepastian hak dan kewajiban yang jelas bagi semua pihak.
c. Kesamaan Hak, artinya layanan diselenggarakan tanpa diskriminasi atas dasar suku, agama, ras, gender, atau status sosial.
d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, artinya terdapat keseimbangan antara hak yang diterima dan kewajiban yang dilaksanakan oleh kedua pihak, baik oleh penyedia maupun penerima layanan.
e. Keprofesionalan, artinya petugas layanan wajib memiliki kompetensi sesuai dengan tanggung jawabnya.
f. Partisipatif, artinya pelayanan disusun dengan mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
g. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif, artinya setiap penerima layanan mendapatkan perlakuan yang adil dan setara tanpa diskriminasi.
h. Keterbukaan, artinya informasi layanan harus terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
i. Akuntabilitas, artinya setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai aturan yang berlaku.

j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan, artinya pemberian kemudahan akses bagi kelompok rentan untuk menjamin keadilan.
k. Ketepatan waktu, artinya penyelenggaraan pelayanan harus tepat waktu.
l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, artinya pelayanan publik harus diberikan secara cepat, mudah diakses, serta terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

1.6.3 Transportasi Umum

Warpani (dalam Tunjungsari et al., 2019:4) mendefinisikan transportasi umum sebagai penyedia jasa angkutan penumpang dengan operasional melalui skema berbayar atau sewa. Dalam menyelenggarakan transportasi umum, hendaknya terdapat tiga aktor utama, yakni operator berperan sebagai penyedia layanan, masyarakat bertindak sebagai pengguna dari layanan, dan pemerintah berfungsi sebagai penghubung antara operator angkutan dan masyarakat.

Menurut Tamin (1997:7) mengemukakan bahwa transportasi umum memegang dua fungsi utama, yaitu menjadi sarana yang mengarahkan pembangunan kota serta menjadi fasilitas pendukung mobilitas manusia dan barang yang timbul dari beragam aktivitas di wilayah perkotaan. Fungsi pertama sering dimanfaatkan oleh perencana wilayah dalam rangka mempercepat pengembangan suatu kawasan. Ketersediaan moda transportasi umum yang relevan akan memperkuat aksesibilitas suatu wilayah, sehingga mendorong aktivitas ekonomi masyarakat di area tersebut. Fungsi ini sekaligus

mencerminkan peran kedua transportasi umum, yaitu sebagai sarana yang memfasilitasi pergerakan orang dan barang.

Tamin (1997:5) juga mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang mengikat antara transportasi dan ekonomi. Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi, tingkat mobilitas masyarakat juga cenderung meningkat. Hal ini dapat dianggap positif karena menunjukkan bahwa transportasi berperan dalam mendukung aktivitas perekonomian. Namun, apabila peningkatan intensitas kegiatan ekonomi tidak diiringi dengan penyediaan transportasi yang memadai, hal ini dapat menimbulkan masalah seperti kemacetan lalu lintas. Berdasarkan medium yang digunakan dalam melakukan pergerakan ataupun perpindahan, transportasi umum dibagi menjadi tiga jenis, diantaranya sebagai berikut:

a. Transportasi Darat

   Sebagaimana penyebutannya, jenis transportasi ini bergerak di wilayah darat dengan menggunakan jalan raya atau rel sebagai tempat untuk melakukan perpindahan. Jenis transportasi ini merupakan moda yang paling umum digunakan oleh masyarakat dalam aktivitas mobilitas harian. Contoh transportasi darat yang sering kita jumpai yaitu angkot, bus, dan kereta api.

b. Transportasi Laut

   Transportasi jenis ini bergerak di lautan, seperti contohnya kapal feri. Biasanya jenis transportasi ini digunakan untuk keperluan perdagangan, karena mampu mengangkut barang dalam volume besar dengan biaya yang

cenderung lebih murah dibandingkan dengan transportasi udara. Selain itu, masyarakat juga kerap menggunakan moda transportasi ini untuk tujuan rekreasi.

c. Transportasi Udara

Transportasi udara diketahui sebagai moda transportasi tercepat dan paling efisien sebagai peruntukan jarak tempuh yang relatif jauh. Pesawat terbang merupakan salah satu contoh dari transportasi jenis udara.

1.7 Definisi Konsep

1.7.1 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat diuraikan sebagai ungkapan perasaan dari penerima layanan setelah menerima layanan, perasaan yang dimaksud dapat berupa perasaan senang ataupun perasaan kecewa. Kepuasan masyarakat menjadi suatu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan publik, karena ketika masyarakat puas akan sebuah pelayanan, mereka cenderung akan kembali menggunakan layanan tersebut. Peneliti dalam penelitian ini ingin melihat kepuasan masyarakat akan layanan Biskita Trans Pakuan Bogor. Untuk itu peneliti menggunakan 9 indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, diantaranya yaitu "persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan sarana dan prasarana".

1.7.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh penyedia layanan, baik dari sektor pemerintah maupun swasta, guna menyedikan hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang maupun jasa. Dalam pelaksanaannya, terdapat dua pihak utama yang terlibat, yaitu penyedia layanan yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan, serta penerima layanan yang memperoleh manfaat dari pelayanan tersebut.

Salah satu wujud layanan umum pada sektor transportasi adalah Biskita Trans Pakuan Bogor, yang diselenggarakan oleh Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Kementerian Perhubungan serta Pemerintah Kota Bogor. Dalam hal ini, BPTJ dan Pemerintah Kota Bogor bertindak sebagai penyedia layanan, sedangkan masyarakat menjadi penerima manfaat dari keberadaan layanan Biskita.

Terdapat prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus dipenuhi untuk menjadi standar supaya layanan Biskita dapat disebut pelayanan yang berkualitas, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu “Prinsip-prinsip tersebut mencakup asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesetaraan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif, transparansi, akuntabilitas, pemberian fasilitas bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau”.

1.7.3 Transportasi Umum

Transportasi umum pada intinya adalah kendaraan umum yang digunakan sebagai alat perpindahan dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Berdasarkan pada medium yang digunakan dalam melakukan perpindahan, transportasi umum diklasifikasikan menjadi tiga macam, yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Biskita Trans Pakuan Bogor (Bus Inovatif, Solusi Transportasi Perkotaan Terintegrasi dan Andal) menggunakan jalan raya sebagai media perpindahannya, sehingga dapat dikategorikan sebagai salah satu contoh dari jenis transportasi darat.

1.8 Definisi Operasional

Tabel 1.3 Operasionalisasi Konsep Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Biskita Trans Pakuan Bogor Tahun 2025

Konsep	Indikator
1) Kepuasan Masyarakat	9 Indikator Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 a. Persyaratan Kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi oleh penumpang Biskita b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Kemudahan alur penyelenggaraan layanan Biskita c. Waktu Pelayanan Biskita datang tepat waktu sesuai jadwal d. Biaya/Tarif Keterjangkauan penumpang Biskita sebagai penerima layanan terhadap besarnya biaya layanan

Konsep	Indikator
	e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pelayanan yang diberikan dan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan f. Kompetensi Pelaksana Petugas dan Pengemudi Biskita memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya g. Perilaku Pelaksana Petugas dan Pengemudi Biskita bersikap sopan dan ramah terhadap penumpang Biskita h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Biskita memiliki tata cara penanganan dan pengaduan yang jelas terkait penyelenggaraan layanan i. Sarana dan Prasarana Biskita memiliki alat yang dipakai dalam mencapai tujuan pelayanan transportasi tersebut
2) Pelayanan Publik	Asas-Asas Pelayanan Publik a. Kepentingan Umum Biskita sebagai layanan transportasi publik/umum harus mendahulukan kepentingan umum di atas kepentingan kelompok b. Kepastian Hukum Biskita menjamin hak dalam penyelenggaraan layanan c. Kesamaan Hak Pengemudi Biskita tidak membedakan penerima layanan berdasarkan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelaksanaan hak dan kewajiban harus seimbang, baik oleh Biskita maupun penumpang Biskita e. Keprofesionalan Pengemudi Biskita memiliki keahlian yang sesuai dengan tugasnya

Konsep	Indikator
	f. Partisipatif Biskita memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat g. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif Setiap penumpang biskita mendapatkan perlakuan yang sama h. Keterbukaan Penumpang Biskita dapat mengakses informasi layanan Biskita dengan mudah i. Akuntabilitas Proses penyelenggaraan Biskita harus dapat dipertanggungjawabkan j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan Biskita menyediakan fasilitas khusus bagi kelompok rentan k. Ketepatan Waktu Biskita datang tepat waktu l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan Pelayanan Biskita dilakukan dengan cepat, mudah, dan dapat dijangkau oleh seluruh penumpang layanan
3) Transportasi Umum	Jenis Transportasi Umum a. Transportasi Darat - Bergerak di darat - Menggunakan jalan raya atau rel b. Transportasi Laut - Bergerak di laut c. Transportasi Udara - Bergerak di udara - Moda transportasi tercepat dan paling efektif

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

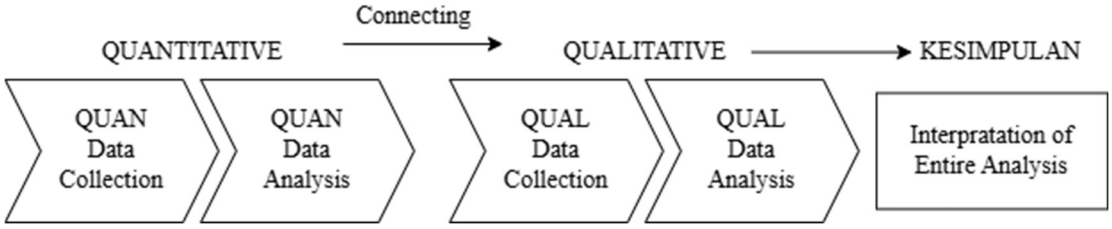
1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi (*mixed methods*). Menurut Creswell (dalam Sugiyono, 2023: 22), metode ini merupakan pendekatan yang mengkombinasikan penggunaan metode kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan ini diterapkan supaya data yang diperoleh lebih valid, reliabel, dan menyeluruh, terutama ketika pendekatan tunggal saja tidak mampu menguraikan gambaran hasil penelitian dengan mencakup seluruh aspek.

Dalam penelitian ini digunakan model *sequential explanatory* (urutan pembuktian). Model ini dimulai dengan proses pengumpulan dan analisis data kuantitatif, kemudian diteruskan dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap selanjutnya. Tujuannya adalah untuk mengemukakan penjelasan yang lebih komprehensif serta memperkuat hasil temuan kuantitatif melalui pendekatan kualitatif. Model penelitian *sequential explanatory* ditunjukkan pada gambar sebagai berikut:

Grafik 1.2 Proses Penelitian dalam Model Sequential Explanatory



Sumber: Diolah Peneliti, Sugiyono (2023)

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013: 80), populasi adalah sekumpulan objek atau subjek yang terdapat di satu wilayah generalisasi serta memiliki karakteristik spesifik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk pengamatan dan analisis dalam rangka memperoleh kesimpulan. Populasi yang dikaji dalam penelitian ini melibatkan semua penumpang layanan Biskita Trans Pakuan Bogor. Berdasarkan data dari Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek pada Januari hingga Desember tahun 2024, terdapat 3.287.829 penumpang Biskita Trans Pakuan Bogor.

1.9.2.2 Sampel

Sampel merupakan representasi dari keseluruhan populasi yang diteliti. Sebagaimana ungkapan Sugiyono (2013: 81) ketika peneliti tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh elemen yang ada karena volume populasi yang terlalu besar, maka dibutuhkan pengambilan sampel sebagai perwakilan dari populasi tersebut.

Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel dihitung menggunakan Rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = *margin of error*

Dengan N = 3.287.829, e = 10% atau 0,1, maka perhitungannya adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3.287.829}{1 + 3.287.829\ (0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{3.287.829}{1 + 3.287.829\ (0{,}01)}$$

$$n = \frac{3.287.829}{1 + 32.878{,}29}$$

$$= \frac{3.287.829}{32.879{,}29}$$

$$= 99{,}99$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dari populasi penumpang layanan Biskita Trans Pakuan Bogor pada tahun 2024 yang berjumlah 3.287.829 penumpang, diperoleh jumlah sampel sekitar 99,99 atau 100 orang dengan *margin of error* sebesar 10%.

1.9.3 Subjek Penelitian

Menurut Kumara (2018:5), subjek penelitian merupakan individu atau pihak yang memiliki pengetahuan mengenai variabel yang sedang diteliti. Selanjutnya, pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling.* Sugiyono (2013:2018) menjelaskan bahwasanya *Purposive Sampling*

adalah metode pengambilan sampel dari sumber data yang tersedia berdasarkan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut mengacu pada pihak yang dianggap paling memahami dan memiliki informasi sesuai dengan topik penelitian. Sehubungan dengan itu, pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja karena dianggap kompeten dalam memahami isu yang dikaji. Informan yang dimaksud antara lain mencakup:

1. Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bogor
2. Lima Penumpang Biskita Trans Pakuan Bogor

1.9.4 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam studi ini, peneliti menerapkan metode *non probability sampling*. Berdasarkan Sugiyono (2010:218), *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang mana setiap elemen dalam populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Teknik ini mencakup *Purposive Sampling, Accidental Sampling, Saturation Sampling, Snowball Sampling,* dan *Quota Sampling*. Pada penelitian ini, peneliti memilih teknik *accidental sampling*, yang mana melibatkan pemilihan sampel berdasarkan faktor spontanitas. Teknik tersebut dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengambil siapa pun yang secara tidak sengaja ditemui di halte Biskita atau di dalam Biskita, asalkan mereka pernah atau sedang menggunakan Biskita, sebagai subjek penelitian. Oleh karena itu, teknik *accidental sampling* dinilai efektif untuk memperoleh data yang komprehensif dalam mengukur besaran tingkat kepuasan masyarakat.

1.9.5 Jenis dan Sumber Data

1.9.5.1 Jenis Data

Pada penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dan kualitatif. Teguh (2014) menjelaskan bahwa data kuantitatif merupakan data yang dipaparkan dalam bentuk angka numerik, yang bisa didapatkan langsung dari sumber atau melalui pengukuran menggunakan teknik statistik tertentu. Sementara itu, menurut Sugiyono (2010), data kualitatif merupakan informasi yang disajikan dalam bentuk narasi kata-kata atau visual, sehingga tidak berorientasi pada data angka.

1.9.5.2 Sumber Data

a. Data Primer, data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utama tanpa melalui perantara, yaitu melalui penyebaran kuesioner kepada responden sebagai subjek penelitian, wawancara kepada subjek penelitian, dan observasi terhadap objek penelitian. Data ini dimanfaatkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor.
b. Data Sekunder, data yang didapatkan melalui perantara atau tidak langsung. Data ini didapatkan dari penelitian terdahulu yang telah diteliti oleh peneliti lain terkait dengan topik yang serupa, contohnya seperti buku, jurnal, dan lain sebagainya.

1.9.6 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2013), skala pengukuran merupakan acuan yang berfungsi dalam penetapan rentang nilai pada alat ukur, sehingga alat tersebut dapat menghasilkan data kuantitatif. Pengukuran adalah pemberian angka numerik pada suatu variabel atau objek dengan tujuan untuk menunjukkan kualitas dari variabel atau objek tersebut. Untuk memperoleh data kuantitatif yang akurat, dibutuhkan penggunaan skala pengukuran yang tepat.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert. Skala likert ialah skala psikometrik yang paling sering dipakai dalam survei kuesioner untuk mengevaluasi sikap, opini, dan persepsi individu atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert, variabel penelitian dijabarkan ke dalam beberapa indikator yang kemudian digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kuesioner. Jawaban yang disediakan dari setiap kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari : 1) Sangat Tidak Setuju yang diberi skor 1; 2) Tidak Setuju yang diberi skor 2; 3) Setuju yang diberi skor 3; 4) Sangat Setuju yang diberi skor 4. Pemberian skor ini bertujuan untuk memudahkan peneliti pada saat menganalisis data.

1.9.7 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menerapkan beberapa teknik pengumpulan data yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data menggunakan beberapa pernyataan tertulis dan pertanyaan yang ditujukan kepada responden (Sugiyono, 2013: 142). Pemilihan teknik ini dikarenakan banyaknya jumlah sampel yang diperlukan serta tersebar di cakupan wilayah yang luas.

Teknik ini dijadikan pilihan karena jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri atas banyak unit dan tersebar berbagai di wilayah yang luas. Kuesioner disebarkan secara *online* melalui platform Google Form kepada sampel yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu penumpang layanan Biskita Trans Pakuan Bogor. Adapun kuesioner tersebut mencakup pertanyaan maupun pernyataan yang relevan guna memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor.

2. Wawancara

Wawancara dilaksanakan dengan mekanisme tanya jawab antara peneliti dan narasumber untuk memperoleh informasi yang mendalam. Menurut Creswell (dalam Daruhadi & Sopiati, 2024:5426), wawancara bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman, opini, serta persepsi individu terkait fenomena yang diteliti. Pada penelitian ini, proses wawancara dilakukan kepada Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bogor dan lima penumpang Biskita Trans Pakuan Bogor. Teknik ini dipakai untuk pelengkap kuesioner, guna mendapatkan data yang lebih dalam terkait

faktor-faktor yang berperan dalam memberikan pengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita.

3. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan suatu objek penelitian secara langsung menggunakan seluruh panca indra (Prawiyogi et al., 2021). Teknik observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai layanan Biskita Trans Pakuan Bogor. Pengamatan dilakukan secara langsung terhadap kondisi halte Biskita serta fasilitas yang terdapat di dalam armada bus. Aspek-aspek yang diamati meliputi kondisi fisik halte, seperti kebersihan, kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan ketersediaan informasi terkait rute Biskita. Selain itu peneliti juga mengamati kondisi fasilitas dalam bus, termasuk penyediaan kursi bagi penumpang prioritas, kelengkapan alat keselamatan, pendingin udara, serta kebersihan bus. Melalui observasi ini, peneliti memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai bagaimana layanan Biskita digunakan dan dirasakan oleh penumpang.

1.9.8 Teknik Analisis

Setelah data terkumpul, yang dilakukan selanjutnya ialah analisis data. Menurut Sugiyono (2013: 147), analisis data mencakup beberapa proses, yaitu pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, penyusunan tabulasi data, menyajikan data tiap variabel, melakukan analisis perhitungan

guna menjawab rumusan masalah, serta untuk menguji hipotesis bila penelitian menyertakan hipotesis.

1.9.8.1 Analisis Data Kuantitatif

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif ialah teknik statistik yang ditujukan untuk menguraikan atau memvisualisasikan data yang sudah didapatkan, tanpa menarik kesimpulan umum atau melakukan generalisasi. Data hasil penelitian kemudian disajikan melalui tabel distribusi frekuensi. Dengan pendekatan ini, dapat terlihat pola atau kecenderungan dari temuan penelitian terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor, apakah berada dalam kategori rendah, sedang, atau tinggi.

1.9.8.2 Analisis Data Kualitatif

Miles dan Huberman (dalam Sinaga, 2023: 54) menjelaskan bahwa dalam proses analisis data terdapat tiga tahapan utama, antara lain:

1. Reduksi Data

   Reduksi data merupakan proses memfokuskan dan menyederhanakan data yang dinilai relevan, terutama ketika jumlah data yang dikumpulkan dari lapangan terlalu banyak. Tujuannya adalah untuk mempermudah peneliti dalam memilah informasi penting yang mendukung penelitian. Proses ini juga membantu dalam pengumpulan data lanjutan serta memperjelas arah temuan penelitian.

2. Penyajian Data

   Data yang telah direduksi sebelumnya, lalu disajikan dalam berbagai bentuk supaya mudah dipahami, seperti narasi, grafik, dan tabel. Tujuannya adalah peneliti sekaligus pembaca dapat memahami hasil penelitian dengan lebih baik dan merumuskan langkah selanjutnya berdasarkan hasil penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

   Kesimpulan awal yang bersifat sementara dan dapat diubah jika tidak didukung dengan data yang memadai. Namun, apabila setelah melakukan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data terdapat bukti yang mendukung, maka kesimpulan awal tersebut dapat dianggap valid.

1.10 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, terdapat sejumlah keterbatasan yang sebaiknya menjadi pertimbangan bagi peneliti berikutnya agar penelitian sejenis dapat ditingkatkan. Salah satunya terkait dengan teknik pengambilan sampel. Pada penelitian ini, peneliti hanya berhasil menerapkan *accidental sampling* kepada lima penumpang Biskita yang menjadi subjek wawancara penelitian. Sementara itu, 100 responden lainnya yang mengisi kuesioner melalui Google Form diperoleh menggunakan *Voluntary Sampling.* Metode ini merupakan metode

pengambilan sampel berdasarkan kerelaan subjek untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Idealnya, seluruh responden seharusnya memang diperoleh menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling,* tetapi karena kondisi lapangan yang tidak memungkinkan, seperti penumpang Biskita yang sedang terburu-buru baik ketika sedang berada di Biskita ataupun saat di halte Biskita, sehingga tidak memungkinkan bagi peneliti untuk meminta 100 responden penumpang Biskita untuk mengisi kuesioner secara langsung. Oleh karena itu, *accidental sampling* hanya dapat diterapkan pada lima informan wawancara, sedangkan teknik penarikan sampel dengan 100 responden harus menggunakan teknik *non probability sampling* berupa *voluntary sampling,* dengan kriteria utama bahwa responden pernah menggunakan layanan Biskita Trans Pakuan Bogor.