

DAFTAR PUSTAKA

- Adulla, S. (2022). Understanding the Concentric Zone Model. *Urban Design Lab*. Diakses pada 15 Januari 2025. https://urbandesignlab.in/understanding-the-concentric-zone-model/?srsltid=AfmBOoqtxWsJWMTZnnGJ2JZluUGIyba0vDAOdhGeI2BYXLoXxrWXGe_3.
- Alfarizi, M. K. (2023). Bus Trans Pakuan Tak Lagi Gratis untuk Pelajar, Lansia, dan Disabilitas, Tarifnya Rp 2.000. *Tempo*. Diakses pada 21 Januari 2025. <https://www.tempo.co/ekonomi/bus-trans-pakuan-tak-lagi-gratis-untuk-pelajar-lansia-dan-disabilitas-tarifnya-rp-2-000-142001>.
- Ajzen, I. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Anton, E. E. (2023). Persepsi Kualitas Layanan Bus Rapid Transit di Kota Makassar: Perspektif Gender dalam Konteks Transportasi Umum. *Journal of Applied Civil and Environmental Engineering*, 3(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31963/jacee.v3i1.4218>
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Hasil Survei Komuter Jabodetabek 2023*. <https://www.bps.go.id>
- Badan Pusat Statistik Kota Bogor. (2024). *Statistik Daerah Kota Bogor 2024*. <https://bogorkota.bps.go.id>.
- Bappeda Kota Bogor. (2022). *Buletin Pembangunan Daerah*. <https://bapperida.kotabogor.go.id>.
- Bappeda Kota Bogor, & Fakultas Teknik Universitas Pakuan. (2023). *Kajian Pembangunan dan Pengembangan Wilayah Kota Bogor dari Aspek Ekonomi Sosial dan Budaya 2022*. <https://bapperida.kotabogor.go.id>.
- Bempah, R. T., & Arbi, I. A. (2022). Biskita Trans Pakuan Kota Bogor Dapat Penghargaan Sebagai Transportasi Publik Ramah Anak. . *Kompas*. Diakses pada 21 Januari 2025. <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/09/02/18494541/biskita-trans-pakuan-kota-bogor-dapat-penghargaan-sebagai-transportasi>

- Biro Komunikasi dan Informasi Publik. (2024). *Kemenhub Komitmen Hadirkan Layanan Transportasi Publik yang Terjangkau*. <https://www.dephub.go.id>.
- Currie, G. (2010). The Demand Performance of Bus Rapid Transit. *Journal of Public Transportation*, 13(2), 41-57.
- Deng, T., & Nelson, J. D. (2011). Recent Developments In Bus Rapid Transit. *Transport Reviews*, 31(1), 69-96.
- Diskominfostandi Kota Bogor. (2017). *Executive Summary Masterplan Smart City Kota Bogor 2017-2021*. <https://bapperinda.kotabogor.go.id>.
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2012). Performance Indicators For An Objective Measure of Public Transport Service Quality. *European Transport*, 51(51):4-4.
- Fitrah, M., & Luthfiah. (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus* (Ruslan & Moch. M. Effendi, Eds.; Pertama). Kabupaten Sukabumi: CV Jejak.
- Gatersleben, B., & Uzzell, D. (2007). Affective appraisals of the daily commute. *Environment and Behavior*, 39(3), 416-431.
- Gogola, M. (2013). Efficient Transport System In Urban Environment. *Transport and Communications*, 1(2), 1–5. <https://doi.org/10.26552/tac.c.2013.2.1>
- Handayani, M., & Aprian, D. (2025). Pengelolaan Layanan Biskita Trans Pakuan Beralih ke Pemerintah Kota Bogor. *VOI*. Diakses pada 16 Januari 2015. <https://voi.id/ekonomi/451237/pengelolaan-layanan-biskita-trans-pakuan-beralih-ke-pemerintah-kota-bogor>.
- Haryanti, T. (2021). Hore! BISKITA Trans Pakuan Meluncur di Kota Bogor, Walikota: Mari Mulai Kebiasaan Baru Gunakan Bus Nyaman dan Berteknologi. *POSKOTA*. Diakses pada 18 April 2024. <https://poskota.co.id/2021/11/02/hore-biskita-trans-pakuan-meluncur-di-kota-bogor-walikota-mari-mulai-kebiasaan-baru-gunakan-bus-nyaman-dan-berteknologi>.
- John Elster. (1983). *Sour Grapes: Studies in the Subversion of Rationality*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Karim, A. dkk. (2023). *Manajemen Transportasi* (I. P. Kusuma, Ed.). Batam: Penerbit Yayasan Cendikia Mulai Mandiri.
- Kaulika, S. (2024). Peran Pemerintah Daerah Kota Bogor Dalam Pelaksanaan Urusan Pemerintah Di Bidang Lalu Lintas dan Transportasi. *Jurnal Reformasi Hukum Trisakti*, 6, 1418–1431. <https://doi.org/10.25105/refor.v6i4.21532>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, & Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2020). *Teman Bus Program Buy The System (BTS)*. <https://dephub.go.id>.
- Kepolisian Republik Indonesia. Surat Izin Mengemudi (SIM). <https://polri.go.id>.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* (F. Annisya & Sukarno, Eds.). Kota Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Litman, T. (2013). *Transportation Affordability: Evaluation and Improvement Strategies*. Victoria Transport Policy Institute.
- McFadden, D. (1974). Conditional Logit Analysis of Qualitative Choice Behavior. *Frontiers in Econometrics*, 105-142.
- Oborne, D.J. (1978). The Ergonomics of Passenger Comfort. *Applied Ergonomics*, 9.3, 131-136.
- Oswaldo, I. G. (2024). BPTJ Kemenhub Alihkan Operasional BisKita Trans Pakuan ke Pemkot Bogor. *Detik*. Diakses 16 Januari 2025. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-7629289/bptj-kemenhub-alihkan-operasional-biskita-trans-pakuan-ke-pemkot-bogor>.
- Paresa, J., Akbar, M., & Hayon, M. K. K. (2021). Analisis Pemilihan Kriteria Penggunaan Transportasi Umum. *Musamus Journal of Civil Engineering*, 4(1), 45–50.
- Pemerintah Kota Bogor. (2021). Letak Geografis. *Pemerintah Kota Bogor*. <https://kotabogor.go.id>.
- Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 10 Tahun 2019 tentang *Perubahan Atas Atas Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 3 Tahun 2013 Tentang*

Penyelenggaraan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.
<https://jdih.kotabogor.go.id>.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2023 tentang *Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil Atas Layanan Angkutan Perkotaan Dengan Skema Pembelian Layanan (Buy The Service) Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan.*
<https://jdih.kemenkeu.go.id>.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 2 Tahun 2022 tentang *Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 9 Tahun 2020 Tentang Pemeberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan.* jdih.dephub.go.id

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang *Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Kementerian Perhubungan.* jdih.dephub.go.id

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 44 Tahun 2019 tentang *Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 46 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.* jdih.dephub.go.id

Publikasi BPTD II Kalimantan Selatan. (2024). *Monitoring (Ramp Chek) Angkutan Bus Pariwisata di Kawasan Ziarah Datu Kalampayan. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.* <https://hubdat.dephub.go.id/id/>.

Peter Newman & Jeffrey Kenworthy. (1999). *Sustainability and Cities: Overcoming Automobile Dependence.* Washington, D.C.: Island Press.

Pratiwi, P. W., Sundaya, Y. Y., & Mafruhah, A. Y. (2019). Analisis Peluang Pilihan Jenis Transportasi Umum Pada Masyarakat Kota Bandung. *Prosiding Ilmu Ekonomi*, 5(1).

Prihantika, I., Puspawati, A. A., Sutiyoso, B. U., & Fatharani, F. (2021). Perspektif Ramah Anak, Perempuan, Kelompok Berkebutuhan Khusus Dan Lansia Pada Pelayanan Transportasi Publik Di Kota Bandar Lampung. *Wacana Publik*, 15(02), 49–58. <https://doi.org/10.37295/wp.v15i2.118>

- Purnandika, R. A., Septiana, H., (2024). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Transportasi Umum Di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(2), 25-32.
- Redman, L., Friman, M., Gärling, T., & Hartig, T. (2013). Quality Attributes of Public Transport That Attract Car Users. *Transport Policy*, 25, 119-127.
- Sari, J. P. I., & Ferdian, A. (2025). Bus Uncal Jadi Angkutan Pengganti Biskita Trans Pakuan. *Kompas*. Diakses pada 14 Januari 2025. <https://otomotif.kompas.com/read/2025/01/08/152100915/bus-uncal-jadi-angkutan-pengganti-biskita-trans-pakuan>.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Kota Bandung : Alfabeta, CV.
- Supriyadi, D., Manggabarani, A. S., & Nastiti, H. (2020). Analisis Kepuasan Penggunaan Jasa Transportasi Umum JAK LINGKO di Jakarta Selatan. *Prosiding BIEMA*, 1089–1102.
- Syafira, D., & Hartanto, S. (2021). Pilihan Rasional Masyarakat Surabaya Dalam Menggunakan Suroboyo Bus. *Paradigma*, 9(1).
- Tanpa Nama. (n.d.-a). Bus Stops and Shelters. *PPIAF*. Retrieved January 21, 2025, from [https://www.ppiaf.org/sites/ppiaf.org/files/documents/toolkits/UrbanBusToolkit/assets/3/3.1/35\(vii\)c.html](https://www.ppiaf.org/sites/ppiaf.org/files/documents/toolkits/UrbanBusToolkit/assets/3/3.1/35(vii)c.html).
- Tanpa Nama. (n.d.-b). Fare System. Institute for Transportation Development Policy. Retrieved January 21, 2025, from <https://brtguide.itdp.org/branch/master/guide/fare-systems>.
- Tanpa Nama. (n.d.-c). Surat Izin Mengemudi (SIM). Kepolisian Republik Indonesia. Retrieved January 16, 2025, from <https://polri.go.id/sim>
- Taufik. (2022). Ratusan Pramudi Biskita Transpakuan Ikuti Training Kampanye Keselamatan Bus. *Ceklissatu*. <https://ceklissatu.com/cek-bogor/ratusan-pramudi-biskita-transpakuan-ikuti-training-kampanye-keselamatan-bus>.
- Urry, J. (2007). *Mobilities*. London: Polity Press.
- Verma, A., & Ramanayya, T. V. (2015). *Public Transport Planning and Management in Developing Countries*. CRC Press.

- Yusuf, A. Muri (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Keempat). Jakarta: Kencana
- Zakaria, S., & Fitrat, I. (2023). Sejak Biskita Transpakuan Bogor Berbayar, Penumpang Disebut Turun 50 Persen. *Rejabar*. Diakses pada 16 Januari 2025. <https://rejabar.republika.co.id/berita/rwp2go432/sejak-biskita-transpakuan-bogor-berbayar-penumpang-disebut-turun-50-persen>
- Zohra, E., Suyono, Rudi S., Kadarini, N. (2018). Analisis Ability To Pay (ATP) dan Willingness To Pay (WTP) untuk Penentuan Tarif Pada Perencanaan Angkutan Umum BRT di Kota Pontianak. *Jurnal Teknik Kelautan, PWK, Sipil dan Tambang (JeLAST)*, (5) 3.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Pengguna

- I. Biodata Informan
 1. Nama :
 2. Usia :
 3. Jenis kelamin :
 3. Profesi :
- II. Pelaksanaan Wawancara
 1. Hari, Tanggal :
 2. Tempat Wawancara :
- III. Struktur Pertanyaan
 1. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?
 2. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)
 3. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?
 4. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan Anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?
 5. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?
 6. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang tersedia di dalam Biskita K1?
 7. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?
 8. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?
 9. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?
 10. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1? (contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)
 11. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran

atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.

12. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Pramudi

I. Biodata Informan

1. Nama :
2. Usia :

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal :
2. Tempat Wawancara :

III. Struktur Pertanyaan

1. Sebelumnya apakah anda pernah menjadi pengemudi transportasi lain?
2. Apa yang membuat anda tertarik untuk bergabung menjadi salah satu pengemudi Biskita?
3. Bagaimana awal mula anda mengenal program Biskita? Apakah sebelumnya ada sosialisasi?
4. Syarat apa saja yang harus dipenuhi untuk menjadi pramudi Biskita?
5. Apa saja Standar Operasional Pelayanan yang perlu diikuti oleh pramudi Biskita?
6. Apakah sebelumnya ada himbauan dalam melayani pengguna prioritas?
7. Apakah anda pernah tindak kejahatan dalam bus?
8. Bagaimana tanggapan anda mengenai program Buy The Service (BTS) pada Biskita?
9. Bagaimana pandangan anda terkait keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam menggunakan transportasi umum dari perspektif pengemudi?
10. Apakah titik atau posisi penempatan halte tidak memberatkan pengemudi?
11. Sebagai pengemudi K1, jalan mana yang cukup menghambat perjalanan?
12. Bagaimana tanggapan anda terkait pendapatan sebagai pramudi Biskita?
13. Apa kelebihan tergabung menjadi pramudi Biskita?
14. Apa saja kendala selama menjadi pramudi Biskita?

Lampiran 3 Pedoman Wawancara Pengelola

I. Biodata Informan

1. Nama :
2. Profesi :

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal :
2. Tempat Wawancara :

III. Struktur Pertanyaan

1. Bagaimana sistem pengelolaan Biskita yang sedang berjalan?
2. Bagaimana proses perawatan dan pemeliharaan armada Biskita?
3. Bagaimana sistem penentuan rute koridor dan penempatan halte?
4. Apa kualifikasi khusus dalam menentukan pengemudi yang baik? Dan bagaimana prosesnya?
5. Bagaimana mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja pengemudi?
6. Bagaimana cara pengelola mengembangkan dan mempertahankan kualitas pelayanan?
7. Bagaimana mekanisme pengaduan dan penyelesaian masalah?
8. Setelah November kemarin resmi beralih kepengelolaan kepada Pemerintah Kota Bogor, sejauh ini apa saja tantangan yang dihadapi?
9. Apa saja tantangan dalam mengelola Biskita?
10. Apa harapan pengelola terhadap eksistensi Biskita dan transportasi umum di Kota Bogor?

Lampiran 4 Pedoman Wawancara Pengamat

I. Biodata Informan

1. Nama :
2. Profesi :

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal :
2. Tempat Wawancara :

III. Struktur Pertanyaan

1. Bagaimana pandangan anda terhadap kondisi transportasi umum Kota Bogor saat ini?
2. Apa yang menjadi prioritas dalam pengembangan transportasi kota?
3. Bagaimana kebijakan pemerintah memengaruhi transportasi kota?
4. Bagaimana mengatur keseimbangan antara transportasi pribadi, umum, dan ruang publik?
5. Sudah banyak stakeholder maupun pemerintah itu sendiri yang sadar akan dampak penggunaan bahan bakar yang tidak ramah lingkungan. Menurut anda, apa yang menjadi kendala pemerintah dalam mengimplementasikan sistem transportasi umum yang ramah lingkungan?
6. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum?
7. Bagaimana mengukur kepuasan pelanggan?
8. Langkah awal mengatasi kepadatan kendaraan di Kota Bogor yang memiliki ruas jalan kecil?
9. Bagaimana mengalokasikan anggaran untuk transportasi umum?

I. Biodata Informan

1. Nama : Aliya
2. Usia : 20 tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Profesi : Mahasiswa

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 17 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : Daring

III. Struktur Pertanyaan

1. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?
“Karena searah dengan kampus yang ada di jalan baru, posisi haltenya juga pas, lebih nyaman, enak dan merasa aman juga karena lebih cepat dan aksesnya mudah, tarifnya juga terjangkau untuk semua kalangan terutama mahasiswa.”
2. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)
“Keamanan, kenyamanan karena tempat duduk nyaman dan ber-AC.”
3. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?
“Memengaruhi.”
4. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan Anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?
“Berpengaruh, terutama dari IG, apalagi awal muncul ada info tentang tarif gratis. Awal mula kenal Biskita karena gratis.”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?
“Baik.”
6. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang tersedia di dalam Biskita K1?
7. *“Seperti di awal, tempat duduk nyaman empuk dan ber-AC.”*

8. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?
“Selalu, tetapi sering terjadi keterlambatan sekitar 30 menit saat waktu pulang ke arah Dramaga.”
9. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?
“Baik, pengemudi ramah dan informatif. Tetapi kadang bertemu pengemudi yang galak dan ugal-ugalan.”
10. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?
“Aman, tidak pernah melihat tindak kriminal baik seperti pencurian atau pelecehan.”
11. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1? (contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)
“Info jadwal tidak ada, halte cukup jauh masih perlu transit untuk sampai rumah karena rute kurang panjang.”
12. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.
“Pernah, dalam sistem pembayaran kurang terbaca saat ngetap kartunya, tapi petugasnya cepat dan langsung diperbaiki.”
13. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?
“Perluasan rute dengan penambahan koridor.”

I. Biodata Informan

1. Nama : Fajar
2. Usia : 20 tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Profesi : Mahasiswa

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 19 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : Halte

III. Struktur Pertanyaan

1. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?
“Biskita menurut saya itu lebih affordable, lebih comfort lebih nyaman, apalagi saya yang gak bisa bawa motor, jadi merasa terbantulah dengan adanya Biskita.”
2. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)
“Faktor transportasi yang saya bilang di sini dan modal lingkungan tinggal ya sedikit, dan sedikit ada halte naik Biskita dua kali. Keamanan, kenyamanan dan juga efisiensi aja. Kemana-mana sih sebenarnya aja jauh, cuma masih bisa kaya terjangkau gitu.”
3. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?
“Berpengaruh banget, ini mah relatif ya kalau berpengaruh terhadap jalanan efisiensi itu. Tapi menurut saya sejauh ini mah Biskita itu memang jadi solusi, cuma kalau untuk ketepatan waktu lama jadi mungkin, saya ini harus jauh-jauh jamnya. Saya dari rumah ke kampus itu kurang lebih 20 menit.”
4. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan Anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?

“Saya pengguna Biskita tuh sejak awal ada, saat masih menjadi Trans Pakuan belum jadi Biskita. Saya itu termasuk kaum-kaum awal lah (saat masih gratis), emang dari awal dan sampai sekarang pun masih naik.”

5. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?

“Sejauh ini bersih ya, walaupun memang terkadang ada penumpang kaya makan dan minum dan lain sebagainya, tapi itu sih jarang ya jarang sekali dan kalaupun ada biasanya itu langsung ditegur sama supirnya. Sejauh ini ketertiban penumpangnya baik.”

6. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang tersedia di dalam Biskita K1?

“Alhamdulillah, tetep nyaman, ber-AC juga busnya jadi tetep nyamanlah. Cuma terkadang itu kalau jam pulang sekolah kadang-kadang suka over capacity sampai kadang-kadang saya itu berdirinya itu sampai dekat pintu depan banget jadi susah masuk ke dalemnya. Armadanya kalau bisa ditambah, seperti ini kan transportasinya sudah ada transportasi listrik dan sebagainya jadinya itu yang gak ketampung sama Biskita ataupun Biskita yang gak ngelewatin daerah-daerah yang mungkin kaya berkelok masuk gang bisa tambah dengan alat transportasi lainnya., seperti Jaklingko atau busway gitu jadi semuanya terintergrasi bukan sekedar dari Biskitanya doang.”

7. Selain ber-AC komponen apa yang membuat anda merasa nyaman saat menggunakan Biskita?

“Tempat duduknya juga walaupun memang tidak terlalu nyaman banget, tapi its okay apalagi Biskita sebagai transportasi umum yang baru sebentar dari 2021 itu udah oke banget dengan harga yang murah worth it menurut saya. Pegangan dan gangway di bus Alhamdulillah nyaman. ”

“Kalau menurut saya nyaman untuk di halte standar, kaya halte-halte lainnya dan emang gaada perubahan dari dulu teh emang kaya gini.”

8. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?

“Relatif ya, kadang-kadang lama karena faktor macet dan lain sebagainya . Kalau untuk keterlambatan sering, biasanya di waktu pulang. Kalau pagi

dan sore apalagi kan Jalan Baru (Sholeh Iskandar) macet dan itu memengaruhi juga sih. Kadang telat 30 menit, kadang 15 menit tergantung faktor situasinya.”

9. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?

“Sejauh ini ramah ya, cuma pas di awal-awal sempert ngalamin. Ada pengemudi yang ketika nanjak itu matiin AC misalnya. Ataupun di awal-awal atau engga biasanya di halte-halte yang deket kaya stasiun dan lain sebagainya kadang-kadang kan dia itu kaya temen deket dia buka petugas dia tuh kaya ngikut terus bilang ‘De lu lagi ngapain nih’ terus ngotot minta dibeliin kopi dan lain sebagainya, menurut saya ini justru mengurangi profesionalitas.”

10. Bagaimana perhatian pengemudi terhadap kondisi dalam bus?

“Kadang kan suara pengumuman itu macet. Jadi kita dikasih tau bahwa sebentar lagi kita akan sampai halte ini.”

“Pengalaman saya, pengemudinya itu dia tahu tapi dia itu tidak bisa berbuat apa apa. Karena cepet tea kan pelakunya itu langsung turun jadi ya pengemudinya gabisa berbuat apa-apa gitu.”

11. Apa cara berkendara pengemudi taat lalu lintas?

“Alhamdulillah standar lah, kalau ada yang ugal-ugal pernah cuma jarang.”

12. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?

“Sejauh ini mah aman gak aman, tergantung, kewasapadaannya itu harus ditingkatkan walaupun sudah ada CCTV.”

13. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1? (contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)

“Gaada kesulitan yang terlalu susah, cuma terkadang membiarkan bus over kapasitas. Lampu yang deket gang itu butuh perbaikan aja. Pelayanan sudah oke lah.”

14. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.

“Di pembayaran, kan di awal-awal itu pas tap gabisa.”

15. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?

“Kalau bisa itu dikasih satu orang, petugas lain untuk mengkondisikan bus. Untuk haltenya sudah banyak, tapi terkadang di tempat strategis itu belum ada. Jadi justru adanya tuh di tempat dekat perumahan dimana orang jarang naik kaya di Warung Jambu. Misal saya mau ke Warung Jambu sekarang naik K1 turunnya itu harus di Disdik.”

Lampiran 7 Pedoman Wawancara Pengguna

I. Biodata Informan

1. Nama : Salwa
2. Usia : 18 tahun
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Profesi : Mahasiswa

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 19 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : Halte

III. Struktur Pertanyaan

1. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?
“Karena harganya lebih murah dan lebih gampang aja buat diaksesnya.”
2. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)
“Em kaya lebih nyaman juga dan gampang diaksesnya juga.”
3. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?
“Berpengaruh banget, soalnya kalau dari sini ke rumah saya itu bisa naik angkot tiga kali, kalau naik Biskita kan cuma sekali jadi lebih murah.”
4. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan Anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?
“Oh dari temen sih, cuma naik Biskita itu baru-baru kira-kira satu dua bulanan lah.”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?
“Bersih sih. Kalau di haltenya ya menurut saya kurang bersih juga, tapi kalau misalkan untuk busnya sih cukup oke.”
6. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang tersedia di dalam Biskita K1?

“Kenyamanan untuk busnya udah oke sih, karena AC-nya juga, tempat duduknya udah nyaman juga.”

“Kalau menurut saya sih gap antar kedua kursi terlalu dekat cuma masih tidak apa apa sih.”

“Mungkin karena saya pendek juga sih ya agak susah (buat pegangan).”

7. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?

“Saya kurang tau soal jam datengnya kadang pakai aplikasi untuk ngelihat. Kalau sore mungkin agak susah waktu itu saya pernah pulang malem agak susah sih dan nunggunya kayanya hampir setengah jam, jarang sih waktu itu cuma sekali doang.”

8. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?

“Sudah cukup professional sih, sudah jago lah.”

“Kalau untuk berlalu-lintas baik sih.”

9. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?

“Kalau di halte saya merasa kurang sih, karena masih di luar kan terus banyak orang gak di kenal juga ya saya kurang tau. Kalau di busnya sih saya mungkin (merasa) aman, cuma kalau misalkan udah yang desek-desekan itu saya udah takut sih, kaya jaga-jaga tas saya.”

10. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1? (contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)

“Mungkin bisa ditambah koridor apa gitu ke arah mana.”

11. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.

“Kalau saya sih gaada, belum pernah.”

12. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?

“Lebih ke koridor atau perluasan rute, perbaikan halte.”

13. Apa ada hal yang ingin disampaikan terkait pengalaman menggunakan Biskita?

“Saya sih sudah cukup sangat membantu ya. Biskita itu sangat membantu saya buat akses pergi-pulang-pergi ke kampus saya.

I. Biodata Informan

1. Nama : Harley
2. Usia : 48 tahun
3. Jenis kelamin : Laki-laki
4. Profesi : Pekerja

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 20 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : Halte

III. Struktur Pertanyaan

1. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?
“Satu murah, kedua fasilitas dalamnya bersih ber-AC gituloh daripada kita naik angkot dan lain-lain lebih ribet gitu.”
2. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)
“Ya itu tadi karena murah, bersih, ber-AC, tempat duduknya nyaman, dan gausah naik turun.”
3. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?
“Ga sih, ya itu memang udah fasilitasnya ya, kan kita ga bisa nentuin haltenya depan rumah kita kan ga bisa. Ini kan udah deket dan saya di Budi Agung. Ya, cukuplah, kan ini kan jaraknya dengan Budi Agung deket banget, ga mungkin di dalam komplek.”
4. Untuk aksesibilitas menuju halte apakah sudah cukup memadai?
“Kalau untuk memadai sih memadai ya, karena kan ini fasilitas umum jalan raya. Kalau ada penyeberangan ya lebih bagus, kalau gaada kan gabisa dipaksa. Itu kan biaya gede dari pemerintah. Akan lebih bagus jika ada alat untuk membantu penyeberangan terutama untuk orang tua ya, kan ini jalan raya besar jadi untuk nyebrang itu memang agak takut-takut sih harus hati-hati terutama dari motor ya.

Trotoar kalau bisa dirapihin lagi, kalau kita disebelah sini ya mau ke Yogya kan banyak tukang dagang jadi ngehalangin.”

5. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?

“Em, kalau Biskita kan dulu saya suka naik Trans Pakuan ya, jadi dia ganti Biskita kan lebih bagus, satu. Yang kedua saya taunya dari temen itu juga sih. Dikenalin sama temen, tapi saya udah tau karena kan saya dulu peminatnya Trans Pakuan.”

6. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?

“Ya kalau bisa sih ditingkatin ya, tapi kam agak susah, namanya umum ya. Mungkin saya bersih orang lain ga bersih, mungkin si A ikut bersih yang si B ga bersih jorok. Untuk pengelolaan kebersihan, udah bersihlah angka 7 lah.”

Terus apalagi?, haltenya perbaiki, lampunya supaya agak terang terus dibagusin lagi lah. Ini kan kaya udah bagus tapi gimana ya berantakan gini, lampu juga gelap kan takut juga kalau malam, bahkan nih ini (kursi) di halte Jambu gaada dan sampe patah loh sampe jadi ga bisa duduk.”

7. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang tersedia di dalam Biskita K1?

“Penggunaan fasilitas untuk tempat duduk datang dari kesadaran penumpang karena terkadang pengemudi tidak mengatur ataupun posisinya sulit untuk mengaturnya.”

8. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?

“Ga terlalu ya, karena kan ada macet kadang kita tunggu lama juga. Ya tapi itu ga masalah lah karena kan perjalanan kan macet ya, apalagi kalau misalnya ada hujan, ada banjir di terowongan situ kan pasti telat kan. Nah itu aja. “

“Terlambatnya datangnya itu pas pulang kerja, hujan gede di underpass banjir itu juga bisa. Terus jalanan macet ya, terutama sini ya, nah itu yang bikin telat. Keterlambatannya ga gitu sering sih, kalau misal ada kejadian

dari alam kaya hujan, angin, atau banjir gitu. Atau memang awal bulan macet gitu aja. Kalau hari-hari kaya gini kan lancar.”

“Waktu terlambatnya kadang saya bisa nunggu, saya kan biasanya naiknya di BTM ya, bisa nunggu setengah jam kalau paling lama, kalau engga sih paling 5 menit, 15 menit.”

9. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?

“Kalau pengemudi sih ya cukup ramah lah. Kita juga sebagai penumpang harus ramah, kalau kaya saya naik, saya udah ‘selamat sore pak’ kan mau pulang kan. Tapi kalau turun ‘makasih ya pak’ gitu. Tapi ada supir yang jawab atau engga.”

“Kepatuhan nya sudah baik sih, cuma saya minta untuk nurunin penumpang itu ditunggu dulu takutnya kan ada orang tua ya, jadi sabar dulu lah biar turun sudah selesai baru jalan baru tutup pintu, kasihan orang tua.”

“Kalau masalah itu agak susah ya, kan kalau lagi penuh kan boro-boro supirnya mau lihat. Itu dengan kesadaran sendiri aja dari penumpangnya gitu. Kalau orang tua kan kita kasih duduk.

“Kalau pengalaman saya sih ga pernah denger dan ga pernah ada yang sampai kejadian gitu ya. Tapi kesadaran penumpang juga sih, kalau sopir kan kadang kan konsenya kesitu ya. Kalau lagi penuh desakan mana kelihatan yang diem di belakang kan. Jadi butuh kesadaran penumpang lah.”

10. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?

“Kalau di dalamnya saya sih bilang aman ya. Tapi ya kalau lagi desek-desekan kita juga hati-hati kita kan gatau namanya orang ya jangan lihat penampilan, kita harus hati-hati dan waspada aja, jadi aman sih aman.”

“Kalau halte sih aman ya, kalau terlalu malam kita sih agak takut. Bayangin aja, masa ada lampu kaya gini (tidak menyala). Maaf ya bukan saya ngejelekin, maksudnya biar berubah, biar ditingkatin lagi. Nah kan saya bilang di Jambu ininya aja (kursi) dicabut gaada ya itu harus dijaga lah. “

11. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1? (contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)

“Bagi saya sih engga ada ya, kadang ketelatan karena macet doang saya maklumi gitu aja yang lain sih gaada keluhan.”

12. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.

“Selama saya naik belum ada kerusakan ya, terus pembayaran saya kan pake kartu Mandiri ya ga pernah (ada kendala) sih kecuali gaada saldo.”

13. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?

“Paling tepat waktu aja, tapi kalau macet sih gabisa dicegah untuk tepat waktu ya. Kalau ada penambahan armada sih lebih bagus ya jadi jaraknya ga lama ada ga lama ada, tapi mau ga pemerintah nambah, kita sih mau aja. Untuk jumlah halte sih sesuai ya, cuma saya mau nanya loh kenapa di seberang halte Jambu Dua itu gaada haltenya gitu. Ya kita kan mau ke Jambu untuk keperluan seperti ke bank karena dekat situ ada bank BCA, Maybank, tapi kita bingung gaada titik turunnya.”

14. Pesan.

“Biskita mah bagus, buat rakyat kan lebih efisien lebih ekonomis tapi bagus.”

I. Biodata Informan

1. Nama : Lia
2. Usia : 21 tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Profesi : Mahasiswa

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 20 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : Daring

III. Struktur Pertanyaan

1. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?

“Kalau bagi saya ya, sebelumnya kan saya kan naik angkot abis itu setelah ada Biskita saya beralih ya ke situ karena menurut saya itu saya kalau ke kampus itu bisa dua kali naik angkot gitu. Apalagi kalau tujuannya agak jauh itu lumayan sih ya dari UIKA bisa 2 atau 3 kali naik angkot. Pas lagi ada Biskita itu tinggal naik sekali aja itu yang pertama. Yang kedua juga dari harganya terjangkau ya cuma Rp 4.000 saja pakai e-money, terus kalau naik angkot itu kan sekarang mah tarif udah Rp 5.000 ya kalau misalkan saya naik tiga kali kan ditotalkan bisa Rp 15.000. Dan yang terakhir nih, kalau bagi saya itu juga naik Biskita itu aman terus nyaman, dingin lagi, jadi kalau kita terjebak macet ga bakalan pusing ya karena bau asap bau apapun gitu yang bikin pusing dan ga bikin bete di perjalanan, jadi nyaman juga.”

2. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)

“Kalau saya semua ya termasuk kecuali waktu, kalau Biskita itu nunggunya sih ya agak lama banget dibanding angkot gitu, kalau kita nunggu di halte angkot tuh udah nyampe beberapa kali lewat gitu ya, kalau Biskita itu bisa sampai 10 menit pernah juga saya nunggu Biskita itu sampai sejam gitu ya itu pas lagi awal-awal.”

3. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?

“Berpengaruh ya, kebetulan dari kampus saya ya halte pun deket banget ya, jadinya untuk jalan gapapa terus kalau misalkan agak jauh selagi masih bisa dijangkau dengan jalan kaki pun gapapa sih, bisa kok..”

4. Bagaimana kondisi fasilitas halte?

“Kalau di halte pun sudah banyak ya fasilitas yang udah dirusak kaya tempat duduk untuk menunggu, saklar untuk mengecas juga udah beberapa ada yang rusak, terus juga sudah banyak vandalisme ya coret-coretan jadi memperjelek suasana halte gitu.”

5. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan Anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?

“Pertama dari temen saya yang suka naik terus ikut-ikutan dan juga penasaran sih karena setiap jalan kalau dulu naik angkot tuh ada Biskita lewat terus ‘eh ini teh kita punya bus ya’. Nah habis itu penasaran tuh, saya cari di instagram gitu rute-rutenya apa aja sih.”

6. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?

“Kalau untu Biskita ya Alhamdulillah bersih ya, soalnya seperti di Terminal Bubulak saya lihat itu emang suka dibersihkan sih dari diganti kantong kresek tempat sampah terus juga disapu-sapu lagi jadi setiap kita naik pun terasa nyaman karena kebersihannya terjaga.”

“Haduh kalau untuk kebersihan halte jangan ditanya, mungkin ga kepantau kali ya karena kan banyak orang yang nunggu pun bukan pengguna Biskita ya misal mau neduh, nunggu angkot, terus juga ada orang-orang seperti pengemis kadang suka disitu.”

7. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang tersedia di dalam Biskita K1?

“Untuk kenyamanan dari fasilitas sudah cukup sih kak kalau menurut saya ya karena tentu di Biskita itu ber-AC ya terus juga ada CCTV juga sih itu yang paling penting ya soalnya kan saya juga kalau naik Biskita itu kadang suka malem ya kalau pulang dari kantor gitu jadinya kalau ada apa-apa pun juga kita tetep diawasi ya takutnya terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.”

Untuk lorong dalam bus, sebenarnya kalau penuh mah ga cukup ya tapi kalau lagi senggang mah sih cukup aja. Pegangan tangan kalau saya merasakan dan juga perhatiin orang-orang ya sepertinya cukup deh kak kalau untu ketinggian yang kakak maksud, karena mungkin rata-rata orang Indonesia tingginya segitu ya jadi sudah diatur juga.”

8. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?

“Wah kalau itu sih tergantung juga ya. Pertama-tama tuh saya pernah nunggu Biskita sampe sejam lebih terus juga emang sekarang pun kadang telat kadang tepat waktu juga sih ya, jadi 10 menit nunggu udah ada, tapi kayanya kalau faktor keterlambatan setelah saya cross check gitu ya searching-searching karena ada kecelakaan di jalan. Ya itu mau bagaimana lagi sih kalau kaya gitu mah kasusnya. Kalau terlambat sekarang mah udah engga sering-sering banget gitu jadi aman aja sih paling pas lagi pertama-pertama aja. Sekarang paling lama itu 20 menit 15 menitan lah.”

9. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?

“Alhamdulillah sih ya selama saya ini naik pramudi Biskita di kloter manapun itu ramah-ramah semua sih ya, kadang dibantu kalau saya tap e-money nya ga kebaca. Terus biasanya kan saya atau penumpang lain juga pada turun pada bilang ‘terima kasih’ terus dijawab ‘iya sama-sama’. Jadi ga kapok lah naik Biskita.

“Kalau dalam berlalu lintas setelah saya juga perhatiin itu sih taat lalu lintas. Tapi saya pernah ngerasain dapet supirnya yang agak ngebut gitu. Pas lagi awal-awal ada yang kaya gitu, tapi sekarang ya alhamdulillah engga ada yang negbut-ngebut banget. Bus kalau ngebut itu kan bahaya ya kak. Tapi kalau untuk perihal taat rambu-rambu lalu lintas Biskita sih yang top lah.”

“Kalau orang prioritas biasanya ga ditempatkan di kursi yang merah itu sih ya lebih cuma tolong kasih tempat duduk, hanya diarahkan seperti itu. Kalau lagi ramenya kan kadang tuh orang kaya gamau masuk ke dalam gitu

padahal kan masih ada orang mau naik ya itu kadang sopirnya juga 'tolong ya ke dalem lagi gitu.'

10. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?

"Ya aman, walaupun pulang malem-malem pun merasa aman sih. Kalau di halte masih agak deg-degan.

"Komponen dalam bus yang membuat merasa aman karena terutama dari penerangannya, jadi kalau di angkot itu kan kadang penerangannya remang-remang gitu kan. Kalau Biskita itu beneran terang bahkan kelihatan sampai orang di luar, jadi kalau kita ada apa-apa misalkan nauzubillahmindzalik sih ya itu pun jadi kita bisa ngasih kode pertolongan ke orang yang ada di luar."

"Saya pun beralih ke Biskita karena di angkot pun banyak modus-modus kaya kasus orang pura-pura muntah taunya nanti kerjasama dengan sopir dan kompoltan lainnya jadi barangnya tercopet terus kena hipnotis juga, ini kan sangat meresahkan ya terutama bagi saya yang bepergan sendiri seperti saya. Jadi kalau untuk Biskita ini alhamdulillah ya mungkin dari abang sopirnya juga perhatiin orang-orang yang naiknya tuh seperti apa gitu jadinya merasa aman dan juga tidak ada pengamen, kalau naik angkot kan tau ya kak ada pengamen kadang suka maksa minta uang kalau di Biskita tuh aman kita."

11. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1? (contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)

"Untuk kesulitan ya selama saya naik K1 ya cuma ini aja sih kak nunggunya itu yang lama. Ada beberapa halte yang belum pakai plang bus stop, jadi kita gatau ternyata itu teh tempat pemberhentian Biskita. Kalau gaada halte atau plang bus stopnya saya jadi bingung, jadi ketika bus nya tiba-tiba berhenti jadi saya baru tau oh ini haltenya."

"Kalau saya kan karena turunya di kampus jadi ada zebra cross, tapi untuk trotoarnya yah belum sih itu bahaya banget kita kaya berasa ninja warrior."

12. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.

"Untuk kerusakan kendaraan sepertinya gaada ya. Tapi saya pernah ngelihat Biskita ngeluarin asap hitam gitu sih, itu menurut saya agak mengganggu juga

ya kalau misalkan saya sebagai orang yang lagi naik motor pokoknya yang lagi ga naik Biskita. Kalau untuk sistem pembayaran pernah sih karena ga kebaca kartunya.”

13. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?

“Menurut saya sih haltenya ya yang perlu diperbaiki itu yang dudukannya rusak, ada yang vandalisme, tempatnya yang kotor itu sih dari kenyamanan nunggunya juga penting, harus ya. Terus kalau plang tolong diadakan gitu ya, biar kita tau nih kalau ternyata disini tuh tempat berhentinya Biskita gitu.”

14. Pesan

“Alhamdulillah Kota Bogor akhirnya punya fasilitas kendaraan umum seperti di Jakarta, ada Biskita semua aspek kenyamanan dalam bus sudah terpenuhi ya.”

Lampiran 10 Transkrip Wawancara Pengguna

I. Biodata Informan

1. Nama : Nova
2. Usia : 20
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Profesi : Mahasiswa

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 24 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : Halte

III. Struktur Pertanyaan

1. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?

“Sebenarnya jauh lebih terjangkau, karena memang kalau untuk angkot itu setiap tarif pasti selalu berbeda setiap pengemudinya ya. Kalau Biskita tarif sudah segitu Rp 4.000 tetep Rp 4.000 mau sejauh dan sedekat apapun. Kemudian kalau Biskita memang lebih nyamannya karena ada AC juga jadi memang suasananya dingin sejuk bedanya dengan transportasi lain seperti angkot dan transportasi umum lainnya, apalagi berdempetan dengan satu sama lain.”

2. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)

“Soalnya kalau misalnya transportasi umum, ngetemnya untuk di tiap-tiap sudut itu selalu lama, kadang 30 sampai 50 menit. Tapi kalau misalnya Biskita mereka hanya 5 sampai 10 menit langsung jalan.”

3. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?

“Berpengaruh, tap ada juga tidak ya karena memang kalau saya sampai ke Pagelaran Ciomas yang dimana memang Biskita itu cuma sampai Terminal Bubulak jadi abis terminal saya pun naik angkot lagi gitu.”

4. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan Anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?

“Engga sih sebenarnya kalau promosi dari ayah saya. Euh ayah saya memang punya banyak kenalan jadi sudah tau ‘oh iya jangkauan Bogor itu sudah ada Biskita’. Jadi setelah itu saya sudah dihimbau untuk naik Biskita kalau misalnya tidak dijemput.”

5. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?

“Kalau saya rating 10/10 sih karena bener-bener nyaman dan juga bersih, rapi juga dan memang pengemudinya pun selalu sopan terhadap setiap orang yang masuk. Kalau misalnya ada yang butuh bantuan juga dibantu. Kalau misalnya e-money atau kartu lain sekiranya memang tidak berhasil untuk bayar.”

“Kalau haltenya sisa sedikit sih, ratingnya 8 lah.”

6. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang tersedia di dalam Biskita K1?

“Sebenarnya masih sama juga sih belum ada perubahan ya. AC-nya pas sih, dari suhu ruangnya. Sebenarnya kalau dari saya sendiri kan dibawah 160 jadi memang agak sulit sih. Masih ketinggian kalau menurut saya.”

7. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?

“Ya betul. Ketidaktepatan waktunya, lebih ke waktu datang pas sore sih menurut saya. Kalau ya apalagi mereka standby ga begitu lama seperti angkot atau transportasi lainnya. Tapi kalau misalnya pulangnye, memang kan banyak kemacetan juga ya jadi memang suka lama. Telatnya paling 20 sampai 30 menit, kisaran segitu.”

8. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?

“Alhamdulillah baik, tapi memang ada beberapa kriteria yang menurut saya ‘ah ini bapaknye masih ini (kurang) gitu’. Tapi semuanya dari yang lain baik semua.”

“Pengemudinya patuh lalu lintas dan jarang yang ada ugal-ugalan.”

9. Bagaimana perhatian pengemudi terhadap keadaan dalam bus?

“Sebenarnya waktu itu pernah sih ada tapi kebanyakan ya yaudah ga terlalu peduli yaudah kalau udah diem, diem gitu. Paling gitu aja. Oh iya untuk himbauan terhadap prioritas itu juga ada.”

10. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?

“Aman Alhamdulillah. Sebenarnya karena memang ga ugal-ugalan juga ya. Terus juga pengemudinya pun kalau memang mau jalan selalu on track. Jadi menurut saya amannya dari situ juga.”

“Mungkin di setiap yang lain tuh sama pengemudi itu memang ga terlalu peduli ya sama hal-hal itu. Cuma kalau misalnya ada kecopetan kaya gitu saya belum pernah melihat secara pengalaman langsung. Jadi kalau untuk keamanan, untuk saya sendiri pengalaman selalu aman.”

Kalau untuk halte sebenarnya aman ga aman sih ya kalau malam apalagi ya.

“Tapi kalau misalnya dari pagi sampai sore itu aman. Karena gaada lampu juga terus juga sebenarnya banyak banget pemulung dengan orang yang sama terus meminta meminta meminta. Ya sebenarnya kalau orangnya beda-beda ya gapapa gitu saya wajarin, tapi kalau misalnya orangnya selalu sama sampe berbulan-bulan itu saya agak risih juga.”

11. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1? (contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)

“Kesulitan mungkin dari tap e-monevnya. Awal-awal tuh saya mungkin gatau mau depan atau belakang, cuma karena liat pengalaman dari temen saya ‘oh bisa yang mana aja’ yang penting kita sudah tap selama beberapa detik nanti sistemnya juga bakal otomatis tergunakan gitu. Tapi ada juga saya pernah belum berhasil di tap-tap padahal saldo saya masih banyak gitu, mungkin kesulitannya cuma dari situ sih.”

“Sebenarnya lebih ke apa ya, satpam untuk menyeberangnya sih. Karena kan kalau saya sendiri kalau dari sini memang satpa UIKA ya, kalau misalnya dari yang khusus di halte tuh menurut saya memang harus ada perbaikan sih harus ada satpam untuk penyeberangan.”

“Untuk info jadwal, kalau saya sih liatnya dari aplikasi ya, sebenarnya juga dari rekomendasi temen eh namanya Mitra Darat. Saya bisa melihat oh iya

dari TP-038 misal mereka sudah ada di jalur mana jadi saya bisa tau. Jadi jadwal itu saya bisa dari aplikasi aja. “

12. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.

“Kerusakan kendaraan belum ada sih ya, aman dan lancar sih tiap jalan.”

13. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?

“Mungkin ini kalau dari sore memang kebanyakan tuh penuh ya Biskita itu dan setiap kita mau masuk pasti dibatasi beberapa kouta karena memang sudah penuh. Terus kalau misalnya penuh pun belum tentu mereka mau turun di halte yang ini atau halte yang sebelahnya gitu. Jadi memang dari situ sih kalau memang misalnya penuh bangkunya pun ga sesuai dengan kapasitas orangnya, jadi saya mungkin perbaikannya kalau misalnya penuh mungkin ada lagi TP selanjutnya yang membantu untuk menampung beberapa orang yang ga kebagian.

Penambahan koridor itu juga sih iya. Jam operasional cukup sih.”

14. Pesan

“Mungkin Biskita kalau misalnya mereka jangkauannya ga hanya mencakup kota aja sampai ke kabupaten kayanya itu lebih menarik sih menurut saya. Apalagi maksudnya biar mengurangi angkutan umum (angkot) karena memang Biskita itu lebih terjangkau dan membuat orang-orang jadi lebih mudah karena difasilitasi setiap perjalanan.”

Lampiran 11 Transkrip Wawancara Pengguna

I. Biodata Informan

1. Nama : Riza
2. Usia : 61 tahun
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Profesi : Ibu rumah tangga

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 26 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : Bus

III. Struktur Pertanyaan

1. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?
“Lebih nyaman aja.”
2. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)
“Berhentinya sebentar, terus kitanya aman gaada copet, terus ber-AC.”
3. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?
“Ya, depan sektor.”
4. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan Anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?
“Ga, saya nyoba sendiri. Karena saya ngeliat kalau saya naik mobil tuh oh ada Biskita arahnya kesini.”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?
“Cukup.”
6. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang tersedia di dalam Biskita K1?
“Cukup ya, kursinya, pegangannya sudah cukup.”
7. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?
“Kita paling nunggu sebentar, sekitar 10 menit.”

8. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?

“Baik, pengemudi memerhatikan dari naik sampai turun.”

9. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?

“Aman banget sih. Pokoknya saya aman dari orang-orang jalan kaya copet, itu saya aman banget.”

10. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1? (contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)

“Akses halte dari stasiun Cilebut itu ke arah sampe ke halte Ibnu Khaldun 2 tuh ga ada halte dan ga ada trotoar juga.”

11. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.

“Ga pernah, cuma tadi saya bingung dari arah Botani saya tidak berhasil dua kali.”

12. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?

“Jam operasional kali ya, mungkin sampai jam 9 malam. Terus halte, kalau saya naik kereta dari Cilebut itu saya mau nungguinnya gaada halte.”

Lampiran 12 Transkrip Wawancara Pengguna

I. Biodata Informan

1. Nama : Nadia
2. Usia : 20 tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Profesi : Mahasiswa

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 28 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : Halte

III. Struktur Pertanyaan

1. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?
“Karena Biskita sekali perjalanan itu murah ya mbak, sedangkan kalau naik angkot atau ojek itu kan tergantung jarak kalau Biskita kan walaupun agak jauh dia tetep segitu dan dari fasilitas Biskitanya juga kaya dari AC itu kan lebih enak dibanding angkot.”
2. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)
“Ketepatan waktu sama halte-haltenya jadi kalau misalnya angkot kan bisa turun dimana aja ya, tapi kalau misalkan Biskita jadi kita bisa kira-kira berapa menit kita akan nyampe.”
3. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?
“Posisi halte berpengaruh terhadap pilihan aku karena dekat dari rumah dan untuk ke halte paling 10 menit.”
4. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan Anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?
“Ya tadinya juga aku ga pake Biskita, tadinya aku tuh naik ojek atau engga dianter. Tapi kata temenku daripada capek-capek mendingan naik Biskita.”
5. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?

“Kalau kebersihannya sih aku suka, maksudnya selalu rapih karena kan di Biskita itu kalau tiap abis dari perhentian transit itu selalu ada petugas kebersihan. Jadi pas kita masuk tuh selalu udah nyaman.”

6. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang tersedia di dalam Biskita K1?

“Aku sih yang paling penting AC-nya sih ya, soalnya aku orangnya gampang keringetan jadi kalau kepanasan merah mukanya ga cocok, jadi pokonya Biskita apa-apa walaupun agak lama nunggunya dibanding angkot aku tetep milih Biskita.”

“Ya kalau berdiri apalagi kalau penuh ya. Tiap sore aku pulang kuliah kan pasti penuh tuh Biskita ya, kalau lagi penuh pegangan tangan itu penting ya tombol stop dan darurat juga.”

7. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?

“Kan Biskita tuh ada aplikasi ya, jadi aku bisa ngira-ngira tuh kalau dari rumah oh nanti pas aku nyampe halte ada Biskita nih yang datang. Kalau tertinggal tuh ada lagi yang lain jadi aku enak-enak aja sih walaupun agak ngaret dikit beberapa menit.”

“Kalau ngaret tuh jarang banget. Ngaretnya kaya siang gitu biasanya agak lama.”

8. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?

Kalau misal pas kita masuk pasti sopirnya tuh selalu selamat pagi, selalu menyapa, itu buat mood aku baik sih

“Kalau misalkan pagi-pagi kita masuk itu pasti sopirnya tuh selalu selamat pagi, selamat pagi, selalu menyapa, itu buat mood aku baik sih.”

“Untuk kepatuhan lalu lintas ada beberapa yang belum. Ada juga yang ga sabaran klakson-klakson gitu buat aku deg-degan. Pas situasinya (kendaraan lain) yang mau hampir nyerempet dikit langsung marah-marah. Ada beberapa supir yang menurut aku agak kasar, sebagai penumpang kita tuh kadang yang ngerem mendadak kita tuh takut, jadi yang ga nyamannya di situ.”

Kalau penuh banget yang sampe kita ke pintu itu disuruh tunggu nanti ada yang selanjutnya. Tapi kalau misalkan ada yang prioritas itu suruh naik, jadi itu yang duduk di kursi prioritas (umum) disuruh berdiri suruh gantian. Karena di belakang Biskita itu ada CCTV kan, nah jadi supirnya dari depan tuh udah teriak dari depan 'itu yang tempat duduk prioritas, prioritaskan dulu yang baru masuk'."

9. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?

"Ya aman, dibanding angkot pastinya. Kalau angkot kan siapapun bisa masuk kaya pedagang atau engga pengamen, tapi kan kalau Biskita engga."

"Ya karenakan kalau tiap masuk harus ngetap dulu kan jadi siapapun yang masuk harus bayar."

"Semuanya sih, ada CCTV terus pengemudinya juga perhatian."

10. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1? (contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)

"Haltenya kata aku sih kurang banyak ya. Karena kaya ada beberapa halte yang jaraknya jauh jadi pas kita mau ke tengah-tengah tuh harus jalan atau naik angkot lagi malahan."

11. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.

"Ga belum pernah."

12. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?

"Kaya paling dari sistem pembayarannya kaya ada beberapa kartu yang ga bisa dipake."

Jam operasionalnya buat cewek-cewek apalagi ya kalau misalkan abis nugas atau engga abis kajian kan sampai ada yang jam 10 atau 11, sedangkan kita percayanya tuh cuma ke Biskita. Jadi kalau misalkan ga naik itu takut. Jadi jamnya kurang dimalemin lagi apalagi ini kan kota ya."

Perluasan koridor perlu, ini kan baru cuma ada beberapa, salah satunya dari Ciawi tapi kalau misal kaya ke Cibinong itu kesana-sana belum ada. Pengennya sih harapan aku diperluas lagi."

Lampiran 13 Transkrip Wawancara Pengguna

I. Biodata Informan

1. Nama : Erik
2. Usia : 25 tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Profesi : Pekerja

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 28 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : Halte

III. Struktur Pertanyaan

1. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?

“Murah, terus jalurnya panjang, ga naik turun kaya angkot. Terus pembayaran juga lebih update sih dibandingin angkot kan kita harus spare waktu.”

2. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)

“Tarif, kalau di angkot itu banyak getok harga itu sih. Cuma di beberapa daerah belum ada ya haltenya terbatas.”

3. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?

“Iya ngaruh, soalnya masih di main road sih di jalan-jalan tertentu belum ada. Deket tapi masih ada transport tambahan.”

“Aksesibilitasnya bagus cuma haltenya agak ga terawat gitu doang, dari 10 mungkin 0 ya, ga bersih banget ini.”

4. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan Anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?

5. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?

“Dalam Biskita bagus, kalau Biskita terawat karena mungkin ada drivernya jadi terawat.”

6. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang

tersedia di dalam Biskita K1?

“Nyaman banget karena satu adem, kursinya disediakan buat beberapa orang yang berkebutuhan juga. Mungkin edukasinya aja yang kurang karena masih ada yang pake kursi prioritas.”

7. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?

“Kalau tepat waktunya engga sih kayanya soalnya kaya sekarang aja nunggunya lama banget, udah hampir 20 menit nih, udah terlalu lama. Biasanya kurang lebih bisa 5 menit bisa 10 menit paling lama. Gatau armadanya yang masih kurang atau emang ada keterbatasan. Untuk halte yang di rute utama sih lebih cepet dibandingkan halte yang sepi gini.”

“Telatnya jarang-jarang sih tapi seringnya beberapa on time.”

8. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?

”Profesional, tapi untuk keramahan sih ada beberapa yang kurang ramah kaya ga friendly gitu ke orang yang baru pakai Biskita.

Sejauh ini patuh sih, yang pernah saya alami aja. Ga pernah ada ugal-ugalan juga.

Kalau yang pernah saya alami sih, kurang aware sih. Paling dari penumpang. Tapi beberapa ada, ga semuanya tegur orang yang ambil kursi prioritas.”

9. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?

“Ya aman, karena kalau angkot banyak pengamen gitu-gitu. Tapi kalau Biskita aman.

Merasa aman karena terdapat CCTV, fasilitas sudah bagus dibandingkan angkutan umum, troublenya juga jarang kaya mogok gitu-gitu. Ada sisi perawatan mungkin dari busnya yang bisa menjamin running well gitu.

Kalau di halte ga menjamin ya kalau malam. Kalau siang sih aman-aman aja.”

10. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1? (contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)

“Oh satu kartu ga bisa digunakan dua orang. Jadi kadang emang harus sedia e-money harus masing-masing. Itu sih. Kadang kan ada anak kecil atau orang tua yang emang ga punya e-money, misalnya umur SD atau SMP gitu. Jadi masih terkendala disitu.

Info jadwal ngeakses itu agak membingungkan aja sih. Di IG juga, web resmi juga membingungkan.”

11. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.

“Belum pernah mengalami kendala teknis.”

12. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?

“Perluasan rute, karena haltenya masih sedikit. Penambahan armada.”

“Menurut saya jam operasionalnya cukup sih sampai jam segitu. Kalau emang bisa sampe jam 12 sih paling, karena kan masih ada aktivitas yang di luar jam 9.”

Lampiran 14 Transkrip Wawancara Pengguna

I. Biodata Informan

1. Nama : Lutfiyah
2. Usia : 20
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Profesi : Mahasiswa

II. Pelaksanaan Wawancara

3. Hari, Tanggal : 28 Desember
4. Tempat Wawancara : Halte

III. Struktur Pertanyaan

1. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?

“Karena dari rumah saya tuh deket juga sih haltenya ini dan menurut saya fasilitas lebih enak sih dibandingkan naik angkot.”

2. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)

“Halte dekat. Kalau ketepatan waktunya gabisa kita estimasiin gitu loh karena belum tentu juga jalannya tuh lancar sesuai apa yang direncanain gitu kan. Eh kalau fasilitas aman-aman aja sih.”

3. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?

“Kalau ke kampus ya, di kampus saya itu tadinya didepanya itu ada halte cuma sekarang udah diberhentiin jadi gabisa turun di situ lagi. Jadi agak jauh sih sebenarnya.”

4. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan Anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?

“Oh itu saya dapet info dari temen sih sekitar dua tahun lalu pas masih gratis.”

5. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?

“Bersih sih nyaman.”

“Kalau haltenya ya masih kurang karena ada yang kotor begini.”

6. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang tersedia di dalam Biskita K1?

“Fasilitasnya nyaman aja sih, karena ber-AC kan ga panas, kalau udah capek terus panas-panasan jadi makin kurang nyaman ya. Terus kalau tempat duduknya nyaman juga sih ada yang buat disabilitas juga. Ketinggian pegangan tangan sudah cukup.”

7. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?

“Engga sih. Saya sebenarnya ga pernah estimasiin datangnya jam berapa, jadi tuh saya ga ngecek di aplikasinya gitu jam berapa datangnya. Kalau lagi terlambat pernah setengah jam lebih tapi ga lumayan sering sih. Biasanya pagi kalau sore cuma padat aja.”

8. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?

“Saya pernah naik Biskita, jadi tuh ada salah satu pencopet yang masuk ke dalam bus dan drivernya sadar terus semua penumpang tuh di wanti-wanti gitu sama drivernya. Kaya ‘hati-hati sama orang ini’.

9. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?

“Aman. Komponenya karena..oh CCTV iya sih dan kepedulian pengemudi ada..”

10. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1? (contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)

“Kalau saya haltenya aja sih, misal di Pajajaran sebenarnya banyak haltenya cuma posisinya kurang agak ditengah-tengah.”

11. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.

“Engga sih dan belum pernah.”

12. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?

“Iya penambahan armada. Jam operasional kalau menurut saya belum sih karena saya kan ada ini ya ada kegiatan dari kampus juga dan itu kadang dibutuhinnya pulang banget gitu yang lebih dari jam 9.”

Lampiran 15 Transkrip Wawancara Pengguna

I. Biodata Informan

1. Nama : Septiana
2. Usia : 18 tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Profesi : Mahasiswa

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 31 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : Halte

III. Struktur Pertanyaan

1. Usia 18 berarti masih pakai tarif khusus?
“Engga tarif biasa, karena ngegunainnya baru pas sekarang-sekarang ini.”
2. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?
“Soalnya lebih enak naik Biskita karena lebih adem ya kak, kalau di angkot mah kadang ngetem dulu terus ada pengamen jadi agak risih.”
3. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)
4. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?
“Engga juga sih, kan kalau dari rumah tuh ke halte agak jauh jadi harus naik angkot dulu. Tapi emang lebih milih Biskita jadi mau sejauh manapun.”
“Kurang nyaman, soalnya kan aku naiknya di halte KPPN yang sebelah BTM kalau gitu kan jauh ke tempat bisnya dan kadang-kadang tuh suka ada angkot yang ngetem dipinggirnya jadi busnya tuh suka jauh dari tempat kita tunggu.”
“Haltenya kurangnya nyaman kaya kotor gitu kak.”
5. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan Anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?
“Sebenarnya udah tau dari lama, dari temen tapi belum pernah nyoba. Terus katanya lebih enak naik Biskita dari pada naik yang lain, jadi ya nyoba

keterusan. Awalnya cuma dikasih tau aja kan masih gratis, tapi saya kan ga berani untuk coba sendiri, diajaklah sama temen yang lain nyoba langsung.”

6. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?

“Kebersihan bagus, bersih, soalnya kan dilarang makan minum juga ya, jadi enak.”

“Kalau di haltenya ya kurang kak, kadang suka kaya gini kak suka berantakan.”

7. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang tersedia di dalam Biskita K1?

“Nyaman, enaklah ya buat pualng pergi gitu. Ada AC-nya juga gitu ya jadi enak gitu dingin. Kan ada dua pintu kan jadi ga saling tabrakan gitu jadi untuk keluar ya langsung keluar kalau yang naik buat yang naik.”

8. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?

“Engga juga ya. Tapi kan punya aplikasinya ya, jadi bisa ngeliat udah sampe mana Biskitanya.”

“Waktu tunggu 3 menitan ada kali ya. Kadang juga kan aku baru turun dari angkot tiba-tiba busnya tuh langsung pergi jadi nunggunya sampai 5 menit ada juga kak biasanya.”

“Baru kemaren jam 11 aku berangkat, pokoknya setengah jam kak aku nunggu karena dari jarak bus yang baru ini ke bus yang selanjutnya tuh masih jauh dia.”

9. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?

“Lumayan sih kak lumayan ramah. Kan kadang tuh ada yang boleh tap dua kali kan. Padahal kan maksimalnya tuh sekali tapi boleh juga dua kali karena ada penumpang yang kehabisan saldo biasanya dibolehkan sama supirnya, tapi kadang juga ada yang ga diizinin. Ada juga yang habis saldo terus minta izin bilang ‘boleh ga saya masuk dulu nanti saya akan isi saldo lewat hp baru nanti saya tap.’”

“Iya kesadaran pengguna pada sadar sih kak. Biasanya penuh pada berdiri kan, nah biasanya ada yang kursi prioritas pada sadar sih kak. Kalau udah

penuh pada berdiri kan, nah biasanya kursi prioritas didudukin tapi kalau pengguna prioritas (datang) langsung diberikan.”

10. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?

“Saya merasa aman. Biasanya kan kalau di bus-bus yang udah jelek-jelek gitu busnya kan disitu kadang rawan copet jadi saya ngerasa ga aman. Tapi kalau di Biskita tuh gatau kenapa aman ajak kak, ada CCTV juga.”

11. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1? (contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)

“Akses haltenya sih kak, apalagi ka saya kalau berangkat kesini tuh kan haltenya beda ya KPPN disitu tuh tempat duduknya kurang enak, kotor, kadang tuh bau pesing banyak lalat jadi kurang enak tuh di haltenya.”

12. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.

“Kalau kendala tuh dari ngisi kartunya. Karena kadang kalau ngisi kan e-money kaya BNI gitu kan lewat HP tapi kalau yang Flash ini kan harus pakai BCA biasanya, sedangkan kan saya ga punya akses BCAny jadi harus ngisi ke Indomaret. Nah kadang juga di Indomaret itu bermasalah.”

13. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?

“Diperbanyak aja sih haltenya kayanya ya kak ya biar lebih mudah.”

Lampiran 16 Transkrip Wawancara Pengguna

I. Biodata Informan

1. Nama : Najma
2. Usia : 20 tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Profesi : Mahasiswa

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 25 Januari 2025
2. Tempat Wawancara : Rumah

III. Struktur Pertanyaan

1. Apa alasan utama anda memilih menggunakan Biskita K1 dibandingkan transportasi umum lainnya?

“Alasannya karena lebih cepet, gausah turun naik turun naik gitu langsung ke tempat tujuan.”

2. Faktor apa saja yang menurut anda paling memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? (contoh: tarif, kenyamanan, aksesibilitas, ketepatan waktu, keamanan)

“Dari tarifnya lebih murah, kalau dua kali kan bisa 10 ribu gitu kalau naik angkot.”

3. Apakah jarak halte Biskita K1 dari rumah atau tujuan anda berpengaruh terhadap pilihan Anda?

“Ya sejauh ini sih oke oke aja. Ya kalau trotoar mah udah ada kalau jaraknya (ke halte) sih ya lumayanlah. Kira-kira jarak dari halte ke tempat tujuan 10 menit lah ya.”

4. Apakah faktor promosi atau informasi yang tersedia memengaruhi keputusan anda menggunakan Biskita K1? Jika ya, bagaimana?

“Ada ngasih tau sih waktu itu temen, jadi bareng naiknya. Kenal Biskita saat tarif masih gratis. Untuk naik Biskita pakai tap card dikasih tau teman.”

5. Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan armada Biskita K1?

“Sudah bersih, oke. Kalau halte sih lumayan ya tapi masih ada kadang kotor kotor dikit gitu.”

6. Bagaimana menurut anda kenyamanan tempat duduk dan fasilitas yang

tersedia di dalam Biskita K1?

“Ya betul ada AC, ada CCTV terus juga gaada pengamen-pengamen gitu ya. Gaada yang ngerokok juga tuh.”

7. Apakah Biskita K1 selalu tepat waktu? Jika tidak, seberapa sering terjadi keterlambatan?

“Lumayanlah segitu mah ya, ga lama-lama banget. Biasanya ga bakal lebih dari 10 menit lah ya. Pernah paling lama lebih 10 menit tapi ya itu pas lagi dua arah itu loh (Revitalisasi Jembatan Otista). Ga pernah 30 menit.”

8. Bagaimana menurut Anda profesionalisme dan keramahan pengemudi dan petugas Biskita K1?

“Profesionalisme Biskita sudah oke. Ya lumayanlah ramah ya, memperhatikan juga kalau diajak bicara juga masih mau respon. Pramudi sudah mematuhi lalu lintas. Kalau untuk lansia sih selalu aman ya, penumpangnya pada sadar-sadar diri gitu ya. Kalau misalkan pengemudinya sih seringnya tuh, kalau misalnya kursi prioritas itu kosong gaada lansianya tapi boleh didudukin sama yang ga prioritas itu, paling gitu. Ya betul kaya gitu ya sering (pramudi menghimbau jika sudah penuh).”

9. Apakah Anda merasa aman saat menggunakan Biskita K1? Mengapa?

“Ngerasa aman karena gitu gaada pengamen, karena pernah ditunjuk-tunjuklah ya disumpah-sumpahin gitulah jadi ga nyaman, jadinya pengennya tuh yang agak nyaman dikitlah pake Biskita.

Pernah ada aja sih tapi bukan yang kaya gitu ya ga di sumpah-sumpahin gitu. Kaya pelecehan itu ada. Pernah kaya ditempelin-tempelin gitu ya paling itu sih sejauh ini sih. Ga sih karena takutnya juga jadi salah paham takutnya sebenarnya ga gitu tapi ya gitu ya itulah. Kejadiannya waktu masih penuh banget itu rush hour-lah pas lagi orang orang pada pulang kerja pada pulang sekolah gitu.”

10. Bagaimana menurut anda desain Biskita?

“Sudah cukup baik sih, kan pintunya yang ada dibelakang itu kan buat disabilitas gitu ya yang pake kursi roda gitu. Agak kurang juga ya itu ya, cuma ya ga kurang-kurang banget, cuma harus diperhatikan aja.”

11. Apa saja kesulitan yang Anda hadapi saat menggunakan Biskita K1?

(contoh: akses halte, waktu tunggu, informasi jadwal)

“Ya mungkin jarak-jarak antar haltenya ya agak jauh, itu sih paling kesulitannya. Jarak halte yang jauh tuh dari halte Tugu Narkoba ke halte UIKA ini karena memang underpass juga ya.”

12. Apakah anda pernah mengalami kendala teknis, seperti sistem pembayaran atau kerusakan kendaraan? Jika ya, tolong ceritakan.

“Kendala teknis, pernah sih pas bayar tuh kaya gagal-gagal padahal masih ada saldonya.”

13. Menurut anda, apa yang dapat ditingkatkan dari layanan Biskita K1 agar lebih sesuai dengan kebutuhan Anda?

“Penambahan armada, jam operasional kalau bisa sampai jam 9 malam.”

I. Biodata Informan

1. Nama : Sukanto Wijaya
2. Usia : 57 tahun

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 23 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : Pool Biskita / Terminal Bubulak

III. Struktur Pertanyaan

1. Sebelumnya apakah anda pernah menjadi pengemudi transportasi lain?
“Pernah, baik membawa bus, angkot, truk dan ekspedisi.”
2. Apa yang membuat anda tertarik untuk bergabung menjadi salah satu pengemudi Biskita?
“Karena ini merupakan program pemerintah dengan sistem Buy The Service (BTS) salah satu transportasi Kota Bogor yang nyaman, aman, terus juga merasa ini baru ada, dan transportasi di Kota Bogor itu, mbak mungkin bisa lihat seperti apa sih mereka sistemnya seperti mereka dikejar-kejar setoran terus juga ya istilahnya transpotasi umum Kota Bogor itu belum layak, ya tidak senyaman BisKita ya. Karena tidak diganggu oleh pengamen, berhenti juga tidak disembarang tempat, mereka juga seperti lalu lintas sering diabaikan karena persaingan yang sangat ketat.”
3. Bagaimana awal mula anda mengenal program Biskita? Apakah sebelumnya ada sosialisasi?
“Ada sosialisasi. Sebelumnya sudah disosialisasikan sejak tahun 2007, cuma sangat sulit kalo ya waktu itu, apalagi dengan sebutan (julukan yang melekat) sejuta Angkot. Nah dari situ mungkin masih banyak kendala. Makanya baru direalisasi. Program pemerintah ini sangat diminati masyarakat Kota Bogor terutama pengemudinya juga.”
4. Syarat apa saja yang harus dipenuhi untuk menjadi pramudi Biskita?
“Syarat untuk menjadi pramudi harus ada SIM-nya yang sesuai dengan unit bus, minimal harus B1, berpengalaman di bidang bus itu satu tahun minimalnya.”

5. Apakah ada pengecekan kesehatan saat akan dan ketika sudah menjadi pramudi?

“Betul, ada pengecekan kesehatan dan harus selalu. Karena membawa angkutan massal pun bukan angkutan massal saja tapi untuk membawa barang ekspedisi sebab memang pengemudi harus fit, gabolet tidak sehat apalagi terkait kesehatan jantung, fisik, mata, telinga, karena bawa kendaraan itu ga mudah, semua bekerja (fisik dan mental) dari kaki sampai kepala, harus fokus. Itu harus dijaga, makanya cek kesehatan itu sangat penting sekali.”

6. Dalam pengecekan kesehatan apakah disediakan para medis ?

“Dulu pihak medisnya disediakan pada saat PT Kojaril itu, dicek seperti suhu badan, diabetes, gula darah. Sekarang kita boleh cek dengan dokter kepercayaan kita karena kita ada BPJS.”

7. Untuk menyediakan pramudi yang baik, apa benar ada batasan umur untuk pramudi? Dan itu berlakunya baru sekarang ini atau sudah dari lama?

“Saat ini untuk pramudi tidak ada batasan umur. Mungkin prinsipnya begini, kalau mungkin usia sudah tua juga tapi kalau masih produktif kenapa engga. Walaupun dia mempekerjakan yang muda tapi tidak produktif buat apa juga, yang penting mereka mau tanggung jawab, tetap masih produktif dan beroperasi.”

8. Apa saja Standar Operasional Pelayanan yang perlu diikuti oleh pramudi Biskita?

“Banyak, selain selau harus disiplin, berseragam, menggunakan ID Card, berhenti di halte yang sudah ditentukan. Ya standar minimalnya itulah, Layani masyarakat dengan baik dan benar senyum, senyum, salam, sapa itu yang jelas.”

9. Apakah sebelumnya ada himbauan dalam melayani pengguna prioritas?

“Jika yang seperti itu tidak ada boleh digunakan untuk yang lain. Jika keadaan penuh dan perlu dikondisikan kita ada handie talkie yang bisa didengarkan oleh para penumpang. Kita coba himbau bila ada penumpang yang lebih membutuhkan bangku untuk bertukar posisi. Tapi rata-rata penumpang Biskita ini sepertinya sudah menyadari itu ya,

karena memang dalam bis itu ada notif pemberitahuan bahwa dua bangku merah itu untuk diberikan kepada yang lebih membutuhkan.”

10. Apakah anda pernah melihat tindak kejahatan dalam bus?

“Ada ada, ketika kita masih belum membayar, istilahnya ada penguntit, copet. Walaupun dalam bis ada CCTV tapi dalam bis hanya memantau kepadatan penumpang nanti saat mereka beropesi kita tidak tahu, jadi sulit dan tidak bisa menerka karena posisi bis penuh posisinya, jadi kita tidak bisa mendetect orangnya karena kadang-kadang pakai masker, jadi wajahnya tidak terlihat. Tapi sekarang Alhamdulillah sudah tidak ada. Jika keadaan tidak terlalu padat mungkin bisa terdekesi karena dalam bis ada monitor yang bisa menyatakan posisi penumpang ada berapa orang, duduknya dimana, lagi ngapain. Walaupun tidak bisa langsung bertindak, kita bisa bantu asal dia (korban) hafal unitnya, kita bisa buka rekaman CCTV itu.”

11. Bagaimana tanggapan anda mengenai program Buy The Service (BTS) pada Biskita?

“Mantap, harus dipertahankan, karena transportasi adalah layanan publik yang memang sangat dibutuhkan oleh orang banyak ya, terutama bagi ekonomi lemah yang merasa berat bagi ongkos yang mahal. Harus dipertahankan harus diperluas dan diperlebar lagi seperti Trans Jakarta dimana dengan tarif 3.500 sudah bisa keliling Jakarta karena adanya bantuan subsidi. Ini harus dipertahankan baik pemerintah kota atau pemerintah pusat. Jadi dengan ini tuh jadinya subsidi tepat sasaran tepat guna gituloh. Sekarang subsidi yang dilakukan pemerintah itu kan ya bagus jika transportasi, pendidikan, kesehatan, jangan bagi-bagi sembako ya, uang tunai juga, karena kadang-kadang penyalurannya juga ga tepat.”

12. Bagaimana pandangan anda terkait keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam menggunakan transportasi umum dari perspektif pengemudi?

“Nyaman bersih dan ber-AC, terhindar dari pengamen, tidak ugal-ugalan. Saya terima masukan dari penumpang itu kalau menggunakan angkot

karena pengamennya ga tahan. Satu jalur dari sini katakanlah tujuh kilo bisa beberapa kali pengamen yang datang dan itu mengganggu mereka. Bukan karena tidak mau membantu, tapi itu membuat tidak nyaman lagi. Aman, kita terpantau oleh CCTV terus juga cara bawa kendaraan juga ya standar SOP, kecepatan juga dibatasi, pengemudinya juga udah bukan pengemudi kaleng-kaleng gitu, pengemudi udah berpengalaman. Cara dia bawa tidak ugal-ugalan.”

13. Apakah titik atau posisi penempatan halte tidak memberatkan pengemudi?
“Sebetulnya itu berhubungan dengan infrastruktur. Kita sih selama halte itu, kondisional aja. Jika halte itu aman dan tidak memakan badan jalan, kita tuh bisa agar berhenti lama, bisa berhenti 10 detik, SOP-nya kan segitu minimal. Tapi kalau kondisi memakan jalan, kita mau menaikan penumpang.

Itupun kendala sebetulnya, karena di Bogor ini rata-rata jalurnya cross line, menurut saya lebih baiknya (jika melihat halte KPPN) ada baiknya sedikit digeser agak maju, katakanlah depan sekitar Hotel Royal situ karena memang ga terlalu cross line. Nah ini salah satu memang (penyebab) terjadi kemacetan itu gara-gara jalur kita itu cross-line. Nah sekarang juga kalau kita mau menyeberang ke Jalan Veteran, kalau ada orang mau belok dari arah Juanda mau ke Sudirman atau ke Sempur itu cross line, Ciawi pun cross line linanya. Itulah Kota Bogor. Memang harus ada kerjasama mungkin sama Dinas Perhubungan, Polisi lalu lintas, dan juga pemerintah daerah untuk membenahi ini. (mudah bergesekan dengan transportasi lain). Selain itu juga halte kita tidak steril seperti dipakai parkir roda dua, itu sih lebih kesana.

14. Sebagai pengemudi K1, jalan mana yang cukup menghambat perjalanan?
“Jalan yang paling padat Jalan Baru karena itu jalur lintasan pertemuan antar kendaraan yang mau ke Tangerang, yang mau ke Bogor Barat. Itu lintasan yang paling padat apalagi yang mau ke Cibinong itu adanya di posisi Tugu Narkoba itu udah padat banget.”
15. Bagaimana tanggapan anda terkait pendapatan sebagai pramudi Biskita?
“Sudah bagus, udah sejahtera sepertinya asal ini dipertahankan oleh

pemerintah, mau membantu subsidi terhadap penghasilan pengemudi. Wajarlah perlu diberi gaji yang baik karena mau kita disamakan seperti nahkoda atau pilot kita sumpah jabatan bahwa harus membawa penumpang dengan baik karena untuk mendapat pengemudi profesional itu kan butuh pengalaman, ada pendidikan transportasi untuk sertifikasi pengemudi.”

16. Apa kelebihan tergabung menjadi pramudi Biskita?

“Merasa bangga, lebih diharga. Bukan jadi supir biasa aja, udah jadi pramudi atau pengemudi BisKita karena untuk disini memerlukan pengalaman. Penampilan juga lebih rapi, penghasilan lebih baik, dan kita ga dianggap sebelah mata “oh sopir”. “

“Untuk waktu libur kita 6 1, 6 hari kerja, 1 hari libur.”

17. Apa saja kendala selama menjadi pramudi Biskita?

“Macet aja sih. Kalau untuk penanganan unit dari teknisi dari wali sudah terprogram ya, seperti yang layak jalan kemudian juga sebelum jalan kan kita melakukan p2h, pengecekan harian, jika tidak layak tidak dikeluarkan. Sebenarnya lebih ke kendala infrastuktur jalan aja, kemacetan, posisi halte, dan memang perlu instasnsi terkait.”

I. Biodata Informan

1. Nama : Yayan Mustiana
2. Usia : 33 tahun

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 23 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : *Pool Biskita / Terminal Bubulak*

III. Struktur Pertanyaan

1. Sebelumnya apakah anda pernah menjadi pengemudi transportasi lain?
“Sudah banyak, seperti di bandara, pengemudi bus akap juga udah.”
2. Apa yang membuat anda tertarik untuk bergabung menjadi salah satu pengemudi Biskita?
“Sudah terjamin, sudah jelas untuk pendapatan, keduanya karena dekat dengan keluarga bisa pulang pergi tiap hari.”
3. Bagaimana awal mula anda mengenal program Biskita? Apakah sebelumnya ada sosialisasi?
“Sebelumnya ada sosialisasi dan ditawarkan juga sama temen untuk gabung gitu kan, akhirnya saya berminat untuk gabung.”
4. Syarat apa saja yang harus dipenuhi untuk menjadi pramudi Biskita?
“Syarat sama seperti pelamaran kerja, seperti kaya KTP, KK, SIM minimal B1 atau B2 umum, SKCK, surat kesehatan itu aja sih, sisanya CV.”
5. Apa saja Standar Operasional Pelayanan yang perlu diikuti oleh pramudi Biskita?
“Mengemudi ga boleh melewati 20km/jam, ke penumpang salam sapa dan juga kan standarnya kita ikuti aturan aja dan yang paling utama mematuhi aturan lalu lintas.”
6. Bagaimana tanggapan anda mengenai program Buy The Service (BTS) pada Biskita?
“Bagus buat untuk kemajuan, karena kan di Kota Bogor juga baru ada ini, sangat membantu sekali sih menurut saya untuk membantu masyarakat untuk lebih mudah bertransportasi aman dan nyaman.”

7. Apakah sebelumnya ada himbauan dalam melayani pengguna prioritas?
“Kita selalu memberikan himbauan bilamana ada penumpang prioritas kita harus memberikan prioritas ke bangku yang berwarna merah itu. Kita pasti membantu, jika ada penumpang prioritas kita berhentinya lebih lama sampai memastikan dia sudah duduk dengan aman baru kita jalan.”
8. Apakah anda pernah melihat tindak kejahatan dalam bis?
“Sebelumnya saya tidak melihat tindak kejahatan dalam bis. Sudah ada arahan dari kantor untuk menghadapi kejahatan dalam bis, jika ada yang mencurigakan kita berikan himbauan dan bertindak cepat, misalnya seperti kita liat di kamera kan kita buru-buru berhenti tapi jangan dibuka pintu dulu, kita pastikan dulu orang itu jika benar melakukan. Soalnya saya waktu itu pernah kejadian waktu di K2 ada semacam kasus pelecehan. Kebetulan bukan saya ya, tetapi rekan saya sendiri, jadi dia pas ketahuan langsung ga diturunin, tapi langsung dibawa ke Kantor Polisi untuk diproses.”
9. Bagaimana pandangan anda terkait keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam menggunakan transportasi umum dari perspektif pengemudi?
“Aspek keamanannya sudah lengkap dengan akses CCTV ya, udah 90 persen lah keamanannya, kita juga ga andelin CCTV, dari pengemudi juga kita harus tetap berhati-hati, waspada juga bilamana ada yang seperti itu. Kenyamanan kan ada AC ya, jadi kalau macet-macetan atau apa itu tetap nyaman aja sih, tempat duduk juga kita nyaman. Kemudahan, standar sih, sangat mudah, perawatan ada dari kantor, dan bagian perawatan beda lagi bukan dari pramudi. Kalau ada ketidaknyamanan pasti kita melaporkan, kadang setiap habis pelayanan itu kita harus mencatat bilamana ada yang kurang, misalnya ada kursinya yang udah copot, kita harus melaporkannya ke pihak mekanik untuk bagian perawatannya.”
10. Apakah titik atau posisi penempatan halte tidak memberatkan pengemudi?
“Kalau dari keluhan masyarakatnya sih mungkin kurang haltenya aja, banyak yang parkir setelah lajur crossline seperti taksi online atau angkot. Menurut saya penempatan halte sudah baik.”

11. Sebagai pengemudi K1, jalan mana yang cukup menghambat perjalanan?
“Pengemudi K1 ga ada hambatan ya, mungkin ini aja sih Jalan Yasmin (Jalan Abdullah Bin Nuh) persimpangan itu sih bikin ada macet, sama Warung Jambu Jalan KS. Tubun itu karena banyak persimpangan.”
12. Bagaimana tanggapan anda terkait pendapatan sebagai pramudi Biskita?
“ Untuk disini sih lebih enak kata saya mah, makanya betah juga disini, lebih baik dari sebelumnya juga dan juga terjamin dari BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan kita dapet. Keuntungannya waktu istirahat opsional, kalau mobilnya masih banyak (di pool) kita dapat istirahat yang cukup, kalau keadaan macet ya istirahatnya sebentar.”
13. Apa kelebihan tergabung menjadi pramudi Biskita?
“Kelebihan bergabung dengan Biskita tempatnya lebih dekat aja sih (rumah ke pool), lebih enak aja gitu, dapet tunjangan, dan istirahat satu hari.”
14. Apa saja kendala selama menjadi pramudi Biskita?
“Kendala cuma di jalan aja sih, karena banyak yang parkir sembarang di halte itu aja sih. Kendalanya selain itu gaada.”

I. Biodata Informan

1. Nama : Misah
2. Usia : 52 tahun

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 23 Desember 2024
2. Tempat Wawancara : *Pool Biskita/Terminal Bubulak*

III. Struktur Pertanyaan

1. Sebelumnya apakah anda pernah menjadi pengemudi transportasi lain?
“Sudah berapa kali, misalnya bis pariwisata, bus trek, terus CTU, trans utama, trans Jakarta dapet setahun karena waktu kontrak habis ada Covid-19.”
2. Apa yang membuat anda tertarik untuk bergabung menjadi salah satu pengemudi Biskita?
“Tertariknya hampir sama kaya Trans Jakarta, dia sistemnya ya Omnibus Law.”
3. Bagaimana awal mula anda mengenal program Biskita? Apakah sebelumnya ada sosialisasi?
“Taunya dari antar temen aja, sudah tiga tahun sekarang, awal daftar di Lorena.”
4. Syarat apa saja yang harus dipenuhi untuk menjadi pramudi Biskita?
“Syaratnya yang paling utama harus SIM B1 umum, kedua kalau BSNB disini ga diperlukan, KTP, KK, sama Ijazah paling.”
5. Apa saja Standar Operasional Pelayanan yang perlu diikuti oleh pramudi Biskita?
“SOP-nya ya itu melayani penumpang. Kedua grooming dari kepribadian. Ketiga, lalu lintas sih sudah pasti kita harus patuh lalu lintas. Ikuti peraturan atau standar dari perusahaan, kita wajib memakai atribut seperti seragam yang lain hari lain kostum dan celana hitam.”
6. Bagaimana tanggapan anda mengenai program Buy The Service (BTS) pada Biskita?

“Sistemnya ke pengemudi kita masuk dibayar, ga masuk ga bayar. Sistemnya gitu kan buy the service, disini gaada istilah gaji flat.”

7. Apakah sebelumnya ada himbauan dalam melayani pengguna prioritas?

“Ada arahan, pelatihan setiap tiga bulan sekali dari kantor.”

8. Apakah anda pernah melihat tindak kejahatan dalam bus?

“Tindak kejahatan untuk saat ini tidak ada.”

9. Bagaimana pandangan anda terkait keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam menggunakan transportasi umum dari perspektif pengemudi?

“Kenyamanan ber-AC, gaada pengamen pengemis, pembayaran efisien sudah bisa menikmati Biskita.”

10. Apakah titik atau posisi penempatan halte tidak memberatkan pengemudi?

“Tidak malah lebih enak, kita ga musti naikin dan nurunin penumpang disembarang tempat, kita ada halte tertentu. Jika terdapat kesulitan untuk berhenti, kita lewat sedikit gapapa yang penting masih lingkungan situ.”

11. Sebagai pengemudi K1, jalan mana yang cukup menghambat perjalanan?

“Jalan Baru sama Jalan Yasmin.”

12. Bagaimana tanggapan anda terkait pendapatan sebagai pramudi Biskita?

“Standar aja sih, jauh kalau di banding Trans Jakarta, namun kalau hitungan Bogor masih cukup baik.”

13. Apa kelebihan tergabung menjadi pramudi Biskita?

“Kelebihan ada BPJS, menurut saya terkait libur justru terbatas karena cuma satu hari libur.”

14. Apa saja kendala selama menjadi pramudi Biskita?

“Kendalanya di sini kalau musim hujan. Di Bogor sering hujan jadi harus lebih berhati-hati, selain itu rawan pohon tumbang terutama di Jalan Yasmin, sekitar Kebon Raya. Terminalnya berantakan jalannya, kepadatan dan kemacetan di Yasmin dan Jalan Baru.”

I. Biodata Informan

1. Nama : Mochammad Yaffies, A.Md. LLAJ, SH.
2. Profesi : Kepala Bidang Angkutan

II. Pelaksanaan Wawancara

3. Hari, Tanggal : 23 Desember 2024
4. Tempat Wawancara : Dinas Perhubungan Kota Bogor

III. Struktur Pertanyaan

1. Bagaimana sistem pengelolaan Biskita yang sedang berjalan?
“Ada 3 aspek dalam pengelolaan. 1 adalah manajemen pengelola (MP)yaitu tugasnya mengawasi, mengontrol (spt pelanggaran ke BPTJ), menginventori, menganalisa, mengevaluasi kegiatan operasional BisKita. 2 yaitu operasional seperti blackbox, CCTV, detector orang naik disinkronkan dengan tapping orang naik, dan IT. MP yang bisa menilai SPM.”
2. Bagaimana proses perawatan dan pemeliharaan armada Biskita?
“Di setiap koridor disediakan cadangan bis, jadi jika ada satu bus yang perlu dirawat seperti ganti oli dsb, pelanggaran, mengalami kecelakaan. Sebelum keluar dan pulang dari pull harus dimandii dulu. Pagi ramp check mesin dan sebagainya.”
3. Bagaimana sistem penentuan rute koridor dan penempatan halte?
“Penetapan koridor baseline-nya pada Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) kemudian kita menentukan jaringan trayek.Di Kota Bogor, jaringan trayek utama di jalan nasional dan jalan provinsi itu jaringan utama. Selain itu yaitu determine feeder. Jaringan utama wajib dijalan angkutan massal ada di SK Walikota Jaringan Kota 2018. Penetapan koridor berdasarkan hierarki jalan utama dan feeder. Feeder harus menumpang angkutan umum. Penentuan Sheler dari survei distribusi perjalanan, on buss angkutan umum dimana banyak orang naik dan turun.”
4. Apa kualifikasi khusus dalam menentukan pengemudi yang baik? Dan bagaimana prosesnya?

“Ada pengemudi dari sebelumnya adalah pengemudi angkot dan pemilik angkot menjadi sekuriti (satpam) di pool. Syarat Pool tidak boleh jauh dari SPBU, asal tujuannya agar tidak banyak mengeluarkan biaya untuk BBM.”

5. Bagaimana mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja pengemudi?

“Tugas MP dibantu IT, pengawasan sudah tersistem jika tidak datang, absen. Manualnya ketika pengemudi ramp check sama dengan melakukan absen. Evaluasi dilakukan tiap bulan dan ada pelatihan. Pelatihan dengan memberikan pelatihan (apa yg terjadi masalah di lapangan) masalah teknik di bis (mesin kelebihan dan kekurangannya apa seperti bis ini selalu melakukan kopli. Tidak boleh berkendara lebih dari 40KM/jam nanti sistem dalam bis akan berbunyi, dan jika melanggar akan mendapat surat pelanggaran.

6. Bagaimana cara pengelola mengembangkan dan mempertahankan kualitas pelayanan?

7. Bagaimana mekanisme pengaduan dan penyelesaian masalah?

“Di belakang bus ada nomor pengaduan. Di Pemkot ada SiBadra. Untuk pengaduan bus ada nomor pengaduannya di belakang bis. Nanti pemerintah akan datang ke Dishub dan akan memberikan informasi ke MP. Halte baru diserahkan Pemerintah Pusat ke pemerintah kota jadi belum bisa mengambil tindakan. Jika ada permasalahan di halte diluar fasilitas kita tanggapi tetapi jika terkait pembelian barang, kita belum mengalokasikan dana.”

8. Setelah November kemarin resmi beralih kepengelolaan kepada Pemerintah Kota Bogor, sejauh ini apa saja tantangan yang dihadapi?

“Meyakinkan pemerintah Kota Bogor TAPD, Badan Keuangan dan Aset Daerah, Badan Perencanaan dan Riset Daerah Kota Bogor, Sekda, Wali. Untuk meyakinkan bahwa kebutuhan untuk Biskita itu sekian M. Kita terkendala biaya operasional yang besar untuk melaksanakan BTS. OPD lain Meyakinkan kebermanfaatan terhadap masyarakat terhadap DPR. Berhadapan dengan yang mengoperasionalkan angkutan umum lain seperti angkot, kontradiksi masyarakat.”

9. Apa saja tantangan dalam mengelola Biskita?

“Inginnya semua koridor bisa jalan, tapi apa daya tangan tak sampai karena anggaran tadi. Tapi banyak hal yang bisa kita tempuh agar bisa disubsidi karena anggaran itu tidak hanya dari APBN atau APBD itu. Tetapi juga bisa dari non fare box seperti iklan dalam bus.”

10. Apa harapan pengelola terhadap eksistensi Biskita dan transportasi umum di Kota Bogor?

“Terus, karena pelayanan bisa diandalkan dan banyak kebermanfaatan. Dapat melanjutkan keberlanjutan, karena sudah terlihat bahwa kita berhasil meyakinkan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum dan masyarakat sangat membutuhkan.”

I. Biodata Informan

1. Nama : Yayat Supriyatna
2. Profesi : Pengamat Tata Kota

II. Pelaksanaan Wawancara

1. Hari, Tanggal : 10 Januari 2025
2. Tempat Wawancara : Pajajaran Regency

III. Struktur Pertanyaan

1. Bagaimana pandangan anda terhadap kondisi transportasi umum Kota Bogor saat ini?

“Bogor ini bisa dikatakan bahwa sistem pelayanan antara supply dan demand, kita belum bisa memberikan satu pelayanan transportasi yang memadai nyaman dan aman dalam konteks karena Kota Bogor dahulu sering dikenal sebagai kota sejuta angkot, kesannya ada stigma negatif bahwa angkot-angkot yang itu yang memberikan masalah di kota Bogor. Sebetulnya stigma tersebut muncul gara-gara begitu banyaknya jumlah angkot yang ada di Kota Bogor dengan kebutuhan masyarakat. Jadi ada supply dan demand-nya, kalau sistem layanan transportasi umum sebelum adanya koridor-koridor dibentuk atau ditetapkan seperti rute angkotlah, itu harusnya ada kajian tentang potensi pasarnya, potensi bangkitannya, potensi penumpangnya dan ketika dia dibentuk pelayanannya itu ternyata antara jumlah angkotnya dengan jumlah penumpangnya itu tidak sebanding. Makanya di angkot ini kata sejuta supply demandnya tidak sebanding. Nah bisa dikatakan sebetulnya dengan kondisi seperti itu jadi pengusaha angkot itu tekor, tapi kesannya biar tekor asal kesohor. Karena bagi mereka angkot dianggap bisnis padahal dalam pelayanan angkutan perkotaan Kota Bogor ketika supply demandnya tidak sebanding, ketika jumlah penumpang load faktornya tidak maksimal itu menyebabkan dia rugi. Tapi pertanyaanya kenapa dijalankan? Karena tidak ada pilihan lain. Jadi sebetulnya sekedar berjalan, sekedar ada yang mengakibatkan pelayanan tidak maksimal. Sehingga angkot tuh ya bisa dikatakan sebagai sebuah bentuk pelayanan sekedar ada dulu untuk menjawab keberadaan

angkutan umum di Kota Bogor sebagai public transport. Yang kedua juga karena jumlah kendaraan pribadi yang semakin hari semakin banyak jumlahnya, sehingga kapasitas jalan sudah tidak mampu melayani jumlah kendaraan yang ada, makanya banyak simbol-simbol / simpul-simpul kemacetan. Jadi bisa dikatakan, pola layanan angkutan umumnya untuk kesejahteraan transportasi di kita itu, terlalu terkonsentrasi di pusat kota, apa-apa di Baranangsiang, Kebun Raya, Sukasari, SSA. Jadi sebetulnya, angkutan mana dulu yang paling mata air, yang paling untung. Jadi bisa dikatakan karena tadi supply demand-nya sudah tidak sesuai, kemudian jumlah angkotnya sebetulnya sudah makin lama sudah tidak memadai sehingga terjadilah angkot-angkot usia tua. Jadi ketika angkot makin tua sebetulnya dia makin ditinggalkan. Jadi rata-rata jumlah penghuni atau pengguna angkot tuh sekitar 20-30% keterisian. Itu menunjukkan makin hari makin ditinggalkanlah kondisi layanan angkutan umum di Kota Bogor itu. Dulu kan waktu ada BisKita misalnya angkotnya pada demo misalnya angkot 02. Kami mau mogok. Dulu tahun 80-an, tahun 90-an, ketika angkot mogok Bogor itu lumpuh karena begitu banyak orang sangat tergantung kepada angkot. Sekarang ketika ada BisKita tahun 2022 mereka mogok, Bogor lancar. Orang sudah tidak pernah teriak-teriak nunggu karena orang sudah mengatakan makin banyak pilihan sekarang ada onlinenya ada motor pribadinya ada mobilnya dan semakin banyak. Otomatis bagi orang Bogor itu ketika angkot mogok, angkot itu ada dan tiada tidak berpengaruh. Jadi sebetulnya dalam konteks kekinian peran angkot itu sudah makin lama semakin ditinggalkan karena masyarakat pun berubah. Berubahnya kenapa, salah satu gini, sekarang orang naik transjakarta, mrt, krl semua cashless. Tapi main / naik angkot masih bayar (manual) padahal masyarakatnya sudah menggunakan kartu, mana punya receh lagi, kemudian naik online. Semuanya cashless. Orang gampang sekarang, gapunya isi pake m-banking langsung kartunya ditempel gaperlu ke bank lagi dan sebagainya. Itu menunjukkan fenomena masyarakat berubah tapi pengelolaan angkot yang tidak berubah itu menyebabkan angkot ditinggalkan. Makanya angkot banyak yang ngetem-ngetem, ngerokok,

pengamen, apalagi tidak pake AC, tidak ada wifinya, atau segala macam. Sebetulnya sekarang bisa dikatakan kota-kota kita, kota-kota besar dan metropolitan yang tidak berbenah antara 500 ribu sampai satu juta penduduknya, itu bisa dikatakan mengalami krisis layanan angkutan perkotaan. Bogor termasuk itu juga, karena Bogor bisa dikatakan sudah terlalu lama tidak melakukan regenerasi. Makanya ketika BisKita masuk, itu ada 3:1 yang harus dikonversi. Jadi ketika ada 46 BisKita itu dikali tiga sebetulnya 46 dikali 3 itu sudah dikatakan hampir 120 angkot dihilangkan. Itu jadi keberadaan BisKita itu bagian dari revitalisasi angkutan umum karena sudah terlalu jelek. Mana ada orang mau naik angkot kalau tiba-tiba angkotnya bocor, ga pake AC, ada yang ngerokok, ada pengamen, kemudian yang paling kesel ngetem. Kenapa ngetem karena tadi satu karena tadi satu kejar setoran yang membuat aduh penuh heula atuh, sementara orang sekarang pengennya cepat. Tidak tunggu satu setengah jam dulu baru jalan. Orang udah melihat kita rugi dari sisi waktu, jadi akhirnya yang naik angkot sekarang seperti orang tua, orang yang tidak dikejar waktu. Tapi pelajar sama pekerja itu berburu waktu. Jadi ketika ada angkutan kota yang tidak memperhatikan waktu walaupun dia murah ditinggal. Jadi sebetulnya pada ekosistem pelayanan, jadi dia membawa masa lalu untuk dibawa ke masa sekarang. Jangan merindukan angkot seperti jayanya di masa lalu.”

2. Apa yang menjadi prioritas dalam pengembangan transportasi kota?

“Siapa yang menggunakan angkutan umum yaitu mereka yang butuh waktu, mereka yang bisa membeli dengan tarif terjangkau. Sebetulnya angkot pun sebenarnya dibunuh oleh masyarakat. Seperti misalnya ada penumpang dengan jarak dekat membayar tarif 2 ribu dengan alasan dekat, padahal harusnya jauh dekat bayarnya tetap 5 ribu. Supir angkot itu sebetulnya tidak mensubsidi penumpang, pelajar. Cuma di mata pemerintah, tarif pelajar itu 2 ribu. 2 ribu itu tidak menutupi biaya operasionalnya. Jadi sebetulnya, ngangkut angkot itu yang isi pelajar itu rugi. Makanya BisKita pun itu ada tariff pelajar, karena kalau pengguna BisKita itu 50% pelajar, karena banyak pelajar itu gaakan menguntungkan karena terlalu murah

tarifnya tapi kalau tarif dewasa bisa mengcover. Makanya saya mengatakan, siapa yang membutuhkan angkot, yaitu bagi mereka yang memang tidak mengejar waktu atau bagi kelompok yang bisa dikatakan butuh angkutan murah. Sebetulnya sekarang-sekarang pun angkot tidak begitu menjadi favorit bagi kelompok yang generasi baru mereka semakin lama, semakin berburu waktu, berburu dengan kecepatan, berburu dengan kenyamanan, sehingga angkot tuh ditinggalkan karena perubahan zaman. Masyarakat berubah, teknologi makin maju, pelayanan makin berubah tapi angkot seperti membawa masa lalu ke masa sekarang. Padahal angkot itu makin tua makin bermasalah seperti mogok di jalan, bensinnya boros, polusinya tinggi. Sebetulnya angkot-angkot tua itu sudah menjadi endemik permasalahan kota dan permasalahan transportasi. Karena dia sistemnya sistem setoran ya ngetem penumpang gaada, coba liat di alun-alun itu ngetemnya aja tergantung bagaimana calo. Apakah masih dibutuhkan angkot-angkot ngetem ketika masyarakat berburu waktu. Makanya dilakukan reformasi transportasi. Atau kalau bahasa kami tuh, revolusi layanan angkutan umum di Kota Bogor. Cuma gimana merubahnya ya itu tadi visi misi tanpa gizi jadi mimpi. Gizi tuh duit, Pemkot Bogor duitnya terbatas, anggarannya terbatas.”

3. Bagaimana kebijakan pemerintah memengaruhi transportasi kota?

“Ya iya, karena kita kalau mau contoh transportasi yang bagus dan cukup handal ya model Singapura, karena dia sangat ketat dalam pengaturan usia kendaraan pribadi yang bisa jalan diatas 10 tahun harus scrap atau ga boleh dijalankan. Untuk punya mobil belum tentu bisa dapat akses, mobilnya bisa dibawa jalan harus punya lisens, bukan sim tapi lisensi mobil bisa jalan dengan cara membeli melalui lelang. Nah dia kemudia punya sistem angkutan rel yang sudah terintegasi dengan sistem permukiman. Jadi orang di Singapur tuh walaupun saya jauh, saya berjalan kaki, tetapi saya dilayani angkutan umum/publik. Jadi perencanaan kota, perencanaan jaringan jalan mendukung. Jadi Singapur merencanakan cara mengakses semua kawasan dengan dukungan jaringan jalan yang memadai. Nah di Bogor itu belum, coba lihat gaada jalan baru selain Jalan Sholeh Iskandar

sisanya seperti R3 belum selesai sampai bertahun-tahun. Bagaimana kita mengembangkan kota kalau jaringan jalannya gaada. Makanya dalam pembangunan kota atau tata kota ada namanya struktur ruang dan pola ruang. Struktur itu adalah pusat kegiatan yang didukung oleh jaringan pelayanan seperti pelayanan listrik, air, sampah termasuk layanan angkutan umum.”

4. Bagaimana mengatur keseimbangan antara transportasi pribadi, umum, dan ruang publik?

“Mungkin bisa dikatakan 80% mobilitas masyarakat itu menggunakan kendaraan pribadi antara sepeda motor dan mobil.

Pernyataannya itu ada ‘ketidakadilan secara ruang’. Mengapa? karena angkutan umum tidak dihargai. Gaada dedicated lane (jalur khusus). Kalau di Jakarta ada 14 koridor TransJakarta yang punya dedicated lane. Jalur khusus itu bagus, agar bisa naik transportasi umum tanpa macet. Macetnya hanya di traffic lane aja. Nah disini ketika ada seolah-olah pemanjaan terkait kendaraan pribadi sehingga orang merasa bahwa kendaraan pribadi itu tidak ada hambatan. Parkir murah, bahan bakar murah dan mudah terjangkau, kemudian banyak hal lagi. Kadang-kadang bawa kendaraan juga tampak tidak aturan-aturan lain juga banyak, sehingga orang seakan-akan hidup itu dalam konteks mobilitas sosialnya, dalam konteks kesejahteraan itu target hidup itu hanya mengejar satu, mobil. Akibatnya kalau semua punya mobil jalannya begitu-begitu terus penambahan jaringan jalan itu hanya 0,01 sementara mobil itu bisa 10-11%. Nah itu kan untuk menunjukkan ketimpangan. Di Jakarta ada subsidi yang hampir 5 milyar, dan ujungnya ada 14 koridor yang mendapatkan dedicated lane (kelancaran, kemudahan). Nah makanya suatu saat nanti orang punya bayangan tiba tiba maaf ya naik kendaraan pribadi, dan orang melihat bagaimana naik angkutan umum itu menjadi sesuatu yang bisa dibanggakan.”

5. Sudah banyak stakeholder maupun pemerintah itu sendiri yang sadar akan dampak penggunaan bahan bakar yang tidak ramah lingkungan. Menurut anda, apa yang menjadi kendala pemerintah dalam mengimplementasikan

sistem transportasi umum yang ramah lingkungan?

“Konsepnya dekarbonisasi yaitu artinya bagaimana mengganti pelayanan angkutan umum berbahan bakar fosil dengan energy terbarukan contohnya itu listrik. Itu yang memang seharusnya menjadi kesadaran bersama atau misalnya untuk membangun upaya pengurangan polusi itu non cycle, motoric ya. Mengganti penggunaan sepeda motor digantikan dengan sepeda sehingga orang mau menggunakan angkutan alternatif lain. Atau misalnya kalau angkutan umumnya bagus orang mau berjalan kaki. Jadi sebenarnya kepedulian keterpihakan adalah bagian dari persoalan kebijakan publik.”

6. Bagaimana meningkatkan kesadaran masyarakat akan transportasi ramah lingkungan?

“Bagaimana bisa sadar jika pemerintah saja mensubsidi pertalite. Bahan bakar murah itulah yang membuat orang sering beli mobil, beli motor. Bagaimana caranya orang agar tidak tergila-gila dengan kendaraan pribadi dengan membuat pengguna kendaraan pribadi dibuat susah. Kita yang dibuat susah pengguna kendaraan umum. Ada ketidakadilan. Terintegrasi dengan pemukiman. Feeder itu seharusnya tidak masuk ketengah kota. Yang bergerak ditengah kota itu tulangpunggungnya seperti trem, BisKita tetapi sampai saat ini masih angkot karena terbawa jaman dahulu sampai saat ini bahwa angkot itu tulangpunggung. Jadi kalau ada tulangpunggungnya angkot itu gak penting lagi masuk pusat kota. Nah makanya dijalan dulu masuk becak, bajaj tapi sekarang diberangas. Kalau disitu sudah ada eksositem layanan yang handal yang receh-receh dibuang. Jadi bersih. Jadi untuk membangun satu layanan transportasi harus ada big-boundnya dalam konteks tulang punggung.”

7. Bagaimana mengukur kepuasan pelanggan?

“Kalau orang yang melayani itu tahu prinsip ku tahu yang kau mau, artinya makin baik, makin bagus, makin terjangkau, makin nyaman, makin banyak yang naik, contohnya KRL. Orang kita itu sukanya naik transportasi yang gratis dan murah, karena struktur ekonomi masyarakat kita rata-rata romusa (rombongan muka susah).

Karena itu orang mencari yang murah dan terjangkau. Orang belum berpikir pada kenyamanan. Misalnya kapan kelas menengah atas mau naik transportasi umum. Itu terjadi di LRT Jakarta ke arah Cibubur, Harjamurti karena wangi, bersih, tepat waktu, tidak berdesak-desak, dingin. Karena dia puas mau menggunakan, kalau tidak puas tidak mau menggunakan. Indikatornya sederhana saja. Karena tariff orang terseleksi. Yang menarik public transport itu ketika kelompok menengah ke atas itu makin sadar naik public transport. Trust itu belum terbangun. Kualitas pelayanan itu menjadi kekuatan, integrasi dan sinergi antar moda, tariff, dan kebijakan, itu menjadi kekuatan utamanya. Yang menjadi masalah sekarang kan, transportasi itu di kebijakan pemerintah itu masih dianakn tirikan. Menurut undang-undang pemerintahan yang menjadi urusan wajib dari pelayanan dasar itu anatar laian pendidikan, kesehatan, PUPR, perumahan. Transportasi tapi tidak termasuk sehingga bagaimana mendapat anggaran besar. Dari dari instrument kebijakannya pun sudah tidak berpihak, tidak ada yang mau peduli kecuali di Jakarta ada uang ada kebijakan ada bantuan. Kalau tidak ada itu tidak akan pernah hilang itu metromini, kopaja. Risetnya sudah banyak, eksekusinya tidak ada. Pemda sudah buat riset, kajian, dan kebijakan, DPRD-nya kadang-kadang tidak mendukung. Perda Transportasi itu salah satu kebijakannya adalah bagaimana membuat subsidi untuk angkutan umum tapi kadang-kadang dalam persoalannya itu kadang-kadang ada persoalan politik terkait masalah kebijakan keuangan. Jadi sekarang itu urusan transportasi dianggap sebagai urusan pemerintah kotanya padahal ada tanggung jawab wakil rakyat disitu. Jadi pertanyaanya bagaimana membangun transportasi yang bagus ya perlu harmonisasi kebijakan anatar pemerintah dan DPRD. DPRD itu memegang dua fungsi kegiatan, pengawasan anggaran dan pengendalian atau evaluasi pembangunannya. Integrasi dan sinergi menjadi kata kunci, inetgrasi kebijakan, keuangan, pembayaran. Nah kelemahan terbesar di Bogor itu karena ada kapasitas ruang fiskal yang tidak mendukung pembangunan transportasi. Tidak bisa mensubsidi semua karena anggarannya terbatas, tidak ada kemauan politik

yang kuat atau memang persoalan ketidakadilan Handover ada kontrak dan MoU. BisKita 5 tahun tapi baru 3 tahun. Bogor krisis keuangan dan tidak ada pendampingan, sosialisasi dengan DPRD, aturannya juga Kemenhub mengingatkan, badan usaha sedang sakit, birokrasi tidak mau mengambil resiko terlalu berlebihan.”

8. Langkah awal mengatasi kepadatan kendaraan di Kota Bogor yang memiliki ruas jalan kecil?

“Berani tidak dilakukan pembatasan. Saya dulu pernah menyampaikan sama Pemkot Bogor buat namanya zona pembatasan lalu lintas dengan pendekatan green transportation yaitu low carbon. Artinya disekitar KRB itu yang boleh melintas adalah mobil listrik, angkot listrik. Jadi angkot-angkot tua dihilangkan dengan angkot listrik dan mobil listrik, dan itu zona untuk pengguna, pejalan kaki, atau pesepeda. Nah Bogor suatu saat, yang namanya SSA itu pasti suatu saat akan macet karena jumlah kendaraan yang selalu bertambah. Nah Bogor itu sifatnya konsentrik semua apa apa disekitar Kebun Raya, jadi membuat kepadatan bisnis pun disitu. Jadi jalannya kedepan itu supaya Bogor itu bisa berkurang bebannya itu namanya disebut redistribusi fungsi yaitu menyebar fungsi-fungsi kegiatan keluar dari ring satu, makanya akan nanti akan pindah Pemkot, karena kantor yang sekarang sudah terlalu padat. Kalau ada pusat perbelanjaan baru, rumah sakit baru, orang tidak akan jalan ke Padjajaran lagi. Tinggal membangun pusat kegiatan baru sehingga gerakan lalu lintas semuanya tidak ketengah kota. Cuma kendala terbesar di Bogor itu daya dukung jaringan jalan. R2 dan R3 belum selesai. Sejarah Kota Bogor membentuk pusatnya konsentrik, sementara kota itu harusnya ditarik keluar untuk mengurangi beban pusat kota, jadi penanganan lalu lintas itu bukan hanya persoalan pembangunan jalan, pembatasan lalu lintas, pembaruan angkutannya tapi juga bagian dari penataan kotanya, jadi harusnya kotanya itu didorong keluar agar tidak semua kemari.”

9. Bagaimana mengalokasikan anggaran untuk transportasi umum?

“Pemerintah kota Bogor itu harus punya visi misi yang jelas tentang transportasi. Apa yang dibangun untuk membangun kota berapa anggaran

yang dibutuhkan nah kalau misalnya visi misi tanpa gizi berapa bagus konsepnya jika tidak didukung anggaran susah. Bagaimana membuat sumber pendanaan alternatif namanya RKPD (Rencana Kerja Pemerintah Daerah) non APBD yang sumber keuangannya bukan dari APBD. Variety financing, sumber pembiayaan alternatif yang bisa dilakukan untuk mendapatkan pendanaan-pendanaan diluar APBD. Bagaimana komitmen kota ini membangun ekosistem layanan transportasi yang terintegrasi. Pertanyaanya bagaimana gagasan bisa dijalankan, dan itu tergantung pada keuangan juga, kemampuan menjual gagasan keluar. Kapasitas ruang fiskal.”

Lampiran 22 Dokumentasi Penelitian Wawancara



Gambar 1 Wawancara bersama Bapak Mochammad Yaffies, A.Md. LLAJ, SH,
Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bogor



Gambar 2 Wawancara bersama Bapak Sukanto Wijaya, pramudi Biskita



Gambar 3 Wawancara bersama Bapak Yayat Supriyatna, pengamat transportasi Kota Bogor.

Lampiran 23 Surat Permohonan Penelitian



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi

Dokter Ilmu Politik (B) - Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Politik (B)
Sarjana Hubungan Internasional (B) - Sarjana Sosiologi (Unggul) - Sarjana Administrasi Publik (A)
Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

Jl. Sawah Melayu No. 61, Petambora, Jakarta Selatan 12520 Telp (021) 70737624, 7306700 Smp 149
Fax 7302718-7302719 Website: <http://www.unas.ac.id> Email: info@unas.ac.id

Nomor : 1518 /WD/XII/2024
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 16 Desember 2024

Kepada Yth : Bapak / Ibu Pimpinan Dinas Perhubungan Kota Bogor

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Fathiya Maulida Husna
Nomor Induk Mahasiswa : 213503516115
Prodi/Konsentrasi : Sosiologi
Alamat Rumah : Cimanggu Bharata Rt. 06 / Rw.04
HP : 089506512219
Email : fathiyaf5@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: *Pilihan Pengguna Biskita Sebagai Alternatif Transportasi Umum Kota Bogor (Studi Kasus Halte UJKA 1 & 2)*. Dengan Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

Dr. Ang Yuli Pradita, M.Si



Lampiran 24 Surat Penugasan Pembimbing



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

R. Rano Manto No. 41 Pajaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78033307, 7806700 (Homing) Fax. 7802716, 7802739
P.O. Box 4740 Jakarta 12947 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : ahmas49@gmail.com

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 506/2/X/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Prof. Dr. Artis Mumandur, M.Si**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Fathiya Maulida Husna
Nomor Pokok : 213503516115
Program Studi : Sosiologi
Bidang Konsentrasi :

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 9 Oktober 2024

Dekan,



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

Lampiran 25 Lembar Konsultasi Bimbingan



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Jendral Sudirman 61 Depok, Jawa Barat 16121 Telp. (021) 1801101-700100 (Hutang) Fax. 7001116, 7001117

PGI dan STSI Jakarta 10130 (Hutang) <http://www.unn.ac.id> E-mail: info@unn.ac.id

KONSULTASI BIMBINGAN

Npm : 213503516115
Nama : FATIHYA MAULIDA HUSNA
Program Studi : Sosiologi
Konsentrasi :

KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
9 October, 2024	konsultasi permasalahan penelitian	Sudah Ditunggapi
9 October, 2024	konsultasi kerangka teori dan konsep	Sudah Ditunggapi
9 October, 2024	konsultasi metode penelitian	Sudah Ditunggapi

KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
6 February, 2025	koreksi pengajuan pertanyaan wawancara (13 desember 2024)	Sudah Ditunggapi
6 February, 2025	arahan proses wawancara (16 desember 2024)	Sudah Ditunggapi
6 February, 2025	tanggapan pengajuan pertanyaan wawancara untuk dinas (18 desember 2024)	Sudah Ditunggapi
6 February, 2025	pengambilan dalam pengambilan data (24 desember 2024)	Sudah Ditunggapi
6 February, 2025	diskusi penyusunan hasil wawancara (7 januari 2025)	Sudah Ditunggapi
6 February, 2025	urutan penertuban data (8 januari 2025)	Sudah Ditunggapi
6 February, 2025	tanggapan skripsi bab 4-5 (2 februari 2025)	Sudah Ditunggapi

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
6 February, 2025	persamaan perspektif perubahan teori (3 februari 2025)	Sudah Ditunggapi





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manis No. 81, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737024, 7007700 Ext. 545, Fax. 7002715-7002716
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 5 Februari 2025

No : 018/Prodi-SocII/2025
Lampiran : Bukti Check Plagiarisme Menggunakan Turnitin
Perihal : Surat Keterangan Lolos Check Plagiarisme

SURAT KETERANGAN

Menerangkan nama mahasiswa Program Studi Sosiologi Universitas Nasional berikut:

Nama Mahasiswa : Fathiya Maulida Husna
NPM : 213503516115
Program Studi / Fakultas : Sosiologi / FISIP Universitas Nasional
Judul Skripsi : "Penggunaan Biskita sebagai Alternatif Transportasi Umum di Kota Bogor"

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan *check* plagiarisme menggunakan turnitin pada karya skripsi yang ditulis untuk memenuhi syarat kelulusan dengan bukti terlampir. Persentase hasil *check* plagiarisme adalah sebagai berikut:

Persentase plagiarisme skripsi : 18%
Toleransi kesamaan maksimal plagiarisme : 20%

Berdasarkan hasil *check* plagiarisme tersebut, maka mahasiswa yang bersangkutan dinyatakan **LAYAK** untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan sesuai dengan kebutuhan pihak terkait dengan penuh tanggung jawab.

Ketua Program Studi Sosiologi
FISIP UNAS



Dr. Andi Achdian, M.Si
NIDN. 0319106902



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sutan Marlia No. 81, Pecen, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 79737624, 7800700 Ext. 145, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Lampiran Bukti Hasil Check Plagiarisme dengan Menggunakan Turnitin

The screenshot shows the Turnitin submission interface. The main document title is "PENGUNAAN BISKITA SEBAGAI ALTERNATIF TRANSPORTASI UMUM DI KOTA BOGOR". The author's name is "FATHIYA MAULIDA HUSNA" with the ID "213503516115". The interface includes a sidebar on the right with a list of documents and a main area displaying the document content.



Penulisan skripsi ini dibuat oleh Fathiya Maulida Husna yang akrab dipanggil Fathiya. Lahir di Bogor pada 3 Juni 2002 dan merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Saat ini peneliti bertempat tinggal di Cimanggu Bharata, Kelurahan Kedung Badak, Kecamatan Tanah Sareal, Kota Bogor. Riwayat pendidikan peneliti adalah Sekolah Dasar Negeri Pondok Rumpit, Sekolah Menengah Pertama Negeri 19 Kota Bogor, dan Sekolah Menengah Atas Al-Ghazaly. Selama menjalani perkuliahan peneliti melakukan berbagai kegiatan eksternal seperti menjadi relawan pengajar Yayasan Pundi Amal Dermawan Indonesia, panitia acara, dan kegiatan akademik di luar kelas. Salah satu penghargaan yang peneliti peroleh yaitu penghargaan 10 peserta terbaik dalam lomba kreativitas yang diselenggarakan APSSI. Peneliti juga telah menyelesaikan magang di CIC Lembaga Riset dan Konsultan sosial sebagai enumerator.

Fathiya Maulida Husna.pdf

 Universitas Nasional

Document Details

Submission ID

trn:oid:::3618:103803310

Submission Date

Jul 8, 2025, 1:42 PM GMT+7

Download Date

Jul 14, 2025, 3:16 PM GMT+7

File Name

Fathiya Maulida Husna.pdf

File Size

735.2 KB

97 Pages

24,323 Words

157,552 Characters

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Small Matches (less than 8 words)

Top Sources

- 17%  Internet sources
- 7%  Publications
- 10%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.