

Analisis Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Fasilitas Pelanggan MRT Terhadap Kepuasan Pelanggan

Keisha Yudhistira ¹, Rifaldi Faturrahman ², Muhammad Fathur Rizki ³,
Siti Sahara ⁴

^{1,2,3,4} Universitas Negeri Jakarta

Jl. R.Mangun Muka Raya No.11, RT.11/RW.14, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung,
Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13220

Email : keisha_1523422032@mhs.unj.ac.id¹, muhammad_1523422037@mhs.unj.ac.id²,
rifaldi_1523422048@mhs.unj.ac.id³, sitisahara@unj.ac.id⁴

Abstract

The Jakarta Integrated Moda Raya Raya train (MRT), is one of the transportation options for the people of Jakarta in their activities. Inaugurated on March 24, 2019, several problems were complained about by passengers, namely regarding the perception of ease of transactions and customer value. Satisfaction with Perceived Ease of Transaction such as easy to learn, easy to use, clear, easy to understand, skillful, and easy to use. Satisfaction with Customer Value paid is due to added value, suitability of costs with benefits, ease of obtaining services. This research is intended for Jakarta MRT customers to have significant simultaneous satisfaction for using the Jakarta Integrated Moda Raya Train (MRT) according to Ticket Prices, Facilities and Perceptions of Ease of Transaction. Satisfaction of passengers of the Jakarta Integrated Moda Raya Train (MRT) on Perceptions of Transaction Ease and Customer Value which are jointly perceived, namely punctuality satisfaction, facility completeness satisfaction, price suitability satisfaction, departure schedule satisfaction, and function and facility satisfaction. This research was also conducted to find out how the quality of service or service, the perception of the price of MRT transportation services, and how the facilities on the MRT. Whether and how important service quality plays a role in the level of satisfaction of MRT passengers. The research method used in this research is descriptive research which is one type of quantitative research approach. This study uses a questionnaire distribution of questionnaires to 20 users or who have used MRT transportation services. In the questionnaire we provide choices about the quality of station facilities, train units, service quality, timeliness of departure, and how the fare is adjusted for MRT transportation services. In the study we found that service quality plays a very important role in the level of satisfaction of MRT passengers.

Keywords : *Quality, Price, Facilities, Service, MRT*

Abstrak

Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta, menjadi salah satu pilihan transportasi masyarakat Jakarta dalam aktifitas nya. Diresmikan pada tanggal 24 Maret 2019, beberapa permasalahan dikeluhkan oleh para penumpang, yaitu mengenai persepsi kemudahan transaksi dan nilai pelanggan. Kepuasan terhadap Persepsi Kemudahan Transaksi seperti mudah dipelajari, mudah digunakan, Jelas, mudah dimengerti, terampil. Kepuasan terhadap Nilai Pelanggan yang dibayarkan disebabkan nilai tambah, kesesuaian biaya dengan manfaat, kemudahan memperoleh jasa. Penelitian ini ditujukan untuk

Received Mei 01, 2023; Revised Juni 01, 2023; Juli 01, 2023

* Keisha Yudhistira, keisha_1523422032@mhs.unj.ac.id

pelanggan MRT Jakarta mempunyai kepuasan secara simultan signifikan untuk menggunakan Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta sesuai dengan Harga Tiket, Fasilitas dan Persepsi Kemudahan Transaksi. Kepuasan penumpang Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta terhadap Persepsi Kemudahan Transaksi dan Nilai Pelanggan yang secara bersama-sama dirasakan yaitu kepuasan ketepatan waktu, kepuasan kelengkapan fasilitas, kepuasan kesesuaian harga, kepuasan jadwal keberangkatan, dan kepuasan fungsi dan fasilitas. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas servis atau pelayanan, persepsi harga jasa angkutan MRT, dan bagaimana fasilitas pada MRT. Apakah dan seberapa penting kualitas pelayanan memberikan peranan dalam tingkat kepuasan penumpang MRT. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang merupakan salah satu jenis dari pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sebaran kuesioner angket kepada 20 orang pengguna atau yang pernah memakai jasa angkutan MRT. Dalam kuesioner tersebut kami memberikan pilihan tentang kualitas fasilitas stasiun, unit kereta, kualitas pelayanan, ketepatan waktu keberangkatan, dan bagaimana kesesuaian tarif pada jasa angkutan MRT. Dalam penelitian tersebut kita mendapatkan bahwa kualitas pelayanan berperan sangat penting terhadap tingkat kepuasan penumpang MRT.

Kata kunci : Kualitas, Harga, Fasilitas, Pelayanan, MRT

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan, Untuk itulah diperlukan transportasi yang dapat memberikan rasa nyaman, dan aman bagi para penggunanya (SAHARA & Delvia Yuliana, 2021), Perkembangan transportasi di Indonesia terus berlanjut sampai Indonesia merdeka bahkan hingga sekarang. Pemerintah mengembangkan teknologi transportasi karena adanya kebutuhan manusia akan transportasi. Dengan adanya transportasi dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Indonesia. Secara umum pemerintah Indonesia pada masa itu meningkatkan teknologi transportasi karena dengan adanya fungsi transportasi yaitu, pertama memperlancar hubungan, pengangkutan dan interaksi antar desa, antar kota, antar wilayah, antar pulau, bahkan antar Negara (Istianto et al., 2019). Hal ini dilakukan karena keadaan wilayah Indonesia terdiri dari pulau-pulau yang dipisahkan oleh perairan. Kedua, memperlancar mobilitas arus perpindahan penduduk, distribusi barang dan jasa serta informasi ke seluruh pelosok tanah air. peran transportasi bukan hanya sebagai moda perpindahan orang dari satu tempat ketempat lainnya, tetapi bisa dalam memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu barang dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain

barang tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu (Sahara & Jesica, 2022)

Kelangsungan transportasi jasa yang tersedia dalam memenuhi kebutuhan kegiatan produksi, konsumsi, dan distribusi harus mendapat perhatian terus menerus. Ketersediaan layanan transportasi di semua wilayah adalah penting karena fungsi strategis transportasi adalah untuk menciptakan stabilitas dan kontinuitas kegiatan masyarakat dan roda pemerintahan. (Sahara et al., 2021) Pengembangan transportasi oleh pemerintah sebenarnya ditujukan agar pemerintah dapat menyediakan jasa transportasi yang lancar, aman, murah, nyaman, cepat, tepat guna, terpadu, menyeluruh, berkelanjutan dan berkesinambungan serta mendukung konsepsi pembangunan sosial dan ekonomi wilayah. Keberadaan moda transportasi baik transportasi darat, air, dan udara menjadi faktor yang sangat berperan penting dalam bidang sosial yaitu pemerataan/ memperkokoh persatuan dan kesatuan masyarakat serta di bidang ekonomi yaitu untuk memperlancar roda perekonomian dan pembangunan di Indonesia, hal ini dikarenakan transportasi merupakan alat mobilitas berbagai jenis barang, jasa, dan sumber daya manusia dari satu tempat ke tempat yang lain (Aminah, 2012). Transportasi antar moda dan multi moda sangat mempengaruhi tingkat efektifitas perjalanan di ibu kota, hal itu dapat dilihat dari tingkat permintaan masyarakat terhadap transportasi publik (Sahara, 2022).

Terdapat berbagai pilihan alternatif moda transportasi yang dapat digunakan oleh masyarakat, pemilihan moda transportasi tersebut tergantung pada kemampuan dan kepentingan masing-masing individu yang memanfaatkannya. Terdapat berbagai keunggulan dari moda kereta api yang menyebabkan kereta api dapat menjadi primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, salah satunya adalah harga yang cukup terjangkau untuk berbagai kalangan serta kapasitas angkut penumpang yang cukup besar (Oktaria, 2020). Moda kereta api juga mempunyai peran yang cukup penting dalam perekonomian dan kehidupan sosial bagi bangsa Indonesia, mengingat bahwasanya transportasi memegang kendali strategis bagi kemudahan pendistribusian barang dan jasa ketempat yang dituju ini sangat berguna untuk mobilitas kota besar seperti DKI Jakarta (Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, 2018). Peluang besar angkutan kereta api ini juga didukung oleh beberapa keunggulan yang dimiliki kereta api di samping moda angkutan lainnya. Kereta Api dikenal sebagai moda angkutan yang memiliki multi keunggulan, antara lain: Hemat energi; Hemat lahan; Bersahabat dengan lingkungan; Tingkat

keselamatan tinggi; Mampu mengangkut dalam jumlah yang besar & massal; serta Adaptif terhadap perkembangan teknologi (Ishaya et al., 2020). Dikaitkan dengan kecenderungan saat ini, kereta api menjadi moda transportasi yang sangat relevan untuk dikembangkan. Salah satu moda transportasi kereta api cepat di Indonesia adalah kereta api MRT di Jakarta. Pembangunan MRT Jakarta untuk mendukung penyediaan angkutan umum massal. Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) No. 3 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa PT. MRT Jakarta diwajibkan untuk memberikan pelayanan berstandar internasional yang akan menjadi panduan operasional kereta bawah tanah pertama kali di Indonesia. Jaminan dari standar pelayanan minimal bagi penumpang kereta MRT Jakarta adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal, memberikan rasa aman, nyaman, tepat waktu. (Arsyad & Handayani, 2019) Adapun standar pelayanan minimum yang telah ditentukan dan harus dipenuhi oleh penyelenggara sarana perkeretaapian berdasarkan ketentuan pasal 137 ayat 1 Undang-Undang Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Kebijakan standar pelayanan minimum terkait dengan kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 47 Tahun 2014 mengenai Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api. Definisi pelayanan minimum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 47 Tahun 2014 pasal 1 menyebutkan bahwa Perkeretaapian adalah suatu kesatuan yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan procedure untuk penyelenggaraan transportasi kereta api (Deliyani & Prambudi, 2020). Dalam peraturan menteri tersebut dijelaskan tentang norma atau etika dan persyaratan bagi pengguna kereta api dalam mematuhi aturan bertransportasi. Menurut Zrithaml (2000) mengemukakan bahwa indikator untuk menilai pelayanan minimum publik antara lain tangibles (fasilitas yang baik), reliability (kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat), responsiveness (kerelaan menolong pengguna layanan kereta api, Assurance (pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas dalam mensosialisasikan tentang norma dan aturan bertransportasi dengan kereta api MRT Jakarta. (Marwandianto, 2018)

Bagi sebagian besar orang, terutama yang hidup di kota besar seperti Jakarta, bermobilisasi dari suatu tempat ke tempat yang lain menjadi hal yang penting setiap harinya. Menggunakan berbagai macam, baik pribadi maupun umum. Transportasi Umum sangat efisien dalam mengatasi kemacetan karena bisa mengangkut penumpang

dalam jumlah yang banyak dalam sekali perjalanan. Banyak yang menggunakan transportasi umum, karena sebagian besar orang hanya bermobilisasi kecil yaitu hanya berada di ruang lingkup yang sama (Sutandi, 2015). Mobilisasi yang dilakukan oleh sebagian besar orang adalah kegiatan yang sama setiap harinya, dari yang pergi berangkat sekolah, kuliah, sampai berangkat kerja. Salah satu transportasi darat yang paling umum digunakan yaitu angkutan MRT (Mass Rapid Transit) (Fatoni & Hardianti, 2020). MRT merupakan moda transportasi massal kota yang berbasis rel cepat (fast railway) yang dibangun dengan harapan dapat mengurangi kemacetan di Jakarta. Adanya MRT Jakarta yang cepat dan nyaman diharapkan dapat meningkatkan antusias masyarakat untuk menggunakan transportasi massal.

METODE PENELITIAN

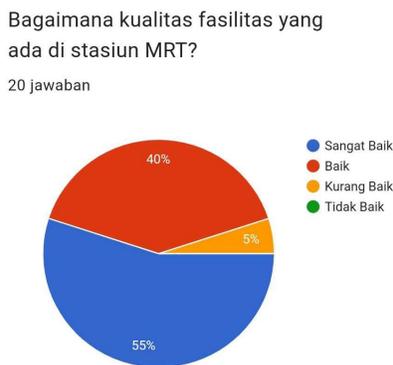
Penelitian ini memperlihatkan bagaimana para pengguna moda MRT memberikan pernyataan bahwa kualitas service dan fasilitas yang baik diberikan oleh MRT berperan penting dalam meningkatkan kepuasan para penumpang. Analisis dari penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan statistik diagram. Data yang diperoleh merupakan data yang diambil dengan cara menggunakan media sebaran angket kuesioner yang disebarkan kepada teman-teman yang merupakan pengguna MRT. Angket ini disebarkan kepada 20 orang pengguna moda transportasi MRT sehingga dapat mengetahui dan membandingkan apakah kualitas service dan fasilitas mempunyai peranan yang penting dalam tingkat kepuasan penumpang. Data yang diperoleh juga merupakan data hasil studi literasi dan juga berasal beberapa sumber untuk dijadikan referensi yang kami lakukan sehingga memberikan validasi terhadap data yang dikumpulkan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat pelayanan transportasi berhubungan erat dengan volume, seperti halnya dengan penetapan harga. Banyak sedikitnya penumpang yang ada tidak terlepas dari peranan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa transportasi kepada pemakainya, yaitu penumpang (Janosik, 2005).

Pada hasil penelitian angket yang diberikan kepada 20 orang responden atau pengguna moda transportasi MRT ,terdiri dari 5 pertanyaan. Para responden didominasi oleh mahasiswa dan pekerja. Dikarenakan moda transportasi umum seperti MRT sangat efisien untuk menampung mobilitas di Jakarta. Selain untuk mengurangi kemacetan, MRT juga merupakan merupakan transportasi umum yang tergolong cepat dalam pergerakannya dalam menampung penumpang dalam jumlah yang banyak atau massal. Berikut adalah pemaparan berupa diagram lingkaran dan penjelasannya dari ke-5 pertanyaan yang telah diajukan kepada para responden.

Diagram 1. Tanggapan Responden mengenai kualitas fasilitas yang ada di Stasiun MRT



Berdasarkan hasil tanggapan responden pada angket yang telah diberikan kepada 20 orang pengguna moda transportasi MRT ini, telah terjawab mengenai kualitas fasilitas yang ada di stasiun MRT menjadi 4 jawaban yaitu sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Sebanyak 55% atau 11 orang menjawab Sangat Baik, 40% atau 8 orang menjawab Baik, 5% atau 1 orang menjawab Kurang Baik, sementara untuk tidak baik tidak ada yang memilih pada pertanyaan mengenai kualitas fasilitas yang ada di stasiun MRT. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pada Stasiun MRT tergolong sangat baik berdasarkan hasil tanggapan responden yang kami terima. Kualitas fasilitas pada Stasiun MRT memang menjadi hal penting, karena stasiun merupakan tempat para penumpang menunggu sebelum menaiki kereta MRT dan merupakan cerminan dari transportasi umum Moda Raya Terpadu ini.

Diagram 2. Tanggapan responden mengenai kualitas unit dari kereta MRT



Berdasarkan hasil tanggapan responden pada angket yang telah diberikan kepada 20 orang pengguna moda transportasi MRT ini, telah terjawab mengenai kualitas unit dari kereta MRT menjadi 4 jawaban yaitu sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Sebanyak 60% atau 12 orang menjawab Sangat Baik, 35% atau 7 orang menjawab Baik, 5% atau 1 orang menjawab Kurang Baik, sementara untuk tidak baik tidak ada yang memilih pada pertanyaan mengenai kualitas unit dari Kereta MRT ini. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas unit pada kereta MRT tergolong sangat baik berdasarkan hasil tanggapan responden yang kami terima. Kualitas unit kereta pada MRT memang menjadi hal penting untuk diperhatikan, sebab unit kereta harus terjaga dengan baik untuk menjaga kelancaran operasional pada moda transportasi Mass Rapid Transit (MRT) ini.

Diagram 3. Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada MRT

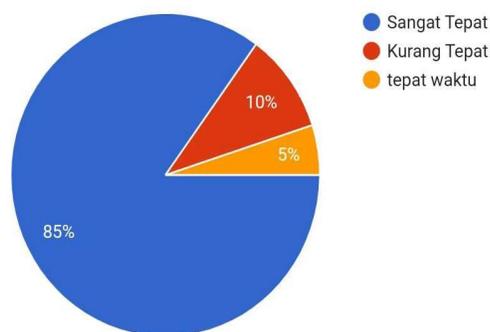


Berdasarkan hasil tanggapan responden pada angket yang telah diberikan kepada 20 orang pengguna moda transportasi MRT ini, telah terjawab mengenai kualitas pelayanan pada MRT menjadi 4 jawaban yaitu sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik. Tanggapan yang diterima yaitu sebanyak 55% atau 11 orang menjawab Baik dan 45% atau 9 orang menjawab Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada MRT ini tergolong baik berdasarkan hasil tanggapan responden yang kami terima. Kualitas pelayanan pada jasa transportasi umum MRT memang menjadi hal penting, karena kualitas pelayanan yang diberikan akan menimbulkan rasa nyaman pada para penggunanya.

Diagram 4. Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu pada keberangkatan MRT

Bagaimana Ketepatan Waktu pada MRT?

20 jawaban

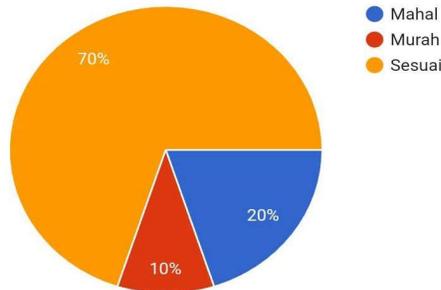


Berdasarkan hasil tanggapan responden pada angket yang telah diberikan kepada 20 orang pengguna moda transportasi MRT ini, telah terjawab mengenai kualitas fasilitas yang ada di stasiun MRT menjadi 3 jawaban yaitu Sangat Tepat, Kurang Tepat, Tepat Waktu. Sebanyak 85% atau 17 orang menjawab Sangat Tepat, 10% atau 2 orang menjawab Kurang Tepat, 5% atau 1 orang menjawab Tepat Waktu. Hal ini menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu dalam keberangkatan MRT ini Sangat Tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan untuk keberangkatannya, berdasarkan hasil tanggapan responden yang kami terima. Ketepatan Waktu pada layanan transportasi umum menjadi hal yang penting karena hal ini menyangkut kebutuhan banyak orang untuk datang sesuai dengan waktu yang tepat.

Diagram 5. Tanggapan responden mengenai tarif pada layanan MRT

Apakah Tarif pada Layanan MRT
sudah sesuai dengan masing-
masing rute?

20 jawaban



Berdasarkan hasil tanggapan responden pada angket yang telah diberikan kepada 20 orang pengguna moda transportasi MRT ini, telah terjawab mengenai tarif yang ditentukan masing-masing rute oleh MRT, dibagi menjadi 3 jawaban yaitu Mahal, Murah dan Sesuai. Sebanyak 70% atau 14 orang menjawab Sesuai, 20% atau 4 orang menjawab Mahal dan 10% atau 2 orang menjawab Murah. Hal tersebut menunjukkan bahwa tarif yang ditentukan oleh pihak MRT sudah sesuai dengan kebutuhan para penggunanya.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang ditentukan oleh pihak MRT secara keseluruhan sudah memenuhi tingkat kepuasan para penggunanya. Hal ini dilihat dari hasil tanggapan para responden, pertanyaan yang diberikan menggunakan media kuesioner atau angket yang telah diberikan kepada para responden bahwa sebagian besar jawaban para responden sangat baik dan setuju bahwa peran kualitas pelayanan berperan penting terhadap kepuasan penumpang dan MRT sudah memenuhi kebutuhan pengguna tersebut, menunjukkan bahwa transportasi umum dalam hal ini MRT yang digunakan sudah berkualitas baik dari segi kualitas produk, kualitas pelayanan. Kualitas fasilitas yang ada di stasiun MRT sebagian besar menilai sangat baik, mengenai unit kereta MRT dinilai sangat baik juga oleh sebagian besar responden, kualitas pelayanan pada MRT juga dinilai sangat baik oleh para pengguna atau responden, lalu ketepatan waktu dinilai sangat tepat waktu, dan tarif pada MRT juga sudah sesuai menurut para responden. Tidak hanya dilihat pada tingkat faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan, pada tingkat

kualitas pelayanan, penumpang menunjukkan rasa puas dari segi pelayanan yang diberikan karna operator MRT memberikan rasa aman dan nyaman kepada seluruh penumpangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S. (2012). *Jurnal Teknik Sipil Untan*. Teknik Sipil Untan, 12(DESEMBER), 175–176.
- Arsyad, M. A., & Handayani, K. D. M. E. (2019). Analisa Kesesuaian Kawasan Transit Blok M, Jakarta Terhadap Kriteria Konsep Tod (Transit Oriented Development). *Planners Insight : Urban and Regional Planning Journal*, 1(1), 001–007. <https://doi.org/10.36870/insight.v1i1.8>
- Badan Pusat Statistik DKI Jakarta. (2018). *Statistik Transportasi DKI Jakarta 2018*. Katalog BPS, 1, 68.
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Mrt Jakarta. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 124–131. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.62>
- Fatoni, A., & Hardianti, D. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Mrt Atau Mass Rapid Transit. *Mediastima*, 26(1), 117–134. <https://doi.org/10.55122/mediastima.v26i1.99>
- Ishaya, S. R., Wibowo, E. W., & Yoeliastuti, Y. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Transaksi Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Moda Raya Terpadu (Mrt) Jakarta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(1), 107. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i1.350>
- Istianto, B., Suharti, E., & Ismaryati, E. (2019). *Transportasi Jalan Di Indonesia*.
- Janosik, S. M. (2005). Pengertian Transportasi. *NASPA Journal*, 42(4), 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.2202/0027-6014.1532>
- Marwandianto, M. (2018). Pelayanan Transportasi Publik yang Mudah Diakses oleh Penyandang Disabilitas dalam Perspektif HAM. *Jurnal HAM*, 9(2), 175. <https://doi.org/10.30641/ham.2018.9.175-190>
- Oktaria, D. S. (2020). Analisis Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Bagi Pengguna Kereta Api Mrt Jakarta. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut*, 6(November), 4–5.
- Sahara, S. (2022). Analysis of Factors Causing Delay in Unloading Imported Goods. *Proceedings of the Conference on Broad Exposure to Science and Technology 2021 (BEST 2021)*, 210(Best 2021), 345–351. <https://doi.org/10.2991/aer.k.220131.051>
- SAHARA, S., & Delvia Yuliana. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Boarding Pass Di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Geban. *Logistik*, 14(1), 44–56. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i1.20507>
- Sahara, S., & Jesica, R. (2022). 26382-Article Text-79676-4-10-20221101. 15(02), 120–134.

MRI : Jurnal Manajemen Riset Inovasi

Vol. 1, No. 3 Juli 2023

e-ISSN: 2964-7800; p-ISSN: 2963-2307, Hal 18-30

Sahara, S., Ladesi, V. K., Hadi, W., & Verawati, K. (2021). Ramp check examination evaluation of public transport business. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1098(2), 022069. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1098/2/022069>

Sutandi, A. (2015). Pentingnya Transportasi Umum Untuk Kepentingan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 19–34.