

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN BUS TRANS PATRIOT PADA  
KORIDOR 1 RUTE TERMINAL BEKASI – HARAPAN INDAH**

**JURNAL TUGAS AKHIR**

**Jourast Akhdaan  
11319025**



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA  
FAKULTAS TEKNIK DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS BANDUNG  
BEKASI  
FEBRUARI 2024**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN BUS TRANS PATRIOT PADA  
KORIDOR 1 RUTE TERMINAL BEKASI – HARAPAN INDAH**

**JURNAL TUGAS AKHIR**

**Jourast Akhdaan  
11319025**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik Pada Program Studi  
Perencanaan Wilayah dan Kota



**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA  
FAKULTAS TEKNIK DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI SAINS BANDUNG  
BEKASI  
FEBRUARI 2024**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN BUS TRANS PATRIOT PADA  
KORIDOR 1 RUTE TERMINAL BEKASI – HARAPAN INDAH**

**JURNAL TUGAS AKHIR**

**Jourast Akhdaan  
11319025**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Teknik Pada Program Studi  
Perencanaan Wilayah dan Kota

Menyetujui,

Bekasi, 15 Februari 2024

Pembimbing

**SIGNED**

**Heru Widodo, S.T., M.T.**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

**SIGNED**

**Desiree Marllyn Kipuw, S.T., M.T.**

# EVALUASI KINERJA PELAYANAN BUS TRANS PATRIOT PADA KORIDOR 1 RUTE TERMINAL BEKASI – HARAPAN INDAH

Jourast Akhdaan<sup>(1)</sup>, Heru Widodo, S.T., M.T.<sup>(2)</sup>

<sup>(1)</sup>Jourast Akhdaan, Mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, ITS.

<sup>(2)</sup>Heru Widodo, S.T., M.T., Dosen Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, ITS.

## Abstrak

Penelitian terkait evaluasi kinerja pelayanan ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus Trans Patriot. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kinerja untuk melihat kinerja layanan bus Trans Patriot, analisis persepsi dan preferensi pengguna untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan dan harapan pengguna untuk peningkatan kinerja layanan, serta analisis pola pergerakan terhadap masyarakat di kota Bekasi. Kinerja layanan bus Trans Patriot berdasarkan analisis menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan khususnya pada *load factor* yang hanya memiliki nilai sebesar 17,2%. Persepsi dan preferensi pengguna menunjukkan kinerja pelayanan Trans Patriot cukup baik dengan rata-rata kesesuaian yang didapatkan dari pengguna sebesar 88,04%. Perlunya peningkatan layanan transportasi publik khususnya angkutan massal seperti layanan bus Trans Patriot terutama pada wilayah – wilayah yang memiliki pola pergerakan cukup tinggi agar dapat melayani mobilitas masyarakat Kota Bekasi dan juga diharapkan dapat mengatasi permasalahan transportasi yang saat ini terjadi di Kota Bekasi.

**Kata-kunci:** evaluasi kinerja, peningkatan kualitas, transportasi publik, Trans Patriot

## Pengantar

Bus Rapid Transit (BRT) adalah moda transportasi angkutan massal berbasis bus yang mempunyai desain, pelayanan dan infrastruktur yang dikustomisasi untuk meningkatkan kualitas sistem yang tidak sering ditemui pada sistem bus biasa. BRT memiliki beberapa karakteristik utama yang membedakannya dari layanan bus konvensional, seperti jalur eksklusif, halte yang terintegrasi dengan pembayaran sebelum naik, dan bus yang sering beroperasi. Sistem yang digunakan adalah sistem tertutup dimana penumpang naik dan turun hanya pada halte-halte tertentu (Rini, 2007).

Pengguna layanan transportasi umum menghendaki adanya tingkat pelayanan yang cukup memadai, baik waktu tempuh, waktu tunggu, maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama perjalanan. Hal ini harus diimbangi antara demand dari pengguna transportasi umum itu sendiri dan juga supply dari penyedia jasa transportasi umum. Jumlah armada yang sesuai dengan kebutuhan sulit dipastikan, karena ketidakpastian pola pergerakan penduduk yang tidak merata sepanjang waktu contohnya pada jam sibuk permintaan meningkat tinggi dan pada saat jam sepi permintaan rendah. Oleh karena itu diperlukan adanya evaluasi terkait kinerja pelayanan angkutan umum menggunakan standar minimal berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJ/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur.

Kota Bekasi memiliki fungsi dan tanggung jawab strategis sebagai bagian daerah penyangga DKI Jakarta. Kota Bekasi menjadi tempat berbagai pusat kegiatan

industri, perdagangan, dan tempat tinggal penduduk. Adanya sarana dan prasarana tempat hunian layak, nyaman, serta kemajuan di bidang transportasi, membuat para migran memilih Kota Bekasi sebagai tempat tinggal. Kondisi demikian membuat jumlah penduduk Kota Bekasi terus meningkat. Jumlah penduduk Kota Bekasi pada tahun 2022 mencapai 2.564.941 jiwa (BPS Kota Bekasi, 2023) yang tidak menutup kemungkinan peningkatan jumlah penduduk akan berdampak pada masalah kemacetan di jalan. Terdapat 24 titik kemacetan tersebar di Kota Bekasi yang disebabkan oleh tingginya volume lalu lintas di jalan. Meningkatnya jumlah penduduk membuat kegiatan mobilitas semakin tinggi. Tingginya mobilitas masyarakat menuntut pemerintah terus berupaya meningkatkan sarana transportasi. Upaya untuk mengurangi tingginya volume lalu lintas di jalan dapat dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan angkutan umum. Salah satu angkutan umum di Kota Bekasi adalah bus Trans Patriot.

Trans Patriot adalah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) yang mulai beroperasi pada tanggal 26 November 2018 di Kota Bekasi, Jawa Barat. Layanan ini diciptakan untuk memudahkan mobilitas masyarakat Kota Bekasi agar mau beralih menggunakan transportasi publik. Layanan ini juga diharapkan dapat mengurangi permasalahan lalu lintas di jalan raya Kota Bekasi, seperti kemacetan, polusi udara, dan permasalahan lainnya. Namun jumlah pengguna Trans Patriot masih cenderung rendah yakni 468.153 orang atau hanya sekitar 37% dari total jumlah penduduk di wilayah yang telah dilayani oleh Trans Patriot. Koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah merupakan salah satu rute yang dimiliki oleh Trans Patriot dengan Panjang sistem 14,7 km. Rute ini menjadi salah satu

alternatif bagi masyarakat Kota Bekasi untuk membantu mobilitas kegiatan sehari-hari seperti bekerja, berbelanja, sekolah, hingga rekreasi karena rute ini melewati beberapa kawasan seperti kawasan perdagangan dan jasa, perkantoran, industri dan permukiman sehingga seringkali terjebak kemacetan dan menyebabkan keterlambatan pada waktu tempuh. Oleh karena itu, peningkatan kualitas terutama pada kinerja pelayanan sangat penting dilakukan sebagai upaya terciptanya efektivitas pelayanan transportasi publik di Kota Bekasi.

**Metode**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian kuantitatif, yaitu pendekatan yang dilakukan pada penelitian inferensial (pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan pada suatu probabilitas kesalahanpenolakan hipotesis nol (Sugiyono 2020:128). Analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk menjawab sasaran mengenai evaluasi kinerja pelayanan bus Trans Patriot pada koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah.

**Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis berdasarkan sumber datanya, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil observasi studi lapangan, dan kuisisioner. Penentuan jumlah responden menggunakan rumus slovin dengan diperoleh hasil yaitu 100 responden dengan target responden pengguna layanan Trans Patriot.

Sedangkan data sekunder diperoleh dengan melakukan peninjauan terhadap buku, hasil penelitian yang telah ada sebelumnya, dokumen peraturan yang berlaku, artikel penelitian, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Selain itu juga dilakukan pengumpulan data dan informasi melalui survei ke beberapa instansi terkait seperti Dinas Perhubungan Kota Bekasi dan PD. Mitra Patriot selaku pengelola layanan Trans Patriot. Data-data tersebut digunakan untuk mengetahui gambaran umum lokasi studi dan melengkapi data-data yang dibutuhkan.

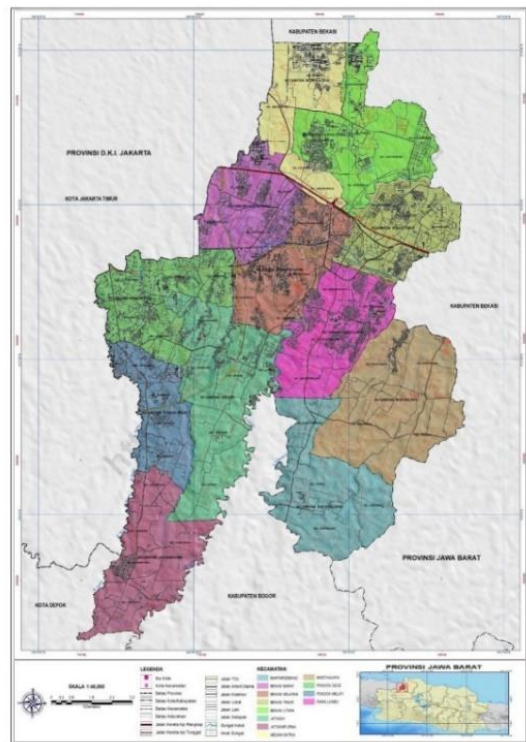
**Metode Analisis Data**

Pada studi penelitian ini, untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan Trans Patriot digunakan analisis deskriptif kuantitatif berdasarkan Indikator Kinerja Pelayanan Bus Menurut Dirjen Perhubungan Darat dan Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur. Selanjutnya untuk mengetahui persepsi dan preferensi pengguna terkait kinerja pelayanan bus Trans Patriot digunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan untuk mengetahui mobilitas dan pola pergerakan masyarakat di Kota Bekasi dilakukan analisis Pola Pergerakan.

**Analisis dan Pembahasan**

Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang berada di provinsi Jawa Barat. Kota Bekasi merupakan salah satu kota besar yang berada di Indonesia. Kota Bekasi memiliki jumlah penduduk saat ini sekitar 2.590.300 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2023). Secara geografis, Kota Bekasi terletak pada 106° 48'28" – 107°27'29" Bujur Timur dan 6°10'6" – 6°30'6" Lintang Selatan. Secara administratif batas wilayah Kota Bekasi adalah:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bekasi.
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bogor dan Kota Depok.
- 3) Sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta.
- 4) Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bekasi.



**Gambar 1** Peta Administrasi Kota Bekasi

Kota Bekasi memiliki luas wilayah sekitar 210,49 km<sup>2</sup> yang terdiri berdasarkan 12 kecamatan dan 56 kelurahan.

**Tabel 1** Luas Wilayah Kota Bekasi Tahun 2023

No.	Kecamatan	Luas Wilayah	
		Ha	%
1	Pondokgede	1.629	7,74
2	Jatisampurna	1.449	6,88
3	Pondok Melati	1.857	8,82
4	Jatiasih	2.200	10,45

No.	Kecamatan	Luas Wilayah	
		Ha	%
5	Bantargebang	1.704	8,10
6	Mustika Jaya	2.473	11,75
7	Bekasi Timur	1.349	6,41
8	Rawalumbu	1.567	7,44
9	Bekasi Selatan	1.496	7,11
10	Bekasi Barat	1.889	8,97
11	Medan Satria	1.471	6,99
12	Bekasi Utara	1.965	9,33
<b>Kota Bekasi</b>		<b>21.049</b>	<b>100</b>

Sumber: BPS Kota Bekasi, 2023

Sistem transportasi di Kota Bekasi saat ini terdiri dari jaringan jalan tol, jalan non-tol, dan jaringan kereta api. Jenis transportasi publik di Kota Bekasi khususnya bidang angkutan meliputi angkutan orang dan angkutan barang. Angkutan orang meliputi taxi, mini bus, mikro bus, bus dan angkutan kota. Namun sampai saat ini peran sarana angkutan umum massal masih sangat kurang.

Trans Patriot adalah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) yang mulai beroperasi pada tanggal 26 November 2018 di Kota Bekasi, Jawa Barat. Pada awal beroperasi, bus Trans Patriot memiliki 1 koridor dengan rute Terminal Bekasi – Harapan Indah. Kemudian bertambah koridor 2 (rute Vida – Summarecon) dan koridor 3 (rute Wisma Asri – Sumber Arta). Pengadaan layanan Trans Patriot berawal dari Keputusan Walikota Bekasi No. 551.1/Kep.182-Dishub/III/2015 dengan adanya rencana pengembangan angkutan kota dari angkutan tidak massal menjadi angkutan massal dengan lintasan trayek, dimana tujuannya adalah merubah kapasitas angkutan kota yang beroperasi di jalan-jalan protokol di wilayah Kota Bekasi dari kapasitas 12 tempat duduk menjadi 25 tempat duduk yang dilakukan secara bertahap. Layanan Trans Patriot ini diciptakan oleh pemerintah Kota Bekasi untuk memudahkan mobilitas masyarakat Kota Bekasi dan merupakan salah satu upaya yang diberikan oleh pemerintah agar masyarakat mau beralih menggunakan transportasi publik. Saat ini Trans Patriot sudah melayani sekitar 5 wilayah diantaranya yaitu Kecamatan Bekasi Timur, Kecamatan Bekasi Utara, Kecamatan Bekasi Barat, Kecamatan Bekasi Selatan, dan Kecamatan Medan Satria. Namun jumlah pengguna Trans Patriot cenderung masih cukup rendah. Grafik jumlah pengguna layanan bus Trans Patriot ditunjukkan oleh gambar berikut:

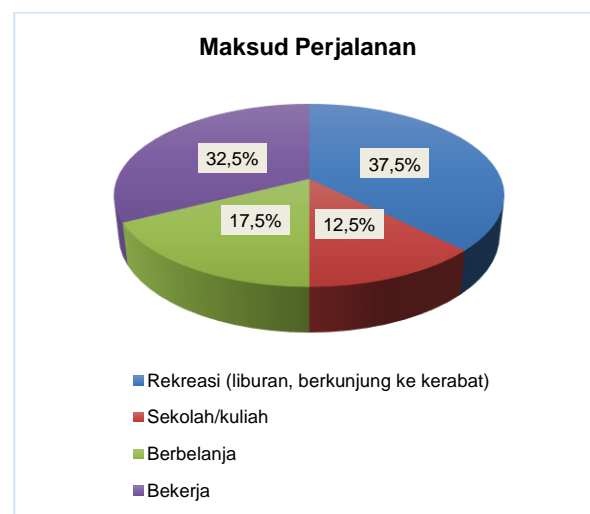


Gambar 2 Grafik Jumlah Pengguna Trans Patriot

### Karakteristik Pengguna Trans Patriot

Karakteristik pengguna berisikan tentang informasi pribadi para penumpang yang memiliki kaitan dengan kinerja operasional bus Trans Patriot. Karakteristik pengguna yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas maksud perjalanan, faktor utama menggunakan layanan Trans Patriot, dan frekuensi penggunaan layanan Trans Patriot.

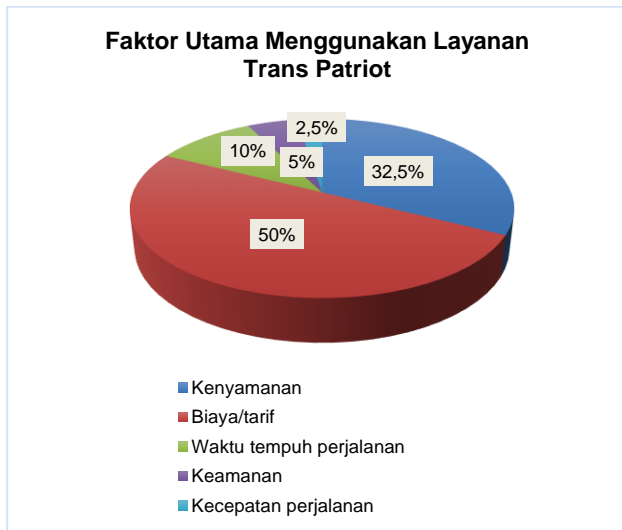
#### 1. Maksud Perjalanan



Gambar 3 Diagram Maksud Perjalanan Pengguna Layanan Trans Patriot

Berdasarkan diagram diatas, diketahui rata-rata pengguna Trans Patriot menggunakan layanan Trans Patriot untuk kebutuhan rekreasi seperti liburan ataupun berkunjung ke kerabat (37,5%), untuk bekerja (32,5%), untuk berbelanja (17,5%), dan untuk sekolah/kuliah (12,5%). Hasil tersebut sesuai dengan kondisi gunalahan di sepanjang koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah yang didominasi oleh kawasan perdagangan dan jasa, kawasan perkantoran dan kawasan permukiman sehingga Trans Patriot banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mobilitas kegiatan sehari-hari.

**2. Faktor Utama Menggunakan Layanan Bus Trans Patriot**



**Gambar 4** Diagram Faktor Utama Menggunakan Layanan Trans Patriot

Berdasarkan diagram diatas, diketahui bahwa rata-rata pengguna bus Trans Patriot memilih tarif/biaya sebagai faktor utama menggunakan bus Trans Patriot (50%), diikuti dengan memilih kenyamanan (32,5%), memilih waktu tempuh perjalanan (10%), memilih keamanan (5%) dan memilih kecepatan perjalanan (2,5%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata pengguna Trans Patriot memilih menggunakan layanan Trans Patriot disebabkan oleh tarif/biaya yang terjangkau dibandingkan dengan indikator lain yang ditawarkan seperti keamanan, kenyamanan, waktu tempuh, dan kecepatan perjalanan.

**3. Frekuensi Penggunaan Bus Trans Patriot**



**Gambar 5** Diagram Frekuensi Menggunakan Layanan Trans Patriot

Berdasarkan diagram diatas, diketahui bahwa rata-rata pengguna Trans Patriot menggunakan layanan Trans Patriot 1-2 kali dalam seminggu (50%), diikuti dengan menggunakan layanan Trans Patriot 3-4 kali dalam seminggu (30%), menggunakan layanan Trans Patriot 5-6 kali dalam seminggu (10%) dan menggunakan layanan

Trans Patriot setiap hari dalam seminggu (10%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya efektivitas layanan Trans Patriot sebagai transportasi umum dalam membantu mobilitas kegiatan masyarakat di Kota Bekasi dengan rata-rata pengguna hanya menggunakan layanan Trans Patriot sebanyak 1-2 kali dalam seminggu.

**Evaluasi Kinerja Pelayanan Bus Trans Patriot**

Analisis dilakukan melalui perhitungan serta peninjauan mengenai kinerja dan pelayanan bus Trans Patriot. Analisis kinerja dan pelayanan ditinjau dari beberapa indikator yaitu kapasitas total, load factor, waktu tempuh, waktu henti dan tunggu penumpang, headway, waktu sirkulasi, kecepatan perjalanan, standar kenyamanan, dan waktu pelayanan.

**1. Kapasitas Bus Trans Patriot**

Kapasitas total dari daya tampung maksimal bus Trans Patriot dalam mengangkut penumpang dapat diketahui dari jumlah penumpang berdasarkan tempat duduk dan berdiri. Berdasarkan hasil survei dan pengamatan didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Cv = m + m'$$

$$= 20 + 20$$

$$= 40$$

Keterangan:

$m$  = jumlah tempat duduk

$m'$  = jumlah tempat berdiri

Berdasarkan perhitungan diatas bisa dilihat bahwa kapasitas total dari bus Trans Patriot ( $Cv$ ) adalah **40 penumpang per kendaraan** sehingga dengan jumlah armada 8 unit bus dengan total 6 kali ritase pengoperasian dalam sehari baik di hari kerja/weekday maupun hari libur/weekend. Sehingga diketahui jumlah kapasitas total yang dapat ditampung adalah **1.920 penumpang/hari**.

**2. Kapasitas Muat (Load Factor)**

Faktor muat merupakan besaran yang menyatakan perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas dari kendaraan tersebut. Hal ini bertujuan agar analisis ini dapat mengetahui rata-rata jumlah penumpang (okupansi) yang diangkut pada trayek tersebut sesuai dengan permintaan yang ada.

**Tabel 2** Nilai Load Factor Bus Trans Patriot

Nilai Load Factor				
Rabu, 27 Desember 2023 (Weekday)				
Arah Perjalanan	Jumlah penumpang tertinggi	Jumlah penumpang terendah	Rata-Rata Jumlah Penumpang dalam Bus	Rata-rata load factor
Berangkat	11	4	6	14,1%
Pulang	12	5	8	20,3%

Nilai Load Factor				
Sabtu, 30 Desember 2023 (Weekend)				
Arah Perjalanan	Jumlah penumpang tertinggi	Jumlah penumpang terendah	Rata-Rata Jumlah Penumpang dalam Bus	Rata-rata load factor
Berangkat	11	2	5	12,6%
Pulang	12	5	9	21,6%

Sumber: Analisis, 2023

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata *load factor* adalah sebesar **17,2%** Dimana angka tersebut masih belum memenuhi standar pelayanan untuk load factor yaitu minimal 70%. Rendahnya nilai load factor menunjukkan bahwa layanan bus Trans Patriot masih belum efektif dikarenakan rata-rata okupansi masih cukup rendah sekaligus menunjukkan bahwa ketertarikan masyarakat Kota Bekasi terhadap layanan transportasi publik masih cukup rendah.

### 3. Waktu Tempuh

Waktu tempuh adalah waktu perjalanan yang dibutuhkan oleh bus untuk melintasi sepanjang rute berangkat rute kembali, termasuk waktu henti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan perlambatan karena hambatan.

Tabel 3 Waktu Tempuh Bus Trans Patriot

Waktu Tempuh Bus Trans Patriot	
Rabu, 27 Desember 2023 (Weekday)	
Arah Perjalanan	Total Waktu Tempuh (menit)
Berangkat	61
Pulang	45
Waktu Tempuh Bus Trans Patriot	
Sabtu, 30 Desember 2023 (Weekend)	
Arah Perjalanan	Total Waktu Tempuh (menit)
Berangkat	61
Pulang	52

Sumber: Analisis, 2023

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata waktu tempuh Bus Trans Patriot yaitu selama **54,75 menit** dimana hasil tersebut sudah memenuhi standar pelayanan untuk rata-rata waktu tempuh yaitu selama 60-90 menit.

### 4. Waktu Henti dan Tunggu

Waktu henti (Layover Time) adalah waktu yang dibutuhkan untuk menurunkan dan menaikkan penumpang pada Tempat Pemberhentian (Shelter). Sedangkan Waktu tunggu adalah waktu bus berhenti di Terminal untuk menunggu.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan diketahui rata-rata waktu henti bus pada setiap halte/tempat pemberhentian adalah **1 menit**, dimana hasil tersebut sudah memenuhi standar pelayanan waktu henti sebesar 10% dari waktu tempuh perjalanan yaitu maksimal 5 menit dan waktu tunggu bus di terminal berdasarkan data yang

didapatkan dari PD. Mitra Patriot yaitu **15 menit** dimana hasil tersebut juga sudah memenuhi standar pelayanan waktu tunggu yaitu maksimal 20 menit.

### 5. Waktu Antara (Headway) dan Frekuensi

Waktu antara (Headway) adalah interval keberangkatan antar satu bus dengan bus berikutnya yang dihitung dalam satuan waktu pada titik tertentu pada setiap rute. Headway terlalu rendah akan mengakibatkan kapasitas yang melebihi permintaan karena laju kedatangan bus akan lebih besar dari pada laju datangnya penumpang, tetapi Headway yang terlalu tinggi dapat mengakibatkan waktu tunggu yang terlalu lama. Sedangkan frekuensi adalah jumlah bus yang diberangkatkan dalam waktu tertentu yang dapat diukur sebagai frekuensi tinggi atau frekuensi rendah. Frekuensi tinggi dapat diartikan sebagai banyak bus yang diberangkatkan dalam kurun waktu tertentu dan frekuensi rendah berarti jumlah bus yang diberangkatkan dalam kurun waktu tertentu adalah sedikit.

Tabel 4 Headway Bus Trans Patriot

Waktu Antara (Headway) Bus Trans Patriot		
Hari	Jumlah Armada	Rata-Rata Headway (menit)
Rabu, 27 Desember 2023	8 (x6 ritase)	17,29
Sabtu, 30 Desember 2023	8 (x6 ritase)	18

Sumber: Analisis, 2023

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata *headway* bus Trans Patriot yaitu sekitar **18 menit**, dimana hasil tersebut belum memenuhi standar minimal headway yaitu 1-12 menit. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa diperlukan waktu yang lebih lama oleh pengguna layanan Trans Patriot untuk menunggu waktu kedatangan bus berikutnya di halte/tempat pemberhentian.

Selanjutnya untuk frekuensi menggunakan rumus berikut ini:

$$f = \frac{P}{C \times Lf}, \quad f = \frac{12}{40 \times 0,197 \times 0,7}$$

$$= 2,17 \approx 2$$

Keterangan :

f = Frekuensi

P = Jumlah penumpang perjam pada sesi terpadat

C = Kapasitas

Lf = Faktor muat, diambil 70% (pada kondisi dinamis)

Berdasarkan perhitungan diatas bisa dilihat bahwa frekuensi bus Trans Patriot adalah sebanyak 2 kendaraan/jam. Frekuensi tersebut jika dibandingkan dengan standar pelayanan yaitu 4-6 kendaraan/jam, hasil yang didapatkan masih berada dibawah standar. Hal tersebut menyebabkan penumpang membutuhkan waktu lebih lama untuk menunggu kedatangan bus berikutnya.



**6. Waktu Sirkulasi**

Waktu sirkulasi adalah lama waktu kendaraan mulai menunggu di terminal, dan sampai tiba kembali ke terminal.

**Tabel 5** Waktu Sirkulasi Bus Trans Patriot

Waktu Sirkulasi Bus Trans Patriot		
Hari	Jumlah Armada	Rata-Rata Waktu Sirkulasi (menit)
Rabu, 27 Desember 2023	8 (x6 ritase)	124
Sabtu, 30 Desember 2023	8 (x6 ritase)	136

Sumber: Analisis, 2023

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata waktu sirkulasi bus Trans Patriot adalah **130 menit**, dimana hasil tersebut belum memenuhi standar minimal rata-rata waktu sirkulasi yaitu 60-90 menit sehingga waktu yang dibutuhkan untuk bus Trans Patriot kembali ke lokasi awal masih cukup lama dan dapat menimbulkan keterlambatan pada jadwal perjalanan.

**7. Kecepatan Perjalanan**

Kecepatan perjalanan adalah tingkat pergerakan lalu lintas atau kendaraan tertentu. Kecepatan perjalanan nilainya sangat bervariasi dan relatif dikarenakan kecepatan perjalanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi lalu lintas, jarak tempuh dan tingkah laku pengemudi di jalan.

**Tabel 6** Kecepatan Perjalanan Bus Trans Patriot

Kecepatan Perjalanan Bus Trans Patriot				
Rabu, 27 Desember 2023 (Weekday)				
Arah Perjalanan	Jarak Tempuh (m)	Total Waktu Tempuh (menit)	Rata-Rata Kecepatan (km/jam)	Rata-rata waktu tempuh antar halte
Berangkat	14.700	61	18	4
Pulang	9.600	45	19	3
Kecepatan Perjalanan Bus Trans Patriot				
Sabtu, 30 Desember 2023 (Weekend)				
Arah Perjalanan	Jarak Tempuh (m)	Total Waktu Tempuh (menit)	Rata-Rata Kecepatan (km/jam)	Rata-rata waktu tempuh antar halte
Berangkat	14.700	61	17	4
Pulang	9.600	52	17	4

Sumber: Analisis, 2023

Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata kecepatan bus Trans Patriot adalah **17 km/jam**, dimana hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja kecepatan bus Trans Patriot sudah memenuhi standar pelayanan yaitu sekitar 10 – 12 km/jam. Semakin tinggi kecepatan perjalanan juga akan berbanding lurus dengan waktu tempuh perjalanan yang dicapai juga akan lebih cepat.

**8. Standar Kenyamanan**

Standar kenyamanan merupakan tingkat kenyamanan yang dapat diberikan oleh penyedia jasa layanan terhadap pengguna jasa layanan. Standar kenyamanan dapat dilihat dari area untuk tempat duduk dan tempat berdiri.



**Gambar 6** Denah Bus Trans Patriot

Untuk menghitung tingkat kenyamanan dapat menggunakan persamaan berikut:

1. Tempat Duduk

Jumlah tempat duduk = 20

Luas total tempat duduk (Ad)

$$Ad = (1 \times 0,7) + (1,2 \times 0,5) + (1,4 \times 0,5) + (4,17 \times 0,5) = 5,439 \text{ m}^2$$

Tingkat kenyamanan tempat duduk (r)

$$r = \frac{Ad}{m} = \frac{5,439 \text{ m}^2}{20} = 0,27 \text{ m}^2$$

2. Tempat Berdiri

Jumlah tempat duduk = 20

Luas total tempat berdiri (Ab)

$$Ab = (4,17 \times 0,3) = 1,251 \text{ m}^2$$

Tingkat kenyamanan tempat berdiri (s)

$$s = \frac{Ab}{m'} = \frac{1,251 \text{ m}^2}{20} = 0,06 \text{ m}^2$$

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan bus Trans Patriot masih belum memenuhi standar pelayanan untuk tempat duduk yaitu 0,3 – 0,55 m2 dan untuk tempat berdiri yaitu 0,15 – 0,25 m2 sehingga dapat menyebabkan kondisi kurang nyaman bagi pengguna apabila bus dalam kondisi penuh seperti kondisi berdesakan dan munculnya antrian pada jalur keluar masuk penumpang.

**9. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan ataupun waktu operasional merupakan waktu yang ditetapkan oleh penyedia jasa layanan terhadap layanan produk atau jasa dan memiliki rentang waktu tertentu.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PD. Mitra Patriot selaku pengelola layanan bus Trans Patriot, waktu pelayanan ataupun waktu operasional bus Trans Patriot dalam sehari yaitu mulai dari pukul 05.00 – 21.00 WIB atau sekitar **18 jam/hari** dimana waktu tersebut sudah

memenuhi standar Pelayanan dengan minimal waktu pelayanan yaitu 13-15 jam/hari.

**Persepsi dan Preferensi Pengguna Trans Patriot**

Persepsi dan preferensi dapat membantu memahami pandangan dan keinginan masyarakat terhadap suatu produk atau layanan. Dalam penelitian ini, persepsi dan preferensi digunakan untuk meningkatkan kinerja bus Trans Patriot berdasarkan pendapat dari masyarakat khususnya pengguna layanan bus Trans Patriot. Indikator yang digunakan pada analisis ini yaitu menggunakan indikator kinerja layanan Trans Patriot yang dirasakan secara langsung oleh pengguna sehingga dapat diberikan penilaian seperti waktu tempuh perjalanan, kecepatan perjalanan, frekuensi kendaraan, waktu tunggu penumpang, waktu pelayanan, kenyamanan dan biaya/tarif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).

**1. Importance Performance Analysis (IPA)**

Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan dengan perhitungan untuk pemetaan koordinat diagram kartesius sesuai dengan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Data yang diolah didapatkan dari hasil kuisiонер yang dilakukan kepada masyarakat Kota Bekasi khususnya pengguna Trans Patriot untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan bus Trans Patriot. Berdasarkan data hasil kuisiонер yang didapatkan kemudian digunakan untuk dilakukan perhitungan untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Berikut ini adalah hasil rekapitulasi kuisiонер untuk penilaian pengguna dan kepentingan pengguna terhadap kinerja layanan Trans Patriot koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah:

**Tabel 7** Rekapitulasi Penilaian Pengguna Terhadap Kinerja Pelayanan Koridor 1

Indikator	Jumlah Responden (orang)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	13	12	9	6	5	17	11	4	12	11
2	11	10	7	7	6	16	14	10	9	10
3	7	13	4	6	9	14	16	12	12	7
4	9	4	7	10	10	12	16	9	11	12
5	5	13	8	8	9	8	13	12	7	17
6	7	15	8	4	9	18	14	6	13	6
7	8	9	7	9	11	19	11	8	6	12
<b>Total</b>	<b>100</b>									

Sumber: Analisis, 2023

**Tabel 8** Rekapitulasi Preferensi Pengguna Terhadap Kinerja Pelayanan Koridor 1

Indikator	Jumlah Responden (orang)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	7	5	6	5	8	18	13	13	13	13
2	3	9	6	16	10	5	13	13	10	15
3	8	21	17	15	9	7	8	6	4	6
4	8	10	15	20	14	5	8	7	8	6
5	17	10	10	12	16	9	4	7	7	9
6	5	7	7	5	8	27	26	6	5	5
7	8	5	5	14	16	17	19	5	4	8
<b>Total</b>	<b>100</b>									

Sumber: Analisis, 2023

Berdasarkan tabel diatas, perhitungan dapat dilakukan dengan menjumlahkan skor dari responden terhadap tingkat kinerja dan kepentingan pada Trans Patriot koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah sebagai berikut:

a) Skor rata-rata kinerja ( $\bar{x}$ ) keseluruhan indikator:

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N} = \frac{726}{100} = 7,26$$

b) Skor rata-rata kepentingan ( $\bar{y}$ ) keseluruhan indikator:

$$\bar{Y} = \frac{\sum y}{N} = \frac{636}{100} = 6,36$$

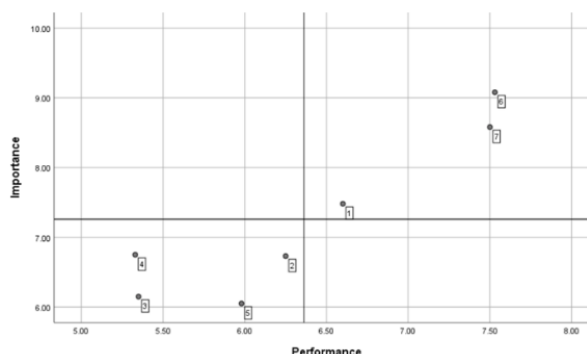
Berdasarkan rekapitulasi untuk penilaian kinerja layanan dan kepentingan pengguna Trans Patriot koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah, berikut ini adalah hasil perhitungan dan koordinat yang didapatkan:

**Tabel 9** Koordinat Diagram Kartesius

No.	Indikator	$\bar{x}$	$\bar{y}$
1	Waktu Tempuh Perjalanan	6,60	7,48
2	Kecepatan Perjalanan	6,25	6,73
3	Jadwal/Frekuensi Kendaraan	5,35	6,15
4	Waktu Tunggu Penumpang	5,33	6,75
5	Waktu Pelayanan	5,98	6,05
6	Kenyamanan	7,53	9,08
7	Biaya/Tarif Perjalanan	7,50	8,58
<b>Rata-rata</b>		<b>6,36</b>	<b>7,26</b>

Sumber: Analisis, 2023

Kemudian setelah diketahui koordinatnya maka selanjutnya adalah membuat diagram kartesius untuk mengetahui preferensi pengguna Trans Patriot terhadap kinerja pelayanan.



**Gambar 7** Importance Performance Analisis (IPA) Kinerja Layanan Trans Patriot

Dari diagram kartesius diatas, diketahui bahwa terdapat 3 indikator yang berada pada kuadran II (waktu tempuh perjalanan, kenyamanan, dan biaya) yang artinya indikator-indikator tersebut dianggap penting bagi pengguna dan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan memenuhi harapan pengguna. Kemudian terdapat 4 indikator yang berada pada kuadran III (kecepatan perjalanan, jadwal/frekuensi perjalanan, waktu tunggu penumpang, dan waktu pelayanan) yang artinya indikator-indikator tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna dan pelayanan yang diberikan masih belum cukup baik.

Sehingga berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa terdapat 3 indikator yang dianggap sudah berjalan cukup baik dan terdapat 4 indikator yang masih belum cukup baik dan dianggap kurang penting oleh pengguna sehingga diperlukan adanya peningkatan kualitas layanan terutama pada indikator-indikator yang dianggap masih belum cukup baik agar kualitas layanan Trans Patriot dapat lebih baik lagi sehingga diharapkan dapat menarik minat masyarakat

Kota Bekasi untuk dapat menggunakan layanan Trans Patriot dan beralih ke transportasi umum.

**2. Customer Satisfaction Index (CSI)**

Penentuan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) dilakukan berdasarkan penilaian dan kepentingan pengguna terhadap indikator kinerja layanan Trans Patriot yang digunakan sebagai variabel yang akan diukur. Berikut ini adalah hasil perhitungan yang didapatkan:

**Tabel 10** Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No.	Indikator	Kinerja	Harapan	Kesesuaian
1	Waktu Tempuh Perjalanan	6,60	7,48	88,29%
2	Kecepatan Perjalanan	6,25	6,73	92,94%
3	Jadwal/Frekuensi Kendaraan	5,35	6,15	86,99%
4	Waktu Tunggu Penumpang	5,33	6,75	78,89%
5	Waktu Pelayanan	5,98	6,05	98,76%
6	Kenyamanan	7,53	9,08	82,92%
7	Biaya/Tarif Perjalanan	7,50	8,58	87,46%
Rata-rata				88,04%

Sumber: Analisis, 2023

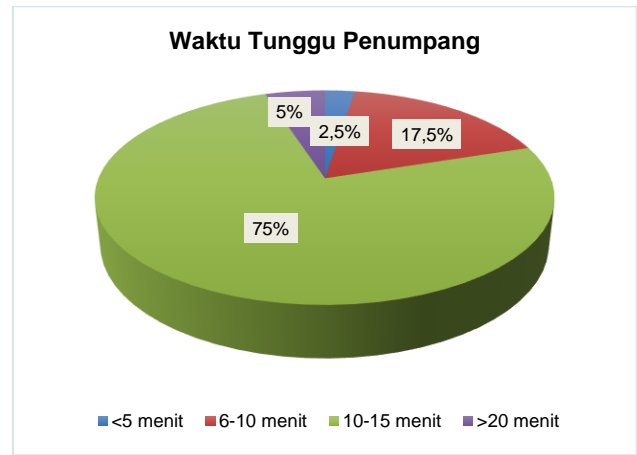
Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa hasil yang didapatkan berdasarkan interpretasi dari penilaian pengguna terhadap kinerja pelayanan Trans Patriot adalah sangat baik. Hal tersebut ditunjukkan oleh persentase kesesuaian yang didapatkan sebesar 88,04%. Namun terdapat indikator yang memiliki nilai kesesuaian cukup rendah yaitu waktu tunggu penumpang dengan persentase sebesar 78,89%, dimana berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa pengguna Trans Patriot merasa masih membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu kedatangan bus, sehingga diharapkan adanya peningkatan layanan pada indikator tersebut agar kinerja pelayanan bus Trans Patriot dapat lebih baik.

**3. Harapan Pengguna Trans Patriot**

Harapan pengguna mengacu pada tingkat kinerja yang diharapkan terhadap indikator-indikator pelayanan yang diberikan berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan sebelumnya. Indikator-indikator yang dituliskan pada bagian ini merupakan indikator pelayanan yang dianggap belum maksimal berdasarkan analisis yang telah dilakukan sebelumnya.

**1) Harapan Terhadap Waktu Tunggu Penumpang**

Harapan terhadap waktu tunggu penumpang ini diberikan oleh pengguna dikarenakan pengguna merasa waktu untuk menunggu kedatangan bus Trans Patriot di halte/tempat pemberhentian masih cukup lama. Berikut ini adalah persentase harapan atau keinginan pengguna Trans Patriot terhadap waktu tunggu penumpang:



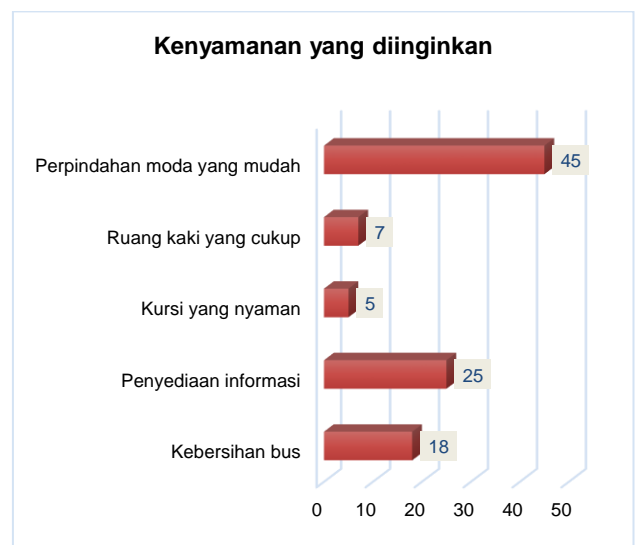
**Gambar 8** Diagram Harapan Terhadap Waktu Tunggu Penumpang

Berdasarkan diagram diatas, diketahui bahwa sebanyak 75% pengguna Trans Patriot memiliki harapan terhadap waktu tunggu penumpang untuk menunggu kedatangan bus di tempat pemberhentian sekitar 10-15 menit, kemudian 17,5% pengguna memiliki harapan untuk waktu tunggu sekitar 6-10 menit, 5% pengguna memiliki harapan untuk waktu tunggu selama >20 menit, dan 2,5% pengguna memiliki harapan untuk waktu tunggu selama <5 menit.

Jika mengacu terhadap standar pelayanan, maksimal waktu tunggu penumpang pada halte/tempat pemberhentian untuk menunggu kedatangan bus berikutnya dapat melihat pada nilai headway yaitu maksimal 12 menit sehingga pengguna tidak harus menunggu lama untuk menunggu datangnya bus.

**2) Harapan Terhadap Kenyamanan Yang Diinginkan**

Harapan terhadap kenyamanan ini diberikan oleh pengguna dikarenakan pengguna membutuhkan adanya peningkatan kualitas layanan yang diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan selama melakukan perjalanan menggunakan layanan Trans Patriot. Berikut ini adalah persentase harapan atau keinginan pengguna Trans Patriot terhadap kenyamanan yang diinginkan:



**Gambar 9** Diagram Harapan Terhadap Kenyamanan Yang Diinginkan

Berdasarkan diagram diatas, diketahui bahwa pengguna Trans Patriot memiliki harapan terhadap peningkatan kenyamanan dalam layanan Trans Patriot seperti Perpindahan moda yang mudah, ruang kaki yang cukup, kursi yang nyaman, penyediaan informasi, dan kebersihan bus.

3) Harapan Terhadap Waktu Pelayanan

Harapan terhadap waktu pelayanan ini diberikan oleh pengguna dikarenakan pengguna merasa bahwa waktu pelayanan bus Trans Patriot seringkali tidak sesuai dengan jadwal operasional yang telah ditetapkan yaitu mulai 05.00 – 21.00 WIB. Berdasarkan data yang didapatkan dari survei yang telah dilakukan, pengguna menyebutkan bahwa waktu pelayanan Trans Patriot hanya sampai pukul 19.00 WIB karena setelah waktu tersebut tidak ada lagi bus yang beroperasi.

Sehingga pengguna memiliki harapan terhadap waktu pelayanan agar sesuai dengan jadwal operasional yang telah ditetapkan yaitu hingga pukul 21.00 WIB karena masih banyak masyarakat yang membutuhkan layanan Trans Patriot untuk kegiatan mobilitasnya hingga waktu tersebut.

Analisis Pola Pergerakan

Analisis pola pergerakan bertujuan untuk memahami pola pergerakan yang terjadi pada suatu wilayah. Memahami pola pergerakan sangat penting untuk menyelesaikan masalah transportasi karena dapat mendukung keputusan masa depan terutama terkait infrastruktur transportasi. Dalam penelitian ini, analisis pola pergerakan digunakan untuk mengetahui pola pergerakan masyarakat di Kota Bekasi untuk mengetahui wilayah-wilayah yang memiliki jumlah pergerakan tinggi sehingga berpotensi untuk perluasan wilayah pelayanan bus Trans Patriot sekaligus melihat efektivitas dari wilayah pelayanan dan rute yang telah beroperasi saat ini.

1. Matriks Asal Tujuan (MAT)

Jumlah pergerakan dari zona asal ke zona tujuan ditampilkan dalam format tabel yang disebut matriks asal tujuan. Matriks Asal Tujuan merupakan instrumen penting dalam proses perencanaan transportasi karena menunjukkan seberapa banyak perjalanan yang terjadi dari zona asal ke zona tujuan. Berikut ini adalah matriks asal tujuan yang memperlihatkan jumlah perjalanan yang terjadi di Kota Bekasi:

Tabel 11 Matriks Asal Tujuan Kota Bekasi

Zona	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	di
1	0	2.797	5.074	6.113	792	792	2.277	1.485	1.856	2.797	2.277	2.277	28.537
2	2.846	0	5.099	1.535	817	817	644	817	520	817	545	644	15.101
3	4.529	5.445	0	2.500	569	569	1.064	693	866	1.317	1.089	1.064	19.725
4	7.029	2.054	3.861	0	2.054	2.054	5.792	3.861	2.549	4.762	3.861	5.792	43.059
5	668	1.053	668	1.559	0	792	3.589	5.272	520	2.351	3.906	2.906	21.296
6	1.064	1.634	1.064	2.525	842	0	5.792	8.588	866	3.836	5.119	4.727	34.057
7	2.252	767	1.188	5.049	3.416	3.416	0	6.064	1.485	6.064	5.049	7.203	41.952
8	1.955	1.287	1.940	4.505	6.658	6.658	8.019	0	1.287	5.495	4.505	6.658	48.067
9	4.232	1.436	2.772	5.247	1.436	1.436	4.232	2.772	0	6.469	4.232	4.232	38.487
10	2.277	644	644	1.213	2.797	1.856	1.856	4.975	3.416	1.856	0	7.475	35.221
11	1.089	371	569	1.658	1.089	1.089	2.995	2.030	891	5.420	0	4.382	21.483
12	49.297	842	1.287	4.505	2.995	2.995	7.796	5.445	1.609	9.034	7.796	0	93.601
di	77.238	38.292	23.835	37.993	22.524	22.474	47.175	40.443	34.305	48.363	43.854	46.630	441.126

Sumber: Khotimah, Suraharta, & Hermawan, 2023

Keterangan:

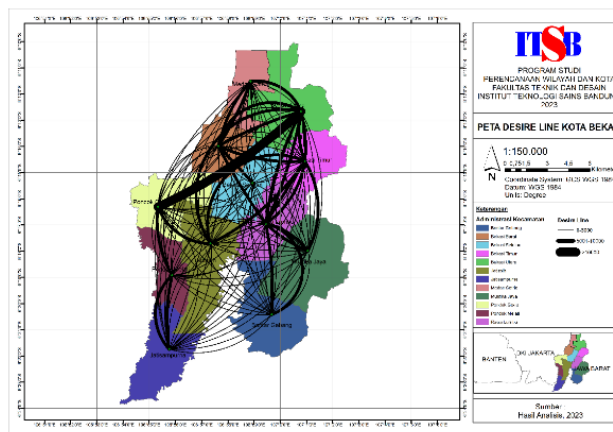
- Zona 1 : Pondok Gede      Zona 7 : Bekasi Timur
- Zona 2 : Jatisampurna      Zona 8 : Rawalumbu

- Zona 3 : Pondok Melati      Zona 9 : Bekasi Selatan
- Zona 4 : Jatiasih      Zona 10 : Bekasi Barat
- Zona 5 : Bt. Gebang      Zona 11 : Medan Satria
- Zona 6 : Mustika Jaya      Zona 12 : Bekasi Utara

Berdasarkan matriks asal tujuan diatas, dapat dilihat bahwa terdapat enam wilayah yaitu Bekasi Barat, Bekasi Timur, Bekasi Utara, Rawalumbu, Jatiasih dan Pondok Gede yang memiliki potensi bangkitan dan daya tarik perjalanan transportasi perkotaan paling tinggi sehingga memerlukan adanya rencana terkait pengadaan layanan transportasi publik khususnya angkutan massal seperti layanan Trans Patriot agar tingginya jumlah perjalanan tersebut tidak menimbulkan permasalahan transportasi di Kota Bekasi.

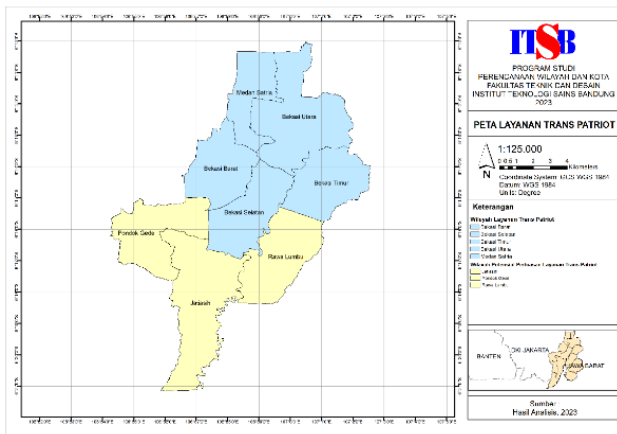
2. Desire Line

Desire line adalah adalah garis lurus yang menghubungkan asal dan tujuan sebuah pergerakan. Rute desire line berasal dari pilihan yang akan diambil seseorang untuk melakukan perjalanan dari zona A ke zona B berdasarkan suatu variabel seperti rute tercepat, ter lurus, ataupun variabel lain. Pada penelitian ini, desire line digunakan untuk mengetahui pola pergerakan masyarakat Kota Bekasi berdasarkan data yang diperoleh dari matriks asal tujuan. Berikut ini adalah peta desire line Kota Bekasi:



Gambar 10 Peta Desire Line Kota Bekasi

Berdasarkan peta desire line diatas, dapat dilihat bahwa jumlah perjalanan di Kota Bekasi cukup tinggi sehingga menimbulkan interaksi antar wilayah yang juga tinggi terutama pada Kecamatan Medan Satria, Bekasi Utara, Bekasi Timur, Bekasi Selatan, Bekasi Barat, Rawalumbu, Jatiasih, dan Pondok Gede. Hal tersebut juga mengindikasikan adanya potensi demand yang cukup besar pada wilayah-wilayah tersebut untuk pengadaan layanan transportasi publik khususnya angkutan massal seperti layanan bus Trans Patriot yang dapat dijadikan pertimbangan untuk perluasan wilayah pelayanan agar Trans Patriot dapat melayani mobilitas masyarakat di Kota Bekasi dengan lebih baik lagi.



Gambar 11 Peta Wilayah Pelayanan Trans Patriot

Saat ini Trans Patriot sudah melayani beberapa wilayah di Kota Bekasi seperti Kecamatan Medan Satria, Bekasi Utara, Bekasi Timur, Bekasi Selatan, dan Bekasi Barat yang terdiri dari 3 koridor yaitu koridor 1 dengan rute Terminal Bekasi – Harapan Indah, koridor 2 dengan rute Vida – Summarecon dan koridor 3 dengan rute Wisma Asri – Sumber Arta. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan sebelumnya diketahui bahwa jumlah pergerakan pada wilayah yang dilayani Trans Patriot saat ini cukup tinggi sehingga potensi demand yang dihasilkan juga seharusnya cukup besar. Namun pada kenyataannya jumlah pengguna layanan Trans Patriot saat ini cenderung masih cukup rendah yang menunjukkan bahwa minat masyarakat di Kota Bekasi terhadap penggunaan layanan transportasi publik masih cenderung rendah dimana masyarakat lebih sering menggunakan kendaraan pribadi.

Oleh karena itu diperlukan adanya peningkatan kualitas dalam kinerja pelayanan yang diharapkan dapat menarik minat masyarakat di Kota Bekasi agar mau beralih untuk menggunakan layanan transportasi publik sehingga dapat mewujudkan terciptanya efektivitas pada layanan transportasi publik di Kota Bekasi untuk mengurangi berbagai permasalahan yang terjadi saat ini.

**Kesimpulan dan Rekomendasi**

**1. Kesimpulan**

- 1) Kinerja pelayanan bus Trans Patriot pada koridor 1 rute Terminal Bekasi – Harapan Indah masih belum efektif yang dapat dilihat berdasarkan 5 dari 9 indikator yang diteliti masih belum memenuhi standar pelayanan seperti load factor, headway, frekuensi, waktu sirkulasi, dan standar kenyamanan. Oleh karena itu, diperlukan adanya peningkatan kinerja pelayanan terlebih pada indikator-indikator tersebut agar kualitas kinerja pelayanan bus Trans Patriot dapat lebih baik lagi kedepannya.
- 2) Diperlukan adanya peningkatan kinerja layanan terutama pada indikator-indikator yang dianggap masih belum baik dalam pelayanan Trans Patriot seperti frekuensi, waktu tunggu penumpang, dan waktu pelayanan. Peningkatan kinerja layanan Trans Patriot dapat mempertimbangkan harapan pengguna seperti peningkatan waktu tunggu penumpang pada halte/tempat pemberhentian, peningkatan

kenyamanan dalam layanan serta pengoptimalan waktu pelayanan agar layanan bus Trans Patriot dapat menarik lebih banyak masyarakat Kota Bekasi untuk menggunakan layanan Trans Patriot dan beralih ke transportasi umum.

- 3) Pola pergerakan masyarakat di Kota Bekasi cukup tinggi terutama pada wilayah Medan Satria, Bekasi Utara, Bekasi Timur, Bekasi Selatan, Bekasi Barat, Jatiasih, dan Pondok Gede yang memiliki potensi bangkitan dan daya tarik perjalanan transportasi perkotaan paling tinggi sehingga memerlukan adanya rencana terkait pengadaan layanan transportasi publik khususnya angkutan massal seperti layanan Trans Patriot agar dapat melayani mobilitas kegiatan masyarakat di Kota Bekasi.

**2. Rekomendasi**

- 1) Dinas Perhubungan Kota Bekasi dapat meningkatkan layanan transportasi publik khususnya angkutan massal seperti layanan bus Trans Patriot pada wilayah – wilayah yang memiliki pola perjalanan cukup tinggi sehingga dapat mengurangi permasalahan transportasi yang terjadi seperti kemacetan dan polusi yang diakibatkan oleh semakin banyaknya jumlah kendaraan pribadi.
- 2) PD. Mitra Patriot selaku pengelola diharapkan dapat terus meningkatkan layanan bus Trans Patriot sebagai upaya mengurangi permasalahan transportasi di Kota Bekasi. Berdasarkan hasil analisis, masih terdapat indikator yang belum memenuhi standar pelayanan sehingga memerlukan adanya peningkatan kualitas layanan agar kualitas layanan bus Trans Patriot dapat lebih baik lagi sehingga dapat menjadi menarik minat lebih banyak orang untuk menggunakan layanan bus Trans Patriot

**Daftar Pustaka**

Badan Pusat Statistik Kota Bekasi. (2023). Kota Bekasi Dalam Angka 2023. Badan Pusat Statistik.

Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur, Pub. L. Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002. (2002).

Rini, I. N. P. (2007). ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP TINGKAT PELAYANAN BUS WAY (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I). UNIVERSITAS DIPONEGORO.

Wright, L., & Brian Hook, W. (2007). Bus Rapid Transit Planning Guide (3rd ed.). Institute for Transportation & Development Policy.

Khotimah, K., Suraharta, M., & Hermawan, B. A. (2023). Sustainable of Network Public Transport Design in Bekasi City. Innovative: Journal Of Social Science Research, 3(2), Article 2.

Miro, F. (2005). *Perencanaan transportasi untuk mahasiswa, perencanaan, dan praktisi*. Erlangga.

Tamin, O. Z. (1997). *Perencanaan & pemodelan transportasi*. ITB Bandung.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Vol. 3)*.