
















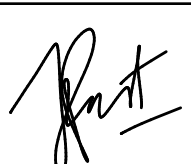


Nama : Aisya Putri Kaligis
 NIM : 083002000056
 Jurusan : Teknik Planologi
 Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
 Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kinerja Pelayanan Transjakarta Cares bagi Penyandang Disabilitas di Jakarta

TABEL BIMBINGAN (Dosen Pembimbing: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. dan Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan)




No	Tanggal	Pembahasan	TTD (Dospem I: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc.)	TTD (Dospem II: Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan)
1.	14 Maret 2024	Dengan pembimbing II: Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan Pembahasan: pengarahan awal terkait <i>timetable</i> Tugas Akhir.		1 
2.	15 Maret 2024	Dengan kedua pembimbing: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. dan Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan Pembahasan: pengulangan kembali <i>powerpoint</i> hasil seminar proposal.	1 	2 
3.	19 Maret 2024	Dengan kedua pembimbing: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. dan Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan Pembahasan: penentuan variabel dan indikator berdasarkan penelitian terdahulu.	2 	3 
4.	22 Maret 2024	Dengan pembimbing II: Ibu Dr. Ir. Rahel		




		Situmorang M.plan Pembahasan: pengarahan terkait Tugas Akhir, penentuan definisi judul.		4 
5.	26 Maret 2024	Dengan pembimbing I: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. Pembahasan: penentuan variabel dan indikator.	3 	
6.	28 Maret 2024	Dengan pembimbing II: Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan Pembahasan: penentuan variabel dan indikator.		5 
7.	23 April 2024	Dengan pembimbing I: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. Pembahasan: penentuan kerangka pertanyaan wawancara.	4 	
8.	21 Mei 2024	Dengan pembimbing I: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. Pembahasan: hasil transkrip wawancara dengan informan.	5 	
9.	29 Mei 2024	Dengan pembimbing I: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. Pembahasan: pengolahan transkrip wawancara yang telah didapatkan.	6 	

10.	5 Juni 2024	Dengan pembimbing II: Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan Pembahasan: hasil analisis dari transkrip wawancara.		 6
11.	6 Juni 2024	Dengan kedua pembimbing: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. dan Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan Pembahasan: pengolahan hasil analisis.	 7	 7
12.	12 Juni 2024	Dengan pembimbing I: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. Pembahasan: perbaikan tahapan dalam mengolah hasil analisis.	 8	
13.	19 Juni 2024	Dengan kedua pembimbing: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. dan Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan Pembahasan: pengolahan hasil transkrip ke dalam bentuk analisis tematik dan arah pembahasan.	 9	 8
14.	20 Juni 2024	Dengan pembimbing I: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. Pembahasan: analisis lanjutan dalam bentuk <i>mind map</i> dan arah pembahasan.	 10	

Nama : Aisyah Putri Kaligis
 NIM : 083002000056
 Jurusan : Teknik Planologi
 Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
 Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kinerja Pelayanan Transjakarta Cares bagi Penyandang Disabilitas di Jakarta

TABEL BIMBINGAN (Dosen Pembimbing: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. dan Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan)

No.	Tanggal	Pembahasan	TTD (Dospem I: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc.)	TTD (Dospem II: Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan)
1.	7 Juli 2024	Dengan pembimbing I: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. Pembahasan: pembahasan revisi berdasarkan tabel saran dan masukan hasil sidang I	 1	
2.	8 Juli 2024	Dengan pembimbing II: Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan Pembahasan: pembahasan revisi berdasarkan tabel saran dan masukan hasil sidang		1 
3.	10 Juli 2024	Dengan pembimbing II: Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan Pembahasan: tabel masukan dan saran serta hasil perbaikan pada <i>powerpoint</i>		2 

4.	10 Juli 2024	Dengan pembimbing I: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. Pembahasan: hasil perbaikan dari tabel masukan dan saran serta hasil bimbingan dengan dosen penguji.	2		
5.	12 Juli 2024	Dengan kedua pembimbing: Ibu Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc. dan Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang M.plan Pembahasan: finalisasi laporan dan/atau <i>powerpoint</i> sidang II	3		



UNIVERSITAS TRISAKTI

FAKULTAS ARSITEKTUR LANSKAP DAN TEKNOLOGI LINGKUNGAN

FACULTY OF LANDSCAPE ARCHITECTURE AND ENVIRONMENTAL TECHNOLOGY - UNIVERSITAS TRISAKTI

KAMPUS A, Jl. Kyai Tapa No. 1 - Grogol - Jakarta Barat 11440 - Indonesia

Telp : +62-21-5663232 ext. 8754; 8755

Fax : +62-21-5602575

E-mail : faltl@trisakti.ac.id

Website : <https://faltl.trisakti.ac.id>

BERITA ACARA

Sidang Skripsi II

Pada hari ini Rabu Tujuh Belas Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat di lantai Tujuh telah dilaksanakan Sidang Skripsi II mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan Universitas Trisakti.

Mahasiswa yang diuji:

Nama : Aisyah Putri Kaligis

NIM : 83002000056

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kinerja Pelayanan Transjakarta Cares bagi Penyandang Disabilitas di Jakarta

Pembimbing	Nama	Tanda Tangan
Pembimbing I	Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc	
Pembimbing II	Dr. Ir. Rahel Situmorang, Mplan	-

Penguji	Nama	Tanda tangan
Ketua Penguji	Dr. Ir. Anita Sitawati Wartaman, M.Si	
Anggota Penguji	Herika, S.Si, M.Si, Ph.D	-

Hasil Keputusan Sidang:

Mahasiswa yang bersangkutan lulus / tidak lulus sidang skripsi II*

*) Coret yang tidak sesuai

Demikian berita acara Sidang Skripsi II ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota

Anindita Ramadhani ST., MT
NIK.3493Usakti

Koordinator Tugas Akhir

Dr. Ir. Anita Sitawati Wartaman, M.
NIK.2360/Usakti

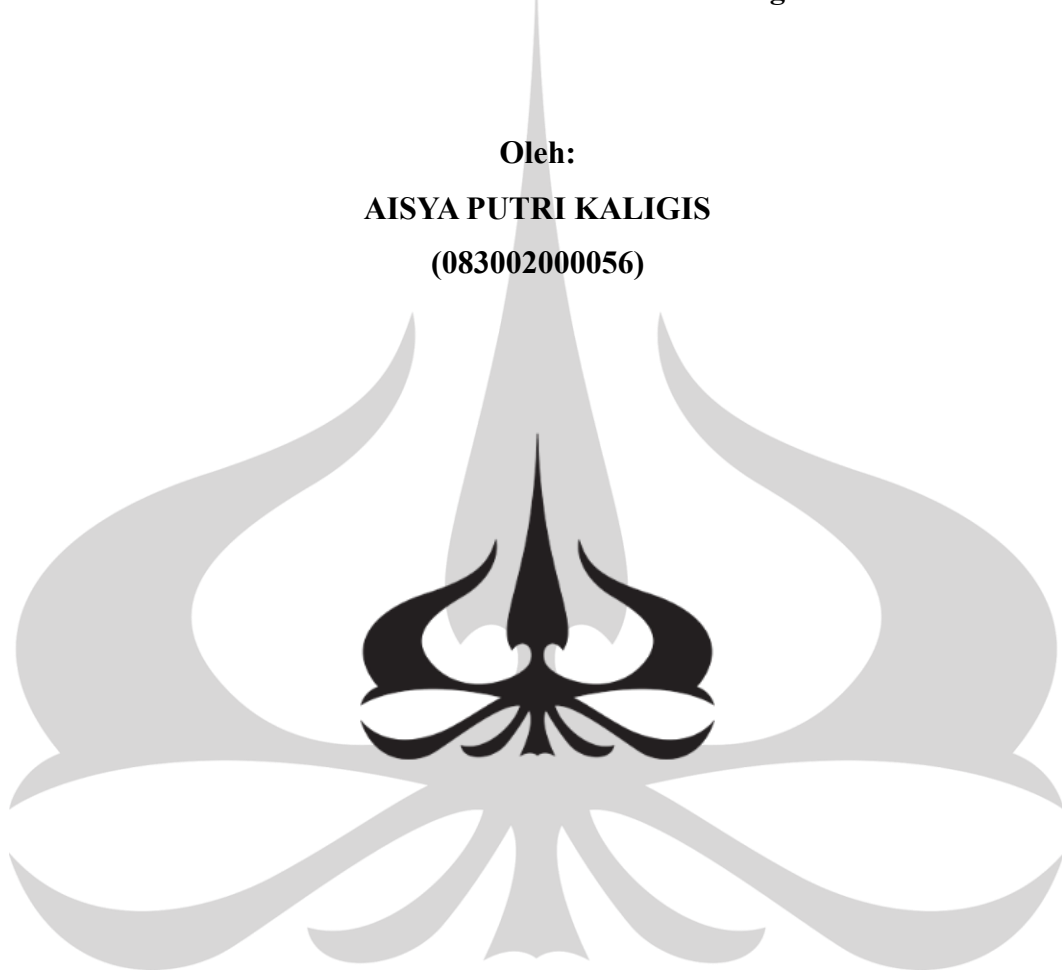
**EVALUASI KINERJA PELAYANAN TRANSJAKARTA CARES BAGI
PENYANDANG DISABILITAS DI DAERAH KHUSUS JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Jurusan Teknik Planologi**

Oleh:

**AISYA PUTRI KALIGIS
(083002000056)**





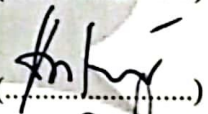

**JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS ARSITEKTUR LANSKAP DAN TEKNOLOGI LINGKUNGAN
UNIVERSITAS TRISAKTI
JAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Aisya Putri Kaligis
NIM : 083002000056
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Pelayanan Transjakarta *Cares*
bagi Penyandang Disabilitas di Daerah Khusus Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan Universitas Trisakti.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing, NIDN : Martina Cecillia Adriana, S.T., M.Sc 0314039102 (.....)
Pembimbing, NIDN : Dr. Ir. Rahel Situmorang, M.Plan 0330036001 (.....)
Penguji : Dr. Ir. Anita Sitawati Wartaman, M.Si (.....)
Penguji : Herika, S.Si, M.Si, Ph.D (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 29 Juli 2024

SURAT ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
Telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama

: Aisya Putri Kaligis

NIM

: 083002000056

Tanda Tangan

:



Tanggal

: 29 Juli 2024

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Trisakti, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aisyah Putri Kaligis

NIM : 083002000056

Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

Fakultas : Fakultas Arsitektur Lanskap dan Teknologi Lingkungan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Trisakti Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Evaluasi Kinerja Pelayanan Transjakarta Cares bagi Penyandang Disabilitas di Daerah Khusus Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Trisakti berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta

Pada Tanggal 29 Juli 2024

Yang Menyatakan



Aisyah Putri Kaligis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Transjakarta *Cares* di Daerah Khusus Jakarta” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 (S1) Perencanaan Wilayah dan Kota di Fakultas Arsitektur Lanskap dan Teknolofi Lingkungan Universitas Trisakti. Dalam penyusunannya, terdapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak terhadap penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga, atas seluruh dukungan serta do’a mereka yang selalu mengiringi tiap perjuangan penulis hingga saat ini. Kehadiran mereka-lah yang menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan masa perkuliahan.
2. Ibu Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc selaku dosen pembimbing I, yang senantiasa membimbing, mengarahkan, dan membantu penulis mendapatkan berbagai perpektif dan pengetahuan baru sejak awal penyusunan pada mata kuliah seminar hingga penyusunan akhir skripsi ini.
3. Ibu Dr. Ir. Rahel Situmorang, M.Plan selaku dosen pembimbing II, yang senantiasa membimbing, mengarahkan, serta memberikan banyak afirmasi positif terhadap penulis selama penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen program studi Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Trisakti, yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat berarti selama masa perkuliahan.
5. Teman-teman yang selalu menemani dan mendukung penulis untuk berkembang selama masa perkuliahan; Yasmin, Viana, Anggita, dan Kezia. Segala bantuan dan dukungannya menjadi suatu motivasi, sedangkan segala candaan dan hiburannya menjadi kenangan yang tak akan dilupakan.

6. Teman-teman seperjuangan, Planologi 2020 yang selalu hadir dan menghibur satu sama lain dengan candaannya selama 4 tahun ke belakang.
7. Kepada Himpunan Mahasiswa Jurusan Teknik Planologi Universitas Trisakti, yang memberikan banyak kesempatan dan pengalaman dalam berorganisasi.
8. Seluruh informan yang bersedia terlibat dan meluangkan waktunya untuk dimintai wawancara hingga mampu menyelesaikan penelitian ini.
9. PT Transportasi Jakarta yang sangat informatif dan responsif dalam membantu penulis mengumpulkan data.
10. Orang-orang terkasih yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, atas segala dukungan dan semangatnya hingga penulis mampu melewati segala hambatan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan terdapat keterbatasan penelitian. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya dalam upaya peningkatan pelayanan transportasi publik bagi penyandang disabilitas di Jakarta.

Jakarta, 25 Juli 2024.

Aisya Putri Kaligis

ABSTRAK

Nama : Aisya Putri Kaligis
NIM : 083002000056
Judul : **Evaluasi Kinerja Pelayanan Transjakarta *Cares* bagi Penyandang Disabilitas di Daerah Khusus Jakarta**
Pembimbing I : **Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc**
Pembimbing II : **Dr. Ir. Rahel Situmorang, M.Plan**

Berdasarkan Undang – Undang No. 19 Tahun 2011, penyandang disabilitas memiliki hak untuk hidup bebas dan mengakses mobilitas personal. Namun nyatanya, pilihan moda transportasi yang tidak beragam menyebabkan penyandang disabilitas kesulitan dalam bermobilisasi secara mandiri. Pada tahun 2016, PT. Transportasi Jakarta menghadirkan layanan transportasi khusus bagi penyandang disabilitas, yaitu Transjakarta *Cares*. Layanan ini tidak dikenakan biaya dan dapat digunakan seluruh jenis penyandang disabilitas untuk bermobilisasi di Jakarta. Meskipun demikian, penyelenggara layanan Transjakarta *Cares* menilai bahwa terbatasnya jumlah unit layanan menyebabkan pelayanan Transjakarta *Cares* belum optimal karena belum bisa sepenuhnya meningkatkan akses transportasi bagi penyandang disabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi penyandang disabilitas terhadap kinerja pelayanan Transjakarta *Cares* di Jakarta. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara terhadap pengguna Transjakarta *Cares*, yang meliputi 6 tunanetra dan 3 tunadaksa. Hasil wawancara kemudian dianalisis menggunakan Metode Tematik Analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memberikan respon positif terhadap keamanan, keselamatan, serta kesetaraan layanan. Namun, kenyamanan moda masih dapat ditingkatkan dengan mempertimbangkan kebutuhan tiap jenis disabilitas. Selain itu, keandalan, keteraturan, ketersediaan, serta layanan pelanggan juga masih membutuhkan peningkatan guna memenuhi permintaan perjalanan pengguna. Studi ini dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan layanan.

Kata Kunci: kinerja pelayanan, penyandang disabilitas, Transjakarta *Cares*.

ABSTRACT

Name : Aisya Putri Kaligis
Student ID : 083002000056
Title : **Service Performance Evaluations of Transjakarta Cares Services for Persons with Disabilities in Jakarta**
Supervisor I : **Martina Cecilia Adriana, S.T., M.Sc**
Supervisor II : **Dr. Ir. Rahel Situmorang, M.Plan**

According to Undang – Undang No. 19 Tahun 2011, persons with disabilities (PWD) have the right to live freely and access personal mobility. However, in reality, the limited choice of transportation modes causes persons with disabilities to face difficulties in mobilizing independently. In 2016, PT Transportasi Jakarta introduced a special transportation service for persons with disabilities, called Transjakarta *Cares*. This service is free of charge and can be used by all types of persons with disabilities to mobilize within Jakarta. Nevertheless, the providers of Transjakarta *Cares* service assess that due to the limited unit of modes, it has not yet been fully optimal in improving transportation access for persons with disabilities. This study aims to identify the perceptions of persons with disabilities regarding the performance of Transjakarta *Cares* services in Jakarta. The research approach used is qualitative research with data collection through in-depth interviews with Transjakarta *Cares* users, including 6 visually impaired and 3 physically impaired individuals. The interview results are then analyzed using Thematic Analysis Method. The results of the study show that the majority of users give positive responses regarding safety, security, and service equality. However, the comfort of the mode of transportation still needs improvement by considering the needs of each type of disability. Additionally, reliability, regularity, availability, and customer service also require enhancements to meet the travel demands of users. This study can be considered in the development of the services.

Keywords: persons with disabilities, service performances, Transjakarta *Cares*.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Sasaran.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Sasaran Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Ruang Lingkup	6
1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah.....	6
1.5.2 Ruang Lingkup Materi.....	6
1.6 Sistematika Pembahasan	6
1.7 Kerangka Pemikiran	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Transportasi	9
2.1.1 Pengertian Transportasi	9
2.1.2 Pengertian Transjakarta <i>Cares</i>	9

2.2 Kinerja Pelayanan.....	13
2.3 Penyandang Disabilitas	14
2.4 Persepsi Pengguna.....	14
2.5 Peran Moda Transportasi bagi Penyandang Disabilitas	15
2.6 Penelitian Terdahulu.....	16
2.7 Variabel, Indikator, dan Kerangka Konsep Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Variabel Penelitian	29
3.3 Metode Pengumpulan Data	31
3.3.1 Metode Pengumpulan	31
3.3.2 Populasi, Sampel, dan Unit Analisis Data.....	33
3.4 Teknik Analisis Data	33
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	37
4.1 Gambaran Umum Wilayah Studi	37
4.2 Gambaran Umum Transjakarta <i>Cares</i>	40
4.3 Gambaran Umum Informan	44
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	48
5.1 Analisis	48
5.1.1 Analisis Keamanan	53
5.1.2 Analisis Keselamatan	54
5.1.3 Analisis Kenyamanan	55
5.1.4 Analisis Kesetaraan	57
5.1.5 Analisis Keteraturan	58
5.1.6 Analisis Keandalan	62
5.1.7 Analisis Ketersediaan	65
5.1.8 Analisis Layanan Pelanggan.....	66
5.1.9 Analisis Lanjutan	69
5.2 Pembahasan	77
5.2.1 Masukan Bagi Penyelenggara.....	87
5.2.2 Keterbatasan Penelitian	89
5.2.3 Penelitian Lebih Lanjut	90

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	92
6.1 Simpulan.....	92
6.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	100



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Perjalanan Transjakarta Cares pada Tahun 2017 – 2020.	3
Tabel 2. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. Sintesa Variabel dan Indikator.....	25
Tabel 4. Kebutuhan Data.....	30
Tabel 5. Luas Kota dan Kabupaten di Daerah Khusus Jakarta	38
Tabel 6. Jumlah Penyandang Disabilitas di Daerah Khusus Jakarta pada 2022 ...	39
Tabel 7. Jumlah Perjalanan Transjakarta Cares pada Tahun 2021 - 2024.....	41
Tabel 8. Kecamatan dan Kota Titik Penjemputan Informan	45
Tabel 9. Analisis Hasil Transkrip Wawancara.....	48
Tabel 10. Pengelompokkan Indikator Berdasarkan Respon Informan.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian.....	28
Gambar 3. Metode Analisis Tematik.....	36
Gambar 4. Peta Administrasi Daerah Khusus Jakarta.....	39
Gambar 5. Unit Transjakarta Cares dengan Ramp.....	40
Gambar 6. Pramudi dan Satgas Transjakarta Cares	43
Gambar 7. Peta Rute Penjemputan dan Pengantaran Informan	46
Gambar 8. Ketersediaan Peralatan Keselamatan di Dalam Moda	54
Gambar 9. Pintu yang Memudahkan Pengguna.....	56
Gambar 10. Format Pemesanan TransCares	60
Gambar 11. Bantuan yang Diberikan Satgas kepada Pengguna	68
Gambar 12. Mind Map Analisis Tematik Evaluasi Kinerja Pelayanan Transjakarta Cares.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Penelitian	100
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	103



No.	Jurnal/Penulis	Rumusan Masalah	Tujuan Penelitian	Variabel dan Indikator	Metode Analisis	Kesimpulan
				<ul style="list-style-type: none"> d. Bantuan yang diberikan oleh pengemudi e. Penolakan perjalanan 8. Tarif <ul style="list-style-type: none"> a. Intergrasi struktur tarif paratransit b. Kemudahan pembayaran c. Kesesuaian struktur tarif 9. Keselamatan dan keamanan <ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan dari kecelakaan b. Keamanan dari pencurian/perampokan c. Keamanan dari penyerangan/pelecehan d. Ketersediaan informasi lengkap pengemudi e. Tampilan nomor bantuan di halte dan di dalam moda 		
6.	Importance – Performance Analysis (IPA) of bus attributes: A case study in developing country. Esmailpour, J., Aghabayk, K.,	Sedikitnya validitas dan reabilitas dipertimbangkan dalam mengidentifikasi kinerja atribut layanan angkutan umum dibandingkan dengan kepentingannya.	Untuk mengidentifikasi komponen utama atribut layanan bus.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan <ul style="list-style-type: none"> a. Kebersihan moda b. Kebersihan halte c. Ketersediaan ventilasi d. Ketersediaan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas e. Ruang bagasi yang cukup 	Kuantitatif. 390 samples. Metode Importance – Performance Analysis.	Lembaga angkutan umum dan pembuat kebijakan perlu meningkatkan atribut-atribut terkait kenyamanan seperti ventilasi, kebersihan bus, dan penyediaan fasilitas

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif-kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu jenis riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menganalisis perspektif informan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel (Wekke, 2019). Pendekatan penelitian ini telah dipuji karena ketelitiannya dalam hal validitas dibandingkan metode penelitian kuantitatif, hal ini disebabkan karena pada pendekatan kualitatif peneliti menempatkan partisipan sebagai pusat penelitian untuk mengautentikasi data dari sudut pandang partisipan (Boateng, 2018). Selain itu, penelitian ini juga memudahkan peneliti dalam mengeksplorasi dan mengidentifikasi berbagai faktor yang berkontribusi terhadap suatu kejadian (Bhangu dkk., 2023). Adapun ciri dari pendekatan deskriptif-kualitatif adalah peneliti bertindak sebagai pengamat yang langsung terlibat ke lapangan untuk mengamati fenomena, tidak memanipulasi variabel serta menitikberatkan pada observasi ilmiah (Wekke, 2019).

3.2 Variabel Penelitian

Variabel serta indikator yang sebelumnya telah ditentukan kemudian menjadi suatu kebutuhan data untuk menunjang penelitian. Data-data tersebut dibagi berdasarkan jenis data serta sumber datanya.