

# Strategi Integrasi Layanan Transportasi di Stasiun Kereta Api Bekasi Pasca Pandemic Covid-19

Budi Aji Purwoko<sup>1,2,\*</sup>, Chotib<sup>1</sup>, Lin Yola<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Kajian Pengembangan Perkotaan, Sekolah Kajian Strategik dan Global, Universitas Indonesia  
Jl. Salemba Raya No. 4, Jakarta Pusat 10440, Indonesia

<sup>2</sup>Sekretariat Badan Kebijakan Transportasi, Badan Kebijakan Transportasi,  
Jl. Medan Merdeka Timur, No 5, Jakarta Pusat 10110, Indonesia

\*Email: budiajipurwoko@gmail.com

Diterima 07 Januari 2022, Direvisi 07 Maret 2022, Disetujui 24 Maret 2022

## Abstrak

Perpindahan antar moda transportasi menjadi salah satu kendala penggunaan transportasi umum. Layanan transportasi saat ini dihadapkan pada risiko kesehatan dalam menggunakan kembali layanan angkutan umum. Angkutan umum harus bisa meningkatkan layanan, kenyamanan, dan kemudahan agar tetap dapat bersaing dengan kendaraan pribadi pasca pandemi Covid-19. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui harapan masyarakat pada pelayanan integrasi transportasi pasca pandemi menurut pengguna KRL di Stasiun Bekasi. Artikel ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis terdiri dari statistika deskriptif, tingkat kesesuaian, kualitas pelayanan (*servqual*), serta *importance performance analysis*. Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna jasa transportasi pada kualitas pelayanan integrasi transportasi. Strategi layanan transportasi pasca pandemi dapat ditata ulang secara bertahap dengan merujuk pada indikator variabel penelitian ini. Rekomendasi yang diusulkan yaitu perlu adanya peraturan dan kebijakan pengendalian peningkatan jumlah kendaraan pribadi, pengembangan dan pembangunan infrastruktur transportasi yang selaras dan terintegrasi, promosi dan sosialisasi terkait dengan kemudahan penggunaan moda transportasi umum.

**Kata kunci:** Integrasi Moda, Layanan transportasi, *Importance performance analysis*.

## Abstract

*Transportation Services Integration Strategy at Bekasi Station After Covid-19 Pandemic. The transfer between modes of transportation is one of the obstacles to the use of public transportation. Transport services are currently faced with health risks in reusing public transport services. Public transportation must be able to improve services, comfort, and convenience in order to still be able to compete with private vehicles after the Covid-19 pandemic. This research aims to find out the public's expectations of post-pandemic transportation integration services according to KRL users at Bekasi Train stations. This research is descriptive using a quantitative approach. The analysis method consists of descriptive statistics, conformity level, quality of service (servqual), and importance-performance analysis. The results of the study showed dissatisfaction with transportation service users regarding the quality of transportation integration services. Post-pandemic transportation service strategies can be gradually reorganized by referring to the variable indicators of this study. The proposed recommendations are the need for regulations and policies to control the increase in the number of private vehicles, the development and development of transportation infrastructure that is aligned and integrated, and promotion and socialization related to the ease of use of public transportation modes.*

**Keywords:** Integration, Transportation services, *Importance performance analysis*.

## Pendahuluan

Pandemi Covid-19 secara umum berimplikasi kepada seluruh lapisan masyarakat dan sektor yang menjadi tulang punggung perekonomian salah satunya adalah transportasi. Sebelumnya pandemi Flu Hong

Kong yang terjadi pada tahun 1968 yang disebabkan oleh virus bahkan sampai sekarang masih eksis. Jika dilihat secara sosial, individu telah mampu bertahan dan tidak khawatir yang berlebihan virus yang membawa penyakit (Maryanti, Netrawati, and Faezal 2019). Hal ini seperti kondisi pandemi Covid-19, di

berbagai negara menunjukkan adanya indikasi bahwa pandemi Covid-19 akan berakhir lebih cepat secara sosial daripada berakhir secara ilmu kesehatan. Di beberapa negara mulai berangsur membuka akses serta melakukan relaksasi kebijakan karantina (Sihotang and Sarah 2021). Rasa cemas dan ketakutan terhadap virus Covid-19 secara sosial sepertinya sudah puncaknya, oleh karena itu masyarakat akan tetap kembali melakukan aktivitas normal sebagai bentuk makhluk sosial dan ekonomi yang sulit dihindarkan (Anggraeni 2021), (Maryanti, Netrawati, and Faezal 2019). Begitu pula di Indonesia, adanya kebijakan relaksasi terhadap aturan karantina dan *social distancing* menjadi suatu hal yang aneh terlihat di dalam kurun waktu terakhir.

Disisi lain kebutuhan akan aksesibilitas dan mobilitas masyarakat masih terus dibutuhkan eksistensinya (Dian and Dewi 2021). Penyelenggaraan transportasi umum masih harus berjalan untuk melayani aktivitas masyarakat. Saat ini penyelenggaraan transportasi dihadapkan kepada kepercayaan masyarakat pengguna transportasi terhadap faktor kesehatan dan keselamatan selama perjalanan menggunakan angkutan umum. Di lain hal, permasalahan kemacetan yang timbul akibat masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi karena dirasa lebih aman dan terhindar dari Covid-19 menjadi tantangan dalam penyelenggaraan transportasi umum (Lestari and Hamid 2020). Layanan transportasi umum diharapkan menjadi pilihan moda utama masyarakat Kota Bekasi dalam menunjang aktivitasnya.

Transportasi umum juga dituntut untuk bisa terus meningkatkan layanan, kenyamanan, dan kemudahan bagi pengguna. Hal tersebut harus segera dilakukan agar tetap mampu bersaing dengan kendaraan pribadi. Salah satu yang menjadi kendala dalam penggunaan transportasi umum yakni adanya perpindahan antarmoda transportasi (Agustini, Suthanaya, and Priyantha Wedagama 2018). Telah banyak kebijakan pengembangan dan pembangunan yang diarahkan pada integrasi fisik di area stasiun KA (Indah, Susantono, and Riyanto 2015). Perhentian Trans Bekasi, area naik turun penumpang transportasi *online*, pemberhentian taksi, tempat transit (*park and ride*) serta fasilitas penyeberangan bagi pejalan kaki yang tersedia di area stasiun

kereta api. Semua itu dibangun dengan maksud dan tujuan agar pengguna transportasi umum dapat dengan mudah beralih moda dari satu moda ke moda lainnya.

Perpindahan moda dalam perjalanan menggunakan kereta KRL menjadi sesuatu yang paling diperhitungkan apalagi jika perjalanan dilakukan dalam kondisi cuaca yang tidak bersahabat seperti hujan ataupun panas yang menyengat di stasiun Kereta api. Kebutuhan akan adanya fasilitas aksesibilitas yang melindungi dari cuaca tersebut harus disediakan bagi penumpang. Hal tersebut bertujuan supaya pengguna transportasi dapat berjalan menuju halte dan ruang tunggu dengan rasa aman dan nyaman. Hal ini dapat mempengaruhi minat pengguna transportasi umum supaya lebih dapat diterima dengan baik. Beberapa penelitian telah dilakukan dengan bahasan penelitian tentang layanan integrasi transportasi, tetapi variabel yang digunakan masih bersifat makro serta waktu penelitiannya sudah kurang relevan dengan kondisi saat ini. Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan artikel ini yaitu untuk menganalisis pelayanan integrasi transportasi Pasca pandemi yang sesuai harapan pengguna KRL di stasiun Bekasi.

Penyelenggaraan angkutan umum yang terintegrasi merupakan upaya menciptakan sistem transportasi yang mudah dijangkau. Implementasi kebijakan harus didukung oleh adanya perencanaan yang matang dan didukung dengan kebijakan yang pasti, komunikasi serta komitmen operator. Selanjutnya yang menjadi prioritas dalam pelayanan integrasi transportasi umum yaitu guna menciptakan aksesibilitas dimana menjadi faktor dimensi vital yang langsung dirasakan pengguna transportasi maupun masyarakat dalam melakukan pergerakan di suatu kota (Cheng and Chen 2015). Pengembangan layanan transportasi terintegrasi kedalam sistem transportasi akan lebih meningkatkan penggunaan dan juga akan menjadi penarik bagi pengguna baru yang ingin menggunakan transportasi umum. Penelitian sebelumnya telah dilakukan Ramadhan and Buchori (2018) dimana implementasi integrasi pelayanan transportasi yang baik menunjang peningkatan kunjungan pariwisata serta aksesibilitas di Kota Yogyakarta.

## Faktor Kesehatan

Faktor kesehatan dapat didefinisikan sebagai salah satu hal yang mempengaruhi kinerja jasa atau produk yang berakibat pada pengaruh kesehatan pengguna jasa itu sendiri. Faktor kesehatan dalam pelayanan transportasi menjadi permasalahan yang harus diperhatikan karena sangat berpengaruh pada keputusan pengguna jasa transportasi. Oleh karena itu, faktor kesehatan secara simultan dan secara tidak sadar akan berpengaruh pada keyakinan konsumen terhadap pelayanan transportasi serta keputusan pengguna transportasi dimasa mendatang terhadap penggunaan layanan jasa transportasi (Carolus et al. 2018), (Bateman and Turner 1992).

## Faktor Keamanan dan kenyamanan

Salah satu faktor yang menjadi perhatian dalam artikel ini adalah perbaikan faktor keamanan dan kenyamanan bagi pengguna transportasi umum dan pejalan kaki. Indikator keamanan yang menjadi fokus sebagai berikut:

### *Visibilitas (mudah di lihat).*

Kondisi lingkungan di Stasiun Bekasi harus mudah terlihat sehingga para pengguna KRL dan pengendara kendaraan pribadi dapat melihat saat mereka tiba dari jalan (Broaddus, Litman, and Menon 2010). Ruang yang terbuka dan mudah dilihat juga dapat menghindari risiko perusakan dan pencurian.

### *Perlindungan cuaca*

Akses menuju parkir maupun ke lokasi halte transportasi umum sebaiknya terlindungi dari cuaca (Chidambara 2019). Hal ini dapat diimplementasikan dengan menggunakan fasilitas pejalan kaki beratap maupun atap khusus di area stasiun KA.

### *Pencahayaan*

Faktor pencahayaan yang cukup serta adanya pengawasan (CCTV, Petugas keamanan) akan terasa sangat penting dalam mendukung keamanan pengguna transportasi (Indah, Susantono, and Riyanto 2015). Parkir kendaraan harus mudah dijangkau untuk mudah diakses.

### *Clearance (ruang bebas).*

Pandemi membuat kita untuk tetap menjaga jarak, oleh karena itu dibutuhkan ruang untuk melakukan pergerakan bagi pengguna KRL selain itu, guna mencegah terjadinya benturan antar pejalan kaki maupun kendaraan pribadi yang terparkir. Parkir kendaraan tidak menutupi jalan menuju pintu keluar/masuk stasiun KA (De Witte et al. 2013).

## Faktor Kinerja Layanan Integrasi

Dengan pelayanan integrasi transportasi yang baik, diharapkan masyarakat menjadi lebih yakin untuk menggunakan transportasi umum sebagai moda transportasi utama untuk menunjang aktivitasnya (EEA 2018). Penyediaan integrasi antarmoda menjadi hal yang harus dilakukan oleh pemerintah, operator maupun pihak terkait (Saliara 2014).

Aksesibilitas merupakan prioritas utama dari layanan integrasi. Integrasi transportasi dianggap baik jika adanya kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan pergerakan di suatu simpul transportasi yang dirasakan secara langsung oleh pengguna transportasi (Zuo et al. 2020). Peningkatan utilitas dari aksesibilitas dapat menunjang aktivitas masyarakat Kota Bekasi terhadap layanan transportasi umum sehingga menjadi lebih berkembang.

## Metodologi

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan metode kuantitatif. Untuk mengetahui pelayanan integrasi transportasi di Stasiun Bekasi Pasca pandemi Covid-19, metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan metode survei wawancara di stasiun. Teknik survei dilakukan menggunakan kuesioner survei dengan menanyakan secara langsung pada responden. Artikel ini menggunakan sampel yang diambil secara *purposive*. Lokasi penelitian berlokasi di stasiun Kereta Api Kota Bekasi, Jawa Barat.

Metode pengumpulan data melalui wawancara, dilakukan secara langsung dengan alat penelitian menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan dikelompokkan kedalam kategori karakteristik umum responden, pendapat responden terkait dengan performance pelayanan saat ini dan pendapat responden terkait dengan



Gambar 1. Lokasi penelitian di Stasiun Bekasi.

perbaikan/*improvement (importance)*. Skala yang digunakan untuk mengukur *performance* dan *importance* yaitu menggunakan skala *likert*. Skala *likert* dengan jenis *agreement* terdapat lima kategori jawaban yaitu STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), N (Netral), S (Setuju), SS (Sangat Setuju). metode analisis *service quality (servqual)* diaplikasikan guna mengetahui taraf kepuasan pengguna KRL dalam hal ini diwakili oleh responden di Stasiun Bekasi. Metode *importance performance analysis (IPA)* digunakan sebagai alat untuk melihat tingkatan penanganan yang diwakili dengan variabel-variabel penelitian (Dian and Dewi 2021). Uji Paired Sample T-Test biasanya digunakan ketika data terdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusan didasarkan pada nilai-nilai probabilitas seperti: 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya  $H_a$  diterima selanjutnya, 2) untuk  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika kepercayaan 95% atau taraf signifikansi  $> 0,05$  (Novitasari, Budiadi, and Limatara 2020). Selanjutnya pembuatan matrik atau diagram kartesius menggunakan software SPSS untuk mengetahui prioritas penanganan layanan integrasi transportasi berdasarkan Kuadran.

## Lokasi Penelitian

Kota Bekasi terletak di bagian barat dari wilayah Provinsi Jawa Barat. Batas administrasi dibagian barat berbatasan langsung dengan provinsi DKI Jakarta. Lokasinya berdekatan dengan Kota Jakarta menjadi keunggulan tersendiri dalam hal konektivitas serta aksesibilitas transportasi. Karena adanya faktor keterjangkauan, Kota Bekasi juga menjadi wilayah yang berfungsi sebagai penyeimbang Ibu Kota Negara Jakarta.

Stasiun Bekasi menjadi simpul dari sistem transit bagi pengguna kereta api. Untuk menuju Stasiun Bekasi dari permukiman di Kota Bekasi, tersedia beberapa alternatif moda yang dapat dipergunakan oleh pengguna jasa transportasi yaitu dapat menggunakan kendaraan pribadi maupun angkutan umum. Kendaraan umum yang tersedia seperti Bus Trans Bekasi, angkutan umum perkotaan, ojek atau transportasi *online* hingga berjalan kaki.

## Hasil dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang

**Tabel 1.** Karakteristik responden berdasarkan frekuensi menuju/dari Stasiun Bekasi

Variabel	Kategori	Frekuensi ke Stasiun per minggu (%)	
		< 10 Kali	≥ 10 kali
Jenis Kelamin	Perempuan	50	50
	laki-laki	43,8	56,3
Usia	< 25 tahun	50	50
	≥ 25 tahun	44,4	55,6
Pendidikan	SMA kebawah	50	50
	Diploma Keatas	41,7	58,3
Pekerjaan	Informal	90	10
	Formal	18	81,3
Pendapatan	< 4 juta	60	40
	≥ 4 juta	37,5	62,5
Moda transportasi ke/dari Stasiun	Transportasi umum	60	40
	Transportasi pribadi	37,5	62,5
Jarak tempuh	< 20 km	52,6	47,4
	≥ 20 km	28,6	71,4
Waktu tempuh ke/dari Stasiun	< 7 menit	58,8	41,2
	≥ 7 menit	22,2	77,8

terdapat pada **Tabel 1** diketahui karakteristik responden menurut jenis kelamin. Responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 38,46% responden dan laki-laki sebanyak 61,54% responden. Dari total responden laki-laki sebesar 56,3% merupakan responden yang lebih dari 10 kali dalam 1 minggu menuju ke stasiun. Sedangkan untuk responden perempuan masing-masing 50% pada frekuensi ke Stasiun Bekasi kurang dari 10 kali dan lebih dari 10 kali.

Berdasarkan karakteristik usia, responden dengan usia kurang dari 25 masing-masing sebanyak 50% responden yang memiliki frekuensi ke stasiun kurang dari 10 kali dan lebih dari 10 kali. Jika dilihat dari responden yang berusia lebih dari 25 tahun sebanyak 44,4% kurang dari 10 kali dan yang lebih dari 10 kali sebanyak 55,6%.

Pengunjung Stasiun Bekasi berdasarkan tingkat pendidikan, sebanyak 53,85% reponden berpendidikan SMA kebawah dan 46,15% responden berpendidikan diploma I/II/III keatas. Sedangkan menurut jenis pekerjaan, responden dengan jenis pekerjaan formal sebanyak 61,54% responden dan 38,46% responden merupakan pekerja informal. Menurut tingkat pendapatan, dari 38,46% responden yang berpendapatan kurang dari 4 juta, pengunjung Stasiun Bekasi sebanyak kurang dari 10 kali sebesar 60% dan lebih dari

10 kali sebanyak 40%. Jika dilihat dari moda transportasi yang digunakan untuk menuju dan dari stasiun sebanyak 61,54% responden menggunakan kendaraan pribadi dengan persentase pengunjung ke stasiun sebanyak 10 kali sebanyak 62,5%. Jarak tempuh responden kurang dari 20 km lebih mendominasi dengan 73% responden. Sedangkan responden dengan waktu tempuh kurang dari 7 menit sebanyak 65,30% responden.

#### Analisis Tingkat Kesesuaian

Perhitungan tingkat kesesuaian diperoleh berdasarkan perbandingan nilai total kinerja dan nilai total kepentingan pada setiap atribut. Penentuan prioritas penanganan berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian (Ramadhan and Buchori 2018). Ketentuan penghitungan tingkat kesesuaian yang digunakan sebagai pedoman jika tingkat kesesuaian lebih dari 100% dapat diartikan bahwa pelayanan transportasi yang diberikan sudah sangat memuaskan dan perlu penyesuaian kinerja. Jika tingkat kesesuaian kurang dari 100% dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan oleh karena itu harus dilakukan peningkatan kinerja, sedangkan tingkat kesesuaian sama dengan 100% maka pelayanan sudah memuaskan dan harus dipertahankan kinerja pelayanannya.

**Tabel 2** menunjukkan bahwa terdapat 6 (enam) variabel yang mempunyai tingkat kesesuaian kurang dari 100%. Sebanyak 6 indikator menunjukkan angka lebih dari 100%. Berdasarkan tabel perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan integrasi transportasi di Stasiun Bekasi yang mempengaruhi rasa kurang puas responden. Peningkatan kinerja harus segera dilakukan. Sebagian indikator sudah menunjukkan tingkat kepuasan pengguna jasa sehingga perlu disesuaikan lagi tingkat kinerjanya.

### Analisis Service Quality (*Servqual*)

Tujuan dari analisis ini yaitu untuk mengetahui kepuasan responden pada kualitas pelayanan di Stasiun Bekasi. Pendekatan analisis ini melalui kualitas layanan (*servqual*). Kualitas layanan pada integrasi transportasi ditunjukkan pada skor *servqual* yang menunjukkan nilai selisih antara rerata tingkat kinerja dengan rerata tingkat yang diharapkan setiap variabel layanan.

Berdasarkan Analysis Importance-Performance pada **Tabel 3**, dapat diketahui indikator yang memerlukan perhatian atau prioritas dan berfungsi sebagai dasar untuk menyempurnakan strategi manajemen konseptual integrasi layanan transportasi pada stasiun KA sebagai tempat untuk pergantian moda. Nilai negatif yang ditunjukkan oleh *service quality (servqual)* merupakan indikator yang membutuhkan

prioritas penanganan dalam pelayanan integrasi transportasi di Stasiun Bekasi. Selanjutnya variabel penelitian dipetakan sesuai dengan posisinya kedalam diagram kartesius sehingga diketahui urutan prioritas penanganan pada variabel jenis integrasi transportasi umum di Stasiun Bekasi.

### Uji Paired Sample T Test

Analisis yang digunakan menggunakan analisis statistik parametrik uji beda. Uji beda dilakukan untuk menunjukkan apakah ada tidaknya dampak yang signifikan terhadap kinerja dan harapan. Pada uji beda ini, dipilih metode *Paired Sample T Test* dengan menggunakan perbandingan data hasil rata-rata kinerja dan harapan terhadap integrasi layanan transportasi di stasiun bekasi.

Berdasarkan tabel uji beda (**Tabel 4**) diperoleh hasil Nilai Sig. (2-tailed) sebesar  $0,505 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara kinerja dan harapan pengguna transportasi KRL di Stasiun Bekasi.

### Analisis Matrik Importance-Performance Analysis (IPA)

Hasil penghitungan pada analisis kualitas layanan (*servqual*) kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius untuk menunjukkan posisi Kuadran masing-masing variabel jenis layanan integrasi di Stasiun Bekasi. Letak Kuadran akan mempengaruhi prioritas

**Tabel 2.** Hasil Perhitungan analisis tingkat kesesuaian

Kategori	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
Tingkat ketersediaan informasi protokol kesehatan dan kelengkapan peralatan medis di Stasiun	105	106	101%
Ketersediaan fasilitas cuci tangan dan alat pengukur suhu badan	109	105	96%
Tingkat kerapian petugas serta kebersihan stasiun dan lingkungan	102	103	101%
Tingkat ketersediaan tenaga medis dan ruang kesehatan di stasiun	108	106	98%
Kemampuan petugas dalam mengatur pengguna krl	91	89	98%
Ketersediaan cctv, petugas keamanan dan pencahayaan	91	87	96%
Ketersediaan fasilitas pejalan kaki di stasiun	92	97	105%
Fasilitas keselamatan proses transfer moda (rambu dan informasi)	96	95	99%
Tingkat kemudahan dalam perpindahan moda dari dan menuju stasiun	98	100	102%
Tingkat ketersediaan informasi perjalanan dengan moda transportasi umum lainnya	92	90	98%
Tingkat ketersediaan sistem penjadwalan perjalanan dan sistem tiketing	99	100	101%
Ketersediaan fasilitas parkir, transit ( <i>park and ride</i> )	102	105	103%

**Tabel 3.** Hasil Perhitungan skor Service quality (Servqual)

Kategori	Importance	Performance	Servqual
Tingkat ketersediaan informasi protokol kesehatan dan kelengkapan peralatan medis di stasiun	4,04	4,08	0,04
Ketersediaan fasilitas cuci tangan dan alat pengukur suhu badan	4,19	4,04	-0,15
Tingkat kerapian dan kebersihan petugas stasiun ka serta lingkungan	3,92	3,96	0,04
Tingkat ketersediaan tenaga medis dan ruang kesehatan di stasiun	4,15	4,08	-0,07
Kemampuan petugas dalam mengatur pengguna krl	3,50	3,42	-0,08
Ketersediaan cctv, petugas keamanan dan pencahayaan	3,50	3,35	-0,15
Ketersediaan fasilitas pejalan kaki di stasiun	3,54	3,73	0,19
Fasilitas keselamatan proses transfer moda (rambu dan informasi)	3,88	3,65	-0,23
Tingkat kemudahan dalam perpindahan moda dari dan menuju stasiun	3,81	3,85	0,04
Tingkat ketersediaan informasi perjalanan dengan moda transportasi umum lainnya	3,54	3,46	-0,08
Tingkat ketersediaan sistem penjadwalan perjalanan dan sistem tiketing	3,85	3,88	0,03
Ketersediaan fasilitas parkir, transit ( <i>park and ride</i> )	3,88	4,04	0,15

**Tabel 4.** Hasil Uji Paired Sample T test

Category	t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1 IMPORTANCE - PERFORMANCE	.689	11	.505

perbaikan pada setiap indikator layanan. Dalam artikel ini, variabel jenis layanan integrasi transportasi dipetakan dengan tujuan untuk memperoleh prioritas perbaikan pada setiap indikator. Kemudian, pemetaan indikator tersaji pada **Gambar 2**. Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius, penjelasan pada tiap-tiap Kuadran pada diagram diatas dapat uraikan sebagai berikut:

#### Hasil Kuadran A

Hasil yang ditunjukkan dalam Kuadran A berisi variabel yang dianggap penting, namun kenyataannya kinerja variabel tersebut tidak sesuai dengan harapan (kurang puas). Dapat dilihat pada diagram diatas bahwa variabel fasilitas keselamatan proses transfer moda (Rambu dan informasi) masuk dalam Kuadran A. Dengan kata lain, variabel yang termasuk kedalam Kuadran A harus ditingkatkan kinerjanya.

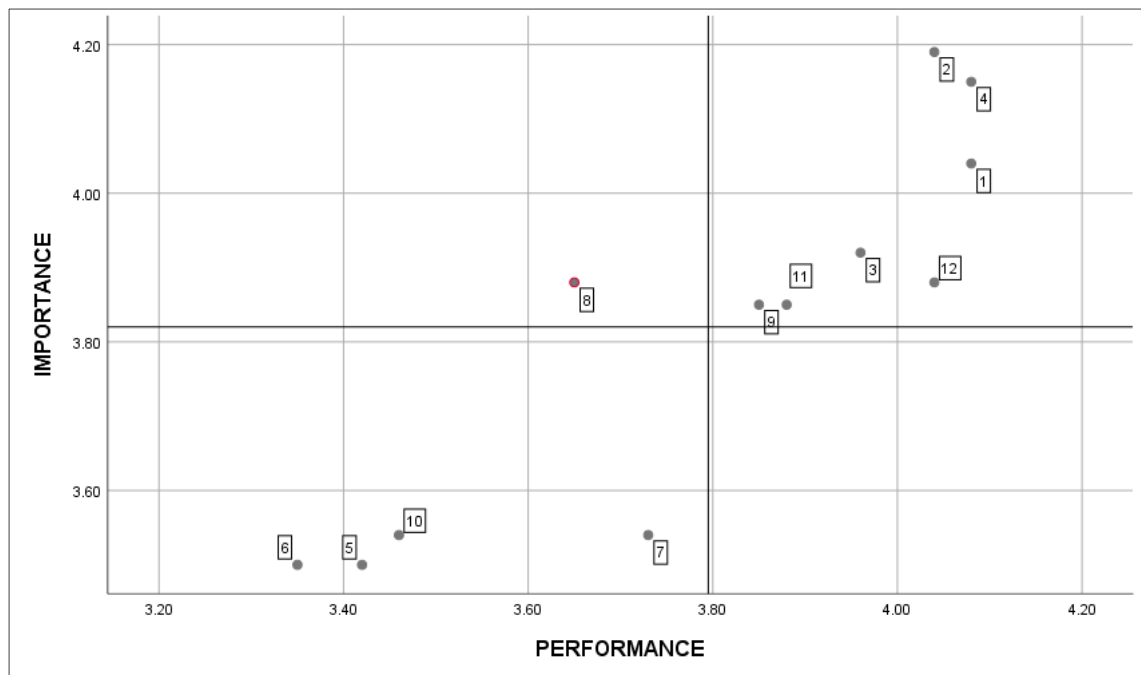
#### Hasil Kuadran B

Pada Kuadran B berisi variabel yang dirasa penting dan kinerja variabel sudah sesuai dengan harapan (tingkat kepuasan tinggi). Adapun variabel penelitian yang termasuk

kedalam Kuadran B perlu mempertahankan kinerjanya dengan baik. Diagram kartesius pada Kuadran B diatas menunjukkan adanya tujuh variabel, yaitu tingkat ketersediaan informasi protokol kesehatan dan kelengkapan peralatan medis di stasiun (1), ketersediaan fasilitas cuci tangan dan alat pengukur suhu badan (2), tingkat kebersihan dan kerapian petugas stasiun dan lingkungan (3), tingkat ketersediaan tenaga medis dan ruang kesehatan (4), tingkat kemudahan dalam perpindahan moda dari dan menuju stasiun KA (9), tingkat ketersediaan penjadwalan perjalanan dan tiketing (11), dan ketersediaan fasilitas parkir, transit (*park and ride*) (8).

#### Hasil Kuadran C

Pada Kuadran C terdapat variabel sebagaimana menurut responden kurang penting dan perlu perhatian oleh penyedia layanan (kurang puas). Variabel yang masuk dalam Kuadran C tidak begitu diutamakan peningkatannya karena kurang memberikan dampak besar pada manfaat yang dirasakan bagi pengguna transportasi, namun dapat menjadi pertimbangan penyedia layanan (operator maupun regulator) di masa yang



Gambar 2. Diagram Kartesius per indikator.

akan datang karena dapat memberikan peningkatan kualitas layanan. Dari diagram kartesius diatas diketahui bahwa indikator variabel layanan yang termasuk kedalam Kuadran C ada empat, yaitu (1) kemampuan petugas dalam mengatur pengguna KRL, (2) ketersediaan CCTV, petugas keamanan dan pencahayaan, (3) ketersediaan fasilitas pejalan kaki berkeselamatan di stasiun, (4) tingkat ketersediaan informasi perjalanan dengan transportasi umum lainnya.

#### Hasil Kuadran D

Kuadran D memuat variabel yang menurut responden kurang penting, namun kenyataannya kinerja variabel tersebut sudah sangat baik (kepuasan tinggi). Variabel yang termasuk kedalam Kuadran D dapat disesuaikan kinerjanya. Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada diagram menunjukkan tidak ada variabel yang masuk didalam Kuadran D.

Hasil penghitungan *goodness of fit* tingkat kesesuaian, menunjukkan urutan prioritas perbaikan disetiap variabel. Variabel yang harus diprioritaskan penanganannya yaitu variabel yang terletak pada Kuadran A dan Kuadran C diagram kartesius, hal ini disebabkan oleh penyedia layanan yang belum dapat memenuhi kinerja.

Strategi pelayanan integrasi transportasi di Stasiun Bekasi dilakukan secara simultan dimulai dengan prioritas variabel layanan integrasi yang paling membutuhkan penanganan. Urutan prioritas penanganan pada tiap variabel didasarkan atas tingkat prioritas yang terbagi pada strategi yang tersusun, antara lain: (1) kemampuan petugas dalam mengatur pengguna KRL, (2) ketersediaan CCTV, Petugas keamanan dan pencahayaan, (3) ketersediaan fasilitas pejalan kaki berkeselamatan di stasiun, (4) Tingkat ketersediaan informasi perjalanan dengan transportasi umum lainnya.

#### Kesimpulan

Artikel ini menggunakan pendekatan analisis yang bersifat spesifik baik dilihat dari segi sektor yang terlibat, kondisi isu lingkungan, maupun karakteristik layanan transportasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengguna jasa transportasi di Stasiun Bekasi cenderung menilai kurang puas terhadap kualitas pelayanan integrasi transportasi. Peningkatan kualitas pelayanan integrasi harus segera dilakukan guna menjawab kondisi pelayanan integrasi dengan kondisi Pasca pandemi Covid-19. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan penyusunan strategi yang implementatif terhadap integrasi transportasi di Stasiun



Bekasi. Strategi tersebut disusun berdasarkan urutan prioritas penanganan pada masing-masing variabel layanan, yaitu (1) kemampuan petugas dalam mengatur pengguna KRL, (2) ketersediaan CCTV, petugas keamanan dan pencahayaan, (3) ketersediaan fasilitas pejalan kaki berkeselamatan di stasiun, (4) tingkat ketersediaan informasi perjalanan dengan transportasi umum lainnya.

Strategi perbaikan pelayanan integrasi transportasi disusun secara bertahap, dimulai dari prioritas kinerja variabel yang rendah atau belum sesuai dengan harapan responden. Melalui penyusunan strategi yang tepat diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja pelayanan transportasi di Kota Bekasi pasca pandemi Covid-19. Upaya perbaikan layanan integrasi antarmoda seperti fasilitas kesehatan, keselamatan dan kenyamanan serta peningkatan kualitas layanan yang prima bagi pengguna selain dapat memberikan kepuasan bagi pengguna yang ada saat ini juga dapat menarik pengguna baru yang akan menggunakan KRL di Stasiun Bekasi. Disisi lain, penyelesaian permasalahan integrasi moda dapat meningkatkan aksesibilitas dari dan menuju Stasiun Bekasi.

Beberapa usulan rekomendasi yang dapat diberikan kepada pemangku kepentingan seperti pemerintah, penyedia layanan transportasi, serta kebutuhan studi lanjutan. Penyedia layanan moda transportasi perlu meningkatkan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintah serta *stakeholder* terkait, serta berpedoman pada peraturan dan penerapan kebijakan yang sudah disusun. Selain itu, beberapa rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut mempertimbangkan perspektif pemerintah (regulator) serta penyedia jasa angkutan umum (operator), perlunya menghubungkannya dengan sektor lain, dan masyarakat. Perlu dilakukanyang lebih mendalam terhadap implementasi integrasi sistem angkutan umum berdasarkan variabel penelitian.

## Ucapan Terima kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Studi Kajian Pembangunan Perkotaan, Program Pascasarjana, Sekolah Studi Strategik dan Global yang telah memberikan dukungan, masukan dan Saran. Apresiasi besar kepada reviewer yang telah membantu secara

substansial dengan waktu dan usaha dalam peningkatkan artikel ini.

## Daftar Pustaka

- Agustini, Eka Tamar, Putu Alit Suthanaya, and Dewa Made Priyantha Wedagama. 2018. "Pengembangan Angkutan Pemadu Moda Di Bandara Ngurah Rai." *Jurnal Spektran* 6 (1): 1-6. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jsn/article/view/37414>.
- Anggraeni, Devi. 2021. "Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Sektor Moda Transportasi Darat (Bus AKAP)." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2 (7): 1146-54. <https://doi.org/10.36418/jist.v2i7.198>.
- Bateman, Ian J, and R Kerry Turner. 1992. "Evaluation of the Environment: The Contingent Valuation Method." <https://www.researchgate.net/publication/239757571>.
- Broaddus, Andrea, Todd Litman, and Gopinath Menon. 2010. "Manajemen Permintaan Transportasi." *Deutsche Gesellschaft Für Technische Zusammenarbeit (GTZ)*, 130.
- Carolus, Johannes Friedrich, Nick Hanley, Søren Bøye Olsen, and Søren Marcus Pedersen. 2018. "A Bottom-up Approach to Environmental Cost-Benefit Analysis." *Ecological Economics* 152 (June): 282-95. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2018.06.009>.
- Cheng, Yung Hsiang, and Ssu Yun Chen. 2015. "Perceived Accessibility, Mobility, and Connectivity of Public Transportation Systems." *Transportation Research Part A: Policy and Practice* 77: 386-403. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2015.05.003>.
- Chidambara. 2019. "Walking the First/Last Mile to/from Transit: Placemaking a Key Determinant." *Urban Planning* 4 (2PublicSpaceintheNewUrbanAgendaResearchintol mplementation): 183-95. <https://doi.org/10.17645/up.v4i2.2017>.
- Dian, Carissa, and Ketut Dewi. 2021. "Analisis Preferensi Pengguna Terhadap Penggunaan Bus City Tour Jakarta." *JURNAL TEKNIK ITS* 10 (2): 327.
- EEA, European Environmental Agency. 2018. *The First and Last Mile – the Key to Sustainable Urban Transport*. <https://www.eea.europa.eu//publications/the-first-and-last-mile>.
- Indah, Febriamitha, Bambang Susantono, and Bambang Riyanto. 2015. "Analisis Tingkat Pelayanan Transportasi Berkesinambungan (Seamless Service) (Studi Kasus: Perjalanan Komuter Jabodetabek Melalui Stasiun Kereta Api Bekasi)." *Biro Penerbit Planologi Undip* 11 (3): 313-27. [www.tfl.gov.uk](http://www.tfl.gov.uk).
- Lestari, Indah, and Rahmad Solling Hamid. 2020. "Analisis Tingkat Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali Layanan Transportasi Online Di Era Pandemi Covid-19." *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 9 (1): 27-35. <https://doi.org/10.35906/je001.v9i1.482>.

- Maryanti, Sri, Iga Oka Netrawati, and Faezal Faezal. 2019. "Menggerakkan Perekonomian Melalui Pemulihan Usaha Dan Industri Mikro Kecil Menengah Pasca Bencana Gempa Bumi Di Nusa Tenggara Barat." *Media Bina Ilmiah* 14 (4): 2321. <https://doi.org/10.33758/mbi.v14i4.342>.
- Novitasari, Ina, Dwi Budiadi, and Arthur Daniel Limatara. 2020. "Analisis Stock Split Terhadap Harga Saham Pt. Jaya Real Property Tahun 2010-2016." *Cahaya Aktiva* 10 (1): 8-17. <https://ojs.cahayasurya.ac.id/index.php/CA/article/view/62%0Ahttps://doi.org/10.47047/ca.v10i1.62>.
- Ramadhan, Gilang Rizki, and Imam Buchori. 2018. "Strategi Integrasi Sistem Transportasi Umum Dalam Menunjang Pariwisata Kota Yogyakarta." *Jurnal Pengembangan Kota* 6 (1): 84. <https://doi.org/10.14710/jpk.6.1.84-95>.
- Saliara, Klotildi. 2014. "Public Transport Integration: The Case Study of Thessaloniki, Greece." *Transportation Research Procedia* 4: 535-52. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2014.11.041>.
- Sihotang, Erwan Hugo, and Ira Siti Sarah. 2021. "Layanan Transportasi Online Pada Masa Pandemi Covid-19." *The 12th Industrial Research Workshop and National Seminar*, 4-5.
- Witte, Astrid De, Joachim Hollevoet, Frédéric Dobruszkes, Michel Hubert, and Cathy Macharis. 2013. "Linking Modal Choice to Motility: A Comprehensive Review." *TRANSPORTATION RESEARCH PART A* 49: 329-41. <https://doi.org/10.1016/j.tr.2013.01.009>.
- Zuo, Ting, Heng Wei, Na Chen, and Chun Zhang. 2020. "First-and-Last Mile Solution via Bicycling to Improving Transit Accessibility and Advancing Transportation Equity." *Cities* 99 (April): 102614. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102614>.