

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

1. Rancang bangun *E-Participation* menggunakan metode Extreme Programming yang memiliki 4 tahapan yaitu perencanaan, perancangan, pengkodean dan pengujian. Pengkodean dilakukan dengan membuat website dengan menggunakan XAMPP sebagai local server, Visual Studio Code sebagai tempat untuk membuat *website*, dan google chrome sebagai web browser yang digunakan. Hasil pengujian menggunakan *Black Box Testing* dengan 10 butir uji dinyatakan valid dan *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa *e-participation* memiliki grade "A" skor 82.67, dengan adjektif rating luar biasa.
2. Analisis keluhan menggunakan *E-Participation* menunjukkan bahwa aspek bukti fisik memperoleh nilai tertinggi dengan total 875 & 876 dan aspek ketanggapan mendapat nilai terendah dengan total 189 & 196 keluhan pada bulan November dan Desember. Kelengkapan fasilitas yang diberikan operator dinilai lengkap, sikap tanggap operator dalam menanggapi dan menangani keluhan perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil storing bulan November dan Desember 2024 di BisKita Trans Pakuan, aspek mesin kendaraan dan AC tercatat sebagai dua komponen dengan tingkat keluhan tertinggi, masing-masing mencapai 4 dan 3 kejadian dalam satu hari dengan total 21 – 30 laporan dalam 30 hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa keduanya membutuhkan perawatan intensif dan berkala akibat mesin yang mudah panas serta AC yang menurun performanya karena filter kotor atau kerusakan lainnya.

V.2. Saran

1. Diperlukan pengembangan fitur untuk memantau pergerakan bus menggunakan *real-time tracker* dengan pemasangan GPS pada bus.
2. Sistem *e-participation* sebaiknya diintegrasikan ke dalam SOP manajemen operasional, sehingga setiap keluhan yang masuk menjadi bagian dari proses evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, A.S., 2022. Pengaruh Partisipasi Anggota terhadap Keberhasilan Koperasi Produsen Kopi Margamulya Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung. *Agrikultura* 33, 35. <https://doi.org/10.24198/agrikultura.v33i1.37752>
- Adiyanto, D., 2021. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Safety Driving Pada Pengemudi Bus Rapid Transit Trans Semarang Koridor I. *J. Kesehat. Masy.* 9, 96–103.
- Alantoni, I.N., Nyoman, N., Ariasri, R., Swandewi, N.K., 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Event Meeting Terhadap Kepuasan Pelanggan di Phenom Event Indonesia 3, 44–55. <https://doi.org/10.52352/jecom.v3i2.1641>
- Alfauzan, Y.F., 2023. Aplikasi Absensi dan Perhitungan Gaji Karyawan Menggunakan Metode Extreme Programming Berbasis Android (Studi Kasus Universitas Bung Karno). *BINER J. Ilmu Komputer, Tek. dan Multimed.* 1, 55–67.
- Almaududi, S., 2024. Analisis Kinerja Pengurus Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi. *J. Rev. Pendidik. dan Pengajaran* 7, 1861–1864.
- Amir, 2022. Kajian Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Minat Pengguna Teman Bus berdasarkan Persepsi Masyarakat (Kasus Trayek Mamminasata Provinsi Sulawesi Selatan). *J. Konstr.* 1 (3), 31–42.
- Anggarawati, I.R., 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *J. Indones. Sos. Sains* 2, 40–49. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i1.146>
- Anton, E.E., 2023. Persepsi Kualitas Layanan Bus Rapid Transit di Kota Makassar: Perspektif Gender dalam Konteks Transportasi Umum Perception of Bus Rapid Transit Service Quality in Makassar City: Gender Perspective in the Context of Public Transportation. *J. Appl. Civ. Environ. Eng.* 3.
- Ardila, F.A.A.D., 2023. Studi Penentuan Tarif Buy the Service Transpakuan Koridor 6 Metode Ability to Pay dan Willingness to Pay. *J. Appl. Civ. Eng. Infrastruct.*

- Technol. 4, 19–27. <https://doi.org/10.52158/jaceit.v4i2.555>
- Ariyadi, A., 2024. Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indones. J. Intellect. Publ. 4, 105–118. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.541>
- Arnstein, S.R., 1969. LADDER OF CITIZEN PARTICIPATION. J. Am. Inst. Planners 35, 216–224.
- Ashari, A., 2019. Pengoptimalan Moda Transportasi Umum Melalui Pendekatan TOD (Transit Oriented Development) yang Populis dengan Pengawasan berbasis Teknologi Academia.Edu.
- Brilliant, M.G., Raja, R., Meilala, S., Herwanis, D., 2024. Manajemen Transportasi : Kerugian Transportasi Akibat Kemacetan Lalu Lintas di Aceh 42–53.
- Cesariana, C., 2022. Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. J. Manaj. Pendidik. Dan Ilmu Sos. 3, 211–224.
- Dewi, 2017. Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus : Brt Mamminasata) Nabilah Ulfah Dewi Program Studi Administrasi Negara. Progr. Stud. Adm. Negara Dep. Ilmu Adm. Fak. Ilmu Sos. Dan Ilmu Polit. Univ. Hasanuddin i–80.
- Dewi, Riana, I., Fitriana Ayu Lestari, N.W., Puspitarini, D.A., 2021. Pemulihan Layanan Melalui Customer Affection Pada Kepuasan Penanganan Keluhan Mitra Pengemudi Online. J. Maneksi 10, 34–42. <https://doi.org/10.31959/jm.v10i1.642>
- Dzunurayn, M., Paramita, P., Pribadi, R., Riri Angela, R., Olivia Sudrajat, M., Rahma Damayanti, A., Prabowo, H., 2024. Penggunaan Bus Transpakuan (Biskita) Sebagai Sarana Rekreasi Ibu Dan Anak. Berk. Forum Stud. Transp. antar Perguru. Tinggi 2, 11–21. <https://doi.org/10.19184/berkalafstpt.v2i1.912>
- Fadilah, A., 2022. Peranan Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan : Studi Pada Lintas Shuttle Btc Pasteur. J. Bisnis dan Pemasar. Volume 12, 1–15.
- Feoh, Y.M.D., Nursiani, N.P., Timuneno, T., Fanggidae, R.E., Manajemen, P., 2010. The Effect Of Workload And Compensation On The Performance Of Kupang

Gogo Taxi Drivers Koresponden : a) 1283–1303.

Frenanda, 2023. Kualitas Pelayanan Trnasportasi Bus di Terminal Bulupitu Purwokerto. *Maj. Ilm. Din. Adm.* 20, 81–90.

Gokasar, I., 2023. Integration of Personnel Services with Public Transportation Modes: A Case Study of Bogazici University. *J. Soft Comput. Decis. Anal.* 1, 1–17. <https://doi.org/10.31181/jscda1120231>

Gusti, 2024. Efisiensi dan inovasi dalam sistem transportasi untuk mendukung kelancaran distribusi logistik di perkotaan 0–7.

Halim, W., Marpaung, N., 2023. Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Sinar Wahana Wisata Tour & Travel. *Transekonomika Akuntansi, Bisnis Dan Keuang.* 3, 391–403. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v3i2.394>

Haryanda, H., Nasution, M.F., Hutabarat, D., Razzaq, A., Syahputra, A., 2023. Implementasi Metode Bubble Sort pada Aplikasi Pencarian Rute Berdasarkan Jarak Tempuh Transportasi Umum. *Blend Sains J. Tek.* 1, 213–219. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i3.183>

Haslinda, H., 2025. Hubungan Perilaku Pengendara, Disiplin Pengendara, dan Kelengkapan Kendaraan Terhadap Kepatuhan Berlalu Lintas di Kabupaten Gowa. *EKOMA J. Ekon. Manajemen, Akunt.* 4, 6247–6260. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i4.8391>

Hawari, A.Y., 2024. Agile Governance Pemerintah Kota Bogor dalam Pembangunan Transportasi Publik Biskita untuk Mengatasi Kemacetan. *J. Ilm. Adm. Publik* 10, 18–30.

Heskian Tara, 2024. IDENTIFIKASI PERILAKU KOMPLAIN PELANGGAN TERHADAP BARANG E-COMMERCE PADA SICEPAT EXPRES KOTA KUPANG 14, 1–11.

Istiyanto, B., 2019. Kajian Literatur Analisis Kompetensi Pengemudi Mengemudikan Kendaraan Dalam Lalu Lintas Angkutan Jalan. *J. Keselam. Transp. Jalan (Indonesian J. Road Safety)* 6, 29–36. <https://doi.org/10.46447/ktj.v6i1.39>

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2019. Peraturan Menteri

Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. PM 15 Tahun 2019 13.

Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2008. PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 12 TAHUN 2008 61–64.

Kesani, F.A., Hanani, R., Rahman, A.Z., 2023. Analisis Pelatihan Pengemudi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. *J. Adm. Publik* 1–13.

Noor, 2023. Penentuan Moda Transportasi Untuk Efisiensi Biaya Kirim Dengan Metode Ahp Pada Ikm Kerupuk Idaman Ciamis. *J. Ind. Galuh* 2, 71–79. <https://doi.org/10.25157/jig.v2i2.2969>

Novando, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Biskita Trans Pakuan. *Karimah Tauhid* 3, 1524–1537. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11823>

Nursalim, A.W.S., 2023. Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang. *Adm. Fisip Semarang* 20, 253–260. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.679>

Nuswantara, Dian Anita, Iriani, S.S., Purwoko, B., Sujarwanto, S., 2022. E-Partisipasi untuk Meningkatkan Transparansi dan Akurasi Perhitungan BOSDA di Kabupaten Mojokerto. *J. Abdimas Madani dan Lestari* 4, 45–56. <https://doi.org/10.20885/jamali.vol4.iss1.art6>

Osly, P.J., 2022. Kinerja Pelayanan “Bis Kita” Trans Pakuan Bogor Berdasarkan Persepsi Kepuasan Masyarakat. *J. ARTESIS* 2, 192–199. <https://doi.org/10.35814/artesis.v2i2.4302>

Parasuraman, A., 2017. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest. *J. Retail*.

Paul Cunningham, 2006. Exploiting The Knowledge Economy Issues, Application, Case Studies. IOS Press, Amsterdam.

Philco, A., Canos Cerda, J.H., Penades Gramaje, M.C., 2019. Advances in e-Participation: A perspective of Last Years. *IEEE Access* 7, 155894–155916. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2948810>

- Polem, 2023. Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Patriot Kota Bekasi. J. Public Policy
- PT. Kodjari Tata Angkutan, 2024. Data Fasilitas BisKita Trans Pakuan.
- Purwanto, S., 2024. Definisi dan Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Putri, N.I.P., 2022. Pengaruh Transportasi Umum Terhadap Perkembangan Antar Wilayah Administrasi di Jakarta. J. Manaj. Bisnis Transp. dan Logistik 8, 63. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v8i1.1249>
- Rachmayani, A.N., 2015. Majalah Ilmu Keperawatan 6.
- Republik Indonesia, 2009. Undang - Undang Republik Indonesia No. 29 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan. 255, مجلة العربية 2.
- Riskiyono, J., 2015. Public Participation in the Formation of Legislation to Achieve Prosperity. Aspirasi 6, 159–176.
- Rodiyah, I., Ikhtiarini, E.I., 2024. The Service of Trans Jatim Bus Transportation by means of Public Value Approach. Indones. J. Public Policy Rev. 24, 1–18. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v24i0.1346>
- Romadhani, N.F., Putra, H.P., Burhani, S., Setiawan, A., Amir, S.M., 2024. Konsep Perencanaan Transportasi. Mafy Media.
- Romadlon, F., 2020. Preferensi Pengguna terhadap Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Purwokerto-Purbalingga. J. Manaj. Transp. Logistik 7, 154. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v7i2.359>
- Rona Ayudia Purnandika, Hana Septiana, 2023. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Transportasi Umum di Jakarta. J. Ilm. Manaj. Ekon. Dan Akunt. 1, 25–32. <https://doi.org/10.62017/jimea.v1i2.226>
- Rosianto, M.P., Rarindo, H., Akhlis, M., Dan, R., Wahyudi, B., 2022. Metode Rcm Untuk Penjadwalan Perawatan Pada Kendaraan Rcm Method for Vehicle Maintenance Scheduling. J. Teknol. 17, 2023.
- Sandrayanto, 2017. Sistem Pakar Diagnosa Overheating Pada Kendaraan Bersistem Pendingin Air (Liquid Cooling System). J. Tek. 9, 6.

<https://doi.org/10.30736/teknika.v9i1.2>

Saputra, A., 2019. Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). JTIM J. Teknol. Inf. dan Multimed. 1, 206–212. <https://doi.org/10.35746/jtim.v1i3.50>

Sarfina, U., 2024. Transportasi Berbasis Rel XVI.

Sari, N., 2022. Perancangan Sistem Informasi Monitoring Sertifikat Menggunakan Extreme Programming. J. Ilm. Comput. Sci. 1, 1–6. <https://doi.org/10.58602/jics.v1i1.1>

Sawatnatee, 2021. Insider Threat Detection and Prevention Protocol: ITDP. Int. J. online Biomed. Eng. 17, 69–89. <https://doi.org/10.3991/ijoe.v17i02.18297>

Schafer, A., 1998. The global demand for motorized mobility. Transp. Res. Part A Policy Pract. 32A, 455–477. [https://doi.org/10.1016/S0965-8564\(98\)00004-4](https://doi.org/10.1016/S0965-8564(98)00004-4)

Siswanto, J., 2024. eParticipation Keselamatan Transportasi Jalan. Indones. J. Comput. Sci. Res. 3, 18–29. <https://doi.org/10.59095/ijcsr.v3i1.89>

Snoeck, M., Cromptvoets, J., Habra, N., Simonofski, A., Vanderose, B., 2017. Reexamining e-participation: systematic literature review on citizen participation in e-government service delivery. AMCIS 2017 - Am. Conf. Inf. Syst. A Tradit. Innov. 2017-Augus.

Sulistiyowati, 2019. Efektifitas Pengembangan Strategi Pengelolaan Suroboyo Bus. Dia 17, 128–142. <https://doi.org/10.30996/dia.v17i2.3415>

Suria, O., 2024. A Statistical Analysis of System Usability Scale (SUS) Evaluations in Online Learning Platform. J. Inf. Syst. Informatics 6, 992–1007. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v6i2.750>

Susanti, E., Harta, R., Diana, B.A., Utami, S.B., 2021. E-Readiness and The Effectiveness of E-Participation in Indonesia. Mimb. J. Sos. dan Pembang. 37, 138–149. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v37i1.6931>

Suwaji, 2023. Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt . Auto2000 Semarang 27, 153–159.

Syarif, M., 2021. Analisis Metode Pengujian Perangkat Lunak Blackbox Testing Dan

Pemodelan Diagram Uml Pada Aplikasi Veterinary Services Yang Dikembangkan Dengan Model Waterfall. J. Tek. Inform. Kaputama 5, 253–258.

Turnip, P.M., 2023. Pengaruh sistem manajemen mutu terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan Damri kota Medan. J. Bisnis dan Manaj. 1, 100–112. <https://doi.org/10.51622/jbm.v1i2.1915>

Ummah, M.S., 2019. sustainability transportation. Sustain. 11, 1–14.

Utami, A.L., 2020. Potensi Transportasi Umum Dalam Mendukung Pengembangan Pariwisata Kota Palangka Raya. J. Transp. 20, 201–212.

Wibowo Agung Santosa, E., 2022. Value Added : Majalah Ekonomi Dan Bisnis Pengaruh Likuiditas, Solvabilitas, Dan Modal Kerja Terhadap Profitabilitas. Maj. Ekon. dan Bisnis 18, 9–16.

Widayant, 2014. Permasalahan Dan Pengembangan Angkutan Umum Di Kota Surabaya. J. Transp. 14, 53–60.

Wijaya, J.H., Yunanto, S.E., Setyowati, Y., Supardal, S., 2022. E-partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan E-government di Indonesia Tahun 2003-2020. J. Adm. Pemerintah. Desa 3, 37–53. <https://doi.org/10.47134/villages.v3i1.27>