

DAMPAK PERUBAHAN RUTE KORIDOR 4 JALUR TRANS METRO DEWATA RUTE TERMINAL UBUNG-SENTRAL PARKIR *MONKEY FOREST* TERHADAP MINAT MASYARAKAT

Irfan Steven Seagel Simanjuntak

Prodi D-III Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,
Kab. Tabanan, Bali. 82161

Kadek Saskia Amelia Devina

Prodi D-III Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,
Kab. Tabanan, Bali. 82161

Ni Kadek Ayu Dian Pratiwi

Prodi D-III Manajemen Transportasi Jalan
Politeknik Transportasi Darat Bali
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,
Kab. Tabanan, Bali. 82161

Budi Mardikawati¹

Politeknik Transportasi Darat Bali
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,
Kab. Tabanan, Bali. 82161

Abstract

Accessibility is an essential factor in the implementation of public transportation. Route changes on the Trans Metro Dewata Bali Bus Corridor 4B impact the public's response. This study aims to determine the impact of route changes on public interest. This study is a quantitative study with data taken from the results of the route change questionnaire. Analyze questionnaire data with Importance Performance Analysis (IPA) to determine each service's level of importance and performance. Next, percentage analysis is used to assess the impact of route changes and obtain service results based on the Keep Up the Good Work and Low Priority criteria. However, the value of each service performance is below its importance, so improvements are still needed. Ease of access was why respondents agreed to route changes, and time loss was for those who did not agree. This study helps improve the performance of the Trans Metro Dewata Corridor 4B bus service.

Keywords: public transportation, Trans Metro Dewata, importance performance analysis, route changes

Abstrak

Aksesibilitas merupakan hal penting dalam penyelenggaraan Angkutan Umum. Perubahan rute pada Bus Trans Metro Dewata Bali Koridor 4B berdampak pada respons masyarakat. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui dampak perubahan rute terhadap minat masyarakat. Kajian ini berupa kajian kuantitatif dengan data yang diambil dari hasil kuesioner perubahan rute. Analisis data kuesioner dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap layanan. Selanjutnya, analisis persentase digunakan untuk mengetahui dampak perubahan rute. Diperoleh hasil layanan pada kriteria Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*) atau Prioritas Rendah (*Low Priority*). Namun, nilai setiap kinerja layanan di bawah kepentingan, sehingga masih diperlukan perbaikan. Kemudahan akses merupakan alasan responden yang setuju terhadap perubahan rute, dan kerugian waktu bagi yang tidak setuju. Kajian ini bermanfaat untuk meningkatkan kinerja layanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B.

Kata Kunci: transportasi umum, Trans Metro Dewata, *importance performance analysis*, perubahan rute

PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu provinsi dengan tingkat pertumbuhan dan perkembangan yang tinggi. Keindahan alam dan keberagaman budaya yang dimiliki oleh Provinsi Bali

¹ Corresponding author: mardikawati@poltradabali.ac.id

menjadikan Bali sebagai daerah pariwisata yang paling banyak diminati oleh berbagai wisatawan. Dengan demikian, Bali mempunyai magnet, menarik masyarakat berkunjung dan membuka usaha. Saat ini, di Bali sering terjadi kemacetan akibat penggunaan kendaraan pribadi yang diakibatkan kurang berfungsinya dengan baik sektor angkutan umum (Hidayat dkk., 2021; Mardikawati dkk., 2022). Pertambahan jumlah penduduk serta meningkatnya pembangunan setiap tahunnya, mengakibatkan aktivitas pergerakan masyarakat juga semakin meningkat. Dalam pemenuhan kebutuhan akan aktivitas yang dilakukan masyarakat, di Bali tersedia angkutan umum penumpang dalam trayek berupa bus kota, yaitu Bus Trans Metro Dewata.

Bus Trans Metro Dewata diberi nama Teman Bus yang diresmikan pada 7 September 2020, merupakan salah satu angkutan umum bersubsidi dengan menerapkan program *Buy The Service*. Ada empat koridor bus yang dilayani oleh Bus Trans Metro Dewata, yaitu Koridor 1, Rute Terminal Persiapan – Central Parkir Kuta, pulang pergi perjalanan sepanjang 63,6 km dengan 40 pemberhentian, Koridor 2, Rute GOR Ngurah Rai – Bandara Ngurah Rai sepanjang 30,2 km dengan 24 pemberhentian, Koridor 3, Rute Pantai Matahari Terbit – Dalung sepanjang 43 km dengan 24 pemberhentian, dan Koridor 4, Rute Terminal Ubung – Central Parkir Monkey Forest sepanjang 55,3 km dengan 32 pemberhentian. Keempat koridor ini disubsidi oleh Kementerian Perhubungan. Namun, dalam pengoperasiannya sampai tanggal 1 April 2023 rute koridor 4B Bus Trans Metro Dewata ini mengalami perubahan yang mengakibatkan kurang efektif dan efisiennya rute koridor 4, baik dalam biaya maupun waktu perjalanan. Perubahan rute ini juga dapat menyebabkan perpindahan *intermoda* terjadi lebih dari 2 kali. Selain itu, jarak tempuh setelah dilakukan perubahan rute bertambah 2,3 km sehingga menjadi 57,6 Km.

Perubahan rute pada salah satu koridor Bus Trans Metro Dewata, yaitu Koridor 4B, memiliki dampak positif dan negatif yang perlu diperhatikan. Dampak positif dari perubahan rute ini adalah peningkatan konektivitas transportasi bagi masyarakat yang tinggal atau bekerja di sepanjang rute baru. Jika rute baru melewati area yang sebelumnya tidak terjangkau, ini dapat memberikan aksesibilitas yang lebih baik dan memperluas jangkauan transportasi publik. Hal ini dapat membantu mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, kemacetan, dan emisi gas rumah kaca. Selain itu, perubahan rute juga dapat meningkatkan efisiensi perjalanan dengan mengurangi waktu tempuh. Dimana rute lama ditempuh Bus Metro Dewata Koridor lebih lama dari pengguna sepeda motor pribadi (Manuaba, 2022). Jika rute baru memotong jarak yang lebih pendek atau menghindari jalan yang padat, penumpang akan dapat mencapai tujuan mereka dengan lebih cepat dan lebih efisien. Ini dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan menjadikan bus sebagai pilihan transportasi yang lebih menarik. Namun, perubahan rute juga dapat memiliki dampak negatif. Salah satu dampak negatif yang mungkin terjadi adalah ketidaknyamanan dan kesulitan adaptasi bagi penumpang yang terbiasa dengan rute lama. Perubahan rute dapat mempengaruhi perencanaan perjalanan mereka, terutama jika mereka harus menyesuaikan jadwal atau mencari alternatif transportasi untuk mencapai tujuan mereka. Ini bisa menjadi sedikit merepotkan dan membutuhkan penyesuaian bagi penumpang yang sudah terbiasa dengan rute sebelumnya. Selain itu, perubahan rute juga dapat memengaruhi bisnis lokal yang bergantung pada lalu lintas penumpang dari rute sebelumnya. Jika bisnis tersebut mengalami penurunan jumlah pelanggan akibat perubahan rute, ini dapat berdampak negatif pada pendapatan dan keberlanjutan usaha mereka.

Berdasarkan latar belakang pada paragraf sebelumnya, penulis bermaksud melakukan kajian tentang dampak perubahan rute Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B. Kajian ini bertujuan menggali informasi tentang pendapat masyarakat terhadap perubahan rute Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B. Hasil kajian berupa persepsi masyarakat terhadap perubahan rute yang dapat dimanfaatkan penyedia layanan Bus Trans Metro Dewata sebagai dasar pembuatan kebijakan, mempertahankan, atau kembali ke rute semula. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan minat masyarakat menggunakan Bus Trans Metro Dewata, khususnya koridor 4B.

METODE

Metode

Kajian menggunakan metode kuantitatif, untuk mendapatkan informasi pendapat masyarakat tentang perubahan rute Bus Trans Metro Dewata koridor 4B. Informasi digali menggunakan kuesioner, disebarakan secara *online* kepada masyarakat pengguna jasa Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B.

Data

Data yang digunakan dalam kajian berupa data primer hasil survei dampak perubahan rute Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B. Instrumen survei digunakan lembar kuesioner yang terdiri dari 4 bagian. Bagian pertama, memastikan responden adalah pengguna jasa Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B. Bagian kedua, ditanyakan asal-tujuan dan alasan perjalanan menggunakan Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B. Bagian ketiga, ditanyakan preferensi layanan Bus Trans Metro Dewata. Bagian keempat, ditanyakan pendapat masyarakat terhadap perubahan rute Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B. Target responden dihitung menggunakan rumus Slovin (Nalendra dkk., 2021) pada persamaan (1).

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$

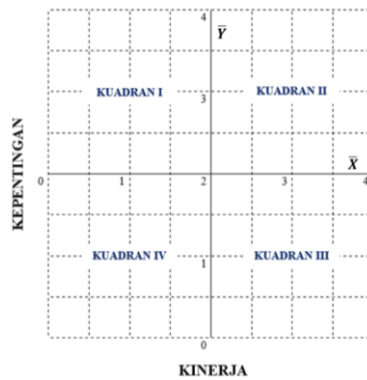
Dimana:

n = jumlah sampel,

N = jumlah populasi, digunakan jumlah penumpang Bus Trans Metro Dewata koridor 4B,

e = tingkat kesalahan, digunakan tingkat kesalahan 10%.

Data di analisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan mengetahui pengaruh tiap butir jawaban terhadap skor total. Selanjutnya analisis reliabilitas digunakan untuk kekonsistenan item pertanyaan kuesioner. Analisis preferensi layanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Setiap unsur dianalisis untuk menentukan kualitas layanan berdasarkan kepuasan dan kepentingan. Selanjutnya setiap unsur jawaban, dirata-rata mendapatkan nilai layanan. Nilai kepuasan dan kepentingan dari tiap unsur yang sama digabungkan. Gabungan ini membentuk pasangan terurut sebagai koordinat posisi kualitas layanan. Faktor kepentingan menjadi sumbu y dan kepuasan menjadi sumbu x. Perpotongan kedua sumbu tersebut membentuk 4 bidang yang disebut kuadran, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan hasil kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA), diberikan rekomendasi pengembangan dan perbaikan seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekomendasi hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

Daerah	Kriteria	Rekomendasi
Kuadran I	Prioritas Utama (<i>Concentrate Here</i>)	Unsur pada kuadran ini, dianggap sangat penting oleh pelanggan, namun tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.
Kuadran II	Pertahankan Prestasi (<i>Keep Up The Good Work</i>)	Unsur pada kuadran ini, dianggap sangat penting oleh pelanggan dan pelayanannya juga sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya.
Kuadran III	Berlebihan (<i>Possible Overkill</i>)	Unsur pada kuadran ini, dianggap tidak penting oleh pelanggan, namun pelayanannya memuaskan.
Kuadran IV	Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>)	Unsur pada kuadran ini, dianggap tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.

Selanjutnya pada bagian 4, digali informasi tentang pendapat masyarakat terhadap perubahan rute Bus Trans Metro Dewata, yang dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif frekuensi dalam bentuk persentase.

Rata-rata nilai layanan dari Kinerja, selanjutnya akan dibandingkan dengan Kategori Mutu Layanan untuk memperoleh Indeks Capaian Kinerja Unit Pelayanan. Kategori Mutu Layanan yang digunakan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kategori mutu layanan

No	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden

Jumlah penumpang Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B pada Maret 2021 (data peneliti, 2021) adalah 170.379 orang. Selanjutnya dengan menggunakan rumus slovin diketahui jumlah responden adalah 100 orang. Selanjutnya, berdasarkan hasil survei, diketahui jumlah responden sebanyak 119 orang, dengan demikian hal ini telah memenuhi target minimal responden.

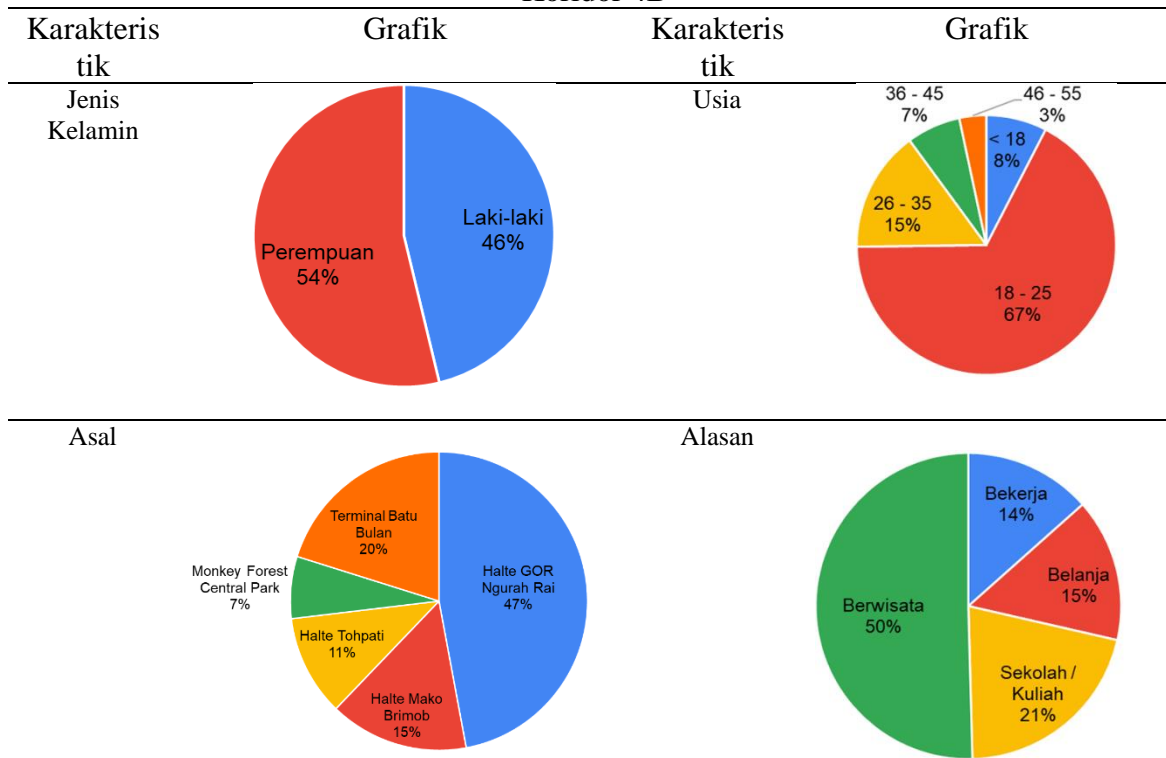
Uji Validitas dan Reliabilitas

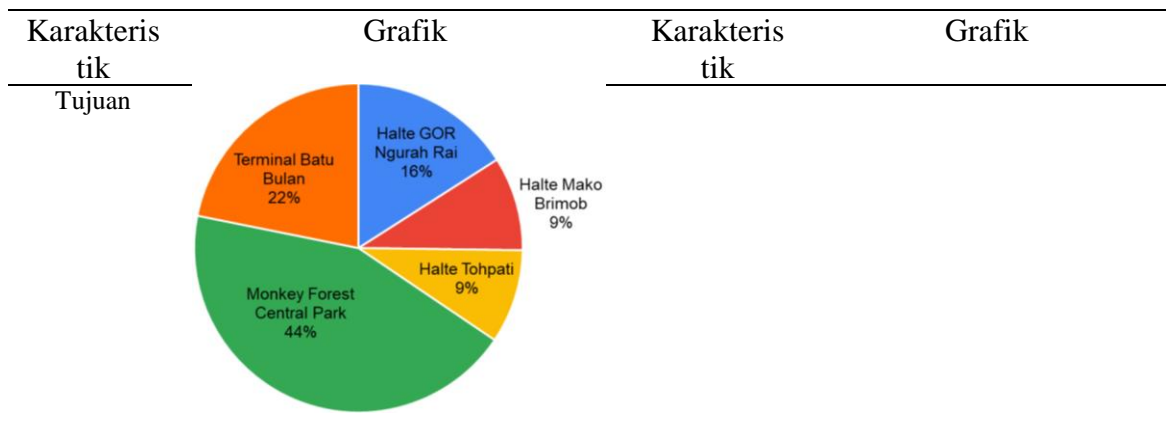
Sebelum dilakukan uji statistik, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap hasil kuesioner. Hasil uji validitas dengan bantuan *software* SPSS diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 untuk setiap item pertanyaan, dengan demikian setiap item pertanyaan terbukti valid. Selanjutnya, dilakukan analisis reliabilitas dengan bantuan *software* SPSS. Hasil uji diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,916 (lebih dari 0,7), sehingga ditarik kesimpulan 6 item pertanyaan adalah reliabel.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik responden survei dampak perubahan rute Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B





Berdasarkan dari Tabel 3, jenis kelamin responden hampir sama, namun wanita lebih banyak sebesar 53,8%. Dari segi usia diketahui mayoritas pengguna sebanyak 45,5% adalah orang yang berusia 18-25 tahun. Selanjutnya, asal dan tujuan perjalanan paling banyak masing-masing adalah Halte GOR Ngurah Rai sebanyak 46,2% dan *Monkey Forest Central Park* sebanyak 43,7%. Sedangkan alasan paling banyak adalah berwisata sebanyak 49,6%.

Berdasarkan uraian sebelumnya, Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B digunakan untuk berwisata. Peningkatan layanan dapat ditambahkan informasi yang ditempel di Bus, tentang tempat wisata yang dilalui oleh Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B. Selanjutnya usia mayoritas pengguna pada rentang 18-25 tahun, yang berada pada generasi Z. Selanjutnya dalam bertransportasi generasi Z memilih transportasi dengan pengemudi baik hati, pintar, tepat waktu, memperhatikan keselamatan berkendara, dan merupakan pengemudi berpengalaman. Penggunaan aplikasi Bus yang mudah dipahami, informasi detail tentang harga dan perjalanan yang dapat dipesan serta visualisasi fungsi dalam aplikasi sangat baik (Nursaadah dll., 2022). Terkait tempat *charge Handphone* (HP) dan tersedia *Wifi*, akan meningkatkan minat Generasi Z untuk menggunakan Bus Trans Metro Dewata, dimana Generasi Z sangat erat hubungannya dengan media sosial dan HP.

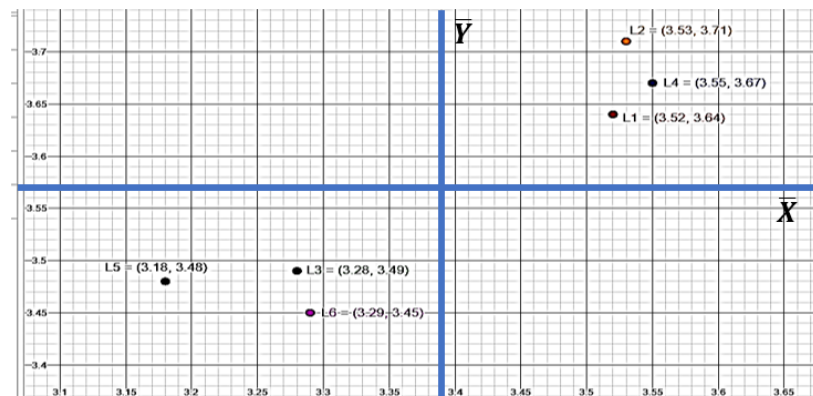
Analisis Layanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 4B

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan mengetahui layanan Bus Trans Metro Dewata. Terdapat 6 item pertanyaan tentang indikator layanan, yaitu keamanan, keselamatan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan akses, kesetaraan. Diperoleh hasil nilai *Importance Performance Analysis* (IPA) seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) survei perubahan rute bus Trans Metro Dewata Bali Koridor 4B

Indikator Layanan	Kinerja (x)	Kepentingan (y)	Posisi (x; y)	Kuadran
Keamanan (L1)	3,52	3,64	(3,52; 3,64)	Kuadran II
Keselamatan (L2)	3,53	3,71	(3,53; 3,71)	Kuadran II
Kehandalan (L3)	3,28	3,49	(3,28; 3,49)	Kuadran IV
Kenyamanan (L4)	3,55	3,67	(3,55; 3,67)	Kuadran II
Kemudahan Akses (L5)	3,18	3,48	(3,18; 3,48)	Kuadran IV
Kesetaraan (L6)	3,29	3,45	(3,29; 3,45)	Kuadran IV
Rata-Rata	3,39	3,57		

Berdasarkan Tabel 4, diketahui posisi tiap layanan seperti pada Gambar 2.



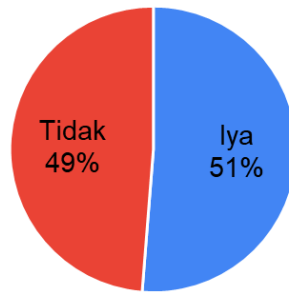
Gambar 2. Posisi layanan pada Kuadran II

Berdasarkan Gambar 2, diketahui semua layanan berada pada kuadran II dan IV. Hal ini berarti semua layanan berada pada kriteria Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*) dan Prioritas Rendah (*Low Priority*). Semua layanan dianggap sangat penting oleh pelanggan dan pelayanannya juga sangat memuaskan, atau semua layanan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan memiliki kualitas yang tidak baik, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Layanan yang memperoleh tingkat kepentingan paling tinggi adalah layanan keselamatan. Layanan dengan kepuasan kinerja paling tinggi adalah layanan kenyamanan. Selanjutnya, layanan yang dianggap mempunyai kepentingan paling kecil adalah kesetaraan. Sedangkan layanan yang memperoleh nilai kepuasan kinerja paling kecil adalah kemudahan akses.

Namun demikian, berdasarkan Tabel 4, kita tahu nilai kinerja berada di bawah nilai kepentingan semua. Sehingga, semua layanan masih perlu dan dapat dikembangkan lagi. Terutama layanan dengan tingkat kepuasan paling kecil, yaitu kemudahan akses. Rendahnya layanan kemudahan akses dipengaruhi dari kurangnya angkutan *feeder* yang mampu membantu masyarakat menjangkau layanan Bus Trans Metro Dewata Bali Koridor 4B. Pengelolaan sistem angkutan *feeder* diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat menggunakan Bus Trans Metro Dewata Bali Koridor 4B. Hal ini sesuai pendapat (Erlangga dkk., 2020) bahwa permintaan angkutan *feeder* melebihi dari jumlah angkutan yang disediakan dan hal ini berpotensi positif pada penggunaan angkutan umum.

Pendapat Masyarakat terhadap Perubahan Rute Bus Trans Metro Dewata Bali Koridor 4B

Analisis selanjutnya tentang pendapat masyarakat mengenai perubahan rute Bus Trans Metro Dewata Bali Koridor 4B. Pertanyaan pembuka untuk mengelompokkan responden ke dalam kelompok yang setuju dan tidak setuju terhadap perubahan. Pada Gambar 3 disajikan penggolongan responden.



Gambar 3. Penggolongan kelompok pendapat responden

Terdapat perbedaan yang cukup kecil dari responden yang setuju dan tidak setuju terhadap perubahan rute Bus Trans Metro Dewata Bali Koridor 4B. Sebanyak 51,61% (atau 61 orang) setuju terhadap perubahan, dengan alasan mendapatkan kemudahan akses (sebanyak 57,4% atau 35 orang dari yang memilih setuju). Selanjutnya, dari responden yang menjawab tidak setuju (sebanyak 48,4% atau 58 orang), diperoleh alasan dirugikan dalam hal waktu (sebanyak 34,5% atau 20 orang). Selengkapnya bagan pendapat seperti pada Gambar 4.



Gambar 4. Bagan hasil analisis responden terhadap perubahan rute bus

Berdasarkan Gambar 4, diketahui beberapa masyarakat terbantu dari kemudahan akses. Namun, terdapat beberapa masyarakat yang juga merasakan kerugian dari segi waktu, akibat perubahan rute tersebut.

KESIMPULAN

Pengguna Bus Trans Metro Dewata mayoritas adalah orang yang berusia 18-25 tahun dengan tujuan berwisata. Pengguna paling banyak naik dari Halte GOR Ngurah Rai dan tujuan Halte *Monkey Forest Central Park*. Layanan yang dikaji adalah keamanan, keselamatan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan akses, kesetaraan, dan berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh semua layanan pada Kuadran II atau kriteria Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*) dan Kuadran IV atau kriteria Prioritas Rendah (*Low Priority*). Namun, diperoleh nilai kinerja berada di bawah nilai kepentingan semua. Layanan dengan nilai kinerja terendah adalah kemudahan akses. Perlunya angkutan *feeder* untuk menjabatani hal ini. Pendapat responden terhadap perubahan rute, terbagi dua hampir sama. Bagi responden yang setuju terhadap perubahan rute, karena menguntungkan dari segi kemudahan akses. Namun, untuk responden yang

tidak setuju, mereka merasa dirugikan dalam hal waktu. Pengembangan kajian selanjutnya, dapat diarahkan untuk mengatasi masalah kemudahan akses dan efisiensi waktu.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami ingin mengucapkan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali Bapak Dr. Ir. Efendhi Prih Raharjo, S.T, S.SiT, M.T dan Kepala P3M Bapak Aris Budi Sulisty, ST, MT atas dukungan yang luar biasa dalam penelitian ini. Tanpa bimbingan, dorongan, dan arahan dari bapak, penelitian ini tidak akan mencapai tingkat keberhasilan yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Erlangga, R., Mutiawati, C., Suryani, F. M., & Marwan. (2020). Potensi Permintaan Angkutan Umum pada Rencana Rute Feeder di Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(4), 287–298.
- Hidayat, D. W., Mardikawati, B., Oktopianto, Y., & Shofiah, S. (2021). Analisis Lalu Lintas Ruas Jalan Denpasar-Gilimanuk Tabanan Bali Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 8(2), 137–144. <https://doi.org/10.46447/ktj.v8i2.406>
- Manuaba, I. B. A. A. (2022). *Evaluasi Kepuasan Penumpang Bus Trans Metro Dewata Koridor 4 Trayek Ubung-Monkey Forest Ubud*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Mardikawati, B., Masyuni, I. A., & Nugraha, A. E. (2022). Forecasting and Trend Analysis Bus Transportation During COVID-19 in Bali Land Using Time Series Method. *UKaRsT*, 6(2), 218. <https://doi.org/10.30737/ukarst.v6i2.3323>
- Nalendra, A. R. A., Rosalinah, Y., Priadi, A., Subroto, I., Rahayuningsih, R., Lestari, R., Kusamandari, S., Yuliasari, R., Astuti, D., Latumahina, J., Purnomo, M. W., & Aisyah Zede, V. (2021). *Statistika Seri Dasar dengan SPSS*. Media Sains Indonesia.
- Nursaadah, I., Prawesty, N. N., & Lestari, F. D. (2022). Analisis Persepsi Generasi Z Terhadap Kualitas Layanan Transportasi Online di Kota Tasikmalaya. *Transekonomika: Akutansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(4), 13–22. <https://transpublika.co.id/ojs/index.php/Transekonomika>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. (n.d.). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan*.