

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, A. (2016). *Tak Perlu Antri, Beli Tiket Bus di Terminal Purabaya Kini Bisa Lewat Internet*. Surabaya, Jawa Timur: Surya.co.id.
- Adji, J., & Samuel, MS., P. (2014). Pengaruh Satisfaction Dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) Di Starbucks The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 3.
- Al Rasyid, R. B. (2015). Kualitas Pelayanan Transportasi Publik. *Ilmu Administrasi Negara*.
- Amiruddin, M. (2010). Konflik Kewenangan Pemerintah Kota Surabaya dan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam Pengelolaan Terminal Purabaya.
- Badan Perencanaan Pembangunan daerah Makassar. (2015). Pasal 26. *Peraturan Daerah Kota Makassar No. 4 Tahun 2015 Tentang Rencana Tata Ruang Kota Makassar Tahun 2015-2034*, 24-25.
- Badan Pusat Statistik Kota Makassar . (2021). Kecamatan Biringkanaya Dalam Angka 2021. 1-14.
- Badan Pusat Statistik Kota Makassar. (2022). Kota Makassar Dalam Angka 2022. 3-20.
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2022). Kota Surabaya Dalam Angka 2022. 81-90.
- Basri, P. (2018, April 4). Terminal Bayangan Marak, Ini Saran Pengamat Transportasi. (F. Syam, Interviewer)
- Capah, J. (2013). Kajian Peningkatan Fasilitas Pelayanan Dalam Rangka Mendukung Transportasi Antar Moda Di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Peneliti Bidang Transportasi Multimoda-Badan Litbang Perhubungan*, 248-249.
- Departemen Perhubungan. (2005). Simpul Transportasi. *Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS)*, 11.
- Dwitasari, R. (2014). Penentuan Kriteria Keterpaduan Transportasi Antarmoda Di Bandar Udara. *Jurnal Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda*, 109-110.

- Faradisa, N. (2018). Perilaku Kru Bus Yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum . *Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 62-67.
- Gubernur Sulawesi Selatan. (2019). Retribusi Terminal. *Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Usaha*, 8.
- Handoko, W. (2019). *Istimewanya Terminal Purabaya, Tersibuk Se-Asia Tenggara*. Surabaya, Jawa Timur: Travelingyuk.com.
- Handriati, A. A., Sunaryo, & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI. *Teknoin Vol. 21 No. 4*, 178-190.
- Indarto, D. D. (2018). Sistem Pengelolaan Di Terminal Purabaya (Studi Kasus di UPTD Terminal Purabaya). *Repository Untag Surabaya*.
- Irenita, N., Ekawati, D. A., Tantry, F., Parlindungan, P., & Febriansyah, R. (2021). Standar Pelayanan Terminal Penumpang Tipe A Tirtonadi Surakarta Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia*, 15-16.
- Jinca, M. Y. (2011). *Transportasi Laut Indonesia: Analisis Sistem dan Studi Kasus*. Surabaya: Brilian Internasional.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan. (1995). 1-18.
- Kecamatan Biringkanaya Dalam Angka 2021. (2021). 1-14.
- Kota Makassar Dalam Angka 2021. (2021). 3-20.
- Kementerian Perhubungan. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. *Peraturan Menteri Indonesia No.647, 2021* , 1-43.
- Lansart, G., Manoppo, M. R., & Jansen, F. (2015). Perencanaan Terminal Sasaran Sebagai Pengembangan Terminal Tondano di Kabupaten Minahasa. *Jurnal Sipil Statik*, pp. 1-9.

- Latinopoulou, M. P., & Iordanopoulos, P. (2012). Intermodal Passengers Terminals: Design standards for better level of service . *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, No. 48, 3298-3301.
- Lelyastuti, R. D. (2017). Tinjauan Perencanaan Terminal Penumpang Angkutan Darat Pada Terminal Daya. *Skripsi Teknik Sipil Universitas Hasanuddin*, 1-2.
- Lestari, F. A. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, Volume 10, No. 2, 181.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2011). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maskan, M., Utaminingsih, A., & Soepeno, B. (2014). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Arjosari Kota Malang. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, Vol. 1 No.1 , 23-42 .
- Mei, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 1, Nomor 1, 71-84.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *PERMEN No. 14 Tahun 2017*, 1-30.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *PERMEN No. 14 Tahun 2017*, 1-30.
- Menteri Perhubungan RI. (1995). Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan. 1-18.
- Menteri Perhubungan RI. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan RI No 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang. 1-25.

- Menteri Perhubungan RI. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. 1-21.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1, Nomor 1*, 71-84.
- Muzammil, K., Koesoemawati, D. J., & Kriswardhana, W. (2019). Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Angkutan Umum Tawang Alun Jember. *REKAYASA SIPIL, Volume 13, No.2*, 89-96.
- Ningsih, K., & Hamamah . (2013). Matriks Internal Factor Evaluation (IFE) Dan External Factor Evaluation (EFE) Buah Naga Organik (Hylocereus Undatus ). 1-10.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, Vol.01, No.03*, 224-227.
- Octovie, D., & Panca, E. H. (2019). *Terminal Purabaya Terus Berbenah Untuk Layani Komunitas Disabilitas*. Surabaya, Jawa Timur: Surya.co.id.
- Pangalila, W. M., Jansen, F., & Rompis, S. Y. (2018). Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum di Terminal Malalayang Manado. *Jurnal Tekno, vol. 16*, 89-95.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. (2015). 1-21.
- Rangkuti, F. (2009). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ricardo, D., Hendarti, R., & Mariana, Y. (2015). Penerapan " Intermodal Passenger Transport" Pada Stasiun Manggarai. *Jurnal SI Arsitektur Universitas Bina Nusantara, 2-3*.
- Rifaid, S. (2019, Mei 31). Dikuasai Perusahaan Kalla Group, Kondisi Terminal Daya Terbangkalai. Kota Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia.

- Rizal, M., K, S., & Tola, S. F. (2018). Fenomena Calo Liar. *Journal Sociology of Education*, 53-54.
- Rizal, M., Syaribulan, & Tola, S. F. (2018). Fenomena Calo Liar. *Journal Sociology of Education*, 53-54.
- Rosidah. (2019). Analisis Prosedur Pelayanan Kendaraan Angkutan Umum Di Terminal Tipe A Rajabasa Kota Bandar Lampung . *JURNAL SOSIAL DAN HUMANIS SAINS*, Vol. 04 No. 02, 98-104.
- Saputra, F. A. (2008). Perencanaan Pengembangan Terminal Penumpang Bangsari Kecamatan Bangsari Kabupaten Jepara. *Skripsi*, 1-146.
- Savitri, A. A. (2017). Tinjauan Perencanaan Terminal Penumpang Angkutan Darat. *Skripsi*, 1-84.
- Setiawan, E. (2020). Evaluasi Kesesuaian Terminal Penumpang Berdasarkan Kriteria Lokasi Dan Standar Pelayanan . *Skripsi*, 1-51.
- Setyorini, H., Effendi, M., & Santoso, I. (2016). Analisis Strategi Pemasaran Menggunakan Matriks SWOT dan QSPM (Studi Kasus: Restoran WS Soekarno Hatta Malang). *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 46-53.
- Silondae, S., Muthalib , H. A., & Ernawati. (2016). Keterkaitan Jalur Transportasi Dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara Dengan Kabupaten/Kota Sekitarnya. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan*, Volume 1, Nomor 1, 2016, e-ISSN : 2502-5171, 52.
- Suparno. (2017). *Perubahan Wajah Terminal Purabaya Bungurasih*. Jawa Timur: detikNews.
- Supriyatno, H. (2017). *Penumpang Purabaya Kini Bisa Nikmati Ruang Tunggu Lantai 2*. Jawa Timur: Harian Bhirawa.
- Syahputra, M. S. (2017). Bangkitan Dan Tarikan Perjalanan Di Kota Binjai Terhadap Pola Pergerakan TRANsportasi. *Skripsi Teknik Sipil*, 25-26.
- Syakir, M. (2020). *Syamsul Ridjal "Sang Pemikir Senyam" dan Kisah Tukar Guling Terminal Panaikang*. Makassar: Portal Makassar.
- Syam, R. W. (2021). Analisis Pemanfaatan Terminal Regional Daya Dalam Mendukung Pengembangan Wilayah Kota Makassar. *Tesis Pwk*, 12-13.

- Syam, R. W. (2021). Analisis Pemanfaatan Terminal Regional Daya Dalam Mendukung Pengembangan Wilayah Kota Makassar. *Tesis Pwk*, 12-13.
- Tanzeh, A. (132). *Metode Penelitian Praktis*. 2011.
- Tanzeh, A. (2011). *Metode Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Tobu, F. D. (2020). Analisa Tingkat Pelayanan Terminal Landungsari Di Kota Malang. *Skripsi*.
- Transport for London (Organization). (2001). *Intermodal Transport Interchange for London: Best Practice Guidelines*. London: Transport for London.
- Utama, O. W., M. Zainul Arifin, M. Z., & Wicaksono, A. (2015). Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi. 1-9.
- Ulumuddin, I. (2022). *Terminal Bungurasih Surabaya Resmi Dikelola Kementerian Perhubungan*. Jawa Timur: iNewsJatim.id.
- Zahro, F., & Parmin. (2018). *Cegah Lampu Mati Mendadak, Terminal Purabaya Mulai Gunakan Solar Cell*. Surabaya, Jawa Timur: Surya.co.id.
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. *Jurnal Diakom*, Vol. 1 No. 2, 1.

## *CURRICULUM VITAE*



### **IDENTITAS PRIBADI**

Nama : Intan Mei Puspita Sari  
Tempat, tanggal lahir : Sragen, 31 Mei 2000  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat Sekarang : Jln. Mahoni, Gowa  
Golongan Darah : A  
Nomor HP : 085242406432  
Email : [inthanpusphyta31@gmail.com](mailto:inthanpusphyta31@gmail.com)

### **PENDIDIKAN FORMAL**

<b>Tahun</b>	<b>Sekolah</b>	<b>Tempat</b>
2006-2012	SDN 25 Radda	Belopa, Sulawesi Selatan
2012-2015	MTsN Luwu	Belopa, Sulawesi Selatan
2015-2018	SMA Negeri 1 Luwu	Belopa, Sulawesi Selatan
2018-Sekarang	Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Hasanuddin	Gowa, Sulawesi Selatan

**ORGANISASI**

<b>Tahun</b>	<b>Organisasi/Komunitas</b>	<b>Jabatan</b>
2019	Mahasiswa Fotografi 09 (Mata 09 SMFT-UH)	Anggota Bidang Kesekretariatan
2019	Komunitas Kotata	Anggota Danus
2020	HMPWK FT-UH	Anggota Bidang Humas

**PENGALAMAN**

<b>Tahun</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Tingkat</b>	<b>Posisi</b>
2019	Pelatihan Aplikasi ArcGis HMPWK FT-UH	Fakultas	Peserta
2021	Surveyor Proyek Pembangunan Perpipaan Air Limbah Kota Makassar, Zona Barat Laut (Paket C-3) Kecamatan Mariso di PT. Karaga Indonusa Pratama	Nasional	Surveyor

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Dokumentasi Observasi, Dokumentasi Wawancara dan Penyebaran Kuesioner

#### 1. Dokumentasi Observasi Terminal Daya



#### 2. Dokumentasi Wawancara dan Penyebaran Kuesioner



## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian *online*

### PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP FASILITAS PELAYANAN DI TERMINAL DAYA, KOTA MAKASSAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaruh

Saya Intan Mei Puspita Sari, mahasiswa Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk Tugas Akhir saya yang berjudul "Persepsi penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan Di Terminal Daya". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat fasilitas pelayanan yang di rasakan oleh penumpang sebagai bahan pertimbangan peneliti untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap fasilitas pelayanan dan juga untuk membuat rekomendasi mengenai fasilitas pelayanan yang harus diberikan menurut persepsi penumpang yang menikmati fasilitas pelayanan yang ada di terminal daya.

Apabila ada pertanyaan maupun kritik dan saran terkait kusioner ini, silahkan menghubungi peneliti melalui:  
Email: [inthanpusphyta31@gmail.com](mailto:inthanpusphyta31@gmail.com)  
Instagram: Intanpuspita31

(a)

Frekuensi anda melakukan perjalanan menggunakan angkutan kota (angkot) di Terminal daya. \*

1-2 kali

3-4 kali

5-6 kali

> 7 kali

(c)

Alternatif moda lain jika anda tidak menggunakan moda transportasi di terminal daya \*

sepeda motor

mobil pribadi

angkutan kota

mobil sewa

Yang lain: \_\_\_\_\_

Menurut anda, bagaimana tarif angkutan umum yang ada di Terminal daya \*

terlalu mahal

mahal

Kurang mahal

(e)

**KRITERIA RESPONDEN**  
Responden dalam penelitian ini yaitu penumpang yang menikmati fasilitas pelayanan di Terminal daya

**IDENTITAS RESPONDEN**

**NAMA \***

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**Karakteristik Perjalanan Responden**

Frekuensi anda melakukan perjalanan menggunakan angkutan bus atau panther di Terminal daya. \*

1-2 kali

3-4 kali

5-6 kali

> 7 kali

(b)

Rute Perjalanan yang pernah dilakukan, dari....., tiba di..... \*

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

Jenis transportasi yang anda gunakan untuk menuju ke terminal daya \*

mobil pribadi

sepeda motor

angkutan kota

taksi

Yang lain: \_\_\_\_\_

Maksud Perjalanan anda menggunakan angkutan \*

Perjalanan bisnis

Perjalanan non-bisnis (Pulang kampung, dll)

pendidikan

Yang lain: \_\_\_\_\_

(d)

Menurut anda, bagaimana fasilitas yang ada di terminal daya \*

sangat baik

baik

tidak baik

sangat tidak baik

(f)

## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian *online*

**Persepsi Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan di Terminal Daya**

Pelayanan yang ramah serta selalu siap memberikan informasi kepada penumpang \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat Baik

---

Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pelanggan \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat Baik

---

Kelengkapan informasi jadwal keberangkatan bus pada Ruang Tunggu \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat Baik

(g)

Kebersihan Tempat peribadatan di Terminal Daya \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat Baik

---

Kenyamanan pada ruang makan/ kios \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat Baik

---

Kelengkapan fasilitas keselamatan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar) \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat Baik

(i)

Keamanan yang terjaga di Terminal Daya \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat Baik

---

Keamanan pada ruang tunggu keberangkatan \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat baik

---

Kebersihan toilet di Terminal Daya \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat Baik

(h)

Kenyamanan pada loket penjualan tiket \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat Baik

---

Ketersediaan informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat Baik

---

Kemudahan naik dan turun penumpang di Terminal Daya \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat Baik

(j)

Kemudahan melakukan pengalihan moda Transportasi di Terminal Daya \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat Baik

---

Tersedia Informasi Pelayanan yang lengkap \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat baik

---

Kebersihan di area lingkungan terminal daya \*

1 2 3 4

Tidak Baik     Sangat baik

(k)

## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

### Kuesioner Penelitian

#### Persepsi Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan Di Terminal Daya

Penelitian ini dibutuhkan untuk pemenuhan kebutuhan data dan Tugas Akhir peneliti yang berjudul “Persepsi Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan Di Terminal Daya”. penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu tingkat fasilitas pelayanan yang dirasakan oleh penumpang untuk sebagai bahan pertimbangan peneliti untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap fasilitas pelayanan dan juga untuk membuat rekomendasi mengenai fasilitas pelayanan yang harus diberikan menurut persepsi penumpang yang menikmati fasilitas pelayanan yang ada di Terminal Daya.

<b>KUESIONER SURVEI PENELITIAN FASILITAS PELAYANAN DI TERMINAL DAYA</b>	
“Persepsi Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan Di Terminal Daya”	
<b>Nama Penumpang:</b>	<b>Hari/Tanggal:</b>
Frekuensi anda melakukan perjalanan menggunakan angkutan bus atau mobil informal (panther) di Terminal Daya.  <input type="checkbox"/> = 1-2 kali <input type="checkbox"/> = 5-6 kali <input type="checkbox"/> = 3-4 kali <input type="checkbox"/> = > 7 kali	Frekuensi anda melakukan perjalanan menggunakan angkutan kota (angkot) di Terminal Daya.  <input type="checkbox"/> = 1-2 kali <input type="checkbox"/> = 5-6 kali <input type="checkbox"/> = 3-4 kali <input type="checkbox"/> = > 7 kali
<b>Profil Responden</b>	
Usia:      tahun	<input type="checkbox"/> Pria    wanita <input type="checkbox"/>
<b>Karakteristik Perjalanan Responden</b>	
1. Rute Perjalanan yang pernah dilakukan Dari ..... Tiba .....	
2. Jenis transportasi yang anda gunakan untuk menuju ke Terminal Daya  <input type="checkbox"/> mobil pribadi    naik Taksi <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sepeda motor    Lainnya <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> angkutan kota	

3. Maksud Perjalanan anda menggunakan angkutan

Perjalanan bisnis    Lainnya

Perjalanan non-bisnis

Pendidikan

4. Alternatif moda lain jika anda tidak menggunakan moda transportasi di Terminal Daya

sepeda motor    mobil sewa

mobil pribadi    lainnya

angkutan Kota

5. Menurut anda, bagaimana tarif angkutan umum yang ada di Terminal Daya

Terlalu mahal

Sudah sesuai

Terlalu murah

6. Menurut anda, bagaimana fasilitas yang ada di Terminal Daya

sangat baik

baik

tidak baik

sangat tidak baik

## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

### Keterangan Tingkat kualitas

Petunjuk: isi jawaban berikut dengan memberikan tanda checklist (√) sesuai dengan keadaan nyata yang anda rasakan selama ini.

### Bobot penilaian

**1 = Tidak Baik**

**2= Kurang Baik**

**3= Baik**

**4= Sangat Baik**

No.	Unsur Pelayanan	Penilaian terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Terminal Daya			
		1	2	3	4
1	Pelayanan yang ramah serta selalu siap memberikan informasi kepada penumpang				
2	Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan yang disampaikan pelanggan				
3	Kelengkapan informasi jadwal keberangkatan bus pada Ruang Tunggu				
4	Keamanan yang terjaga di Terminal Daya				
5	Kenyamanan pada ruang tunggu keberangkatan				
6	Kebersihan toilet di Terminal Daya				
7	Kebersihan Tempat peribadatan di Terminal Daya				

No.	Unsur Pelayanan	Penilaian terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Terminal Daya			
		1	2	3	4
8	Kenyamanan pada ruang makan/ kios				
9	Kelengkapan fasilitas keselamatan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)				
10	Kenyamanan pada loket penjualan tiket				
11	Ketersediaan informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas				
12	Kemudahan naik dan turun penumpang di Terminal Daya				
13	Kemudahan melakukan pengalihan moda Transportasi di Terminal Daya				
14	Tersedia Informasi Pelayanan yang lengkap				
15	Kebersihan di area lingkungan Terminal Daya				

Lampiran 3. Tabel Standar Fasilitas Pelayanan Berdasarkan PERMEN PERHUB No. 40 Tahun 2015

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
1	<b>Fasilitas Pelayanan Keselamatan</b>				
a.	Lajur pejalan kaki	Tersedia jalur pejalan kaki yang meminimalkan <i>crossing</i> dengan kendaraan bermotor	X	Tidak tersedia jalur pejalan kaki	
b.	Fasilitas keselamatan jalan	Tersedia fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, dan pagar)	√	Tersedia, pagar, penerangan jalan yang cukup, dan rambu. Adapun marka belum tersedia.	
c.	Jalur evakuasi	Tersedia jalur evakuasi	X	Tidak tersedianya jalur evakuasi yang jelas	

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
d.	Alat pemadam kebakaran	Tersedia alat pemadam kebakaran	√	Terdapat alat <i>Hydrant</i> di beberapa titik di Terminal Daya	
e.	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan	X	Hanya terdapat ruang kesehatan saja	
f.	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksaan kelaikan kendaraan umum	Tersedia pos, dan fasilitas petugas pemeriksaan kelaikan kendaraan umum	√	Terdapat petugas dan fasilitas pemeriksaan kendaraan umum	
g.	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Tersedia fasilitas perbaikan	X	Tidak tersedia fasilitas perbaikan ringan	

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
		ringan kendaraan umum		kendaraan	
	h. Informasi fasilitas keselamatan	Tersedia informasi fasilitas keselamatan, penunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul yang mudah terlihat dengan jelas	X	Belum tersedianya fasilitas informasi keselamatan , penunjuk jalur evakuasi, dan titik kumpul yang mudah terlihat dan jelas.	
	i. Informasi fasilitas kesehatan	Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas	X	Belum tersedianya informasi fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dengan jelas.	
	j. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	Tersedia fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	X	Tidak tersedianya fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor.	
<b>2</b>	<b>Fasilitas Pelayanan Keamanan</b>				
	a. Fasilitas keamanan	Tersedia pos keamanan, kamera pengawas, dan titik pengamanan tertentu	X	Hanya terdapat pos keamanan, tidak ditemukannya CCTV di beberapa tempat di Terminal Daya dan tidak terdapat titik pengamanan tertentu	
	b. Media pengaduan gangguan keamanan	Tersedia stiker pada tempat yang strategis, mudah terlihat,	X	Tidak terdapat stiker	

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
		dan jelas			
	c. Petugas keamanan	Minimal 2 (dua) petugas berseragam dan mudah terlihat	√	Terdapat petugas seragam yang mudah terlihat	
<b>3</b>	<b>Fasilitas pelayanan kehandalan/keteraturan</b>				
	a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis	Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis	X	Tidak tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis	
	b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis	Tersedianya jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis	X	Belum tersedianya jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis	

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
c.	Loket penjualan tiket	Loket penjualan tiket tetap dan teratur	√	Terdapat beberapa loket yang beroperasi dan terdapat beberapa loket yang tidak beroperasi	
d.	Kantor penyelenggara terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal	Tersedia kantor penyelenggara terminal, <i>control room</i> , dan SIM terminal	X	Hanya terdapat kantor penyelenggara terminal	
		Luas disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan pegawai	√	Luas kantor penyelenggara sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan pegawai	
e.	Petugas operasional terminal	Tersedia petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal	√	Tersedia petugas operasional yang selalu <i>standby</i> pada saat bertugas	

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
<b>4</b>	<b>Fasilitas Pelayanan Kenyamanan</b>				
a.	Ruang tunggu	Tersedia tempat duduk	√	Tersedia tempat duduk yang memadai untuk penumpang	
		Area bersih 100%, sejuk, dan tidak berbau	√	Area ruang tunggu bersih, sejuk karena ruang terbuka, dan tidak berbau	
		Dilakukan kanalisasi penumpang dan diklasifikasikan berdasarkan zona	X	Tidak tersedia kanalisasi dan klasifikasi penumpang di ruang tunggu	
b.	Toilet	Pria (4 urinoir, 3 WC, 1WC penyandang disabilitas, 2 Wastafel)	X	Hanya tersedia 2 WC dan 2 wastafel	
		Wanita (6 WC, 1Wc penyandang disabilitas, 2 wastafel)	X	Hanya tersedia 2 WC dan 2 wastafel	

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
		Area bersih 100% dan tidak berbau dari dalam area terminal	√	Area bersih dan tidak berbau dari area terminal	
c.	Fasilitas peribadatan/Mushola	Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas)	√	Luas fasilitas peribadatan sesuai dengan standar pelayanan minimum	
		Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas)	√	Luas fasilitas peribadatan sesuai dengan standar pelayanan minimum	
		Area bersih 100% dan tidak berbau dari dalam area terminal	√	Area bersih dan tidak berbau dari dalam area terminal	
d.	Ruang terbuka hijau	Tersedia ruang terbuka hijau minimum 30% luas lahan	X	Hanya terdapat beberapa persen ruang terbuka hijau dari luas lahan	

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
		Terdapat alat-alat kebersihan, penyiraman tanaman	√	Terdapat alat-alat kebersihan, penyiraman tanaman yang digunakan oleh petugas kebersihan	
		Tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah	√	Tersedia tempat sampah yang membedakan antara sampah kering dan sampah basah	
e.	Ruang makan	Tersedia fasilitas rumah makan sesuai kebutuhan	√	Tersedia fasilitas rumah makan sesuai dengan kebutuhan	
f.	Fasilitas dan petugas kebersihan	Tersedia fasilitas dan petugas kebersihan	√	Tersedia fasilitas dan petugas kebersihan	

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
g.	Tempat istirahat awak kendaraan	Tempat istirahat awak kendaraan	X	Tidak tersedia tempat istirahat awak kendaraan	
h.	Area merokok	Tersedia <i>smoking area</i>	X	Tidak tersedia <i>smoking area</i>	
i.	Drainase	Tersedia drainase yang memadai	√	Tersedia drainase yang memadai	
j.	Area dengan jaringan internet	Tersedia hotspot area	X	Tidak tersedia hotspot area	
k.	Ruang baca	Tersedia ruang baca ( <i>reading corner</i> )	X	Tidak tersedia ruang baca ( <i>reading corner</i> )	
l.	Lampu penerangan ruangan	Tersedia lampu penerangan ruangan dengan intensitas cahaya 300 lux per 100m persegi	√	Tersedia lampu penerangan ruangan dengan intensitas cahaya 300 lux per 100m persegi	

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
<b>5.</b>	<b>Fasilitas pelayanan kemudahan/keterjangkauan</b>				
a.	Letak jalur pemberangkatan	Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap dan teratur	√	Tersedia letak jalur pemberangkatan kendaraan yang teratur	
		Terpisah dengan jalur penurunan penumpang	X	Tidak terpisah dengan jalur penurunan penumpang	
		Tidak boleh terdapat <i>crossing</i> dengan kendaraan lain	√	Letak jalur pemberangkatan tidak terdapat <i>crossing</i> dengan kendaraan lain	
b.	Letak jalur kedatangan	Letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur	√	Tersedia letak jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur	
		Terpisah dengan jalur penurunan penumpang	X	Tidak terpisah dengan jalur penurunan penumpang	
		Tidak boleh terdapat <i>crossing</i> dengan kendaraan lain	√	Letak jalur kedatangan tidak terdapat <i>crossing</i> dengan kendaraan lain	
c.	Informasi pelayanan	Diletakkan di tempat strategis seperti dekat loket, pintu masuk, ruang tunggu umum, mudah terlihat dan jelas	X	Tidak tersedia informasi pelayanan yang dimaksudkan pada standar pelayanan minimum	

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
		terbaca			
		Diletakkan di tempat yang mudah di dengar oleh pengguna jasa	√	Tersedia informasi pelayanan yang mudah di dengar oleh pengguna jasa. Diletakkan di tempat ruang Tunggu yakni speaker	
		Intensitas suara 20dB lebih keras dari kebisingan yang ada	X	Tidak tersedia informasi pelayanan yang intensitas suara 20dB lebih keras dari kebisingan yang ada	
d.	Informasi angkutan lanjutan	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	X	Tidak tersedia informasi angkutan lanjutan	
e.	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada	X	Tidak tersedia Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada	

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
f.	Tempat penitipan barang	Tersedia tempat penitipan barang sesuai kebutuhan	X	Tidak tersedia tempat penitipan barang sesuai kebutuhan	
g.	Fasilitas pengisian baterai ( <i>charging corner</i> )	Tersedia fasilitas pengisian baterai ( <i>charging corner</i> )	X	Tidak tersedia fasilitas pengisian baterai ( <i>charging corner</i> )	
h.	Tempat naik/turun penumpang	Tinggi platform sama dengan tinggi lantai bus	X	Tinggi platform masih belum sama dengan tinggi lantai bus	
i.	Tempat parkir kendaraan umum dan pribadi	Tersedia tempat parkir dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia	√	Tersedia tempat parkir dengan luas yang memadai untuk tempat parkir roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Kriteria	Hasil Penelitian	Gambar
6.	<b>Fasilitas Pelayanan Kesetaraan</b>				
a.	Fasilitas penyanggah cacat (difabel)	Tersedia ramp dengan kemiringan maksimum 20% untuk penyambung platform ke kendaraan	X	Tidak tersedia ramp dengan kemiringan maksimum 20% untuk penyambung platform ke kendaraan	
		Toilet pengguna difabel	X	Tidak tersedia Toilet pengguna difabel	
		Kursi roda difabel	X	Tidak tersedia kursi roda difabel	
b.	Ruang ibu menyusui	Tersedia ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk menyusui	√	Terdapat ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk menyusui	

*Sumber: Penulis. 2022*

#### Lampiran 4. Data Hasil Kuesioner

No.	Pertanyaan	Responden	Persentase	Responden	Persentase	Responden	Persentase	Responden	Persentase	Total
		1		2		3		4		
1	Pelayanan yang ramah serta selalu siap memberikan informasi kepada penumpang	23	23%	29	29%	41	41%	7	7%	232
2	Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pelanggan	13	13%	50	50%	34	34%	3	3%	227
3	Kelengkapan informasi jadwal keberangkatan bus pada Ruang Tunggu	17	17%	38	38%	34	34%	11	11%	239
4	Keamanan yang terjaga di Terminal Daya	24	24%	50	50%	24	24%	2	2%	204

No.	Pertanyaan	Responden	Persentase	Responden	Persentase	Responden	Persentase	Responden	Persentase	Total
		1		2		3		4		
5	Kenyamanan pada ruang tunggu keberangkatan	20	20%	46	46%	33	33%	1	1%	215
6	Kebersihan toilet di Terminal Daya	17	17%	54	54%	29	29%	0	0%	212
7	Kebersihan Tempat peribadatan di Terminal Daya	9	9%	35	35%	48	48%	8	8%	255
8	Kenyamanan pada ruang makan/ kios	13	13%	38	38%	49	49%	0	0%	236
9	Kelengkapan fasilitas keselamatan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)	25	25%	43	43%	18	18%	14	14%	221
10	Kenyamanan pada loket penjualan tiket	7	7%	49	49%	42	42%	2	2%	239
11	Ketersediaan informasi	35	35%	38	38%	27	27%	0	0%	192

No.	Pertanyaan	Responden	Persentase	Responden	Persentase	Responden	Persentase	Responden	Persentase	Total
		1		2		3		4		
	fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas									
12	Kemudahan naik dan turun penumpang di Terminal Daya	1	1%	44	44%	43	43%	12	12%	266
13	Kemudahan melakukan pengalihan moda Transportasi di Terminal Daya	8	8%	46	46%	36	36%	10	10%	248
14	Tersedia Informasi Pelayanan yang lengkap	17	17%	42	42%	33	33%	8	8%	232
15	Kebersihan di area lingkungan Terminal Daya	8	8%	36	36%	48	48%	8	8%	256

*Sumber: Penulis,2022*

**Lampiran 5. Analisis Skala Likert (Kuesioner)**

<b>No.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Total Nilai Persepsi Per Unsur</b>	<b>Total Unsur yang Terisi (Sampel)</b>	<b>Nilai Penimbang</b>	<b>Nilai</b>	<b>Kumulatif</b>	<b>Kategori</b>
1	Pelayanan yang ramah serta selalu siap memberikan informasi kepada penumpang	232	100	25	2,32	58	Tidak Baik
2	Petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pelanggan	227	100	25	2,27	56,75	Tidak Baik
3	Kelengkapan informasi jadwal keberangkatan bus pada Ruang Tunggu	239	100	25	2,39	59,75	Tidak Baik
4	Keamanan yang terjaga di Terminal Daya	204	100	25	2,04	51	Tidak Baik
5	Kenyamanan pada ruang tunggu keberangkatan	215	100	25	2,15	53,75	Tidak Baik
6	Kebersihan toilet di Terminal Daya	212	100	25	2,12	53	Tidak Baik
7	Kebersihan Tempat peribadatan di Terminal Daya	255	100	25	2,55	63,75	Tidak Baik

No.	Pertanyaan	Total Nilai Persepsi Per Unsur	Total Unsur yang Terisi (Sampel)	Nilai Penimbang	Nilai	Kumulatif	Kategori
8	Kenyamanan pada ruang makan/ kios	236	100	25	2,36	59	Tidak Baik
9	Kelengkapan fasilitas keselamatan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)	221	100	25	2,21	55,25	Tidak Baik
10	Kenyamanan pada loket penjualan tiket	239	100	25	2,39	59,75	Tidak Baik
11	Ketersediaan informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas	192	100	25	1,92	48	Tidak Baik
12	Kemudahan naik dan turun penumpang di Terminal Daya	266	100	25	2,66	66,5	Kurang Baik
13	Kemudahan melakukan pengalihan moda Transportasi di Terminal Daya	248	100	25	2,48	62	Tidak Baik
14	Tersedia Informasi Pelayanan yang lengkap	232	100	25	2,32	58	Tidak Baik
15	Kebersihan di area lingkungan Terminal Daya	256	100	25	2,56	64	Tidak Baik

*Sumber: Hasil Perhitungan Penulis, 2022*

Rumus yang berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI, (2017) digunakan untuk mengetahui hasil nilai yang diperoleh dengan menggunakan:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

1.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{232}{100} = 2,32$
2.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{227}{100} = 2,27$
3.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{239}{100} = 2,39$
4.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{204}{100} = 2,04$
5.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{215}{100} = 2,15$
6.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{212}{100} = 2,12$
7.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{255}{100} = 2,25$
8.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{236}{100} = 2,36$
9.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{221}{100} = 2,21$
10.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{239}{100} = 2,39$
11.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{192}{100} = 1,92$
12.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{266}{100} = 2,66$
13.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{248}{100} = 2,48$
14.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{232}{100} = 2,32$
15.  $N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{256}{100} = 2,56$

Rumus yang berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI, (2017) digunakan untuk mengetahui hasil nilai kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan:

$$\text{SKM/Kumulatif} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

1. Kumulatif =  $\frac{232}{100} \times 25 = 58$
2. Kumulatif =  $\frac{227}{100} \times 25 = 56,75$
3. Kumulatif =  $\frac{239}{100} \times 25 = 59,75$
4. Kumulatif =  $\frac{204}{100} \times 25 = 51$
5. Kumulatif =  $\frac{215}{100} \times 25 = 53,75$
6. Kumulatif =  $\frac{212}{100} \times 25 = 53$

7. Kumulatif =  $\frac{255}{100} \times 25 = 63,75$
8. Kumulatif =  $\frac{236}{100} \times 25 = 59$
9. Kumulatif =  $\frac{221}{100} \times 25 = 55,25$
10. Kumulatif =  $\frac{239}{100} \times 25 = 59,75$
11. Kumulatif =  $\frac{192}{100} \times 25 = 48$
12. Kumulatif =  $\frac{266}{100} \times 25 = 66,5$
13. Kumulatif =  $\frac{248}{100} \times 25 = 62$
14. Kumulatif =  $\frac{232}{100} \times 25 = 58$
15. Kumulatif =  $\frac{256}{100} \times 25 = 64$

**Lampiran 6. Hasil Perhitungan Rekapitulasi Fasilitas Pelayanan**

No.	Fasilitas Pelayanan	Total Indikator	Indikator Terpenuhi	Tingkat Pelayanan (%)
1	Keselamatan	10	3	5,36%
2	Keamanan	3	1	1,79%
3	Kehandalan/Keteraturan	6	3	5,36%
4	Kenyamanan	18	12	21,43%
5	Kemudahan/Keterjangkauan	15	6	10,71%
6	Kesetaraan	4	1	1,79%
<b>Total Indikator Fasilitas Pelayanan</b>		<b>56</b>	<b>26</b>	<b>46,44%</b>

*Sumber: Hasil Perhitungan Penulis, 2022*

Rumus yang berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI, (2017) digunakan untuk mengetahui hasil yang diperoleh dengan menggunakan:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$16. N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{3}{56} = 0,0536 \times 100\% = 5,36\% \quad 4. N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{12}{56} = 0,2143 \times 100\% = 21,43\%$$

$$17. N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{56} = 0,0179 \times 100\% = 1,79\% \quad 5. N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{6}{56} = 0,1071 \times 100\% = 10,71\%$$

$$18. N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{3}{56} = 0,0536 \times 100\% = 5,36\% \quad 6. N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{56} = 0,0179 \times 100\% = 1,79\%$$