

**ANALISIS SISTEM *BUY THE SERVICE* (BTS)  
DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM  
(STUDI KASUS TEMAN BUS KOTA PALEMBANG)**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1)  
Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi : Manajemen Sektor Publik



**Oleh :**

**HELEN INDIANA OURELYA  
0701181722025**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**ANALISIS SISTEM *BUY THE SERVICE* (BTS) DALAM  
PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM  
(STUDI KASUS TEMAN BUS KOTA PALEMBANG)**

Skripsi

Oleh :

**HELEN INDIANA OURELYA  
NIM. 07011181722025**

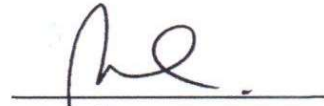
**Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat  
Pada tanggal 01 Juli 2024**

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

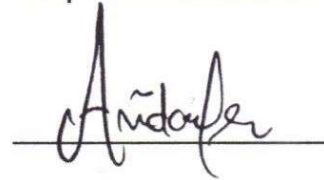
**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
Ketua



**Junaidi, S.IP., M.Si**  
Anggota



**Annada Nasyaya, S.IP.M.Si**  
Anggota



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Ketua Jurusan



**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196911101994011001



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HELEN INDIANA OURELYA  
NIM : 07011181722025  
Tempat dan Tanggal Lahir : PALEMBANG, 15 OKTOBER 1999  
Program Studi/Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM *BUY THE SERVICE* (BTS)  
DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM  
(STUDI KASUS TEMAN BUS PALEMBANG)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,  
Yang membuat pernyataan,



Helen Indiana Ourelya  
NIM. 07011181722025

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

- “Waktumu hanya sedikit, maka manfaatkanlah sebaik mungkin”
  - “Hari ini boleh gagal, besok harus berhasil”
- “Jika tidak dikerjakan, maka kamu tidak akan mendapatkan hasilnya”

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua Orang Tuaku
3. Saudaraku
4. Keluargaku
5. Teman - teman

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah, serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Analisis Sistem *Buy The Service* (BTS) Dalam Pelayanan Transportasi Umum (Studi Kasus TEMAN Bus Kota Palembang). Sholawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Manajemen Sektor Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan dan penulisan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Sriwijaya Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, M.S.C.E.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
3. Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Dr. H. Azhar, SH.,M.Sc., LL.M.
4. Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA dan Januar Eko Aryansyah, S.IP., M.Si.
5. Dosen Pembimbing Dr. Hj. Nurmah Semil, M.Si dan Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA yang telah membantu dengan membimbing dalam penulisan skripsi.
6. Semua Bapak/Ibu Dosen yang menguji dan mengajar di Jurusan Ilmu Administrasi Publik serta Staf Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang terlibat dari awal sampai akhir dalam perkuliahan.
7. Direktur dan Manajer PT. Trans Musi Palembang Jaya (TMPJ) yang telah memberikan izin penelitian serta seluruh data yang diperlukan penulis.
8. Staff PT. Trans Musi Palembang Jaya (TMPJ) yang telah bersedia untuk diwawancarai dan memberikan data yang diperlukan.

9. Masyarakat pengguna TEMAN Bus yang telah bersedia untuk diwawancarai dan memberikan data yang diperlukan.
10. Kedua orang tuaku tercinta serta seluruh keluarga tercinta yang selalu memotivasi untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungannya selama ini, baik dari dukungan moral dan finansial yang tidak henti-hentinya diberikan agar saya selalu semangat menyelesaikan pendidikan dan kuat menghadapi segala hambatan, serta doa yang selalu mengiringi setiap langkah saya.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini tentunya terdapat banyak kekurangan dari berbagai aspek, mulai dari kualitas atau pun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan Pendidikan di masa yang akan datang.

Indralaya, Maret 2023

Helen Indiana Ourelya  
NIM. 07011181722025

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....	I
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	II
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI .....	VII
DAFTAR TABEL .....	X
DAFTAR GAMBAR .....	XI
DAFTAR GRAFIK .....	XII
DAFTAR LAMPIRAN .....	XIII
DAFTAR SINGKATAN.....	XIV
ABSTRAK .....	XV
ABSTRACT .....	XVI
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Praktis.....	15
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	16
2.1 Landasan Teori .....	16
2.1.1 Analisis Sistem .....	16
2.1.2 Sistem <i>Buy the Service</i> (BTS) .....	19
2.1.3 Pelayanan Publik .....	19
2.1.4 Transportasi .....	20
2.1.5 Teori yang Digunakan Peneliti.....	24
2.2 Peneliti Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Penelitian.....	33
BAB III Metode Penelitian.....	34
3.1 Pendekatan Penelitian.....	34
3.2 Jenis Penelitian .....	34
3.3 Definisi Konsep.....	35

3.4 Fokus Penelitian .....	36
3.5 Sumber Data .....	37
3.6 Informan Penelitian .....	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.8 Teknik Analisis Data .....	41
3.9 Lokasi Penelitian .....	42
3.10 Sistematika Penulisan .....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	44
4.1 Gambaran Umum Instansi .....	44
4.1.1 Profil PT.Trans Musi Palembang Jaya .....	44
4.1.2 Sejarah Teman Bus Kota Palembang .....	45
4.1.3 Deskripsi Informan Penelitian .....	46
4.2 Temuan dan Pembahasan .....	47
4.2.1 Analisis Sistem <i>Buy The Service</i> (BTS) dalam Pelayanan Transportasi Umum melalui TEMAN Bus Kota Palembang .....	47
4.2.1.1 <i>Identify</i> (Identifikasi) .....	47
4.2.1.2 <i>Understand</i> (Memahami) .....	49
A. Pengorganisasian .....	49
a. Kelembagaan Sistem <i>Buy the Service</i> (BTS).....	49
b. Kelembagaan Teman Bus Palembang .....	52
B. Pengawasan.....	54
C. Evaluasi.....	55
a. Jumlah Penumpang.....	57
b. Utilitas Armada .....	58
c. Jarak Tempuh Layanan .....	60
d. Biaya Layanan.....	60
4.2.1.3 <i>Analyze</i> (Analisis).....	61
A. <i>Relevance</i> (Sesuai Kebutuhan) .....	62
B. <i>Capacity</i> (Kapasitas sistem).....	62
C. <i>Efficiency</i> (Efisiensi sistem).....	63
D. <i>Security</i> (Keamanan sistem) .....	69
E. <i>Economy</i> (Nilai Ekonomis sistem).....	71
4.2.1.4 <i>Report</i> (Hasil Analisis) .....	73
4.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Sistem <i>Buy the Service</i> (BTS) dalam Pelayanan Transportasi Umum melalui Teman Bus Palembang .....	76



4.2.2.1 Faktor Penghambat.....	76
4.2.2.2 Faktor Pendukung.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.1.1 Hasil Analisis.....	78
5.1.2 Faktor yang mempengaruhi .....	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Kab/Kota Prov Sumsel tahun 2020.....	3
Tabel 1.2 Rute Layanan TEMAN Bus Kota Palembang .....	8
Tabel 1.3 Jumlah dan Penyebaran Armada Teman Bus Palembang .....	10
Tabel 1.4 Jumlah dan Sebaran halte Teman Bus Palembang.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Deskripsi Informan Penelitian .....	46
Tabel 4.2 Rincian Jumlah Pegawai PT. TMPJ.....	53
Tabel 4.3 Jumlah Penumpang Teman Bus Palembang Per Tahun .....	55
Tabel 4.4 Data Operasional Transportasi Publik Perkotaan Teman Bus Palembang.....	60
Tabel 4.5 Hasil Analisis Sistem BTS melalui Teman Bus Palembang.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Wilayah <i>Buy the Service</i> (BTS) di Indonesia .....	7
Gambar 1.2 Peta Rute Layanan Teman Bus Palembang .....	9
Gambar 1.3 Sistem Pembayaran Teman Bus Non Tunai .....	11
Gambar 1.4 Cara Pembayaran Dengan QRIS .....	12
Gambar 1.5 Halte yang Mengalami Kerusakan.....	13
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 4.1 Mekanisme Pemberian Subsidi Transportasi Publik Skema BTS .....	51
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi PT. TMPJ .....	53
Gambar 4.3 Rute Layanan Teman Bus Palembang (1 Oktober 2020) .....	64
Gambar 4.4 Rute Layanan Teman Bus Palembang Koridor 4 .....	65
Gambar 4.5 Rute Layanan Teman Bus Palembang (1 Februari 2022).....	65
Gambar 4.6 Rute Layanan Teman Bus Palembang (1 Januari 2023).....	68
Gambar 4.7 QR Code untuk Pelajar, Disabilitas, & Lansia .....	73

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Terbanyak Nasional Tahun 2020.....	2
Grafik 4.1 Jumlah Penumpang Teman Bus Palembang Per Bulan .....	57
Grafik 4.2 Jumlah Penumpang Teman Bus Palembang Per Hari .....	57
Grafik 4.3 Biaya Per Penumpang Teman Bus Palembang .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	87
Lampiran 2 Pedoman Observasi.....	96
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi .....	97
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Pembimbing I.....	98
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Pembimbing II.....	99
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian .....	100
Lampiran 7 Gambar Kegiatan Penelitian .....	101

## DAFTAR SINGKATAN

ANP	= <i>Analytic Network Process</i>
BRT	= <i>Bus Rapid Transit</i>
BTS	= <i>Buy The Service</i>
DISHUB	= Dinas Perhubungan
KM	= Kilometer
LRT	= <i>Light Right Transit</i>
RENSTRA	= Rencana Strategis
RPJMN	= Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional
SAUM	= Sistem Angkutan Umum Massal
SI	= Surveyor Indonesia
SO	= Siap Operasi
SOP	= Standar Operasional
SPM	= Standar Pelayanan Minimal
SP2J	= Sarana Pembangunan Palembang Jaya
TEMAN	= Transportasi Ekonomis Mudah Andal dan Nyaman
TMPJ	= Trans Musi Palembang Jaya
KEMENHUB	= Kementerian Perhubungan
MoU	= Memorandum of Understanding
YLKI	= Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis sistem *Buy the Service* (BTS) dalam pelayanan transportasi umum melalui Teman Bus kota Palembang dan faktor yang mempengaruhi yaitu faktor penghambat maupun faktor pendukungnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara mendalam, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Adapun sumber data utama diperoleh informasi dari pegawai PT. Trans Musi Palembang Jaya seperti Kepala Bagian Operasional, Kepala Bagian Bengkel dan Gudang, Staff Administrasi dan Keuangan, serta masyarakat pengguna Teman Bus Palembang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan Teori Analisis Sistem dari Jogiyanto yang terdiri dari 4 cara menganalisis sistem yaitu *Identify* (identifikasi sistem), *Understand* (Memahami sistem), *Analyze* (analisis) berdasarkan 5 kriteria penilaian yaitu *Relevance*, *Capacity*, *Efficiency*, *Security* dan *Economy*, serta *Report* (laporan hasil analisis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem *Buy the Service* (BTS) yang diterapkan melalui Teman Bus Palembang belum berjalan dengan maksimal. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi sistem *Buy the Service* (BTS) melalui Teman Bus Palembang yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambatnya adalah alat IT yang sering mengalami kendala, infrastruktur seperti halte dan trotoar yang masih belum diperbaiki, tidak diberlakukannya sistem transit, rute yang sering berubah-ubah, serta pengguna dan load factor Teman Bus yang rendah. Sedangkan yang menjadi faktor pendukungnya meliputi berbagai aspek yaitu aspek komitmen, aspek dukungan kajian dan studi, serta aspek *push and pull*.

**Kata Kunci :** *Analisis Sistem, Pelayanan, Transportasi Umum, Sistem Buy the Service*

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Nurmah Semil, M.Si**  
NIP. 196712011992032002

**Pembimbing II**



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
NIP. 198108272009121002

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## ABSTRACK

*This study aims to determine the analysis of Buy the Service (BTS) system in public transportation service through Teman Bus Palembang city and the inhibiting factors and supporting factors. Data collection techniques used through in-depth interviews, observation, literature and documentation. As for the main data source, information was obtained from PT. Trans Musi Palembang Jaya employees such as the head of the operational section, the head of the workshop and warehouse, administrative and financial staff, and the Teman Bus Palembang user community. Data collection techniques are carried out by collecting data, reducing data, presenting data and documentation. This study uses theory of system analysis from Jogiyanto which consists of 4 ways to analyze the system is Identify, Understand, Analyze based on 5 assessment criteria namely Relevance, Capacity, Efficiency, Security and Economy, as well as report. The result of the study indicate that Buy the Service system implemented through Teman Bus Palembang has not run optimally. As for the factors that affect the Buy the Servicesystem through Teman Bus Palembang, namely inhibiting factors. The inhibiting factors are IT tools that often experience problems, infrastructure such as bus stops and sidewalk that are still not repaired, the transit system is not enforced, routes often change, and users and the Teman Bus load factor are low. While the supporting factors include various aspects, namely commitment aspects, aspect of support for studies, as well as push and pull aspects.*

**Keywords : System Analysis, Service, Public Transportation, Buy the Service System**

*Advisor I*



**Dr. Hj. Nurmah Semil, M.Si**  
NIP. 196712011992032002

*Advisor II*



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA**  
NIP. 198108272009121002

*Head of Public Administration*



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi adalah urat nadi pembangunan untuk sebuah negara untuk memudahkan perpindahan orang, barang, dan informasi, serta mendukung pencapaian alokasi sumber daya ekonomi yang optimal. Masalah transportasi terutama yang berhubungan dengan transportasi publik menjadi sangat penting bagi seluruh kota besar, mengenai angkutan umum massal dan individu adalah tulang belakang pergerakan warga untuk melakukan berbagai kegiatan mulai dari sektor ekonomi, pendidikan, dan pemerintahan (Haryono,2015).

Isu strategis transportasi perkotaan adalah belum memadainya ketersediaan sistem angkutan umum massal perkotaan di kota-kota besar. Sistem angkutan umum massal yang memadai dapat membawa dampak besar bagi perubahan perilaku dan budaya bertransportasi masyarakat. Akan tetapi jika transportasi publik diabaikan, akan menyebabkan kerugian ekonomi, terlebih jika publik berlebihan menggunakan kendaraan pribadi, seperti menyebabkan kemacetan lalu lintas, dan menambah angka kecelakaan lalu lintas.

Kemacetan lalu lintas terjadi disebabkan oleh beberapa faktor, meliputi : Jumlah kendaraan bermotor terutama kendaraan pribadi yang semakin meningkat. Pada tahun 2020 terdapat 10 provinsi yang memiliki jumlah kendaraan bermotor terbanyak menurut Badan Pusat Statistika Nasional (BPS) meliputi : Provinsi Jawa timur menduduki peringkat pertama, yakni 22 juta unit (16,14%). Dari jumlah tersebut, sebanyak 19,35 juta unit berupa sepeda motor, 1,88 juta mobil penumpang, 732,67 ribu truk, dan 35,3 ribu bus. Di posisi kedua provinsi DKI

Jakarta sebanyak 20,22 juta unit (14,83%). dengan rincian, 16,14 juta unit sepeda motor, 3,37 juta mobil penumpang, 679,71 ribu truk, dan 35,27 ribu bus. Provinsi Jawa Tengah di posisi ketiga sebanyak 18,1 juta unit (13,28%), terdiri dari 16,13 juta unit sepeda motor, 1,36 juta mobil penumpang, 570,34 ribu truk, dan 33,89 ribu unit bus. Disusul provinsi Jawa Barat sebanyak 16,11 juta unit (11,82%), rincian nya 12,04 juta unit sepeda motor, 3,65 juta mobil penumpang, 391,27 ribu truk dan 20,84 ribu bus. Sumatra Utara berada di urutan kelima sebanyak 6,75 juta unit (4,95%), dengan rincian, 5,82 juta sepeda motor, 658,33 ribu mobil penumpang, 261,75 ribu truk dan 5,74 ribu bus. Provinsi Bali jumlah kendaraan bermotor sebanyak 4,42 juta unit, Provinsi Sulawesi Selatan sebanyak 4,21 juta unit, Provinsi Riau sebanyak 3,78 juta unit, Provinsi Sumatra Selatan sebanyak 3,69 juta unit, dan di posisi kesepuluh yaitu Provinsi Lampung jumlah kendaraan bermotor sebanyak 3,68 unit.



*Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)*

Menurut grafik di atas terlihat bahwa Provinsi Sumatra Selatan masuk ke dalam jumlah kendaraan bermotor terbanyak kesembilan. Adapun rincian jumlah kendaraan bermotor menurut jenisnya di berbagai kabupaten/kota di Provinsi Sumatra Selatan sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor Kabupaten/Kota**  
**Provinsi Sumatra Selatan Tahun 2020**

No.	Kabupaten/ Kota	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan			
		Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor
1	Ogan Komering Ulu	8.778	72	1.330	42.202
2	Ogan Komering Ilir	9.328	35	1.883	35.716
3	Muara Enim	14.555	96	1.429	1.783
4	Lahat	8.500	56	1.872	2.450
5	Musi Rawas	5.348	43	1.058	2.550
6	Musi Banyuasin	11.219	88	2.094	2.747
7	Banyuasin	10.364	59	2.945	3.108
8	Ogan Komering Ulu Selatan	2.421	98	412	1.102
9	Ogan Komering Ulu Timur	7.836	71	1.795	2.035
10	Ogan Ilir	6.305	47	1.048	1.567
11	Empat Lawang	1.403	32	196	853
12	Pali	1.795	4	314	614
13	Musi Rawas Utara	1.467	10	298	543
14	Palembang	134.715	827	21.783	19.873
15	Prabumulih	8.676	41	1.176	2.052
16	Lubuk Linggau	8.760	21	1.026	1.965

17	Pagar Alam	2.751	90	343	798
----	------------	-------	----	-----	-----

*Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Sumatra Selatan*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas Kota Palembang berada di posisi pertama jumlah kendaraan motor terbanyak tahun 2020, dengan rincian 134,715 unit mobil penumpang, 827 unit bus, 21.783 unit truk dan 19.873 unit sepeda motor. Kecenderungan masyarakat dalam menggunakan kendaraan pribadi di picu karena adanya transportasi umum yang kurang memadai dan sulit di jangkau. Pertumbuhan jaringan jalan yang tidak mengalami peningkatan tahunnya, dan Pengoperasian transportasi umum yang kurang layak dan memadai (Sidjabat, 2015). Pembangunan jalan baru berapa pun panjangnya, tidak akan menyelesaikan masalah kemacetan di kota- kota besar (Downs, 1996). Penanggulangan kemacetan tidak bisa dilaksanakan dengan memperbesar pasokan jalan saja, kunci mengatasi kemacetan adalah memberi akses ke tujuan yang diinginkan dengan meminimalkan perjalanan yang harus dilakukan (Sidjabat, 2015).

Beberapa alternatif solusi yang dapat digunakan dalam menangani kemacetan lalu lintas adalah memperbaiki sistem angkutan umum, menggunakan teknologi untuk mengawasi dan menegakkan aturan, membuat aturan 3 in 1, membuat aturan *road pricing*, mengoptimalkan manajemen jalan, membuat aturan zonasi jalan, namun jika merujuk pada perhitungan menggunakan metode ANP (*Analytic network Process*), dari keenam alternatif tersebut, alternatif terbaik yang bisa digunakan untuk menangani kemacetan lalu lintas adalah alternatif memperbaiki sistem angkutan umum (Ismiranti, 2016). Mengenai kecenderungan masyarakat Indonesia untuk menggunakan kendaraan pribadi, menurut Tamin

dalam Setiawan dan Rudi (2004) disebabkan oleh beberapa aspek negatif sistem angkutan umum, yaitu :

1. Tidak adanya jadwal yang tetap;
2. Pola rute yang memaksa terjadinya transfer;
3. Kelebihan penumpang pada jam sibuk;
4. Cara mengemudikan kendaraan yang sembarangan dan membahayakan keselamatan;
5. Kondisi internal dan eksternal yang buruk.

Selain itu ada beberapa permasalahan transportasi umum kawasan perkotaan di Indonesia adalah sebagai berikut: (1) pengelolaan dilakukan secara perseorangan yang tidak berbadan hukum; (2) operator berbadan hukum dalam bentuk koperasi atau perusahaan terbatas tanpa memiliki standar operasional prosedur (SOP); (3) pendapatan pengemudi berdasarkan jumlah penumpang yang diangkut (setoran); (4) trayek operasional saling tumpang tindih; dan (5) rendahnya pengawasan dan evaluasi pelayanan terhadap standar pelayanan minimal (SPM) yang ditetapkan oleh pemerintah.

Transportasi umum memiliki peranan yang sangat penting dalam sistem kota, karena ditinjau dari konteks sistem transportasi kota, angkutan umum merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem transportasi perkotaan, apabila kondisi sistem angkutan umum buruk dari segi pelayanannya akan menyebabkan turunnya efektivitas maupun efisiensi dari sistem transportasi kota secara keseluruhan. Hal ini dapat menyebabkan terganggunya sistem kota secara keseluruhan, baik ditinjau dari pemenuhan kebutuhan mobilitas masyarakat maupun ditinjau dari mutu kehidupan kota. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimum

Angkutan Massal Berbasis Jalan, harus memenuhi 6 (enam) aspek pelayanan meliputi :

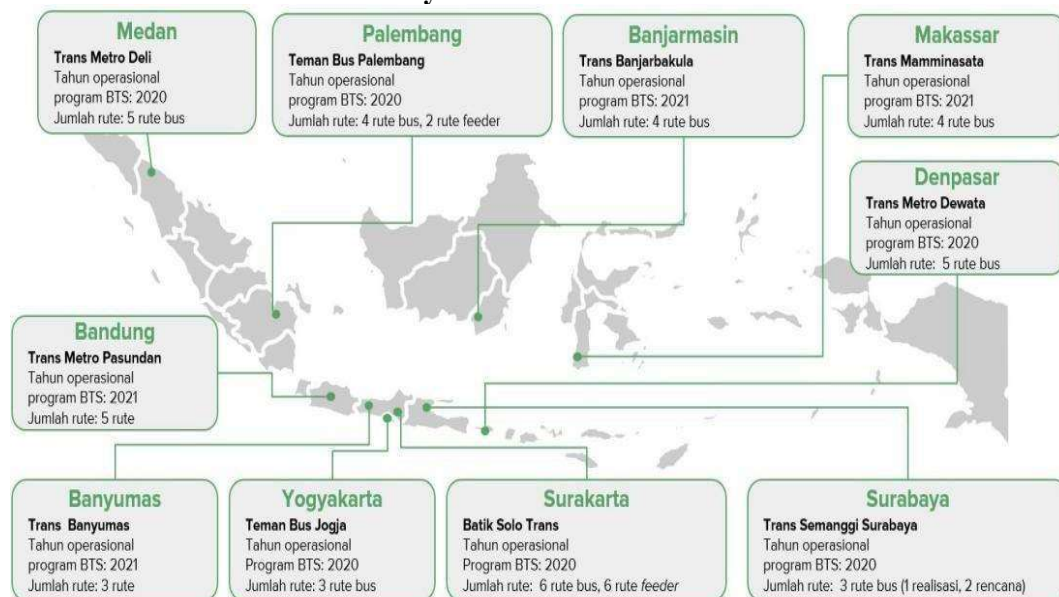
1. Keamanan, meliputi halte dan bus;
2. Keselamatan, meliputi manusia, mobil bus dan prasarana;
3. Kenyamanan, meliputi halte dan fasilitas pendukung dan mobil bus;
4. Keterjangkauan, meliputi kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpul dan tarif;
5. Kesetaraan, meliputi kursi prioritas, ruang khusus untuk kursi roda dan kemiringan lantai dan tekstur khusus;
6. Keteraturan, meliputi waktu tunggu, kecepatan perjalanan, waktu berhenti, informasi pelayanan, informasi waktu kedatangan bus, akses keluar masuk halte, informasi halte yang akan dilewati dan kecepatan serta kepastian jadwal.

Munculnya transportasi online seperti Gojek, Maxim, dan Grab di tengah kondisi sistem transportasi yang belum tertata dengan baik menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk menaikkan jumlah peminat angkutan umum. Berdasarkan survey yang dilakukan Yayasan Lembaga Konsumen (YLKI) pada April 2017 mengungkap alasan masyarakat lebih memilih transportasi online, yakni murah (84,1%), cepat (81,9%), nyaman (78,8%), dan aman (61,4%). Dalam Penelitian Anwar (2017), yaitu transportasi online memiliki transparansi, kepraktisan, kepercayaan, keamanan, kenyamanan, asuransi, ragam fitur, diskon dan promo, serta adanya lahan kerja baru/sampingan.

Dengan tersedianya transportasi umum yang nyaman, murah, aman dan tepat waktu, dapat menciptakan minat masyarakat dalam menggunakan kendaraan umum. Dalam menaikkan jumlah peminat transportasi umum, Pemerintah mulai

melakukan pembenahan terhadap sistem transportasi umum dengan menerapkan Sistem *By the Service* (BTS) atau sistem pembelian layanan. Sejak tahun 2020 hingga sekarang, Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Perhubungan (Kemenhub) telah berkomitmen untuk meningkatkan layanan transportasi publik di Indonesia dengan menerapkan Program Buy-the-Service (BTS) Teman Bus. Program ini merupakan skema pembelian layanan oleh pemerintah pusat dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) Kementerian Perhubungan untuk membayar operator yang menyediakan layanan transportasi publik dengan mekanisme lelang berbasis SPM yang telah ditetapkan pada trayek tertentu di beberapa kota di Indonesia. Saat ini terdapat 10 wilayah di Indonesia yang telah terpilih mendapatkan program BTS ini sebagai berikut :

**Gambar 1.1**  
**Wilayah BTS di Indonesia**



*Sumber : ITPD 2022*

Sistem layanan BTS telah dimulai sejak Juli 2019 yang direncanakan terdapat 7 kota percontohan dari Kemenhub, yaitu Denpasar, Bandung, Bali, Palembang, Yogyakarta, Surabaya, dan Sorong. Pada 6 Desember 2019 ditandatangani nota kesepahaman (MoU) terkait dengan program pembelian

layanan oleh Dirjen Perhubungan Darat bersama beberapa kepala daerah. Kota yang menjadi percontohan berubah menjadi Medan, Palembang, Surakarta, Yogyakarta, dan Denpasar yang akan beroperasi tahun 2020. Pada tahun 2021 direncanakan akan beroperasi di kota Bandung, Surabaya, Banjarmasin, dan Manado.

Layanan TEMAN Bus pertama kali dioperasikan di Kota Palembang pada 2 Juni 2020 yang bekerja sama dengan PT. Trans Musi Palembang Jaya (TMPJ). Adapun rute layanan Teman Bus di Kota Palembang yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Rute Layanan TEMAN Bus Kota Palembang**

No.	Koridor	Asal	Tujuan	Pertama kali dioperasikan
1	K1P	Terminal Alang-alang Lebar	Ampera	2 Juni 2020 (direvisi 1 Januari 2023)
2	K2P	Palembang Square	Terminal Sako	1 Februari 2022
3	K3P	Palembang Icon	Terminal Plaju	1 Februari 2022 (direvisi 1 Januari 2023)
4	K4P	Terminal Alang-alang Lebar	Talang Jambe	25 November 2020

*Sumber : TEMAN Bus*

Layanan TEMAN Bus memiliki standar kualitas dan pelayanan yang prima, antara lain :

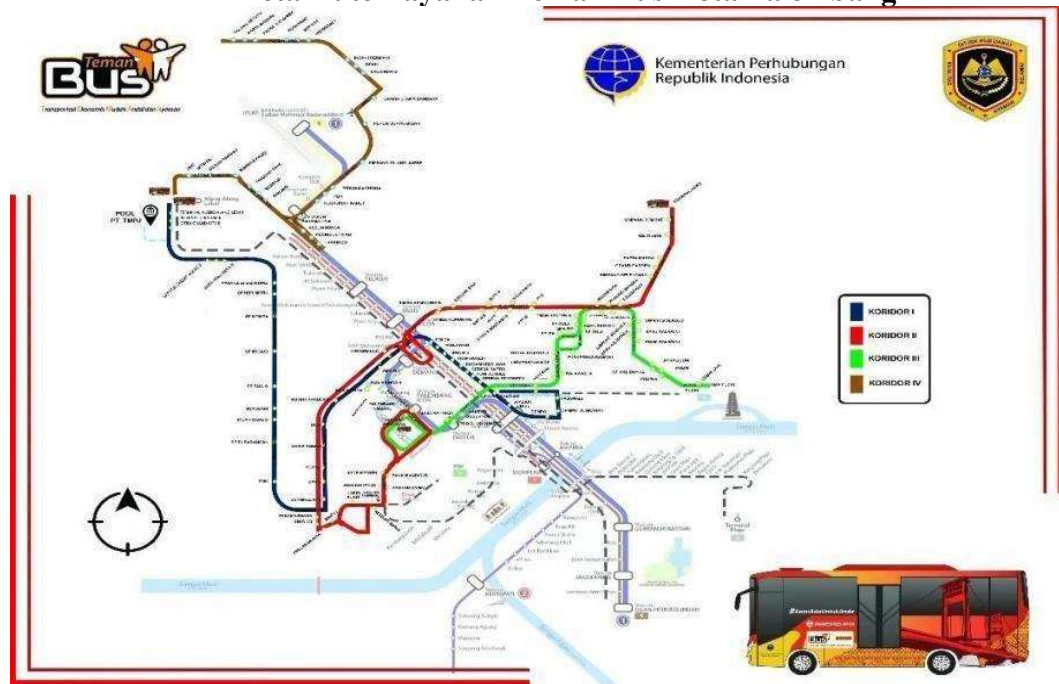
1. Standar keamanan yang tinggi, dilengkapi dengan CCTV, ID Card Driver dan Tombol Hazard.
2. Menerapkan SOP Pengoperasian kendaraan, SOP Keadaan Darurat, memiliki standar kenyamanan yang tinggi antara lain pengaturan suhu udara dalam bus



yang sejuk, kebersihan yang terjaga, lampu penerangan yang memadai, memiliki keterjangkauan jarak tempuh yang luas, aksesibilitas, kesetaraan dengan ketersediaan kursi prioritas, keteraturan waktu, kecepatan perjalanan dan waktu berhenti di halte bus yang tepat dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Keunggulan TEMAN Bus lainnya yaitu dimungkinkan penggunaan teknologi *Internet of Things* (IoT) dalam bus, dengan berbagai fasilitas yang ada di dalamnya seperti *Passenger Counting*, *Mobile DVR* untuk memonitoring yang dapat mengirimkan kecepatan sinyal 2G - 3G - 4G, *GPS Tracking*, kamera pengawas, serta CP4 yakni perangkat untuk monitoring kendaraan pada *dashboard panel driver*, dan absensi *driver* menggunakan *RFID card*.
4. Selain itu, TEMAN Bus juga dilengkapi dengan layanan berupa aplikasi mobile yang dapat diunduh melalui App Store maupun Playstore.

**Gambar 1.2**  
**Peta Rute Layanan Teman Bus Kota Palembang**



*Sumber : Instagram TEMAN Bus Palembang*

Gambar 1.2, Rute layanan Teman Bus Kota Palembang, masih banyak pengguna Teman bus yang mengeluhkan rute layanan tersebut yang belum terdistribusi secara merata di Kota Palembang, masih banyak daerah - daerah yang belum terlayani.

Berdasarkan data yang diperoleh armada Teman Bus yang ada saat ini berjumlah 66 unit, 21 unit bus besar dan 45 unit lainnya bus sedang. Namun hanya 59 unit bus yang beroperasi, 7 unit sebagai cadangan apabila ada kendala maka bus cadangan dapat digunakan.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah dan Penyebaran Armada Teman Bus**

No.	Rute Layanan	Koridor	Jumlah Bus
1.	Terminal Alang-alang Lebar - Dempo	1	19 unit
2.	Terminal Sako - Palembang Icon	2	13 unit
3.	Palembang Icon - Pusri	3	13 unit
4.	Terminal Alang-alang Lebar - Talang Jambe	4	14 unit

*Sumber : PT. TMPJ,2022*

Pada tabel 1.3, jumlah armada bus setiap koridor telah ditetapkan berdasarkan panjang rute trayek serta wilayah yang menjadi pusat kegiatan masyarakat di Kota Palembang.

**Tabel 1.4**  
**Jumlah dan Sebaran Halte Bus Transportasi Teman Bus**

No.	Rute Layanan	Koridor	Jumlah Halte
1	Terminal Alang-alang Lebar - Dempo	1	52 unit
2	Terminal Sako - Palembang Icon	2	60 unit
3	Palembang Icon - Pusri	3	42 unit

4	Terminal Alang-alang Lebar - Talang Jambe	4	48 unit
---	--	---	---------

*Sumber : PT. TMPJ,2022*

Pada tabel 1.4, Prasarana penunjang Teman Bus yang paling utama adalah halte bus. Penempatan halte harus tepat sehingga masyarakat mudah megaksesnya. Selain itu halte digunakan pengguna /masyarakat untuk menunggu, maka dari itu halte bus harus nyaman dan aman. Akan tetapi kenyataannya masih banyak halte teman bus yang kondisinya cukup memprihatinkan. Mulai dari lantai yang rusak, dinding halte yang dilapisi kaca sudah tidak ada, atap yang bocor. Bahkan ada fasilitas pendukung seperti tempat duduk tidak tersedia. Tidak hanya itu halte Teman Bus tidak ramah akan disabilitas, sehingga menyulitkan mereka yang menunggu Teman Bus tiba. Hal ini juga dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dan aman bagi pengguna Teman Bus yang menunggu di halte Teman Bus.

TEMAN BUS hanya menerima pembayaran non tunai (elektronik) dan QRIS. Adapun Sistem Pembayaran tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 1.3**  
**Sistem Pembayaran TEMAN Bus Non Tunai**



*Sumber : Instagram TEMAN Bus Palembang*

Kartu non tunai terdiri atas kartu Tap cash oleh BNI, Flazz oleh BCA, e-money oleh Bank Mandiri, dan Brizzi oleh BRI. Tarif TEMAN Bus sempat digratiskan pada awalnya hingga Oktober 2022. Namun mulai 31 Oktober 2022 TEMAN Bus resmi berbayar, dengan tarif Rp. 4.000,- per orang.

**Gambar 1.4**  
**Cara Pembayaran dengan QRIS**



*Sumber : Instagram TEMAN Bus Palembang*

Jam operasional TEMAN Bus Palembang yaitu Koridor 1 dan 4 dimulai pukul 05.00 WIB - 21.00 WIB, sedangkan Koridor 2 dan 3 dimulai pukul 05.30 WIB - 21.00 WIB.

Perubahan sistem transportasi dengan menggunakan sistem *Buy The Service* (BTS) melalui TEMAN BUS di Kota Palembang diharapkan mampu menaikkan minat masyarakat dalam menggunakan angkutan umum serta sebagai langkah awal dalam perbaikan sistem transportasi di kota Palembang dengan mengedepankan pelayanan yang terbaik.

Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan, terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan TEMAN Bus belum terlaksana dengan baik, yaitu :

1. Dari segi Fasilitas, masih banyak halte TEMAN Bus yang tidak layak digunakan, mulai dari halte yang mengalami banyak kerusakan, seperti lantai halte yang rusak, atap halte yang bocor dinding kaca yang menutupi halte sudah tidak ada karena pecah, halte yang terkesan kurang bersih sehingga mengganggu kenyamanan masyarakat yang ingin menunggu TEMAN BUS datang. Seperti yang terlihat pada gambar berikut :

**Gambar 1.5**  
**Halte Yang Mengalami Kerusakan**



*Sumber : Dokumentasi Peneliti*

2. Adanya perubahan rute layanan, banyak pengguna TEMAN Bus mengalami kesulitan dan memakan banyak waktu, dimana biasanya mereka bisa langsung sampai tetapi sekarang harus menaiki ojek online terlebih dahulu. Tidak hanya itu sistem transit yang tidak diberlakukan lagi mengakibatkan pengguna TEMAN Bus merasa dirugikan. Padahal tujuan naik transportasi umum yaitu untuk menghemat pengeluaran dan tepat waktu.

3. Dari segi sistem pembayaran, dikatakan bahwa kartu pembayaran bisa dibeli di mini market terdekat, namun kenyataannya masih banyak yang belum menyediakan pembuatan kartu pembayaran TEMAN Bus. Hal itu dapat menyulitkan masyarakat yang harus membeli kartu non tunai di bank. Sedangkan masih banyak masyarakat yang tidak mau beralih bertransaksi non tunai yang terkesan ribet. Banyak pula masyarakat yang belum memiliki smartphone yang mendukung. Apalagi pengguna transportasi umum yang lanjut usia.
4. Dari segi pelayanan sudah tergolong baik akan tetapi load factor masih rendah dan masih mengalami penurunan setiap tahunnya. Apabila load factor terus mengalami penurunan tanpa adanya perubahan yang baik. Akan mengakibatkan stopnya anggaran yang diberikan oleh Kementerian Perhubungan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Sistem *Buy The Service* Dalam Pelayanan Transportasi Umum”. Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi hasil riset penelitian sebelumnya tentang pelaksanaan sistem *Buy The Service* oleh Pemerintah Provinsi DIY yang memfokuskan pada Organisasi dan kelembagaan dari sistem *Buy The Service* , Pengawasan dan evaluasi, penganggaran baik dari penyusunan sampai pengalokasiannya (Gustraprasaja, 2011). Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM), hambatan yang menjadi kendala dalam proses pelayanan jasa transportasi (Sanny, 2015). Menganalisis kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi BRT Trans Musi di Kota Palembang berupa kualitas pelayanan (Herry & Faradila, 2018). Serta dapat menjadi alternatif perbaikan dalam memperbaiki sistem transportasi umum di kota Palembang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat ditarik berdasarkan latar belakang masalah di atas yaitu :

1. Bagaimana analisis Sistem *Buy The Service* (BTS) dalam pelayanan transportasi umum melalui TEMAN Bus Kota Palembang ?
2. Bagaimana faktor yang mempengaruhi Sistem *Buy The Service* (BTS) melalui TEMAN Bus Kota Palembang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui analisis Sistem *Buy The Service* (BTS) dalam pelayanan transportasi umum melalui TEMAN Bus Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Sistem *Buy The Service* (BTS) dalam pelayanan transportasi umum melalui TEMAN Bus Kota Palembang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritis sebagai berikut :

1. Manfaat praktis yang diharapkan yaitu dapat mengetahui penerapan dan keberhasilan sistem *Buy The Service* (BTS) dalam pelayanan transportasi umum melalui TEMAN Bus Kota Palembang.
2. Manfaat teoritis sebagai referensi bagi peneliti lain maupun pembaca dalam melakukan penelitian terkait Sistem *Buy The Service* (BTS) melalui TEMAN Bus Kota Palembang dan sebagai penambah pengetahuan bagi peneliti tersendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Peraturan perundang-undangan

- Andriansyah (2015). *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Jakarta Pusat: Universitas Prof.Dr.Mastopo Beragama.
- Jogiyanto, HM. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Miro, dan Fidel. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang - undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Vinensia, N. (2023). Dokumentasi Evaluasi Program Buy-the-service Teman Bus di Indonesia. *Institute for Transportation and Development Policy (ITDP) Indonesia*.

### Jurnal, Tesis, Skripsi

- Blima, O., Handika, S.W. (2017). Urgensi Pengendalian Kendaraan Bermotor di Indonesia. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil*, 2(1).  
[https://scholar.google.co.id/scholar?q=jurnal+urgensi+pengendalian+kendaraan+bermotor&hl=en&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholarart](https://scholar.google.co.id/scholar?q=jurnal+urgensi+pengendalian+kendaraan+bermotor&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholarart)
- Chalid, S., Sanny, A. (2015). Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) Trans Metro Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2), 32301.  
[https://scholar.google.co.id/scholar/hl=en&as\\_sdt=0%2C5&as\\_vis=1&q=pelaksanaan+pelayanan+publik+pada+sistem+angkutan+massal+trans+metro&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1679129954310&u=%23p%3DTYu\\_4tRybx8J](https://scholar.google.co.id/scholar/hl=en&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=pelaksanaan+pelayanan+publik+pada+sistem+angkutan+massal+trans+metro&btnG=#d=gs_qabs&t=1679129954310&u=%23p%3DTYu_4tRybx8J)
- Dipo, W.H., Wahyu, P. (2015). Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Umum di Surabaya. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 2(2), 177.  
[https://www.researchgate.net/publication/31\\_PENYELENGGARAAN\\_A\\_NGKUTAN\\_ORANG\\_DENGAN\\_KENDARAAN\\_UMUM\\_DI\\_SURABAYA](https://www.researchgate.net/publication/31_PENYELENGGARAAN_A_NGKUTAN_ORANG_DENGAN_KENDARAAN_UMUM_DI_SURABAYA)
- Downs, A. (1996). *New Visions for Metropolitan America*. Tesis. *Brooking Institution Press*.



- Gustraprasaja, G. J. (2011). Sistem *Buy the Service* Sebagai Upaya Reformasi Sistem Transportasi Angkutan Umum Kota di Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Gadjah Mada.
- Herry, W., Faradila, M. (2018). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi BRT Trans Musi Kota Palembang. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 16(2), 1-29.  
[https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&as\\_vis=1&q=analisis+kepuasan+konsumen+terhadap+jasa+transportasi+brt+trans+musi&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1679130484606&u=%23p%3D5MOp-0YNcrQJ](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=analisis+kepuasan+konsumen+terhadap+jasa+transportasi+brt+trans+musi&btnG=#d=gs_qabs&t=1679130484606&u=%23p%3D5MOp-0YNcrQJ)
- Rudy, S. (2004). Upaya Peningkatan Pelayanan Bus Kota RMB Ditinjau dari Segi Waktu Tempuhnya. *Tesis*. Dipresentasikan pada Seminar Nasional Rekayasa Perencanaan (29 Juli).  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=upaya+peningkatan+pelayanan+bus+kota+rmb&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=upaya+peningkatan+pelayanan+bus+kota+rmb&btnG=)
- Rosidawani, R., Permata, D.Y., dkk. (2022). Sosialisasi Pelayanan Teman Bus Sebagai Upaya Meningkatkan Minat Masyarakat Menggunakan Layanan Angkutan Umum di Kota Palembang. *Jurnal Pengabdian Community*, 4(1), 29-38.  
<http://ejournal.ft.unsri.ac.id/index.php/community>
- Sonya, S. (2015). Revitalisasi Angkutan Umum untuk Mengurangi Kemacetan Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 1(2), 309-330.  
[https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&as\\_vis=1&q=revitalisasi+angkutan+umum+untuk+mengurangi+kemacetan&btnG=dgs\\_qabs&t=1679129442602&u=%23p%3DnxO4riBrG78J](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=revitalisasi+angkutan+umum+untuk+mengurangi+kemacetan&btnG=dgs_qabs&t=1679129442602&u=%23p%3DnxO4riBrG78J)

## Internet

- [https://widue.raharja.info/index.php?title=Metode\\_Studi\\_Pustaka](https://widue.raharja.info/index.php?title=Metode_Studi_Pustaka)  
 (diakses tanggal 11 februari 2021 pukul 13.50 WIB)
- <http://ejhavidzh.blogspot.com/2015/03/definisi-hukum-pengangkutan.html?m=1>  
 (diakses tanggal 11 februari 2021 pukul 14.02 WIB)
- <https://m.liputan6.com/bisnis/read/39969program-buy-the-service-lebih-murah-ta-ta-angkutan-umum>  
 (diakses tanggal 11 februari 2021 pukul 14.40 WIB)
- <https://otomotif.kompas.com/read/2020/06/18/100200215/pentingnya-skema-buy-the-service-bagi-pengusaha-angkutan-umum>  
 (diakses tanggal 12 februari 2021 pukul 19.27 WIB)
- <https://www.google.com/amp/s/bus-truck.id/berita/layanan-bus-buy-the-service-s-o-lusi-hapus-kejar-setoran/10467/amp>

(diakses tanggal 12 februari 2021 pukul 19.40 WIB)

<https://www.google.com/amp/s/m.republika.co.id.amp/qk00i1383>

(diakses tanggal 12 februari 2021 pukul 20.15 WIB)

<https://www.palembang.go.id/new/berita/read/960>

(diakses tanggal 17 februari 2021 pukul 15.35 WIB)

<https://hubdat.dephub.go.id/berita/3010-program-buy-t1-service-segera-hadir-di-banyumas>

(diakses tanggal 20 februari 2021 pukul 16.00 WIB)

<https://dephub.go.id/post/read/teman-bus-siap-layani-masyarakat-Perkotaan-di-5-kota>

(diakses tanggal 23 Maret 2021 pukul 12.20 WIB)

<https://tekno.tempo.co/read/1384613/aplikasi-teman-bus-layanan-Transportasi-baru-dari-kementrian-perhubungan/full?view=ok>

(diakses tanggal 3 Juni 2021 pukul 13.40 WIB)

<https://m.merdeka.com/uang/pencemaran-udara-karena-kendaraan-bermotor-sebabkan-kerugian-rp385-triliun.html>

(diakses tanggal 3 juni 2021 pukul 19.45 WIB)

<https://tekno.tempo.co/read/1384613/aplikasi-teman-bus-layanan-transportasi-baru-dari-kementerian-perhubungan-full?view=ok>

(diakses tanggal 3 juni 2021 pukul 20.04 WIB)

<https://www.kumpulanpengertian/2016/02/pengertian-analisis-sistem-menurut-para.html?m=1>

(diakses tanggal 15 juni 2021 pukul 18.48 WIB)

<https://palembangkota.bps.go.id/publication/2018/08/16/b3fad0b55076a742da4af61b/kota-palembang-dalam-angka-2018.html>

(diakses tanggal 20 juni 2021 pukul 12.54 WIB)

<https://temanbus.com/>

(diakses tanggal 13 Oktober 2022 pukul 13.50 WIB)