

Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan dan fasilitas transportasi bus Si Tayo (studi kasus: koridor 1 Poris Plawad – Jatake)

Aldiansyah^{a*}, Reni Karno Kinasih^a

^a Universitas Mercu Buana, Indonesia

Corresponding Author:

Email:

reni.karno@mercubuana.ac.id

Keywords:

Bus Si Tayo, CSI, IPA, Servqual

Received :

Revised :

Accepted :

Abstract: *Based on previous studies and preliminary surveys of the Si Tayo Bus Corridor 1, it is known that several service aspects are still not in line with user expectations. Therefore, it is necessary to conduct an assessment to identify which performance indicators should be prioritized for improvement and to evaluate the current level of user satisfaction. This research employs the Importance-Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and SERVQUAL methods. In addition, a verification of the existing conditions in the field was also conducted. The data were collected using a Google Form questionnaire consisting of 15 service indicators categorized into the five SERVQUAL dimensions. A total of 100 valid responses were obtained and subsequently analyzed using the three methods. The results of the study indicate that there are two service indicators requiring immediate improvement, namely "bus arrivals and departures according to schedule" and "responsiveness of staff to passenger complaints." Furthermore, it was found that the current user satisfaction level is 80.14%, which falls into the "satisfied" category. Field observations also confirmed that there are still two service indicators not meeting the expected standards, namely "bus arrivals and departures according to schedule" and the availability of real-time service information accessible to users.*

Copyright © 2026 POTENSI-UNDIP

1. PENDAHULUAN

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi memiliki peran penting dalam kehidupan manusia, baik sebagai fasilitator interaksi antarindividu maupun sebagai sarana untuk memudahkan pengiriman barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya (Diana et al., 2021). Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya jumlah penduduk, kebutuhan akan sistem transportasi yang efisien dan nyaman semakin meningkat.

Salah satu bentuk transportasi publik yang banyak dikembangkan di berbagai kota di Indonesia adalah Bus Rapid Transit (BRT). Sistem BRT dipandang sebagai solusi yang relatif murah dibandingkan transportasi berbasis rel, serta fleksibel dalam melayani rute perkotaan dengan jarak menengah hingga jauh (Rahmawati & Nugroho, 2021). Pemerintah Kota Tangerang menghadirkan layanan BRT Tangerang untuk mendukung kebutuhan mobilitas masyarakat, sekaligus sebagai upaya mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi.

Namun demikian, dalam operasionalnya masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperhatikan. Koridor 1 (Jatake–Plawad) sebagai jalur utama BRT Tangerang menghadapi sejumlah masalah pelayanan. Beberapa permasalahan yang kerap ditemui berdasarkan tulisan dari Putra dan Rachmawati (2020) antara lain keterlambatan kedatangan bus, keterbatasan jumlah armada yang beroperasi dibandingkan dengan jumlah penumpang, serta kondisi fasilitas halte yang dinilai kurang nyaman. Permasalahan tersebut menimbulkan keluhan dari pengguna dan berpengaruh terhadap kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan (Putra & Rachmawati, 2020).

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara harapan pengguna dengan kualitas layanan yang mereka rasakan. Harapan masyarakat terhadap transportasi publik umumnya cukup

tinggi, sehingga ketika kinerja layanan tidak sepenuhnya memenuhi ekspektasi, maka muncul ketidakpuasan. Jika kondisi ini tidak segera diatasi, dikhawatirkan minat masyarakat terhadap penggunaan transportasi publik akan terus menurun dan beralih kembali ke kendaraan pribadi, yang pada akhirnya dapat memperburuk kemacetan serta dampak lingkungan di wilayah Tangerang.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu penelitian yang mampu mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan BRT Tangerang, khususnya pada Koridor 1 (Jatake-Plawad). Penelitian ini menggunakan pendekatan *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Service Quality SERVQUAL* digunakan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna (Parasuraman et al., 1988), IPA digunakan untuk menentukan indikator pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, sedangkan CSI memberikan gambaran tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh (Lupiyoadi, 2014).

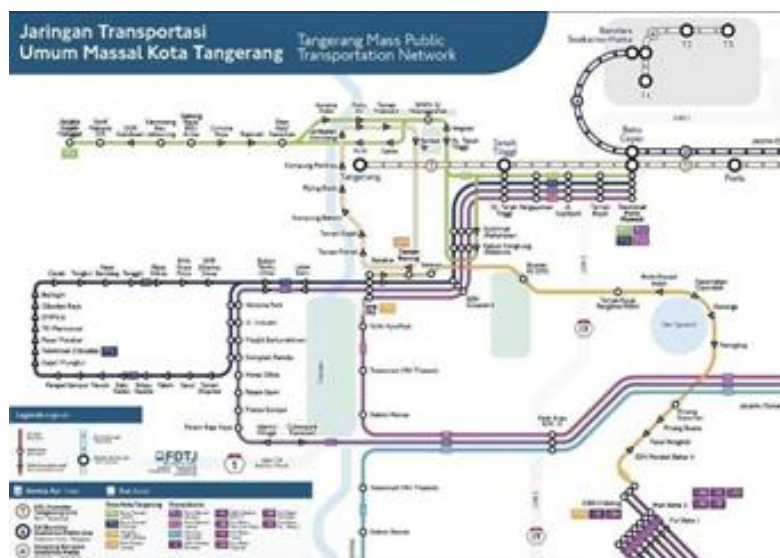
Melalui kombinasi ketiga metode tersebut diharapkan diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan BRT Tangerang Koridor 1, sekaligus rekomendasi perbaikan yang tepat. Dengan adanya penelitian ini, pihak penyelenggara diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan sehingga mampu memenuhi ekspektasi pengguna, menarik lebih banyak masyarakat untuk menggunakan transportasi publik, serta mendukung terciptanya sistem transportasi perkotaan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. Penelitian ini menjadi penting untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh Bus Si Tayo, terutama pada rute Koridor 1 (Poris Plawad – Jatake).

2. DATA DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan dan fasilitas transportasi Bus Si Tayo. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menganalisis atribut – atribut layanan yang dinilai oleh pengguna. Penelitian dilakukan pada rute koridor 1 Bus Si Tayo, yaitu Poris Plawad – Jatake, Kota Tangerang. Pengumpulan data dilakukan pada tiga hari yang berbeda, yaitu Senin, Rabu dan Sabtu, dan dilakukan dalam tiga waktu berbeda :

- a) Pagi hari : pukul 07.00 – 09.00 WIB
- b) Siang hari : pukul 11.00 – 13.00 WIB
- c) Sore hari : pukul 16.00 – 18.00 WIB

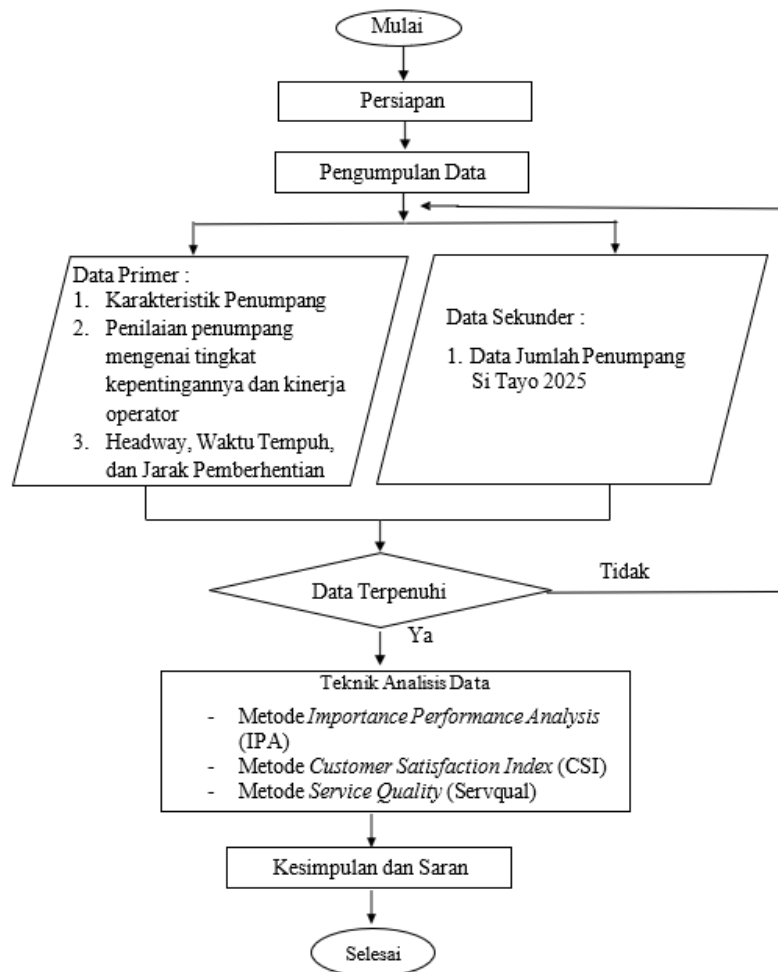
Tujuan pemelihan waktu ini adalah untuk mendapatkan persepsi dari pengguna jada pada jam sibuk dan jam normal agar data yang dikumpulkan mewakili kondisi aktual di lapangan. Gambar 1 menunjukkan rute koridor 1 Bus Si Tayo, yaitu Poris Plawad – Jatake.



Gambar 1. Lokasi Rute Angkutan Perkotaan Bus Tayo Koridor 1 (Google, 2025)

Gambar 2 menunjukkan diagram alir penelitian yang dibuat agar penelitian terstruktur dan tidak terjadi perulangan yang tidak perlu. Pada diagram alir terlihat langkah-langkah yang ditempuh adalah tahap

persiapan pengumpulan data, setelah data lengkap, kemudian diolah dengan metode IPA, CSI dan Servqual, untuk selanjutnya ditarik kesimpulan dan saran.



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik – teknik ini dipilih untuk memperoleh informasi yang akurat dan komprehensif mengenai persepsi pengguna Bus Si Tayo terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesesuaian antara kepuasan yang dirasakan oleh pengguna Bus Si Tayo dengan fasilitas dan pelayanan yang mereka harapkan. Tingkat kepuasan tersebut diukur berdasarkan ketersediaan berbagai fasilitas yang ada di dalam Bus Si Tayo serta kualitas pelayanan yang diberikan selama pengguna berada di dalam bus. Untuk mengetahui sejauh mana *performance* (kinerja) pelayanan dan fasilitas Bus Si Tayo memenuhi *importance* (tingkat kepentingan/harapan) pengguna, penelitian ini dilakukan menggunakan metode survei wawancara. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner yang disusun secara sistematis guna memperoleh informasi yang relevan dan akurat dari para responden.

1) Metode IPA

a) Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan dengan membandingkan skor Kinerja operator (X) terhadap skor Kepentingan pengguna (Y) untuk masing-masing atribut pelayanan. Perbandingan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diterima pengguna telah sesuai dengan harapan mereka. Hasil analisis ini selanjutnya akan digunakan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan terhadap atribut-atribut yang dinilai penting, tetapi belum memenuhi ekspektasi pengguna. Tingkat kesesuaian dihitung dengan cara yang dicontohkan berikut ini:

Sebagai contoh, pada atribut nomor 1, nilai kinerja (X) sebesar 407 dan nilai kepentingan (Y) sebesar 414 maka tingkat kesesuaian atribut tersebut dapat dihitung sebagai berikut:
Atribut No 1. Bus terlihat bersih dan terawat. Tabel 1 adalah rekapitulasi tingkat kesesuaian dengan metode Importance Performan Analysis (IPA).

$$\begin{aligned} Tki &= \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \\ &= \frac{407}{414} \times 100 \% \\ &= 98,3\% \end{aligned}$$

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Kuesioner Kualitas Pelayanan

No	Atribut Pelayanan	Total Skor		Tingkat Kesesuaian (%)
		Kinerja (X)	Keperluan (Y)	
<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)				
1	Bus terlihat bersih dan terawat	407	414	98,3
2	Halte/tempat tunggu terlihat rapi dan bersih	424	448	100
3	Petugas memakai seragam dan terlihat profesional	419	438	95
<i>Reliability</i> (Keandalan)				
4	Bus datang dan berangkat sesuai jadwal	282	410	68,78
5	Rute dan tujuan bus sesuai informasi	421	436	96,55
6	Bus tidak sering mogok atau rusak di perjalanan	424	422	100
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)				
7	Petugas tanggap dengan keluhan penumpang	281	400	70,25
8	Petugas membantu penumpang yang kesulitan	419	432	97
<i>Assurance</i> (kepastian)				
9	Merasa aman saat di dalam bus	406	441	92
10	Petugas bus sopan dan dapat dipercaya	430	441	97,5
11	Adanya informasi layanan secara real-time yang bisa dipantau oleh pengguna	427	404	94,61
12	Informasi layanan mudah dipahami oleh penumpang	430	427	99,3
<i>Empathy</i> (Empati)				
13	Petugas memperhatikan kebutuhan penumpang	428	410	95,79
14	Pelayanan khusus disediakan bagi lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas	441	423	96
15	Waktu operasional sesuai dengan kebutuhan masyarakat	438	413	94,3
Rata-rata Tingkat Kesesuaian				93,03

b) Analisis Diagram Kartesius

Selanjutnya, diperlukan perhitungan untuk memperoleh nilai rata-rata dari setiap atribut Kinerja (X) dan Kepentingan (Y). Nilai-nilai ini digunakan sebagai Langkah awal untuk menentukan titik perpotongan (*cut-off point*) yang berfungsi sebagai garis pembagi dalam diagram Kartesius. Adapun perhitungan rata-rata kepentingan dan kinerja dilakukan sebagai berikut, sekali lagi atribut no.1 sebagai contoh hitung. Tabel 2 menyajikan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk masing-masing atribut pelayanan.

Rata - rata Kepentingan (X)

$$\begin{aligned} (X) &= \frac{\text{Total skor } X_i}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{407}{100} \\ &= 4,07 \end{aligned}$$

Rata - rata Kinerja (Y)

$$(Y) = \frac{\text{Total skor } Y_i}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{414}{100} = 4,14$$

Tabel 2. Nilai Rata – Rata Atribut Kuesioner

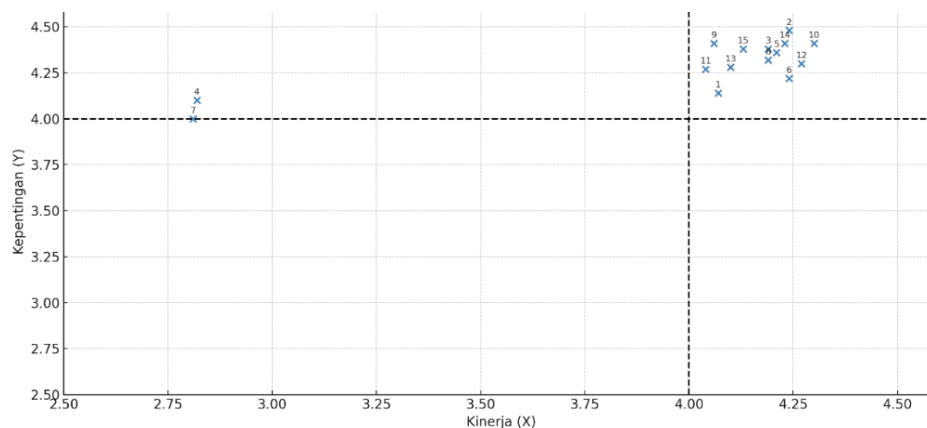
No	Atribut	Rata – Rata Tingkat Kinerja (X)	Rata – Rata Tingkat Kepentingan (Y)
1	Bus terlihat bersih dan terawat	4,07	4,14
2	Halte/tempat tunggu terlihat rapih dan bersih	4,24	4,48
3	Petugas memakai seragam dan terlihat profesional	4,19	4,38
4	Bus datang dan berangkat sesuai jadwal	2,82	4,1
5	Rute dan tujuan bus sesuai informasi	4,21	4,36
6	Bus tidak sering mogok atau rusak di perjalanan	4,24	4,22
7	Petugas tanggap dengan keluhan penumpang	2,81	4
8	Petugas membantu penumpang yang kesulitan	4,19	4,32
9	Merasa aman saat didalam bus	4,06	4,41
10	Pertugas bus sopan dan dapat dipercaya	4,3	4,41
11	Adanya informasi layanan secara real-time yang bisa dipantau oleh pengguna	4,04	4,27
12	Informasi layanan mudah dipahami oleh penumpang	4,27	4,3
13	Petugas memperhatikan kebutuhan penumpang	4,1	4,28
14	Pelayanan khusus disediakan bagi lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas	4,23	4,41
15	Waktu operasional sesuai dengan kebutuhan masyarakat	4,13	4,38
Total		59,9	60,36

Nilai rata-rata total dari masing-masing variabel digunakan untuk menentukan titik perpotongan garis X dan Y dalam diagram Kartesius, yang berfungsi sebagai acuan untuk mengelompokkan atribut ke dalam empat kuadran. Perhitungan titik perpotongan tersebut dilakukan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X}{K} = \frac{59,9}{15} = 3,99 \approx 4,0$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y}{K} = \frac{60,36}{15} = 4,02 \approx 4,0$$

Setelah titik-titik potong untuk pembagi kuadran diketahui, langkah selanjutnya adalah menempatkan setiap atribut pada diagram kartesius, seperti pada Gambar 3.

**Gambar 3.** Hasil Pengolahan Data SPSS, 2025

c) Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Atribut dalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna, namun kinerjanya masih rendah, sehingga perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan segera. Adapun Tabel 3 merupakan atribut kuadran I

Tabel 3. Atribut Kuadran I, Prioritas Utama

Kuadran I (Fokus Perbaikan)	
No	Atribut
1	Bus datang dan berangkat sesuai jadwal
2	Petugas tanggap dengan keluhan penumpang

d) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut ini penting bagi pengguna dan telah dilaksanakan dengan baik. Upaya perlu dilakukan untuk mempertahankan kualitas layanan pada atribut ini. Tabel 4 adalah atribut - atribut atau pernyataan yang berada pada Kuadran II.

Tabel 4. Atribut Kuadran II, Pertahankan Prestasi

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	
No	Atribut
1	Bus terlihat bersih dan terawat
2	Halte/tempat tunggu terlihat rapih dan bersih
3	Petugas memakai seragam dan terlihat profesional
5	Rute dan tujuan bus sesuai informasi
6	Bus tidak sering mogok atau rusak di perjalanan
8	Petugas membantu penumpang yang kesulitan
9	Merasa aman saat didalam bus
10	Merasa aman saat didalam bus
11	Adanya informasi layanan secara <i>real-time</i> yang bisa dipantau oleh pengguna
12	Informasi layanan mudah dipahami oleh penumpang
13	Petugas memperhatikan kebutuhan penumpang
14	Pelayanan khusus disediakan bagi lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas
15	Waktu operasional sesuai dengan kebutuhan masyarakat

e) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya juga rendah, sehingga peningkatannya tidak menjadi prioritas mendesak. Pada penelitian ini, tidak ada atribut yang jelas masuk kuadran III.

f) Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut yang berada di kuadran ini adalah atribut yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi namun memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Atribut yang berada di kuadran ini dapat dilakukan efisiensi apabila ditemukan terdapat kinerja yang sia - sia yang seharusnya tidak perlu dilakukan. Tidak ada atribut dalam Kuadran IV ini.

2. Metode CSI

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja suatu Perusahaan atau lembaga. Dalam konteks ini, CSI digunakan untuk mengevaluasi kepuasan penumpang terhadap pelayanan Bus Tayo Koridor 1.

Perhitungan CSI didasarkan pada dua komponen utama:

Mean Satisfaction Score (MSS) atau rata-rata skor kinerja (X)

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor kepentingan (Y)

Nilai MSS dan MIS dihitung dari hasil kuesioner terhadap masing-masing atribut pelayanan.

Berikut ini disajikan Tabel 5 yang memuat nilai rata-rata MSS (X) dan MIS (Y) untuk masing-masing atribut.

Tabel 5. Nilai Rata – Rata MSS (X) dan MIS (Y)

	<i>Mean Satisfaction Score (X)</i>		<i>Mean Importance Score (Y)</i>
X1	4,07	Y1	4,14
X2	4,24	Y2	4,48
X3	4,19	Y3	4,38
X4	2,82	Y4	4,1
X5	4,21	Y5	4,36
X6	4,24	Y6	4,22
X7	2,81	Y7	4
X8	4,19	Y8	4,32
X9	4,06	Y9	4,41
X10	4,3	Y10	4,41
X11	4,04	Y11	4,27
X12	4,27	Y12	4,3
X13	4,1	Y13	4,28
X14	4,23	Y14	4,41
X15	4,13	Y15	4,38
Jumlah	59,9	Jumlah	60,36

Selanjutnya, untuk memperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), dilakukan perhitungan *Weight Factor* (WF), *Weight Score* (WS) = WF × MSS_i, *Weight Total* (WT), dan terakhir CSI, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Weight Factor (WF)} &= \frac{MIS_i}{\sum MIS} \times 100 \\ &= \frac{4,14}{60,36} \times 100 \\ &= 6,86 \end{aligned}$$

Contoh perhitungan mencari nilai *Weight Score* (WS) atribut No. 1

$$\begin{aligned} \text{Weight Score (WS)} &= \text{WF} \times \text{MSS} \\ &= 6,86 \times 4,07 \\ &= 27,92 \end{aligned}$$

Perhitungan ini dilakukan untuk seluruh atribut, dan hasil akhirnya digunakan untuk memperoleh nilai CSI secara keseluruhan, yang menggambarkan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Tayo Koridor 1.

Tabel 6. Rekapitulasi Nilai Wf, Ws, WT dan CSI

No Atribut	<i>Weight Factor (WF)</i>	<i>Weight Score (WS)</i>
1	6,86	27,92
2	7,42	31,46
3	7,26	30,42
4	6,79	19,15
5	7,22	30,40
6	6,99	29,64
7	6,63	18,63
8	7,16	30,00
9	7,31	29,68

10	7,31	31,43
11	7,07	28,56
12	7,12	30,40
13	7,10	29,11
14	7,31	30,92
15	7,26	29,98
Weight Total (WT)		400,7
Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) =		
$(WT/n) \times 100\% = 400,7/5 \times 100\% = 80,14\%$		

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai CSI sebesar 80,14% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bus Tayo Koridor 1 berada pada rentang 66% – 80,99%, yang termasuk dalam kategori “Puas”.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum, pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama pada atribut-atribut dengan skor kinerja rendah, agar pelayanan dapat mencapai kategori “Sangat Puas” (CSI \geq 81%).

1. Metode SERVQUAL

Setelah dilakukan analisis IPA dan CSI, selanjutnya dilakukan pengukuran kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi (kinerja) pengguna terhadap kualitas pelayanan Bus Tayo Koridor 1 Kota Tangerang. Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Analisis SERVQUAL dilakukan dengan membandingkan antara nilai rata-rata persepsi pengguna (X) dan nilai rata-rata harapan pengguna (Y) pada setiap atribut pelayanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden, masing-masing menilai 15 atribut pelayanan berdasarkan skala Likert 1–5.

a) Penghitungan Nilai Kinerja (Persepsi)

Nilai persepsi diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan.

Contoh perhitungan untuk atribut X1 adalah sebagai berikut:

$$\sum Xi = (\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum CS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)$$

$$\sum Xi = (35 \times 5) + (49 \times 4) + (7 \times 3) + (6 \times 2) + (3 \times 1)$$

$$\sum Xi = 407$$

$$\bar{Xi} = \frac{407}{100}$$

$$\bar{Xi} = 4,07$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh rata-rata tingkat kinerja untuk atribut pertama sebesar 4,07. Prosedur serupa dilakukan untuk seluruh 15 atribut. Rekapitulasi hasil tingkat kinerja dari masing-masing atribut ditampilkan dalam Tabel 7.

Tabel 7. Bobot Variabel Kinerja Menurut Responden

Pernyataan Atribut	Tingkat Kinerja (X)					Jumlah	Bobot	Rata - Rata Nilai Kepentingan
	STS	TS	N	S	SS			
X1	3	6	7	49	35	100	407	4.07
X2	0	0	2	72	26	100	424	4.24
X3	0	3	6	60	31	100	419	4.19
X4	26	24	9	24	17	100	282	2.82
X5	1	3	4	58	34	100	421	4.21
X6	1	2	7	52	38	100	424	4.24
X7	21	33	6	24	16	100	281	2.81
X8	0	4	8	53	35	100	419	4.19
X9	1	6	5	62	26	100	406	4.06

Pernyataan Atribut	Tingkat Kinerja (X)					Jumlah	Bobot	Rata - Rata Nilai Kepentingan
	STS	TS	N	S	SS			
X10	0	0	3	64	33	100	430	4.30
X11	2	8	4	56	30	100	404	4.04
X12	1	2	5	53	39	100	427	4.27
X13	0	6	7	58	29	100	410	4.10
X14	0	2	3	65	30	100	423	4.23
X15	1	4	4	63	28	100	413	4.13

b) Penghitungan Nilai Harapan (Kepentingan)

Nilai harapan menunjukkan tingkat kepentingan atau ekspektasi pengguna terhadap pelayanan yang ideal. Contoh perhitungan untuk atribut Y1:

$$\sum yi = (\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum CS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)$$

$$\sum yi = (28 \times 5) + (63 \times 4) + (4 \times 3) + (5 \times 2) + (0 \times 1)$$

$$\sum yi = 414$$

$$\bar{y}_i = \frac{414}{100}$$

$$\bar{y}_i = 4,14$$

Nilai rata-rata harapan untuk seluruh atribut ditampilkan pada Tabel 8.

Tabel 8. Bobot Variabel Kepentingan Menurut Responden

Pernyataan Atribut	Tingkat Kepentingan (Y)					Jumlah	Bobot	Rata - Rata Nilai Kepentingan
	STS	TS	N	S	SS			
Y1	0	5	4	63	28	100	414	4.14
Y2	0	0	2	48	50	100	448	4.48
Y3	0	0	4	54	42	100	438	4.38
Y4	0	12	9	36	43	100	410	4.10
Y5	0	1	6	49	44	100	436	4.36
Y6	0	2	7	58	33	100	422	4.22
Y7	1	11	15	33	40	100	400	4.00
Y8	0	1	7	51	41	100	432	4.32
Y9	0	1	9	38	52	100	441	4.41
Y10	0	0	4	51	45	100	441	4.41
Y11	0	4	8	45	43	100	427	4.27
Y12	0	0	8	54	38	100	430	4.30
Y13	0	4	7	46	43	100	428	4.28
Y14	0	0	5	49	46	100	441	4.41
Y15	0	1	8	43	48	100	438	4.38

c) Penghitungan GAP (Kesenjangan Pelayanan)

Nilai gap (SQ) menunjukkan selisih antara nilai kinerja (X) dan harapan (Y). Gap dihitung dengan rumus 2.13

Contoh penghitungan gap untuk atribut pertama:

$$SQ_i = \bar{X}_i - \bar{y}_i$$

$$SQ_i = \text{Nilai gap atribut ke-i}$$

$$\bar{X}_i = 4,07$$

$$\bar{y}_i = 4,14$$

$$SQ_i = 4,07 - 4,14$$

$$= -0,07$$

Hasil lengkap penghitungan gap untuk seluruh atribut dapat dilihat pada Tabel 9. Gap bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan lebih tinggi dibanding nilai persepsi, yang berarti kualitas layanan pada atribut tersebut (belum memenuhi harapan).

Tabel 9. Nilai Rata - Rata GAP Terhadap Kualitas Pelayanan

Atribut Pelayanan	Kinerja Pelayanan (X)		Kepentingan Pelayanan (Y)		Nilai GAP
	Bobot Kinerja	Rata - Rata Kinerja	Bobot Kepentingan	Rata - Rata Kepentingan	
1	407	4.07	414	4.14	-0.07
2	424	4.24	448	4.48	-0.24
3	419	4.19	438	4.38	-0.19
4	282	2.82	410	4.10	-1.28
5	421	4.21	436	4.36	-0.15
6	424	4.24	422	4.22	0.02
7	281	2.81	400	4.00	-1.19
8	419	4.19	432	4.32	-0.13
9	406	4.06	441	4.41	-0.35
10	430	4.30	441	4.41	-0.11
11	404	4.04	427	4.27	-0.23
12	427	4.27	430	4.30	-0.03
13	410	4.1	428	4.28	-0.18
14	423	4.23	441	4.41	-0.18
15	413	4.13	438	4.38	-0.25
Jumlah		59.9		64.46	

Penghitungan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Servqual Gap. Perhitungan rata - rata jawaban antara harapan/kepentingan pengguna mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan lima dimensi *Service Quality* yang terdiri dari : *Tangibles* (Bukti Fisik). *Reliability* (Keandalan). *Assurance* (Jaminan). *Empathy* (Empati) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Perhitungan rata - rata jawaban responden per dimensi nilai Servqual Gap untuk kinerja (X) dan (Y) dihitung sebagai berikut:

- a. Nilai Kinerja (Persepsi)

$$XD_1 = \frac{4.07 + 4.24 + 4.19}{3}$$

$$XD_1 = 4.17$$

- b. Nilai Kepentingan (Harapan)

$$YD_1 = \frac{4.14 + 4.48 + 4.38}{3}$$

$$YD_1 = 4.33$$

- c. Nilai Gap

$$GAP_1 = XD_1 - YD_1 = 4.17 - 4.33 = -0.16$$

- d. Indeks Kualitas Pelayanan

$$Q1 = 4.17 / 4.33 = 0.96$$

Tabel 10. Rekapitulasi dari perhitungan poin a sampai dengan d untuk setiap dimensi pelayanan

Dimensi Pelayanan	Atribut Pelayanan	Jumlah Rata - Rata kinerja	Jumlah Rata - rata kepentingan	Nilai Kinerja Pelayanan (X)	Nilai Kepentingan Pelayanan (Y)	Nilai GAP	Kualitas Pelayanan (Q)
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	7 - 8	7.00	8.32	3.50	4.16	-	0.84
<i>Reliability</i> (Keandalan)	1 - 3	12.5	13.00	4.17	4.33	-	0.96
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	13 - 15	12.46	13.07	4.15	4.36	-	0.95
<i>Assurance</i> (Jaminan)	4 - 6	11.27	12.68	3.76	4.23	-	0.89

Dimensi Pelayanan	Atribut Pelayanan	Jumlah Rata - Rata kinerja	Jumlah Rata - rata kepentingan	Nilai Kinerja Pelayanan (X)	Nilai Kepentingan Pelayanan (Y)	Nilai GAP	Kualitas Pelayanan (Q)
<i>Empathy</i> (Empati)	9 - 12	16.67	17.39	4.17	4.35	-0.18	0.96

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.21. diketahui bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif. yang menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Dimensi dengan kesenjangan terbesar adalah *tangibles* (bukti fisik) dengan gap sebesar -0.66 yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam aspek fisik layanan seperti fasilitas bus, kebersihan, dan kenyamanan.

Sebaliknya dimensi dengan kesenjangan terkecil adalah *reliability* (keandalan) dengan nilai gap sebesar -0.16, yang menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan seperti ketepatan waktu dan keakuratan informasi relatif paling mendekati harapan pengguna.

Meski seluruh nilai indeks kualitas (Q) masih berada di bawah angka 1, nilainya mendekati 1, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan secara umum sudah berada pada tingkat yang cukup memadai. Namun, untuk mencapai layanan yang optimal dan berorientasi pada kepuasan pelanggan perlu dilakukan peningkatan kualitas secara berkelanjutan terutama pada dimensi yang memiliki gap terbesar.

Hasil Analisis dengan Menggunakan 3 (tiga) metode. penelitian ini menemukan bahwa ke tiga metode yang digunakan. yakni IPA, CSI dan Servqual diketahui menghasilkan luaran yang sesuai (sinkron), bahwa menurut IPA ada 2 indikator yang harus segera diperbaiki, yakni indikator nomor 4 (Bus datang dan berangkat sesuai dengan jadwal) dan nomor 7 (Petugas tanggap dengan keluhan penumpang) sementara itu hasil dari metode CSI dengan persentase kepuasan sebesar 80.14% diketahui bahwa *Weight Factor* (WF) indikator no 2 dan 4 mempunyai nilai WF terendah yakni sebesar 6.79 dan 6.63. dan hasil dari Servqual memperkuat temuan dari ke dua metode sebelumnya. Servqual menemukan bahwa ke dua indikator ini mempunyai nilai gap tertinggi yakni -1.28 dan -1.19. Namun, ketiga metode ini adalah hasil penilaian pengguna atau masyarakat, sehingga perlu dilakukan penilaian dari seorang pengamat transportasi untuk menilai kondisi di lapangan.

Hasil dari pengamatan (*expert judgement*) menemukan bahwa indikator nomor 4 (Bus datang dan berangkat sesuai Jadwal) memang belum sesuai, karena pada saat pemeriksaan ada Bus yang datang dan berangkat tidak sesuai jadwal. Namun, berdasarkan pengamatan di lapangan, indikator nomor 7 (Petugas tanggap dengan keluhan penumpang), terlihat sudah sesuai. Pengamat mengambil kesimpulan indikator nomor 7 sudah sesuai, karena pada saat survey, petugas dengan sigap membantu penumpang disabilitas untuk naik ke dalam bus dan selalu membantu mencarikan tempat duduk bagi penumpang prioritas. Pengamatan dilakukan terhadap 5 bus, dan semua petugas di bus yang lain pun mempunyai karakter yang sama.

Justru indikator lain yang diketahui tidak sesuai saat pemeriksaan di lapangan adalah indikator nomor 11 yakni adanya informasi layanan secara *real-time* yang bisa dipantau oleh pengguna. Penumpang belum bisa mendapat informasi secara real time bus yang ditunggu untuk ditumpangi sudah sampai di mana, atau berapa lama lagi tiba di halte tempat mereka menunggu. Hal ini membuat dimensi kepastian menjadi tidak terpenuhi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Faktor pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki pada Bus Si Tayo Koridor 1 (Poris Plawad – Jatake) adalah atribut-atribut yang ini. tergolong dalam Kuadran I (Prioritas Utama) berdasarkan analisis metode IPA. Atribut tersebut adalah:
 - a) Bus datang dan berangkat sesuai dengan jadwal
 - b) Petugas tanggap dengan keluhan penumpang

Kedua atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerjanya masih rendah, sehingga perlu menjadi fokus utama dalam strategi perbaikan pelayanan.

- 2) Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan Bus Si Tayo Koridor 1 tergolong dalam kategori “puas” berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang memperoleh skor sebesar 80.14%. Skor ini berada dalam rentang 66%–80.99% yang menunjukkan bahwa secara umum penumpang merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan.
- 3) 13 indikator pelayanan dari total 15 indikator terperiksa dari Bus Si Tayo Koridor 1 telah sesuai dengan 5 dimensi Servqual. Dua indikator yang belum sesuai adalah. Bus datang dan berangkat sesuai jadwal dan Informasi layanan mudah dipahami oleh penumpang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh responden serta pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, masukan, dan kontribusi dalam proses penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- R Algifari. (2019). Mengukur Kualitas Pelayanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano (Edisi Revi). BPFE-YOGYAKARTA.
- Arifin. A.. & Widyarningsih. N. (2021). Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Microtrans Jak Lingko (Puri Kembangan - Kalideres). *Jurnal Sosial Teknologi*. 1(5). 410–418. <https://doi.org/10.59188/journalsostech.v1i5.55>
- Amsal. (2018). Kebijakan Pengembangan Transportasi Perkotaan. INDOCAMP.
- Ariga. W.. & Bastian. E. (2020). Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum PO Karya Abadi R Batusangkar-Bukittinggi. *Rang Teknik Journal*. 3(2). 155–161.
- Aprilianti. M. A. (2024, April 23). *Bus Tayo Kota Tangerang bakal terintegrasi dalam 5 tahun*. IDN Times Banten. <https://banten.idntimes.com/news/banten/maya-aulia-aprilianti-1/bus-tayo-kota-tangerang-bakal-terintegrasi-dalam-5-tahun>
- Diana. A.. Nuryani. & Waskito. (2021). Peranan Trans Jateng Kendala Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Kabupaten Kendal. *Indonesia Journal of Geography Education*. 2(1). 19–28.
- Firdaus. R.. Wahyuni. A.. & Tistogondo. J. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit. Surabaya. *Jurnal Media Informasi Teknik Sipil UNIJA*. 9(1). 47–56.
- Lim. A. L. (2019). Analisis Kinerja Angkutan Umum Oplet di Pontianak. *MABIS-Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Widya Dharma Pontianak*. 10(2). 75.
- Nagy. S.. & Csiszár. C. (2020). The quality of smart mobility: A systematic review. In *Scientific Journal of Silesian University of Technology. Series Transport* (Vol. 109). <https://doi.org/10.20858/sjsuts.t.2020.109.11>
- Nur. N. K.. Rangan. P. R.. & Mahyuddin. (2021). Sistem Transportasi. In *Gastronomía ecuatoriana y turismo local*. (Vol. 1. Issue 69).
- Pemerintah Kota Tangerang. (2024, Januari 8). *Bus Tayo. angkutan kartun yang jadi kenyataan di Kota Tangerang*. Tangerangkota.go.id. <https://tangerangkota.go.id/berita/detail/33625/bus-tayo-angkutan-kartun-yang-jadi-kenyataan-di-kota-tangerang>
- Pemerintah Kota Tangerang. (2024, Juli 8). *Bus Tayo kian diminati masyarakat Kota Tangerang. layani 474.301 penumpang di semester 1 2024*. Tangerangkota.go.id. <https://www.tangerangkota.go.id/berita/detail/44209/bus-tayo-kian-diminati-masyarakat-kota-tangerang-layani-474-301-penumpang-di-semester-1-2024>