

Prioritas Pengembangan Layanan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 Berdasarkan Perspektif Operator dan Pengguna

Article History:

Received
5 Maret 2026
Revised
19 Juli 2026
Accepted
20 Juli 2026

ACHMAD FAUZAN ISCAHYONO^{1*},
SYAKIRAH NUR HUSNA RAMDHANI²

^{1,2}Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi
Nasional Bandung, Indonesia

*Corresponding email: fauzanchahyo@gmail.com

ABSTRAK

Penurunan jumlah penumpang BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 mengindikasikan perlunya evaluasi kinerja layanan. Penelitian ini bertujuan merumuskan arahan prioritas pengembangan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 berdasarkan perspektif operator dan pengguna. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui observasi lapangan serta penyebaran kuesioner berbasis SERVQUAL. Analisis kinerja operator mengacu pada Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur, sedangkan persepsi pengguna dianalisis menggunakan tingkat kesesuaian, analisis gap, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance-Performance Analysis (IPA), dan Potential Gain Customer Value (PGCV). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kinerja operasional berada pada kategori sedang dan masih memerlukan optimalisasi pada atribut tertentu. Dari sisi pengguna, tingkat kepuasan pengguna tergolong baik, namun masih terdapat kesenjangan antara kinerja dan kepentingan. Atribut yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yaitu kebersihan halte, kondisi ketersediaan halte sebagai ruang tunggu, serta kemudahan dan kejelasan informasi jadwal dan rute.

Kata kunci: bus, Importance Performance Analysis, prioritas, SERVQUAL

ABSTRACT

Penurunan jumlah penumpang BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 mengindikasikan perlunya evaluasi kinerja layanan. Penelitian ini bertujuan merumuskan arahan prioritas pengembangan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 berdasarkan perspektif operator dan pengguna. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui observasi lapangan serta penyebaran kuesioner berbasis SERVQUAL. Analisis kinerja operator mengacu pada Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur, sedangkan persepsi pengguna dianalisis menggunakan tingkat kesesuaian, analisis gap, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance-Performance Analysis (IPA), dan Potential Gain Customer Value (PGCV). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kinerja operasional berada pada kategori sedang dan masih memerlukan optimalisasi pada atribut tertentu. Dari sisi pengguna, tingkat kepuasan pengguna tergolong baik, namun masih terdapat kesenjangan antara kinerja dan kepentingan. Atribut yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yaitu kebersihan halte, kondisi ketersediaan halte sebagai ruang tunggu, serta kemudahan dan kejelasan informasi jadwal dan rute.

Keywords: bus, Importance Performance Analysis, priority, SERVQUAL

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



PENDAHULUAN

Semakin kompleksnya aktivitas masyarakat perkotaan mendorong terjadinya peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap alternatif transportasi yang beragam [1]. Hal ini ditunjukkan dengan kebutuhan akan kendaraan pribadi yang terus mengalami peningkatan seiring dengan kenaikan jumlah penduduk Kota Bogor pada tahun 2025 yang mencapai 1.083.776 jiwa [2], di mana 55% penduduknya merupakan pengguna kendaraan pribadi, 26% penduduknya merupakan pengguna transportasi umum, dan 19% penduduknya merupakan pengguna transportasi *online* [3]. Rendahnya minat masyarakat terhadap penggunaan transportasi publik yang disandingkan dengan terus meningkatnya kepemilikan kendaraan pribadi menimbulkan persoalan kemacetan. Selain itu, masalah kemacetan juga dipicu oleh peningkatan volume kendaraan pribadi dan angkutan kota (angkot) yang berbanding terbalik dengan ketersediaan ruas jalan yang tidak memadai di Kota Bogor. Dalam menyelesaikan permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Bogor meresmikan layanan transportasi bernama Bus Trans Pakuan dengan Perusahaan Daerah Jasa Transportasi (PDJT) sebagai operatornya pada 3 Juni 2007, tetapi pengembangan layanan bus terhambat akibat kesulitan keuangan PDJT sehingga bus sempat berhenti beroperasi karena kerugian yang dialami pada tahun 2016 [4]. Terdapat beberapa faktor yang membuat PDJT mengalami kerugian. Salah satu faktor tersebut adalah rendahnya kinerja bus Trans Pakuan, yaitu nilai *load factor* di seluruh koridor [5].

Pemerintah setempat perlu menjadikan penataan transportasi umum massal sebagai salah satu prioritas dalam kebijakan publik. Hal ini dikarenakan penyediaan transportasi umum massal yang memadai menjadi salah satu tanggung jawab pemerintah dalam rangka meningkatkan aksesibilitas dan konektivitas antarwilayah [6]. Hal tersebut diharapkan dengan tersedianya infrastruktur transportasi yang memadai sehingga mampu menunjang pergerakan orang di suatu wilayah [7]. Selain itu, sistem transportasi yang berkelanjutan sangat krusial dalam menunjang pergerakan orang [8]. Maka dari itu, salah satu bentuk intervensi yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengembalikan citra baik dan daya saing transportasi umum adalah menerapkan Program *Buy The Service* (BTS) Teman Bus.

Bus ini memiliki tujuan utama, yaitu mengurangi kemacetan akibat banyaknya angkot dan pengguna kendaraan pribadi serta mendorong masyarakat Kota Bogor untuk mengandalkan transportasi umum daripada kendaraan pribadi [9]. Namun, setelah 2 tahun lebih beroperasi, terjadi penurunan jumlah penumpang pada BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5, di mana pada bulan Februari 2023 jumlah penumpang mencapai 121.045 dan mengalami penurunan drastis menjadi 60.004 pada bulan Desember 2023. Hal tersebut mengindikasikan bahwa minat masyarakat dalam menggunakan BisKita Trans Pakuan mengalami penurunan. Dalam upaya membangkitkan minat serta mencegah permasalahan yang sama seperti bus Trans Pakuan terdahulu, diperlukan analisis kinerja berdasarkan perspektif operator dan sisi pengguna jasa. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah merumuskan arahan prioritas pengembangan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 berdasarkan perspektif operator dan pengguna.

METODE

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian terkait kinerja BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Analisis kinerja berdasarkan perspektif operator diolah menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel*, sedangkan analisis kinerja berdasarkan persepsi pengguna diolah menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel* dan *SPSS* untuk mengolah data secara kuantitatif. Analisis dalam penelitian ini meliputi:

- a. Kinerja berdasarkan perspektif operator dianalisis untuk melihat kondisi operasional faktual/terkini BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 di lapangan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain *load factor*, *headway*, frekuensi, waktu tunggu, waktu tempuh perjalanan, kecepatan perjalanan, dan ketersediaan angkutan.
- b. Kinerja berdasarkan perspektif pengguna dianalisis untuk melihat kepuasan pengguna, baik pada setiap atribut maupun secara keseluruhan. Bagian ini menggunakan analisis *gap* dan analisis tingkat kesesuaian serta analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Variabel penelitian disusun dengan

Prioritas Pengembangan Layanan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 Berdasarkan Perspektif Operator dan Pengguna

mengacu pada model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) [10]. Berdasarkan kelima dimensi tersebut, disusun sejumlah pernyataan yang menghasilkan 26 atribut kinerja dan 26 atribut kepentingan (**Tabel 1**). Analisis ini dirancang untuk mengukur perbedaan antara keadaan faktual (kinerja) dan keadaan yang diinginkan (kepentingan) [11].

- c. Arahan prioritas berdasarkan perspektif operator dilihat dari perbandingan kondisi faktual hasil dengan standar yang telah ditetapkan oleh Departemen Perhubungan RI Direktorat Jenderal Perhubungan Darat: SK Dirjen No.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur [12]. Parameter yang memiliki nilai terkecil akan menjadi arahan prioritas pengembangan kinerja berdasarkan perspektif operator.
- d. Arahan prioritas berdasarkan perspektif pengguna dianalisis menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Diagram IPA (**Gambar 1**) terdiri dari empat kuadran yang ditentukan berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan, meliputi Kuadran I (*Concentrate Here*) menunjukkan atribut yang sangat penting tetapi kinerjanya rendah sehingga menjadi prioritas perbaikan, Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) menunjukkan atribut yang penting dan memiliki kinerja baik sehingga perlu dipertahankan, Kuadran III (*Low Priority*) berisi atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah sehingga tidak menjadi prioritas utama, serta Kuadran IV (*Possible Overkill*) menunjukkan atribut dengan kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya rendah sehingga sumber daya dapat dialihkan ke atribut yang lebih prioritas [13].



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA [14]

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner. Observasi dilakukan untuk memperoleh data kinerja operasional layanan berdasarkan kondisi aktual di lapangan pada tanggal 20–28 April 2024. Dokumentasi observasi didukung dengan penggunaan kamera telepon genggam. Kuesioner disebarikan kepada pengguna BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 di beberapa titik halte dengan jumlah penumpang tinggi, seperti Halte Ciparigi dan Halte Bappeda, serta di dalam bus selama perjalanan. Penyebaran kuesioner dilakukan pada pagi, siang, dan sore hari baik pada hari kerja maupun hari libur. Kuesioner dibagikan secara *online* menggunakan *Google Forms* dan *offline* melalui kode QR kepada responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan syarat atau kriteria dari peneliti [15]. Jumlah sampel minimal dihitung menggunakan rumus Lemeshow dan diperoleh sebanyak 96 responden, kemudian dibulatkan menjadi 100 responden [16].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja berdasarkan Perspektif Operator

Analisis kinerja berdasarkan perspektif operator BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 dilakukan untuk melihat kemampuan kinerja pengelola dalam melakukan operasi atau pelayanan kepada pengguna serta mengetahui apakah kinerja yang dianalisis telah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Load Factor

Analisis kinerja berdasarkan perspektif operator dilakukan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 Berdasarkan hasil analisis, penumpang BisKita Trans Pakuan Bogor

Koridor 5 paling banyak turun di Halte St. KA Bogor dan Halte Bappeda. Rata-rata penumpang yang turun di Halte St. KA Bogor adalah para pekerja yang bekerja di luar Kota Bogor maupun orang-orang yang ingin berekreasi ke luar daerah. Sementara itu, halte Bappeda menjadi titik strategis untuk para penumpang turun karena terdapat kantor,

sekolah, tempat ibadah, pasar, hingga perpustakaan kota. Berdasarkan hasil analisis (**Tabel 2**), nilai rata-rata *load factor* BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 adalah 28%.

Tabel 1. Variabel Penelitian

Dimensi	Variabel	Kode
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kondisi ketersediaan halte BisKita sebagai ruang tunggu	T1
	Kebersihan halte BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5	T2
	Kebersihan angkutan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5	T3
	Kondisi ketersediaan tempat sampah di dalam BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5	T4
	Kondisi ketersediaan lampu penerangan yang memadai di dalam BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5	T5
	Kondisi ketersediaan pengatur suhu ruangan (AC) di dalam BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5	T6
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Ketepatan waktu datang dan pergi BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5	R1
	Waktu tunggu untuk memperoleh angkutan	R2
	Waktu tempuh bus relatif cepat	R3
	Keterampilan pengemudi dalam mengoperasikan kendaraan	R4
	Kondisi angkutan BisKita (laik jalan)	R5
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kondisi ketersediaan Informasi terkait BisKita (papan informasi/aplikasi)	RS1
	Kemudahan dan kejelasan informasi jadwal dan rute BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5	RS2
	Kejelasan identitas kendaraan (rute) dan pengemudi (nama)	RS3
	Kepadatan penumpang (tidak berdesakan)	RS4
	Kemudahan beralih rute/trayek dan moda angkutan	RS5
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pengemudi berkendara dengan baik (tidak ugal-ugalan)	A1
	Pelayanan yang baik dari pengemudi (ramah, sopan, peduli)	A2
	Pengemudi tidak memandang status sosial dalam melayani penumpang	A3
	Pengemudi terpercaya dan berwawasan luas	A4
	Rasa aman dan nyaman di halte dan dalam perjalanan	A5
Empati (<i>Empathy</i>)	Kondisi ketersediaan tempat duduk prioritas	E1
	Kondisi ketersediaan ruang tempat kursi roda	E2
	Tarif terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat	E3
	Kemudahan dalam transaksi	E4
	Kesiapan operator dalam penanganan keluhan pelanggan dan memahami keinginan masyarakat	E5

Tabel 2. Hasil Perhitungan Load Factor BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5

Waktu Survei	Rute		Rata-Rata Load Factor
	Berangkat	Kembali	
Hari Kerja (<i>Weekday</i>)	40%	28%	34%
Hari Libur (<i>Weekend</i>)	28%	17%	23%
Rata-rata Load Factor	34%	23%	28%

Volume Lalu Lintas

Berdasarkan hasil analisis, nilai rata-rata *headway* pada *peak hour* adalah 9 menit (**Tabel 3**). Hal ini menunjukkan bahwa *headway* masih belum memenuhi standar yang telah ditetapkan untuk jam puncak, yaitu 2–5 menit. Sedangkan *headway* pada *off-peak hour* sudah sesuai dengan standar *headway* yang ideal, yaitu dengan kisaran 5–10 menit.

Tabel 3. Hasil Perhitungan *Headway* BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5

Waktu Survei	Waktu		Rata-Rata <i>Headway</i> (menit)
	Peak Hour (menit)	Off-Peak Hour (menit)	
Hari Kerja (Weekday)	9	8	9
Hari Libur (Weekend)	9	9	9
Rata-rata Load Factor	9	9	9

Frekuensi

Nilai rata-rata frekuensi BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 adalah 8 kendaraan per jam (**Tabel 4**). Hal ini mengindikasikan bahwa frekuensi BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 telah memenuhi standar rata-rata frekuensi, yaitu lebih dari 6 kendaraan per jam.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Frekuensi BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5

Hari	Rute	Waktu		Rata-rata Frekuensi
		Peak Hour (kend/jam)	Off-Peak Hour (kend/jam)	
Senin	Berangkat	7,5	9	8
	Kembali	8	8	
Selasa	Berangkat	7,5	8	8
	Kembali	8	7	
Sabtu	Berangkat	8	8	8
	Kembali	7	7	
Minggu	Berangkat	7	8	8
	Kembali	7,5	8	
Rata-rata Frekuensi		8	8	8

Waktu Tunggu

Berikut merupakan perhitungan waktu tunggu rata-rata penumpang.

$$\text{Waktu Tunggu Rata-rata} = 0,5 \times \text{Headway Rata-rata}$$

$$\text{Waktu Tunggu Rata-rata} = 0,5 \times 9 \text{ menit}$$

$$\text{Waktu Tunggu Rata-rata} = 4,5 \text{ menit} \approx 5 \text{ menit}$$

Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa waktu tunggu rata-rata penumpang adalah 5 menit. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu rata-rata penumpang telah memenuhi standar rata-rata waktu tunggu, yaitu 5 – 10 menit.

Waktu Tempuh Perjalanan

Rata-rata waktu tempuh perjalanan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 pada rute berangkat adalah 32 menit, dengan rata-rata waktu tempuh sekitar 4 menit per kilometer (**Tabel 5**). Nilai tersebut menunjukkan bahwa waktu tempuh perjalanan telah memenuhi standar yang ditetapkan, yaitu berada dalam kisaran 6–12 menit per kilometer. Sementara itu, rata-rata waktu tempuh pada rute kembali tercatat lebih lama dibandingkan dengan rute berangkat. Perbedaan ini dipengaruhi oleh

beberapa faktor, seperti jarak rute yang lebih panjang, jumlah titik henti bus yang lebih banyak, serta adanya titik-titik kemacetan pada rute kembali, antara lain di sekitar Alun-Alun Kota Bogor (Jl. Kapten Muslihat), Jl. Ahmad Yani, Jl. Sholeh Iskandar, dan Jl. Kedung Halang.

Kecepatan Perjalanan

Analisis kecepatan perjalanan dilakukan berdasarkan fungsi jalan, yaitu jalan arteri, kolektor, dan lokal. Pengukuran dilakukan pada Jl. Sholeh Iskandar (arteri), Jl. Ahmad Yani–Jl. Pemuda (kolektor), dan Jl. Kedung Halang (lokal). Kecepatan kendaraan diukur menggunakan alat *speed gun* yang umum digunakan dalam penelitian lalu lintas. Hasil survei pada rute BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 menunjukkan rata-rata kecepatan perjalanan sebesar 35 km/jam (**Tabel 6**). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kecepatan perjalanan pada ketiga jenis jalan belum memenuhi standar yang ditetapkan, yaitu 10–30 km/jam. Kecepatan perjalanan cenderung lebih tinggi pada jalan arteri karena memiliki lebar jalan yang lebih besar dibandingkan dengan jalan kolektor dan lokal.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Waktu Tempuh BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5

Waktu Survei		Rata-rata Waktu Tempuh	
		Rute Berangkat (menit)	Rute Kembali (menit)
Hari Kerja (Weekday)	Senin	31	37
	Selasa	31	40
Hari Libur (Weekend)	Sabtu	31	43
	Minggu	34	47
Rata-rata Waktu Tempuh		32	42
Rata-rata Waktu Tempuh per Jarak		4 menit/km	4 menit/km

Tabel 6. Hasil Perhitungan Kecepatan Perjalanan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5

Fungsi Jalan	Waktu		Rata-Rata Kecepatan Perjalanan (km/jam)
	Peak Hour (km/jam)	Off-Peak Hour (km/jam)	
Arteri	36	44	40
Kolektor	30	37	33
Lokal	30	36	33
Rata-rata Kecepatan Perjalanan	32	39	35

Ketersediaan Angkutan

Persentase ketersediaan armada yang beroperasi pada layanan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 sebesar 91%. Nilai ini menunjukkan bahwa ketersediaan angkutan telah memenuhi standar yang ditetapkan, yaitu berada dalam kisaran 80–90%.

Analisis Kinerja berdasarkan Perspektif Pengguna

Analisis kinerja berdasarkan perspektif pengguna BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 dilakukan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan serta tingkat kepuasan pengguna BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 terhadap pelayanan yang diberikan. Sebelum analisis dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengujian instrumen kuesioner melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner disebarkan kepada 100 responden pengguna BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 dengan kriteria berusia minimal 15 tahun dan menggunakan layanan tersebut setidaknya satu kali dalam seminggu. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai r_{hitung} (*Pearson Correlation Product Moment*) lebih besar dibandingkan r_{tabel} (0,256; $n = 100$), sehingga seluruh atribut dalam

kuesioner dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kinerja sebesar 0,937 dan pada variabel kepentingan sebesar 0,946. Kedua nilai tersebut berada di atas 0,90 sehingga seluruh atribut dalam kuesioner dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Berdasarkan hasil perhitungan (**Tabel 7**), diperoleh temuan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pengguna BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 adalah 79,25%. Berdasarkan tabel *Customer Satisfaction Index* (CSI), 79,25% termasuk dalam nilai indeks pada tingkat puas (interval 66,00–80,99%). Hal tersebut mengindikasikan bahwa atribut pelayanan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 dianggap sudah mampu memuaskan para pengguna.

Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *gap*, dapat disimpulkan bahwa atribut bernilai negatif secara keseluruhan (**Tabel 8**). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan di seluruh atribut antara apa yang dirasakan penumpang dan yang diharapkan oleh penumpang. Salah satu atribut yang sangat memengaruhi kepuasan pengguna BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 adalah kondisi ketersediaan halte BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 sebagai ruang tunggu dengan nilai kesenjangan sebesar -1,42. Kondisi ketersediaan halte BisKita dirasa kurang memuaskan oleh pengguna, sedangkan harapan pengguna terhadap kondisi ketersediaan halte BisKita sangat tinggi sehingga timbul nilai *gap* yang besar.

Tabel 7. Hasil Analisis Customer Satisfaction Index

Kepentingan		Kinerja	
MIS (Mean Importance Score)	MSS (Mean Satisfaction Score)	WF	WS

**Prioritas Pengembangan Layanan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5
Berdasarkan Perspektif Operator dan Pengguna**

I1	4,80	P1	3,38	3,95	13,35
I2	4,72	P2	3,33	3,88	12,93
I3	4,85	P3	4,53	3,99	18,08
I4	4,58	P4	4,13	3,77	15,57
I5	4,73	P5	4,41	3,89	17,17
I6	4,76	P6	4,52	3,92	17,71
I7	4,60	P7	3,33	3,79	12,61
I8	4,58	P8	3,24	3,77	12,21
I9	4,59	P9	3,90	3,78	14,73
I10	4,73	P10	4,22	3,89	16,43
I11	4,75	P11	4,36	3,91	17,04
I12	4,61	P12	3,39	3,79	12,86
I13	4,68	P13	3,42	3,85	13,17
I14	4,55	P14	4,02	3,74	15,05
I15	4,40	P15	3,87	3,62	14,01
I16	4,61	P16	3,76	3,79	14,26
I17	4,75	P17	4,09	3,91	15,99
I18	4,73	P18	4,25	3,89	16,54
I19	4,76	P19	4,49	3,92	17,59
I20	4,63	P20	4,15	3,81	15,81
I21	4,81	P21	4,18	3,96	16,55
I22	4,67	P22	4,28	3,84	16,45
I23	4,62	P23	3,31	3,80	12,58
I24	4,70	P24	4,26	3,87	16,48
I25	4,66	P25	4,25	3,83	16,30
I26	4,65	P26	3,86	3,83	14,77
Total	121,52	Total	102,93	WT	396,23
				CSI	79,25

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa nilai total tingkat kesesuaian adalah 85%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat 15% pengguna yang merasa kinerja BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 belum dapat memenuhi harapan pengguna. Nilai terbesar berada pada atribut A3, yaitu pengemudi tidak memandang status sosial dalam melayani penumpang, dengan nilai 94%. Nilai tersebut menandakan bahwa masih terdapat 6% pengguna yang merasa bahwa kinerja pada atribut A3 belum dapat memenuhi harapan pengguna. Sementara itu, atribut T1 menjadi atribut yang memiliki nilai terkecil, yaitu kondisi ketersediaan halte BisKita sebagai ruang tunggu dengan nilai 70%. Nilai tersebut menandakan bahwa masih terdapat 30% pengguna yang merasa bahwa kinerja pada

atribut T1 belum dapat memenuhi harapan pengguna.

Arahan Prioritas Pengembangan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5

Arahan prioritas pengembangan kinerja berdasarkan perspektif operator dan pengguna dihitung melalui analisis IPA dan PGCV. Data yang digunakan adalah data hasil kuesioner rata-rata kinerja dan kepentingan.

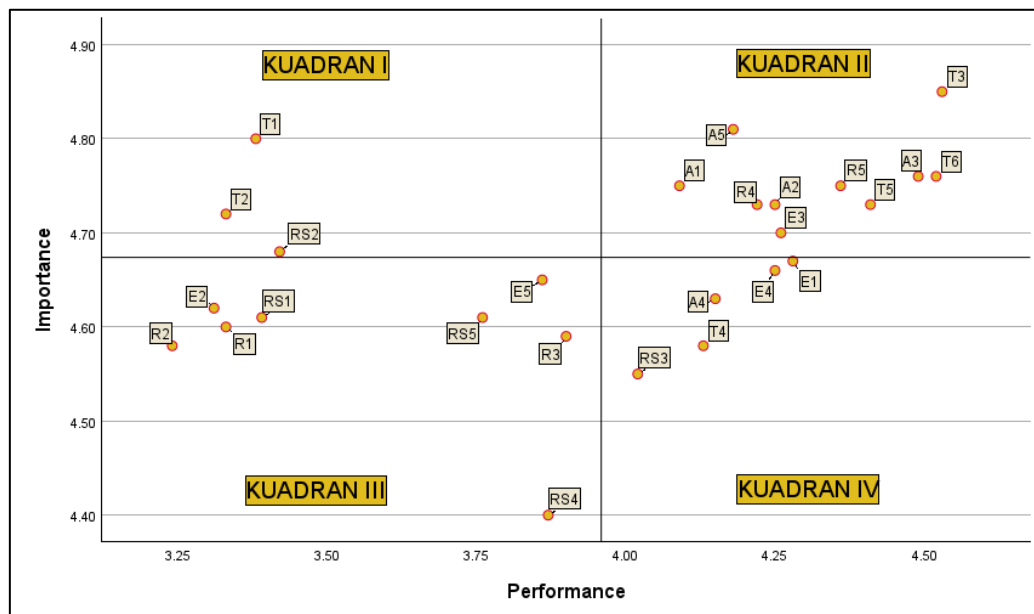
Analisis *Important-Performance Analysis* (IPA)

Nilai rata-rata kinerja dan kepentingan digunakan sebagai input dalam analisis IPA yang diolah menggunakan SPSS. Hasil analisis disajikan dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan (**Gambar 2**).

Tabel 8. Hasil Analisis Gap dan Tingkat Kesesuaian

Kode	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Gap Atribut	Gap Dimensi	Tingkat Kesesuaian (%)
T1	3,38	4,80	-1,42	-0,69	70

T2	3,33	4,72	-1,39		71
T3	4,53	4,85	-0,32		93
T4	4,13	4,58	-0,45		90
T5	4,41	4,73	-0,32		93
T6	4,52	4,76	-0,24		95
R1	3,33	4,60	-1,27		72
R2	3,24	4,58	-1,34		71
R3	3,90	4,59	-0,69	-0,84	85
R4	4,22	4,73	-0,51		89
R5	4,36	4,75	-0,39		92
RS1	3,39	4,61	-1,22		74
RS2	3,42	4,68	-1,26		73
RS3	4,02	4,55	-0,53	-0,88	88
RS4	3,87	4,40	-0,53		88
RS5	3,76	4,61	-0,85		82
A1	4,09	4,75	-0,66		86
A2	4,25	4,73	-0,48		90
A3	4,49	4,76	-0,27	-0,5	94
A4	4,15	4,63	-0,48		90
A5	4,18	4,81	-0,63		87
E1	4,28	4,67	-0,39		92
E2	3,31	4,62	-1,31		72
E3	4,26	4,70	-0,44	-0,67	91
E4	4,25	4,66	-0,41		91
E5	3,86	4,65	-0,79		83
Rata-rata	3,38	4,67	-0,72	-0,63	85



Gambar 2. Hasil Analisis Diagram Kartesius IPA

Berikut merupakan penjabaran dan arti posisi atribut pada diagram kartesius IPA tersebut.

- Kuadrant I Prioritas Utama (*high importance & low satisfaction*)
Terdapat tiga atribut yang berada pada posisi kuadrant I, yaitu kondisi

Prioritas Pengembangan Layanan BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5
Berdasarkan Perspektif Operator dan Pengguna

ketersediaan halte BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 sebagai ruang tunggu (T1), kebersihan halte Biskita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 (T2), serta kemudahan dan kejelasan informasi jadwal dan rute BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 (RS2). Kuadran I memperlihatkan kondisi di mana pengguna merasa atribut-atribut tersebut sangatlah penting, tetapi merasa kinerja tersebut sangatlah rendah. Sementara itu, pengguna memiliki harapan yang tinggi sehingga pengguna merasa tidak puas dengan kinerja atribut-atribut tersebut. Oleh karena itu, kuadran I perlu menjadi prioritas utama untuk dibenahi.

b. Kuadran II Pertahankan Prestasi (*high importance & high satisfaction*)

Terdapat 10 atribut yang masuk dalam kuadran II, di antaranya T3, T5, T6, R4, R5, A1, A2, A3, A5, dan E3. Atribut-atribut tersebut memiliki nilai kinerja yang sebanding atau sesuai dengan harapan pengguna, sehingga pengelola wajib mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

c. Kuadran III Prioritas Rendah (*low importance & low satisfaction*)

Terdapat 8 atribut yang berada pada kuadran III, yaitu R1, R2, R3, RS1, RS4,

RS5, E2, dan E5. Kuadran III memiliki nilai kinerja dan kepentingan dari pengguna yang rendah, sehingga atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna dan tidak terlalu diprioritaskan.

d. Kuadran IV Berlebihan (*low importance & high satisfaction*)

Terdapat lima atribut yang masuk dalam kuadran ini, yaitu T4, RS3, A4, E1, dan E4. Atribut-atribut tersebut memiliki nilai kinerja yang tinggi, tetapi harapan dari pengguna tidak terlalu tinggi sehingga kuadran ini dianggap tidak terlalu penting atau bahkan berlebihan.

Arahan Prioritas berdasarkan Perspektif Operator

Data yang telah diperoleh dari survei lapangan akan dibandingkan dengan standar yang berlaku, yaitu Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur. **Tabel 9** merupakan hasil analisis kinerja berdasarkan perspektif operator BisKita Trans Pakuan Bogor Koridor 5.

Tabel 9. Hasil Analisis Hasil Analisis Kinerja berdasarkan Perspektif Operator

No.	Indikator	Standar Penilaian			Kondisi Faktual	Nilai	Keterangan
		Kurang	Sedang	Baik			
1	Load factor (%)	<70 dan >100	70–100	<70	28	1	Kurang
2	Headway peak hour (menit)	>10	6–10	2–5	9	2	Sedang
3	Headway off-peak hour (menit)	>15	10–15	5–10	9	3	Baik
4	Frekuensi peak hour (kend/jam)	<15	15–19	>20	8	1	Kurang
5	Frekuensi off-peak hour (kend/jam)	<3	3–5	>6	8	3	Baik
6	Waktu tunggu (menit)	>10	5–10	<5	5	2	Sedang
7	Waktu Tempuh (menit)	>35	31–35	<30	32	2	Sedang
8	Kecepatan (km/jam)	<10 dan >30	30	10–30	35	1	Kurang
9	Ketersediaan (%)	<80	80–89	>90	91	3	Baik
Total Nilai						18	Sedang

Berdasarkan **Tabel 10**, dapat disimpulkan bahwa nilai keseluruhan untuk kinerja berdasarkan perspektif operator adalah 18. Nilai tersebut termasuk dalam klasifikasi “sedang”. Hal tersebut dikarenakan terdapat tiga indikator yang dinilai masih kurang atau belum memenuhi standar yang tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan

Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur, antara lain *load factor*, frekuensi *peak hour*, dan kecepatan perjalanan.

Tabel 10. Hasil Analisis Hasil Analisis Kinerja berdasarkan Perspektif Operator

Kriteria	Total Nilai Bobor
Baik	22–27

Sedang	16–21
Kurang	9–15

KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja operasional Biskita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 secara umum berada pada kategori “sedang”, baik dari perspektif operator maupun persepsi pengguna. Meskipun beberapa indikator telah memenuhi standar pelayanan yang berlaku, masih terdapat aspek operasional yang perlu diprioritaskan perbaikannya, terutama terkait *load factor*, frekuensi pada *peak hour*, dan kecepatan bus. Sedangkan dari sisi pengguna, tingkat kepuasan secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik, namun seluruh atribut pelayanan masih menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara kinerja aktual dan kepentingan pengguna. Analisis IPA dan PGCV mengindikasikan bahwa aspek yang paling mendesak untuk ditingkatkan meliputi kebersihan halte Biskita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 (T2), kondisi ketersediaan halte Biskita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 sebagai ruang tunggu (T1), serta kemudahan dan kejelasan informasi jadwal dan rute Biskita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 (RS2). Hasil penelitian ini juga mengidentifikasi adanya perbedaan orientasi antara perspektif operator dan pengguna, terutama pada variabel *load factor* dan kecepatan tempuh perjalanan. Dari sudut pandang operator, *load factor* yang rendah menunjukkan inefisiensi operasional. Sementara dari sisi pengguna, tingkat *load factor* yang tidak padat justru mampu meningkatkan kenyamanan perjalanan. Demikian pula, kecepatan tempuh perjalanan yang relatif tinggi dapat dipandang sebagai upaya menjaga ketepatan waktu, namun berpotensi menimbulkan persepsi risiko keselamatan bagi pengguna. Perbedaan ini menegaskan pentingnya pendekatan pengelolaan layanan yang adaptif dan berbasis keseimbangan antara efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Temuan ini menandakan bahwa pengembangan layanan perlu dilakukan secara terintegrasi melalui optimalisasi operasional dan peningkatan kualitas fasilitas pendukung layanan. Pendekatan yang terintegrasi antara efisiensi pengelolaan dan peningkatan pengalaman pengguna menjadi salah satu faktor kunci dalam memperkuat daya tarik serta keberlanjutan layanan Biskita Trans Pakuan Bogor Koridor 5 sebagai salah satu

alternatif transportasi publik perkotaan di Kota Bogor.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] A. Fauzan Iscahyono, N. Hanifah, and S. Ashmah, “TINGKAT PELAYANAN PADA RUAS JALAN RAYA CIBABAT KOTA CIMAHI,” *JURNAL DEFORMASI*, vol. 8, no. 2, pp. 168–77, Dec. 2023, doi: 10.31851/deformasi.v8i2.12250.
- [2] BADAN PUSAT STATISTIK KOTA BOGOR, “Katalog/Catalogue: 1102001.3271 KOTA BOGOR DALAM ANGKA BOGOR MUNICIPALITY IN FIGURES 2025 Volume 25, 2025,” 2025.
- [3] A. Adri, “Bogor Jadi Kota Percontohan Program “Buy the Service”.” Accessed: Dec. 20, 2025. [Online]. Available: <https://www.kompas.id/artikel/bogor-jadi-kota-percontohan-program-buy-the-service>
- [4] BAPPEDA KOTA BOGOR, “VOLUME 1 NOMOR 2 SEPTEMBER 2022 BULETIN PEMBANGUNAN DAERAH BAPPEDA KOTA BOGOR,” Sep. 2022. Accessed: May 20, 2025. [Online]. Available: <https://bapperida.kotabogor.go.id/dokumen/view/192>
- [5] S. E. Palupiningtyas and I. P. Kusumantoro, “POTENSI PENGEMBANGAN TRANS PAKUAN SEBAGAI PENERAPAN KONSEP GREEN TRANSPORTATION DI KOTA BOGOR,” *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota 2 SAPPK*, pp. 1–14, 2015.
- [6] A. Soimun, A. Prima Gilang Rupaka, N. Wayan Putu Sueni, and Hendrialdi, “Identifikasi Aksesibilitas Angkutan Umum Dan Terminal Kawasan Metropolitan Sarbagita,” *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, vol. 8, no. 1, pp. 62–76, Jun. 2021, doi: 10.46447/kjt.v8i1.309.
- [7] H. P. H. Putro, R. F. Trinanda, and A. F. Iscahyono, “Understanding Airport Leakage at Multi Airport in West Java through Accessibility Characteristics to the Airport,” *Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan*, vol. 25, no. 2, pp. 161–169, Oct. 2023, doi: 10.15294/jtsp.v25i2.44661.
- [8] R. Desiana, A. F. Iscahyono, and I. P. Kusumantoro, “Pergerakan Becak Tradisional Dalam Mendukung

- Pariwisata di Kota Yogyakarta,” *Jurnal Teknik Sipil*, vol. 11, no. 1, pp. 63–75, 2025, doi: 10.26760/rekaracana.v11i1.63.
- [9] H. Utami, D. P. Sulistiawan, T. A. Rohmah, M. A. Yakin, and I. A. Kurniawan, “Kebijakan Trans Pakuan Bogor,” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, vol. 5, no. 1, pp. 47–54, 2024, doi: 10.47467/elmal.v5i1.245.
- [10] A. P. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL),” *J. Mark.*, vol. 49, pp. 41–50, 1985, doi: 10.2307/1251430.
- [11] Sinollah and Masruro, “PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual-Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen),” *Jurnal Dialektika*, vol. 4, pp. 45–64, Feb. 2019, doi: 10.36636/dialektika.v4i1.285.
- [12] DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT, “PEDOMAN TEKNIS PENYELENGGARAAN ANGKUTAN PENUMPANG UMUM DI WILAYAH PERKOTAAN DALAM TRAYEK TETAP DAN TERATUR,” 2002.
- [13] T. M. Latu and A. M. Everett, “Review of satisfaction research and measurement approaches SCIENCE & RESEARCH INTERNAL REPORT 183,” 2000.
- [14] J. A. Martilla and J. C. James, “Importance-Performance Analysis,” *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, Jan. 1977, Accessed: Jul. 19, 2026. [Online]. Available: <http://www.jstor.org/stable/1250495?origin=JSTOR-pdf>
- [15] I. Lenaini, “TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL PURPOSIVE DAN SNOWBALL SAMPLING INFO ARTIKEL ABSTRAK,” *JURNAL HISTORIS (Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah)*, vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021, doi: 10.31764/historis.v6i1.4075.
- [16] S. Lemeshow and J. David, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan (terjemahan)*. Gadjah Mada University Press, 1997.