

Analisis Layanan Bus Keliling di Lingkungan Universitas Palangka Raya

Eva Andryani*, Murniati, Sutan Parasian Silitonga

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Palangka Raya

*Koresponden email: andryanieva27@gmail.com

Diterima: 28 Juli 2025

Disetujui: 05 Agustus 2025

Abstract

On September 5, 2024, there was an announcement about the Circular Bus in the Palangka Raya University area. This bus facility is used to serve students within the university environment, and it is free of charge. The shuttle bus facility is one of the transportation means expected to support students' academic activities within the campus environment, moving from one building to another. With this research, the aim is to analyze the services of the shuttle bus facilities at Universitas Palangka Raya in order to improve or maintain the existing services, as well as to provide evaluations and recommendations to the management on what aspects of the services need to be enhanced for the future. The research was conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) method and also through interviews with relevant parties and bus passenger respondents with 18 variable items. The results of this study indicate that several variable items in the service aspects of the Palangka Raya University shuttle bus require improvement. These aspects should certainly be evaluated and improved or maintained for the future so that the campus bus service can become more optimal.

Keywords: *transportation, campus bus, importance performance analysis (ipa), bus service*

Abstrak

Pada tanggal 5 September 2024 terdapat pemberitahuan tentang adanya Bus Keliling di Lingkungan Universitas Palangka Raya. Fasilitas bus ini digunakan untuk melayani mahasiswa di lingkungan Universitas dan gratis. Fasilitas bus keliling merupakan salah satu sarana transportasi yang diharapkan menunjang aktivitas atau kegiatan perkuliahan mahasiswa di dalam lingkungan kampus dari satu gedung ke gedung lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan fasilitas bus keliling Universitas Palangka Raya agar dapat meningkatkan atau mempertahankan layanan yang ada, serta memberikan evaluasi dan rekomendasi kepada pihak pengelola apa saja yang perlu ditingkatkan dalam segi layanan untuk masa yang akan datang. Penelitian dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan juga wawancara kepada pihak terkait serta responden penumpang bus dengan 18 item variabel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa item variabel aspek layanan bus keliling Universitas Palangka Raya ini diperlukan adanya peningkatan. Aspek-aspek tersebut tentunya menjadi bahan evaluasi dan harus ditingkatkan atau dipertahankan untuk masa yang akan mendatang sehingga layanan bus keliling ini menjadi lebih maksimal.

Kata Kunci: *transportasi, bus kampus, analisis kinerja penting, layanan bus*

1. Pendahuluan

Universitas Palangka Raya merupakan salah satu kampus yang cukup besar di Provinsi Kalimantan Tengah dan berada di pusat Kota Palangka Raya. Pada tanggal 5 September 2024 terdapat surat edaran pemberitahuan bahwa adanya fasilitas layanan bus keliling yang beroperasi di lingkungan kampus. Tentunya layanan ini sangat membantu mahasiswa untuk membawa mahasiswa ke gedung satu dan gedung lainnya.

Untuk menunjang kegiatan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan, maka disediakan 2 unit bus yang akan beroperasi per 2 jam yang akan melewati Jalan H. Timang dan selanjutnya akan beroperasi sesuai jadwal yaitu pukul 06.30 hingga 07.00 WIB bus dalam keadaan *Standby*, pukul 07.00 hingga pukul 09.00 WIB keberangkatan 1, pukul 09.00 hingga 11.00 WIB keberangkatan 2, pukul 11.00 hingga 13.00 WIB keberangkatan 3, pukul 13.00 hingga pukul 15.00 WIB keberangkatan 4, kemudian terakhir pada pukul 15.00 hingga pukul 16.00 WIB Keberangkatan 5. Dari surat edaran yang diterima, jadwal operasional bus keliling tersebut tidak diberitahukan secara spesifik mengenai rute perjalanan dan juga rambu petunjuk lokasi pemberhentian bus.



Gambar 1. Bus Keliling Universitas Palangka Raya
 Sumber: Hasil Dokumentasi, (2025)

Analisis layanan ini tentunya sangat berperan penting untuk meningkatkan aspek – aspek layanan yang perlu diperhatikan dan juga sebagai evaluasi kepada pihak terkait mengenai fasilitas layanan bus keliling ini. Maka dari itu diperlukan penelitian analisis tingkat layanan ini untuk mengetahui tentang layanan bus keliling Universitas Palangka Raya demi mendukung salah satu fasilitas transportasi kampus ini di masa mendatang. Untuk menganalisis tingkat layanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Metode Penelitian

Pengumpulan data akan dijadikan analisis dalam penelitian ini, dalam hal ini dilakukan pengumpulan data berupa kuisioner yang disebarakan kepada pengguna di lingkungan Universitas Palangka Raya. Untuk mengetahui kualitas layanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ada 18 variabel atau item pernyataan yang dibuat untuk diberikaan kepada pengguna bus keliling Universitas Palangka Raya.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh melalui observasi langsung di lapangan, dokumentasi, dan wawancara. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data atau informasi yang diperoleh dari pihak yang terkait yang berwenang dan terstruktur. Tahapan awal dalam metode IPA yaitu untuk menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Maka diaplikasikan dengan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian
 Xi : Skor penilaian kinerja
 Yi : Skor penilaian kepentingan

$$\bar{X}_i = (\sum \bar{x}_i) / n$$

$$\bar{Y}_i = (\sum \bar{y}_i) / n$$

Keterangan:

\bar{X}_i : Skor rata – rata kinerja
 \bar{Y}_i : Skor rata – rata kepentingan
 n : Jumlah responden

Tahapan selanjutnya adalah menghitung seluruh tingkat kepentingan (Y) dan untuk kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius dengan rumus:

$$\bar{X}_i = (\sum \bar{x}_i) / k$$

$$\bar{Y}_i = (\sum \bar{y}_i) / k$$

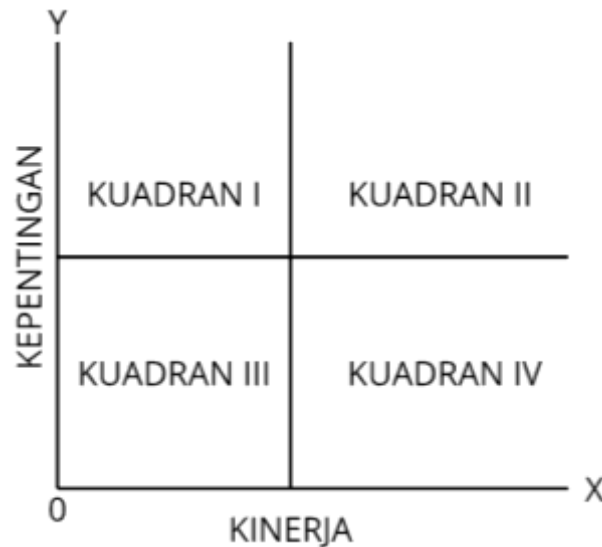
Keterangan:

\bar{X}_i : Rata – rata skor seluruh variabel

\bar{Y}_i : Rata – rata kepentingan seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna

k : Banyaknya atribut yang mempengaruhi pengguna

Untuk tahapan yang terakhir adalah memasukkan hasil dari variabel ke dalam diagram kartesius yang digunakan untuk mengetahui variabel apa saja yang masuk ke dalam kuadran I hingga IV.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Tingkat kepuasan pengguna diukur dengan membandingkan penilaian pengguna mengenai kinerja yang mereka terima dengan harapan atau tingkat kepentingan mereka. Agar pelanggan merasa puas, penting bagi pihak penyedia untuk menyelaraskan pelaksanaan kinerjanya dengan apa yang dianggap penting dan diharapkan oleh pengguna. Dengan demikian, penyedia perlu memfokuskan perhatian pada aspek-aspek yang menjadi prioritas utama bagi pelanggan. Kualitas pelayanan jasa sendiri mencakup beberapa dimensi, yaitu:

1. Bukti fisik (tangibles)
2. Keandalan (reliability)
3. Ketanggapan (responsiveness)
4. Jaminan (assurance)
5. Empati (empathy)

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Pengguna Bus Keliling Universitas Palangka Raya

Dari hasil penelitian ini didapatkan untuk karakteristik pengguna Bus Keliling Universitas Palangka Raya adalah sebagai berikut: dari kategori usia rata – rata 18 hingga 24 tahun. Kemudian untuk jenis kelamin didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 67%, dan untuk jenis kelamin laki – laki sebanyak 33%. Asal fakultas pengguna paling banyak yaitu berasal dari Fakultas Teknik dengan jumlah 59 orang.

Indeks Kualitas Pelayanan Bus Keliling Universitas Palangka Raya

Sebelum melakukan perhitungan GAP dan evaluasi tingkat kesesuaian, perlu dilakukan perhitungan indeks kualitas pelayanan bus keliling Universitas Palangka Raya terlebih dahulu. Hasil dari perhitungan indeks kualitas pelayanan bus tersebut dapat dilihat pada **Tabel 1** berikut.

Tabel 1. Indeks Kualitas Pelayanan

Dimensi	Variabel	Xi	Yi
Keandalan (Reability)	Bus datang sesuai dengan jam yang terdapat pada surat edaran	3	3,61
	Kapasitas tempat duduk dalam bus sesuai (tidak berdesakan)	3,54	3,81
	Tersedia informasi titik penjemputan	2,82	3,83
	Petugas memberikan penyampaian informasi dengan jelas dan ramah	3,36	3,63
Ketanggapan (responsiveness)	Kemudahan dalam mendapatkan kejelasan informasi mengenai keberangkatan dan titik lokasi penjemputan	2,82	3,58
	Petugas menerima masukan, kritik, maupun aduan dari penumpang sebagai evaluasi perbaikan layanan	3,38	3,67
	Petugas sigap membantu kebutuhan penumpang	3,3	3,57
Jaminan (Assurance)	Adanya CCTV pada tiap bus untuk memberikan rasa aman dan mencegah tindak kriminalitas.	3,14	3,71
	Bus yang digunakan dalam keadaan yang baik dan layak digunakan	3,04	3,85
	Terdapat bangku khusus untuk penumpang Perempuan agar memberikan rasa aman dan mencegah tindakan pelecehan pada perempuan	2,7	3,73
	Terdapat dash cam bus untuk memantau dan penilaian kinerja pengemudi serta merekam perjalanan dan bukti kecelakaan	3,46	3,79
	Petugas selalu bersikap ramah dan sopan kepada setiap penumpang	3,46	3,72
Empati (empathy)	Melayani semua penumpang tanpa memandang status	3,55	3,84
	Komunikasi berjalan dengan baik dan lancar kepada penumpang	3,43	3,76
Bukti Fisik (tangible)	Terdapat tempat tunggu penjemputan bus	2,71	3,68
	Bus bersih, rapi dan tidak berbau	2,72	3,79
	Fasilitas bus sudah memadai	3,05	3,7
Rata – rata		3,16	3,72

Sumber: Hasil Analisis Data (2025)

Berdasarkan **Tabel 1** bahwa rata – rata indeks kualitas pelayanan bus keliling Universitas Palangka Raya dari persepsi penumpang atau pengguna adalah sebesar 3,16. Sedangkan untuk yang di harapkan dari pengguna atau penumpang adalah sebesar 3,72.

Hasil Analisis GAP

Setelah melakukan perhitungan indeks kualitas pelayanan Bus Keliling Universitas Palangka Raya, selanjutnya dilakukan perhiungan GAP antara kinerja dan harapan penumpang atau pengguna dengan menghitung selisih dari nilai rata – rata kinerja dan nilai rata – rata indeks kepuasan dari masing – masing item variabel tersebut.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Analisis GAP

Variabel	GAP
Bus datang sesuai dengan jam yang terdapat pada surat edaran	-0,61
Kapasitas tempat duduk dalam bus sesuai (tidak berdesakan)	-0,27
Tersedia informasi titik penjemputan	-1,01
Petugas memberikan penyampaian informasi dengan jelas dan ramah	-0,27
Kemudahan dalam mendapatkan kejelasan informasi mengenai keberangkatan dan titik lokasi penjemputan	-0,76
Petugas bus siap mengantar sesuai dengan permintaan penumpang	-0,26
Petugas menerima masukan, kritik, maupun aduan dari penumpang sebagai evaluasi perbaikan layanan	-0,29
Petugas sigap membantu kebutuhan penumpang	-0,27
Adanya CCTV pada tiap bus untuk memberikan rasa aman dan mencegah tindak kriminalitas.	-0,57
Variabel	GAP
Bus yang digunakan dalam keadaan yang baik dan layak digunakan	-0,81
Terdapat bangku khusus untuk penumpang Perempuan agar memberikan rasa aman dan mencegah tindakan pelecehan pada perempuan	-1,03
Terdapat dash cam bus untuk memantau dan penilaian kinerja pengemudi serta merekam perjalanan dan bukti kecelakaan	-0,33
Petugas selalu bersikap ramah dan sopan kepada setiap penumpang	-0,26
Melayani semua penumpang tanpa memandang status	-0,29
Komunikasi berjalan dengan baik dan lancar kepada penumpang	-0,33
Terdapat tempat tunggu penjemputan bus	-0,97
Bus bersih, rapi dan tidak berbau	-1,07

Variabel	GAP
Fasilitas bus sudah memadai	-0,65
Rata – rata	-0,56

Sumber: Hasil Analisis Data (2025)

Nilai GAP yang positif menunjukkan bahwa penumpang memiliki ekspektasi terhadap item atau atribut pernyataan tersebut, sedangkan nilai GAP yang negatif menunjukkan bahwa kinerja layanan belum memenuhi harapan penumpang. Secara keseluruhan, rata-rata nilai GAP antara kinerja layanan dan tingkat kepentingan adalah sebesar -0,56. Angka ini mengindikasikan bahwa kinerja layanan bus keliling Universitas Palangka Raya masih belum sesuai dengan harapan penumpang, sehingga pengelola perlu memberikan perhatian lebih guna meningkatkan kualitas layanan dan kinerja bus tersebut.

Tingkat Kesesuaian (Tki)

Setelah menghitung selisih antara nilai rata-rata kinerja dan kepuasan (GAP), langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan tingkat kesesuaian yang dapat menggambarkan sejauh mana harapan dan kebutuhan penumpang terpenuhi oleh layanan dan kinerja yang disediakan oleh pengelola bus keliling Universitas Palangka Raya.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

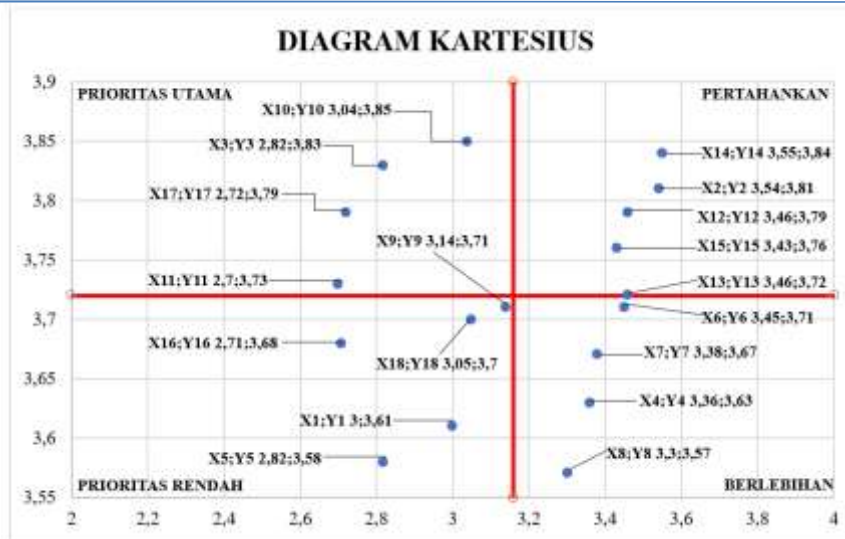
Variabel	Tki
Bus datang sesuai dengan jam yang terdapat pada surat edaran	83
Kapasitas tempat duduk dalam bus sesuai (tidak berdesakan)	93
Tersedia informasi titik penjemputan	74
Petugas memberikan penyampaian informasi dengan jelas dan ramah	93
Kemudahan dalam mendapatkan kejelasan informasi mengenai keberangkatan dan titik lokasi penjemputan	79
Petugas bus siap mengantar sesuai dengan permintaan penumpang	93
Petugas menerima masukan, kritik, maupun aduan dari penumpang sebagai evaluasi perbaikan layanan	92
Petugas sigap membantu kebutuhan penumpang	92
Adanya CCTV pada tiap bus untuk memberikan rasa aman dan mencegah tindak kriminalitas.	85
Bus yang digunakan dalam keadaan yang baik dan layak digunakan	79
Terdapat bangku khusus untuk penumpang Perempuan agar memberikan rasa aman dan mencegah tindakan pelecehan pada perempuan	72
Terdapat dash cam bus untuk memantau dan penilaian kinerja pengemudi serta merekam perjalanan dan bukti kecelakaan	91
Petugas selalu bersikap ramah dan sopan kepada setiap penumpang	93
Melayani semua penumpang tanpa memandang status	92
Komunikasi berjalan dengan baik dan lancar kepada penumpang	91
Terdapat tempat tunggu penjemputan bus	74
Bus bersih, rapi dan tidak berbau	72
Fasilitas bus sudah memadai	82
Rata – rata	85

Sumber: Hasil Analisis Data (2025)

Berdasarkan **Tabel 3** hasil perhitungan tingkat kesesuaian di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai tingkat kesesuaiannya tinggi. Oleh karena itu, harapan pengguna atau penumpang dari hasil tersebut sebaiknya dipertahankan atau bahkan ditingkatkan oleh pengelola bus keliling Universitas Palangka Raya.

Importance Performance Analysis

Hasil dari penyebaran kuisioner dan wawancara kepada pengguna Bus Keliling Universitas Palangka Raya yang kemudian di hitung dan diolah ke dalam diagram **Gambar 2** berikut.



Gambar 2. Diagram Kartesius

1. Kuadran I atau prioritas utama terdapat 4 variabel yaitu:
X10 yaitu Bus yang digunakan dalam keadaan yang baik dan layak digunakan.
X3 yaitu Tersedia informasi titik penjemputan.
X17 yaitu Bus bersih, rapi dan tidak berbau.
X11 yaitu Terdapat bangku khusus untuk penumpang Perempuan agar memberikan rasa aman dan mencegah tindakan pelecehan pada Perempuan.
2. Kuadran II terdapat 4 variabel diantaranya yaitu:
X14 yaitu Melayani semua penumpang tanpa memandang status.
X2 yaitu Kapasitas tempat duduk dalam bus sesuai (tidak berdesakan).
X12 yaitu Terdapat dash cam bus untuk memantau dan penilaian kinerja pengemudi serta merekam perjalanan dan bukti kecelakaan.
X15 yaitu Komunikasi berjalan dengan baik dan lancar kepada penumpang.
3. Kuadran III ini terdapat 5 variabel yang termasuk sebagai prioritas rendah dan diantaranya yaitu:
X9 yaitu Adanya CCTV pada tiap bus untuk memberikan rasa aman dan mencegah tindak kriminalitas.
X18 yaitu Fasilitas bus sudah memadai.
X16 yaitu Terdapat tempat tunggu penjemputan bus.
X1 yaitu Bus datang sesuai dengan jam yang terdapat pada surat edaran.
X5 yaitu Kemudahan dalam mendapatkan kejelasan informasi mengenai keberangkatan dan titik lokasi penjemputan.
4. Kuadran IV yang bisa dikategorikan berlebihan, pada kuadran ini terdapat 5 variabel yaitu:
X13 Petugas selalu bersikap ramah dan sopan kepada setiap penumpang
X6 Petugas bus siap mengantar sesuai dengan permintaan penumpang
X7 Petugas menerima masukan, kritik, maupun aduan dari penumpang sebagai evaluasi perbaikan layanan
X4 Petugas memberikan penyampaian informasi dengan jelas dan ramah
X8 Petugas sigap membantu kebutuhan penumpang

4. Kesimpulan

1. Hasil perhitungan nilai GAP antara kinerja dan layanan Bus Keliling Universitas Palangka Raya menunjukkan hasil negatif. Artinya kinerja pelayanan Bus Keliling Universitas Palangka Raya ini belum memenuhi atau belum sesuai dengan harapan penumpang.
2. Ditinjau dari hasil analisis tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dari penumpang atau pengguna menunjukkan hasil memuaskan.
3. Berdasarkan kuadran IPA ada 4 (empat) variabel aspek pelayanan yang masuk ke dalam Kuadran I atau prioritas utama dan perlu perbaikan segera yaitu X10, X3, X17 dan X11 (Bus yang digunakan dalam

keadaan yang baik dan layak digunakan, Tersedia informasi titik penjemputan, Bus bersih, rapi dan tidak berbau, Terdapat bangku khusus untuk penumpang Perempuan agar memberikan rasa aman dan mencegah tindakan pelecehan pada perempuan).

5. Referensi

- [1] Akbar, A.F. and Wibisono, R.E., 2023. Optimalisasi Angkutan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Menggunakan Metode Important Performance Analysis (IPA), Studi Kasus: Bus Koridor F, Trayek Terminal Purabaya-Jalan. Rajawali via Jalan Diponegoro. *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 1(2 (Agustus)), pp.234-248.
- [2] Dwiryanti, A.E. and Rakhmatulloh, A.R., 2013. Analisis Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Koridor II Terboyo-Sisemut (Studi Kasus: Rute Terboyo–Sisemut Kota Semarang). *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 2(3), pp.756-764.
- [3] Fitri, G., 2010. Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Antar Provinsi Menggunakan Bus (Studi Kasus: Trayek Lhokseumawe - Medan). *Portal: Jurnal Teknik Sipil*, 2(2).
- [4] Firmansyah, R.A. and Putra, K.H., 2019, August. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Suroboyo Bus” Rute Halte Rajawali–Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur (Vol. 1, No. 1, pp. 1-6)*.
- [5] Fajri, L., Sugiarto, S. and Anggraini, R., 2019. Penerapan metode IPA (importance performance analysis) untuk menganalisis kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan bus Trans Koetaradja (Studi kasus: Koridor I Keudah–Darussalam). *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 2(2), pp.164-173.
- [6] Hidayat, D.W., Gayatri, N.K.S., Soimun, A. and Ahmad, R., 2022. Analisis Kinerja Pelayanan Bus Trans Metro Dewata Saat Pandemi Berdasarkan Pedoman Departemen Perhubungan. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 9(1), pp.52-59.
- [7] Kusumayana, I., Hermawati, P. and Sutapa, I.K., 2022. *Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Bus Trans Metro Dewata Koridor 1* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- [8] Mahardi, P., Sudiby, T. and Widayanti, F.R., 2019. Analisis kualitas pelayanan bus kota Surabaya berdasarkan persepsi pengguna dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1), pp.22-29.
- [9] Riswanto, O., 2018. Kajian Efektifitas Pelayanan Bus Kampus di IPB Dramaga (Studi Kasus: Koridor 01, 03, dan 04). *ASTONJADRO*, 7(1), pp.18-25.
- [10] Sandi, B.D.A.S.A., 2019. Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Sekolah Kota Surabaya Dengan Metode Important Performance Analysis. *Jurnal Teknik Sipil dan Teknologi Konstruksi*, 5(2), pp.100-111.
- [11] Saputra, B. and Savitri, D., 2020. Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika*, 8(3), pp.239-253.
- [12] Pratomo, A.B., Sumarsono, A. and Yulianto, B., 2015. Analisis Kinerja Bus Trans Jogja (Studi Kasus Rute 4A dan 4B). *Matriks Teknik Sipil*, 3(2).