

# KINERJA PELAYANAN “BIS KITA” TRANS PAKUAN BOGOR BERDASARKAN PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT

Studi Kasus Koridor 2 Rute Terminal Bubulak – Ciawi

*(Bus Rapid Transit “Bis Kita” Trans Pakuan Bogor Service Performance Based On Community Satisfaction Perception Case Study Corridor 2 Route Bubulak Terminal – Ciawi)*

**Prima Jiwa Osly<sup>1</sup>, Wita Meutia<sup>1</sup>, Erwin Kurniawan<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Teknik Sipil, Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia

E-mail: [primajiwa.osly@univpancasila.ac.id](mailto:primajiwa.osly@univpancasila.ac.id)

Diterima 20 September 2022, Disetujui 25 November 2022

## ABSTRAK

Bis Kita Trans Pakuan Bogor merupakan salah satu layanan angkutan umum di Kota Bogor yang pelayanannya mirip dengan Transjakarta namun tidak menggunakan lajur khusus. Pelayanan Bis Kita yang seperti transjakarta diharapkan mampu untuk menarik minat masyarakat beralih menggunakan angkutan umum. Selain itu, dengan adanya armada baru diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna transportasi umum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna Bis Kita terhadap Pelayanan yang telah diberikan. Data dalam penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada pengguna Bis Kita Trans Pakuan Bogor Koridor 2 Rute Terminal Bubulak - Ciawi. Selanjutnya hasil kuesioner dianalisis dengan *Index Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang ada di Bis Kita Trans Pakuan Bogor. Dari hasil analisis diperoleh variabel kecepatan, “Kecepatan pengemudi sesuai dengan standar pelayanan angkutan umum”, “biskita memiliki jadwal pemberangkatan yang tepat waktu”, “Waktu tunggu biskita di halte <5 menit”, “Adanya protokol kesehatan yang diterapkan di dalam biskita” perlu ditingkatkan. Variabel-variabel yang telah baik dan perlu dipertahankan antara lain “Terhindar dari tindakan pelecehan seksual”, “terhindar dari tindakan penculikan, pencopetan, dan kriminalitas”, “pengemudi memberikan rasa aman dan nyaman saat perjalanan”, “pengemudi tidak ugal-ugalan dalam mengemudikan biskita”, “kebersihan biskita selalu terjaga”.

**Kata Kunci:** Trans Pakuan, Kinerja Pelayanan, Bis Kita

## ABSTRACT

*Bis Kita Trans Pakuan Bogor is one of the public transportation services in Bogor City whose service is similar to Transjakarta but does not use special lanes. Our Bus service, which is like Transjakarta, is expected to be able to attract people's interest in switching to using public transportation. In addition, the new fleet is expected to increase the comfort of public transportation users. The purpose of this research is to analyze the satisfaction of Bis Kita users with the services that have been provided. The data in this study were obtained by distributing questionnaires online to users of Bis Kita Trans Pakuan Bogor Bus Corridor 2 Bubulak - Ciawi Terminal Route. Furthermore, the results of the questionnaire were analyzed by Index Performance Analysis (IPA) to determine user satisfaction with the services on Bis Kita Trans Pakuan Bogor Bus. From the results of the analysis obtained speed variables, "The driver's speed is in accordance with public transport service standards", "Biskita has a timely departure schedule", "Biskita's waiting time at the bus stop <5 minutes)", "There is a health protocol implemented in Biskita" needs to be improved. Variables that have been good and need to be maintained include "avoid acts of sexual harassment", "avoid acts of kidnapping, pickpocketing, and crime", "drivers provide a sense of security and comfort while traveling", "drivers are not reckless in driving biskita", "biskita cleanliness is always maintained".*

**Keywords:** Trans Pakuan, Customer satisfaction, Transportation, IPA analysis

## PENDAHULUAN

Bis Kita merupakan salah satu layanan angkutan umum di Kota Bogor yang pelayanannya mirip dengan Transjakarta namun tidak menggunakan lajur khusus. Salah satu tujuan dibentuknya Bis Kita ini adalah untuk mengurangi jumlah angkutan kota di Kota Bogor. Pada tahun 2021, Bis Kita meresmikan koridor 2 yaitu Terminal Bubulak-Ciawi. Rute Koridor 2 ini melewati Jl. KH. Abdullah Bin Nuh - Jl. Letjen Ibrahim Adjie - Jl. Raya Gunung Batu - Jl. Veteran - Jl. Perintis Kemerdekaan - Jl. Gatot Subroto - Jl. Merdeka - Jl. Kapten Muslihat - Jl. Ir. H. Juanda - Jl. Jalak Harupat - Jl. Raya Pajajaran - Baranangsiang (Cidangiang) - Jl. Cikabuyutan - U Turn Tol Jagorawi - Jl. Raya Pajajaran - Jl. Raya Tajur - Ciawi dan sebaliknya [1]

Pelayanan suatu angkutan umum merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa karena semakin baik pelayanan, makin akan semakin banyak pengguna jasa yang akan menggunakan layanan tersebut. Standar pelayanan minimum adalah tolak ukur suatu penyedia layanan umum untuk diberikan kepada pengguna jasa [2,3]. Kualitas pelayanan terbagi menjadi 6 dimensi yaitu Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan dan Keteraturan. Pelayanan Bis Kita yang seperti transjakarta diharapkan mampu untuk menarik minat masyarakat beralih menggunakan angkutan umum. Selain itu, dengan adanya armada baru diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna transportasi umum. Karena adanya bis kita ini bertujuan untuk menggantikan angkutan kota (angkot) yang sudah tidak layak pakai di Kota Bogor. Bus Trans Pakuan memiliki kelebihan dibandingkan angkutan umum lainnya, seperti tarif terjangkau, halte bus terlindung selama menunggu dan fasilitas lain yang tidak dimiliki oleh angkutan umum. Dengan segala keterbaharuan Bis Kita yang telah diberikan oleh pemerintah, perlu dilihat juga pendapat pengguna Bis Kita terkait layanan yang telah diberikan.

Kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pengguna dan kemudian kepercayaan ini berpengaruh terhadap kesetiaan untuk menggunakan suatu layanan [4,5]. Adanya persepsi masyarakat terhadap pelayanan suatu angkutan umum dapat mempengaruhi kinerja angkutan kedepannya. Jika angkutan umum terus dievolusi berdasarkan keinginan pengguna, maka hal ini dapat mempengaruhi tingkat keinginan untuk menggunakan Bis Kita.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna Bis Kita terhadap Pelayanan yang telah diberikan.

## METODE

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada para pengguna Bis Kita Koridor 2 Rute Terminal Bubulak-Ciawi. Responden yang diperoleh dalam penelitian dalam penyebaran kuesioner berjumlah 100 responden. Survei dilakukan secara online pada Bulan Mei 2022. Kuesioner terdiri dari:

1. Pertanyaan saringan untuk mendapatkan target responden yaitu pengguna Bis Kita
2. Data Demografi Responden
3. Pertanyaan mengenai kepuasan pengguna

Pertanyaan terkait pelayanan angkutan umum dirancang berdasarkan SPM (Standar Pelayanan Minimum) Dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 98 Tahun 2013 dan Jurnal-Jurnal Terkait. Berikut adalah butir-butir pertanyaan terkait dengan pelayanan Bis Kita yang mencakup dimensi Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan dan Keteraturan.

**Tabel 1.** Variabel Pertanyaan

Nomor Variabel	Variabel Pertanyaan
1	Kecepatan pengemudi sesuai dengan standar pelayanan angkutan umum
2	Biskita memiliki jadwal pemberangkatan yang tepat waktu
3	Waktu tunggu biskita di halte <5 menit
4	Harga tarif Biskita sesuai dengan manfaat yang diharapkan pada saat menggunakannya
5	Tersedianya jalan yang baik sepanjang rute Biskita
6	Biskita bergerak sesuai dengan koridor dan lajurnya
7	Adanya protokol kesehatan yang diterapkan di dalam Biskita
8	Adanya lampu penerangan yang cukup di dalam Biskita
9	Terhindar dari tindakan pelecehan seksual
10	Terhindar dari tindakan penculikan, pecopetan dan kriminalitas
11	Pengemudi memberikan rasa aman dan nyaman saat perjalanan
12	Pengemudi tidak ugal-ugalan dalam mengemudikan Biskita
13	Tersedianya fasilitas kesehatan kotak P3K di dalam Bus
14	Tersedianyan pintu darurat dan dilengkapi petunjuk penggunaannya
15	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaan

Nomor Variabel	Variabel Pertanyaan
16	Tempat duduk bus yang nyaman dan memadai
17	Selalu mendapatkan tempat duduk bus yang nyaman dan memadai
18	Pendingin ruangan/AC berfungsi dengan baik
19	Kebersihan Biskita selalu terjaga
20	Akses menuju halte Biskita mudah dijangkau dengan berjalan kaki ataupun menggunakan angkutan umum
21	Tarif Biskita selalu terjangkau

Pertanyaan Persepsi terdiri dari harapan pengguna dan kenyataan pengguna terhadap pelayanan Bis Kita yang diukur dengan menggunakan skala likert. Berikut adalah skala pengukuran

**Tabel 2** Penilaian Skala Likert

Skala	Penilaian Kinerja	Harapan
1	Tidak Baik	Sangat Tidak Penting
2	Kurang Baik	Tidak Penting
3	Cukup Baik	Cukup Penting
4	Baik	Penting
5	Sangat Baik	Sangat Penting

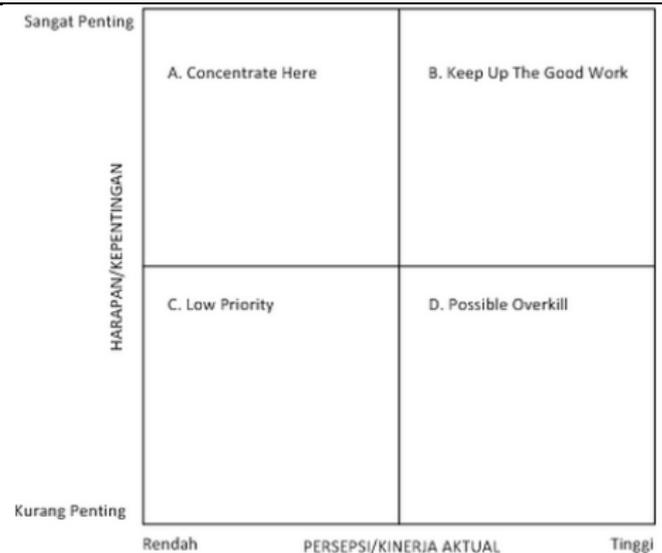
Selanjutnya hasil dari kuesioner diolah dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Untuk melihat hasil dari analisis ipa diperlukan formula, yaitu:

$$T_k = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana:

- T<sub>k</sub> = Tingkat kinerja
- X<sub>i</sub> = Nilai Penilaian Kerja
- Y<sub>i</sub> = Nilai Harapan konsumen

Hasil *Importance Performance Analysis* di bagi menjadi 4 kuadran seperti terlihat pada gambar berikut.



**Gambar 1.** Kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*)

Kuadran I merupakan Prioritas Utama (*Concentrate Here*). Faktor pada kuadran ini dianggap sangat penting di banding faktor lainnya, pihak pengelola berkewajiban memberikan sumber daya yang lebih dan memberikan perhatian yang lebih pada kuadran ini. Kuadran II merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan (*Keep Performance*). Fator pada kuadran ini diharapkan sebagai factor penunjang unruk kepuasan pelanggan, pihak pengelola berkewajiban mempertahankan prestasi yang sudah dicapai. Kuadran III merupakan faktor yang memiliki prioritas rendah (*Low Priority*). Factor pada kuadran ini mempunyai tingkat prioritas yang rendah dari pada factor yang lainnya. Pihak pengelola tidak perlu memprioritaskan kuadran ini. Kuadran IV merupakan faktor-faktor yang dianggap terlalu berlebihan (*Possible Overkill*). Faktor pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting. Maka pihak pengelola perlu mengalokasi kan faktor ini kepada faktor yang lain. Faktor ini membutuhkan penanganan yang lebih dari pihak pengelola.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

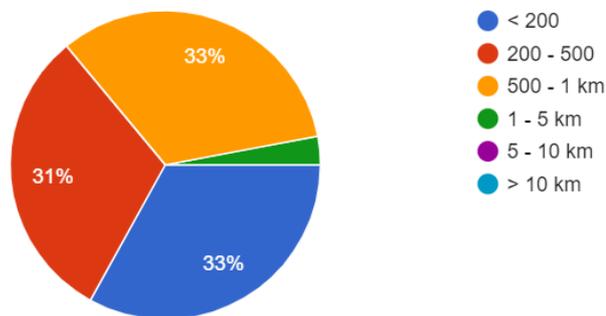
Persentase jenis kelamin responden dalam penelitian ini hampir sama yaitu 51% pria dan 49% wanita. Usia response terbanyak berada pada rentang 26 - 35 tahun yaitu sebanyak 33% , hal ini mengindikasikan pengguna Bis Kita berada pada rentang usia produktif. Persentase pendidikan terakhir paling tinggi adalah SMA/SMK yaitu 51%, kemudian Sarjana sebanyak 23%.

Responden kebanyakan berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga sebesar 30%, kemudian pelajar dan wiraswasta masing-masing memiliki persentase 23% dan profesi PNS sebesar 11%. Penghasilan responden yang terbanyak berada

pada rentang Rp. 4.000.000,- hingga Rp. 5.000.000,- dengan proporsi 28%. Tabel berikut merupakan data rinci dari karakteristik responden

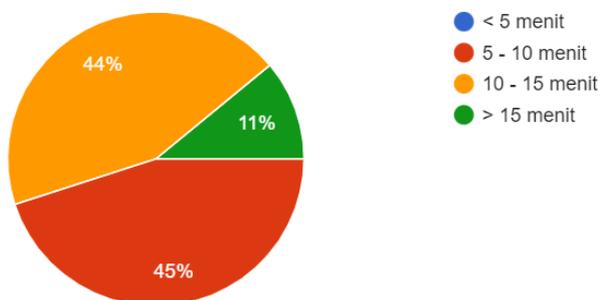
**Tabel 3.** Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Proporsi
Jenis Kelamin	Pria	51%
	Wanita	49%
Usia	< 17 Tahun	4%
	17 - 25 Tahun	23%
	26 - 35 Tahun	33%
	36 - 45 Tahun	23%
	46 - 50 Tahun	9%
	> 50 Tahun	8%
Pendidikan	SMP/MTs	7%
	SMA/SMK	51%
	Diploma	12%
	Sarjana	23%
	S2/S3	7%
Pekerjaan	Karyawan Swasta	30%
	Pegawai Negeri Sipil	11%
	Pelajar/Mahasiswa	23%
	Wiraswasta	23%
	Ibu Rumah Tangga	5%
	Pensiunan	8%
Penghasilan per Bulan	< Rp. 500.000,00	2%
	Rp. 500.000,00 - Rp. 1.000.000,00	6%
	Rp. 1.000.001,00 - Rp. 2.000.000,00	18%
	Rp. 2.000.001,00 - Rp. 3.000.000,00	20%
	Rp. 3.000.001,00 - Rp. 4.000.000,00	18%
	Rp. 4.000.001,00 - Rp. 5.000.000,00	28%
	>Rp. 5.000.000	8%
Biaya Transportasi per Bulan	< Rp. 50.000,00	0%
	Rp. 50.000,00 - Rp. 100.000,00	4%
	Rp. 100.001,00 - Rp. 150.000,00	26%
	Rp. 150.001,00 - Rp. 200.000,00	42%
	Rp. 200.001,00 - Rp. 250.000,00	11%
	Rp. 250.001,00 - Rp. 300.000,00	10%
	> Rp. 300.000,00	7%



**Gambar 2.** Jarak Tempuh Pengguna Trans Pakuan Menuju Halte

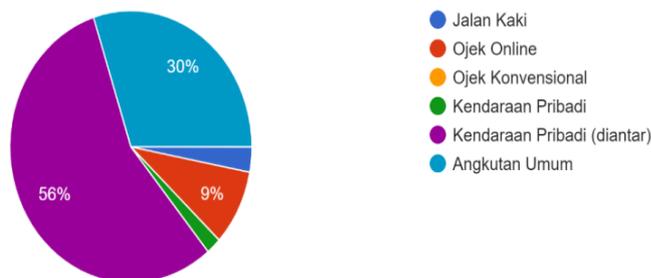
Responden menyatakan bahwa jarak rata-rata yang ditempuh untuk mencapai halte-halte Biskita adalah <200 m dan 500m – 1 km dengan persentase masing-masing sebesar 33%. Jarak tempuh 200 – 500 m memiliki persentase sebesar 31%.



**Gambar 3.** Waktu Menunggu Trans Pakuan Di Halte

Rata-rata waktu tempuh untuk menuju halte disajikan dalam Gambar 3 Dalam mencapai halte, sebagian besar

responden membutuhkan waktu rata-rata sekitar 5 – 10 menit dan 10 – 15 menit dengan presentase sebesar 45% dan 44%. Kemudian, untuk menuju halte, sebagian besar responden menggunakan kendaraan pribadi dengan cara diantar dan sebanyak 30% responden menggunakan angkutan umum.



**Gambar 4.** Kendaraan Yang Di Pakai Pengguna Trans Pakuan Menuju Halte

**Kinerja Pelayanan Bis Kita berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang**

Kinerja pelayanan Biskita berdasarkan persepsi kepuasan penumpang dipetakan dengan menggunakan Analisis Importance Analysis (IPA). IPA berfungsi untuk memetakan kinerja Biskita dan Harapan yang dirasakan oleh penumpang melalui beberapa variabel pertanyaan. Tabel 4 memperlihatkan persentase kesesuaian antara penilaian kinerja oleh responden dan harapan, skor rata-rata setiap variabel pertanyaan untuk penilaian kinerja dan harapan.

**Tabel 4** Hasil Kesesuaian Penilaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Bis Kita

Nomor Variabel	Variabel Pertanyaan	Kesesuaian%	Rata-rata Penilaian Kinerja	Rata-Rata Harapan
1	Kecepatan pengemudi sesuai dengan standar pelayanan angkutan umum	66,31	3,13	4,72
2	Biskita memiliki jadwal pemberangkatan yang tepat waktu	61,63	2,73	4,43
3	Waktu tunggu biskita di halte <5 menit	54,92	2,29	4,17
4	Harga tarif Biskita sesuai dengan manfaat yang diharapkan pada saat menggunakannya	71,03	3,09	4,35
5	Tersedianya jalan yang baik sepanjang rute Biskita	63,81	2,75	4,31
6	Biskita bergerak sesuai dengan koridor dan lajunya	74,29	3,15	4,24
7	Adanya protokol kesehatan yang diterapkan di dalam Biskita	71,27	3,15	4,42
8	Adanya lampu penerangan yang cukup di dalam Biskita	75,75	3,28	4,33
9	Terhindar dari tindakan pelecehan seksual	67,55	3,33	4,93
10	Terhindar dari tindakan penculikan, pecopetan dan kriminalitas	68,75	3,41	4,96

Nomor Variabel	Variabel Pertanyaan	Keseuaian%	Rata-rata Penilaian Kinerja	Rata-Rata Harapan
11	Pengemudi memberikan rasa aman dan nyaman saat perjalanan	73,45	3,24	4,41
12	Pengemudi tidak ugal-ugalan dalam mengemudikan Biskita	73,32	3,27	4,46
13	Tersedianya fasilitas kesehatan kotak P3K di dalam Bus	75,23	3,22	4,28
14	Tersedianyan pintu darurat dan dilengkapi petunjuk penggunaannya	75,69	3,55	4,69
15	Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaan	76,47	3,25	4,25
16	Tempat duduk bus yang nyaman dan memadai	82,88	3,39	4,09
17	Selalu mendapatkan tempat duduk bus yang nyaman dan memadai	80,58	3,32	4,12
18	Pendingin ruangan/AC berfungsi dengan baik	97,30	3,97	4,08
19	Kebersihan Biskita selalu terjaga	97,81	4,46	4,56
20	Akses menuju halte Biskita mudah dijangkau dengan berjalan kaki ataupun menggunakan angkutan umum	61,52	2,59	4,21
21	Tarif Biskita selalu terjangkau	75,77	3,19	4,21

Dapat dilihat pada tabel 4 Rata-rata kesesuaian kinerja biskita trans pakuan pada persepsi pengguna biskita trans pakuan diatas 50%. Maka bisa disimpulkan untuk pengguna biskita trans pakuan dapat merasakan pelayanan yang ditawarkan oleh Biskita. Skor rata-rata tiap variabel pertanyaan untuk penilaian kinerja dan harapan dipetakan dalam diagram kartesius pada Gambar. Dari hasil analisis kuadran dengan menggunakan diagram kartesius, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

#### a. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Kuadran ini memuat atribut-atribut/ Pernyataan yang dianggap penting oleh pengguna tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan. Tingkat kinerja dari atribut/ pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pengguna terhadap atribut/ pernyataan tersebut. Atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pengguna. Indikator pada kuadran ini meliputi:

- Kecepatan pengemudi sesuai dengan standar pelayanan angkutan umum (Variabel 1)
- Biskita memiliki jadwal pemberangkatan yang tepat waktu (Variabel 2)
- Adanya protokol kesehatan yang diterapkan di dalam biskita (Variabel 7)

#### b. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/ diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

Variabel pada kuadran ini meliputi:

- Terhindar dari tindakan pelecehan seksual (Variabel 9)

- Terhindar dari tindakan penculikan, pencopetan, dan kriminalitas (Variabel 10)
- Pengemudi memberikan rasa aman dan nyaman saat perjalanan (Variabel 11)
- Pengemudi tidak ugal-ugalan dalam mengemudikan biskita (Variabel 12)
- Kebersihan biskita selalu terjaga (Variabel 19)

#### c. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna dan kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa aja. Maksudnya atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/ harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pengguna. Perbaikan terhadap atribut/ pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/ pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/ pernyataan tersebut bergeser ke kuadran 1.

Variabel pada kuadran ini meliputi:

- Waktu tunggu biskita di halte <5 menit (Variabel 3)
- Harga tarif biskita sesuai dengan manfaat yang diharapkan pada saat menggunakannya (Variabel 4)
- Tersedianya jalan yang baik sepanjang rute biskita (Variabel 5)
- Biskita bergerak sesuai dengan koridor dan lajunya (Variabel 6)
- Tersedianya fasilitas kesehatan kotak p3k di dalam bus (Variabel 13)
- Akses menuju halte biskita mudah dijangkau dengan berjalan kaki ataupun menggunakan angkutan umum lainnya (Variabel 20)
- Tarif biskita selalu terjangkau (Variabel 21)

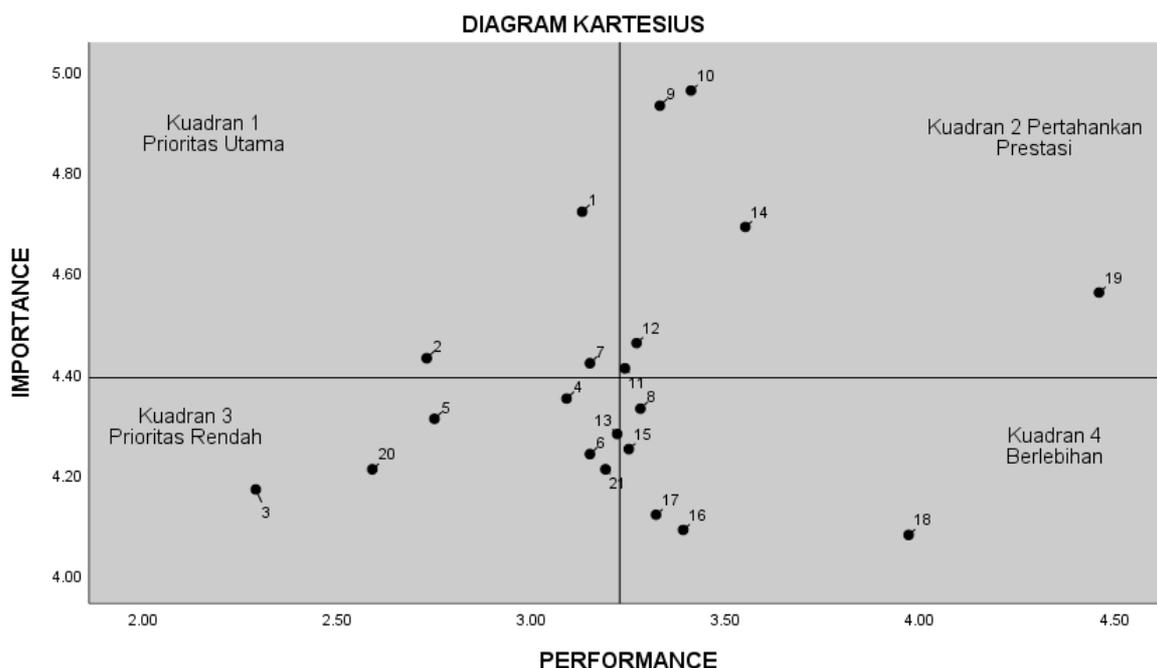
#### d. Kuadran 4 (Berlebihan)

Kuadran ini atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pengguna akan tetapi memiliki

kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ Pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pengguna menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya atribut/ pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

- Adanya lampu penerangan yang cukup di dalam biskita (Variabel 8)
- Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaan (Variabel 15)
- Tempat duduk bus yang nyaman dan memadai (Variabel 16)
- Selalu mendapatkan tempat duduk di dalam bus (Variabel 17)
- Pendingin ruangan/ac berfungsi dengan baik (Variabel 18)

Variabel pada kuadran ini meliputi:



Gambar 5. Diagram Kartesius Pengguna Trans Pakuan

**Hubungan antara Profil Respon dan Kinerja Bis Kita berdasarkan Persepsi Kepuasan Responden**

Waktu tunggu berdasarkan hasil dari profil responden menyatakan bahwa sebagian besar responden mengalami waktu tunggu selama 5 – 15 menit. Waktu tunggu ini telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum. Namun pada kuadran I pada Important Performance Analysis, kecepatan pengemudi dan jadwal pemberangkatan perlu ditingkatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa waktu tunggu 5 – 15 menit masih dianggap lama oleh pengguna. Variabel kecepatan Bis Kita yang dianggap oleh responden tidak sesuai standar dapat dikarenakan jalur Bis Kita yang tidak eksklusif. Sehingga kecepatan Bis Kita tergantung dari arus lalu lintas di jalan.

Fasilitas keamanan yang terdapat di dalam Bis Kita adalah CCTV ,peralatan keamanan APAR dan pintu emergency dirasakan oleh responden telah memiliki kinerja yang baik dan sesuai dengan harapan[6]. Hal ini diperlihatkan dari variabel 9 dan variabel 10 yang terletak di Kuadran II. Sehingga fasilitas-fasilitas ini penting dan wajib dipertahankan. Pada variabel 11 dan 12, terlihat bahwa pengemudi telah mengemudikan kendaraan secara tertib dan memberikan rasa nyaman dan aman kepada penumpang. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja

pengemudi Bis Kita yang berasal dari pengemudi angkot dirasa oleh pengguna telah baik [7].

Pada kuadran 3 terlihat waktu tunggu < 5 menit mendapat harapan dan memiliki tingkat kinerja yang rendah. Hal ini juga dinyatakan dalam profil responden yang dialami oleh responden dalam persentase waktu tunggu < 5 menit sebesar 0%. Persepsi harapan terhadap variabel akses menuju halte biskita mudah dijangkau dengan berjalan kaki ataupun menggunakan angkutan umum lainnya” rendah. Terlihat dari cara responden yang sebagian besar responden menggunakan kendaraan pribadi (diantar) untuk menuju halte yaitu 56%, sedangkan menuju ke halte dengan berjalan kaki mendapatkan persentase yang sedikit. Hal ini mengindikasikan bahwa responden tidak merasakan kinerja dari jalur-jalur pejalan kaki. Namun jika dilihat dari persentase penggunaan angkutan kota menuju halte Biskita yaitu 30%, hal ini mengindikasikan bahwa jaringan angkutan umum telah baik namun perlu mendapatkan perbaikan.

**KESIMPULAN**

Dari analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Terdapat 3 variabel terletak pada kuadran I, dimana variabel yang terdapat dalam kuadran ini merupakan harapan penumpang yang tinggi

namun tingkat kepuasannya rendah sehingga menjadi prioritas utama. Variabel tersebut antara lain: Kecepatan pengemudi sesuai dengan standar pelayanan angkutan umum, biskita memiliki jadwal pemberangkatan yang tepat waktu, Waktu tunggu biskita di halte <5 menit), Adanya protokol kesehatan yang diterapkan di dalam biskita. Variabel yang dipertahankan kinerjanya (Kuadran 2) antara lain terhindar dari tindakan pelecehan seksual, terhindar dari tindakan penculikan, pencopetan, dan kriminalitas, pengemudi memberikan rasa aman dan nyaman saat perjalanan, pengemudi tidak ugal-ugalan dalam mengemudikan biskita, kebersihan biskita selalu terjaga.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sabrina Zakaria. 2021. Biskita Transpakuan Kota Bogor Tambah 2 Koridor Baru, Ini Rutenya [Online]. Available: <https://www.republika.co.id/berita/r46lyv396/biskita-transpakuan-kota-bogor-tambah-2-koridor-baru-ini-rutenya>
- [2] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
- [3] Aris Savitri, Tedy Murtejo, Rulhendri. Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Transpakuan Bogor. ASTONJADRO. PP. 97 – 103, 2017
- [4] Fachryano. 2011. Analisis Kepuasan Penumpang Pesawat Angkutan Udara Perintis Kolaka. The 14<sup>th</sup> FSTPT International Symposium
- [5]. Wita Meutia, Erma Yuliana. Analisa Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Manggarai terhadap Kepuasan Penumpang. Jurnal Infrastruktur. Pp. 99 -104, 2019.
- [6] Angga Laraspati. 2021. Bima Arya Pamerkan Bus Kita Trans Pakuan, Ini Trayek-Fasilitasnya [online]. Available: <https://news.detik.com/berita/d-5791611/bima-arya-pamerkan-bus-kita-trans-pakuan-ini-trayek-fasilitasnya>
- [7] Sabrina Zakaria. 2022. Sukses di Kota Bogor, Biskita akan dikembangkan di Kota Lain [online]. Available: <https://www.republika.co.id/berita/ramr89380/sukse-s-di-kota-bogor-biskita-akan-dikembangkan-di-kota-lain>