

IDENTIFIKASI PRIORITAS PENANGANAN PELAYANAN BUS SEKOLAH KOTA BANDUNG BERDASARKAN PENILAIAN PENGGUNA

SYACHDAN MUHAMAD NAZAR¹, SONY HERDIANA²

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota
Institut Teknologi Nasional Bandung
Email : syachdan.muhamad@mhs.itenas.ac.id

ABSTRAK

Bus sekolah merupakan sarana transportasi yang disediakan pemerintah dengan tujuan sebagai sarana edukasi yang memberikan kemudahan, kelancaran dan kenyamanan bagi pelajar pengguna angkutan sekolah. Maka dalam hal ini peneliti melihat pentingnya melakukan penelitian terhadap "Identifikasi Prioritas Penangan Pelayanan Operasional Bus Sekolah Kota Bandung Berdasarkan Penilaian Pengguna" dengan tujuan mengidentifikasi prioritas penanganan terhadap pelayanan Bus Sekolah Kota Bandung dalam melayani pengguna berdasarkan penilaian dari pengguna itu tersendiri. Maka dari itu, dengan adanya penelitian ini peneliti berharap dapat melihat penilaian kinerja dan kepentingan para pengguna sebagai bentuk penilaian terhadap program bus sekolah gratis ini yang nantinya dapat digunakan sebagai saran dalam evaluasi pelayanan program bus sekolah gratis Kota Bandung. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner atau isian langsung oleh sampel yang telah ditentukan, selanjutnya diolah dan analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 dan analisis service quality dilanjutkan dengan analisis importance performance analysis. Hasil dari pengolahan diketahui bahwa para pengguna menilai ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan lebih lanjut terkait beberapa atribut yang terletak pada kuadran I dan III dimana hal tersebut merupakan prioritas yang harus segera ditangani, sehingga perlu dilakukan penanganan terhadap beberapa atribut seperti Ketepatan Keberangkatan Waktu Bus Sekolah Kota Bandung (A2), Ketanggapan Respon Pekerja Terhadap Pengguna (A3), serta Ketersediaan dan Pemeliharaan Kebersihan dalam Kendaraan (A12) yang terletak pada kuadran I atau menjadi penanganan prioritas utama.

Kata Kunci : Bus Sekolah, Identifikasi Pelayanan, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Bus sekolah merupakan jenis bus angkutan yang berguna sebagai angkutan siswa ke sekolah dan kembali ke rumah. Operasional bus sekolah dilaksanakan oleh sekolah atau perusahaan otobus, dan dapat disewa atau dikontrak oleh sekolah. Bus sekolah umumnya berwarna kuning yang lengkap dengan perangkat lampu peringatan lalu lintas beserta fasilitas keselamatan tambahan yang diperlukan saat siswa menaiki atau turun dari kendaraan (Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, 2023).

Transportasi sekolah adalah sebuah fasilitas yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan maksud untuk memfasilitasi pendidikan, memberikan aksesibilitas, serta menjamin kenyamanan dan keamanan bagi peserta didik yang menggunakan layanan transportasi tersebut (Maghfiroh, 2020). Berdasarkan Masterplan Transportasi Kota Bandung tahun 2013, perjalanan yang ditujukan

untuk keperluan pendidikan, terutama yang menggunakan transportasi umum di Kota Bandung mencapai sebanyak 51% dari total perjalanan dengan moda transportasi umum yang lain.

Dalam konteks pendidikan di Kota Bandung, pentingnya dukungan terhadap kegiatan pendidikan tidak dapat disangkal. Namun, isu keterlambatan rute perjalanan bus sekolah yang dapat mencapai hingga 1 jam, berdasarkan penelitian Mangara (2017) yang juga diamati oleh peneliti dalam survei awal di koridor 4. Selain itu, Open Data Kota Bandung (2019) menunjukkan tren pengguna bus sekolah yang fluktuatif dan cenderung menurun di tiga dari empat koridor yang ada, dengan hanya satu koridor yang menunjukkan peningkatan pengguna. Hal ini menjadi dasar penting untuk melakukan penelitian yang mendalam guna mengidentifikasi prioritas penanganan pelayanan bus sekolah Kota Bandung yang berkontribusi terhadap penurunan ini.

2. METODOLOGI

Pada penelitian yang dilakukan untuk mengidentifikasi prioritas penanganan pelayanan bus sekolah Kota Bandung berdasarkan penilaian pengguna. Adapun metode yang digunakan yaitu memakai pendekatan kuantitatif.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan ini adalah kuesioner untuk memperoleh data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan cara luring dan daring yang disebar langsung kepada para pengguna bus sekolah Kota Bandung.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{182.513}{1 + 182.513 (0,1)^2} = 99,99 = 100$$

Keterangan :

- n : Jumlah Sampel
- N : Jumlah Pengguna Bus Sekolah Kota Bandung 2019
- e : tingkat error (10%) atau (0,1)

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin, dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

2.2 Metode Analisis Data

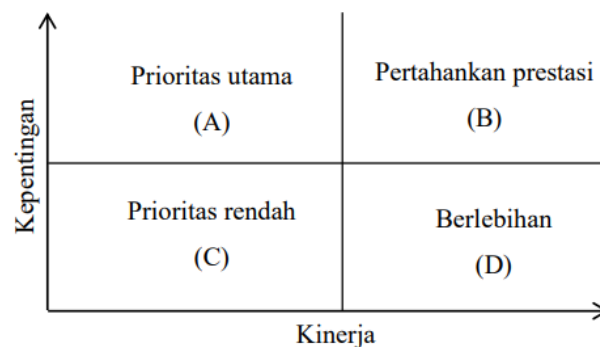
Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode ini digunakan untuk mengukur kepuasan layanan jasa dengan dimensi yang di antaranya ada *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam kegiatan yang dimaksud merupakan tahapan melakukan analisis kinerja dan kepentingan penumpang berdasarkan lima dimensi service quality tersebut, adapun untuk menilai tingkat pelayanan menggunakan skala *likert* dengan bobot sebagai berikut:

- a. Sangat Puas atau Sangat penting, dengan nilai bobot sebesar 5
- b. Puas atau Penting, dengan nilai bobot sebesar 4
- c. Cukup Puas atau Cukup Penting, dengan nilai bobot sebesar 3
- d. Tidak Puas atau Tidak Penting, dengan nilai bobot sebesar 2
- e. Sangat Tidak Puas atau Sangat Tidak Penting, dengan nilai bobot 1

Selanjutnya adalah dengan melakukan analisis gap antara harapan dan kenyataan berdasarkan persepsi pengguna atau penumpang, dimana dalam analisis ini dilakukan perhitungan nilai gap dengan rumus service quality sebagai berikut:

$$Q = P \text{ (Perceived Service)} - E \text{ (Expected Service)}$$

Metode analisis selanjutnya adalah analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), merupakan alat bantu untuk menganalisis atau membandingkan sampai sejauh mana tingkat kinerja yang dapat dirasakan oleh konsumen dengan tingkat kepuasan yang diinginkan (Budianto, 2012). Hasil dari analisis ini akan dijadikan sebagai penentuan prioritas penanganan pelayanan bus sekolah Kota Bandung berdasarkan penilaian pengguna, yang terdiri dari 4 kuadran berikut.



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

- A : Atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen namun manajemen belum melaksanakannya sehingga konsumen tidak puas (Kuadran I)
- B : Atribut yang sudah berhasil dilaksanakan dan wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan memuaskan (Kuadran II)
- C : Atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen. Pelaksanaannya dianggap kurang penting dan kurang memuaskan (Kuadran III)
- D : Faktor yang mempengaruhi konsumen, dianggap kurang penting namun memuaskan (Kuadran IV)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Persepsi Pengguna Mengenai Kinerja dan Kepentingan Berdasarkan Lima Dimensi *Service Quality*

Analisis persepsi penumpang mengenai harapan dan kenyataan berdasarkan lima dimensi Service Quality dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan dengan menilai kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau pengelola (Zeithaml, 1988). Analisis ini menggunakan lima dimensi Service Quality yang terdiri dari tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Adapun proses analisis untuk mengidentifikasi persepsi penumpang mengenai Kinerja dan Kepentingan berdasarkan lima dimensi *Service Quality* yang dilakukan setelah uji validitas dan reliabilitas terhadap atribut pernyataan yang digunakan pada kuesioner, analisis selanjutnya dilakukan pada *software microsoft Excel* untuk melakukan perhitungan rata-rata setiap atribut pernyataan terhadap atribut harapan dan kenyataan. Adapun perhitungan rata-rata adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Rata-rata Nilai Setiap Dimensi

Dimensi	No	Atribut	Kinerja	Kepentingan
Reliability (Keandalan)	1	A1	2,39	4,1
	2	A2	2,2	3,72
Responsiveness (Ketanggapan)	3	A3	3,1	4,77
	4	A4	3,06	3,19
Assurance (Jaminan)	5	A5	3,09	4,72
	6	A6	3,12	4,78
	7	A7	3,07	4,81
	8	A8	3,07	4,77
Empathy (Empati)	9	A9	3,01	4,79
	10	A10	3,05	4,9
Tangible (Bukti Fisik)	11	A11	2,42	3,55
	12	A12	2,37	3,63
Rata – rata			2,83	4,31

Berdasarkan data tersebut, didapatkan bahwa rata - rata nilai harapan sebesar 4.31 dan kenyataan 2.83 yang berarti pengguna dirasa masih belum cukup puas dengan pelayanan yang diberikan berdasarkan persepsi pengguna.

3.2 Analisis GAP Antara Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan Persepsi Pengguna

Setelah menghitung nilai rata-rata dari setiap atribut Kepentingan dan Kinerja, analisis selanjutnya yaitu dengan perhitungan nilai gap dengan menggunakan rumus:

$$Q = P \text{ (Perceived Service)} - E \text{ (Expected Service)}$$

Tabel 2. Hasil Analisis Gap

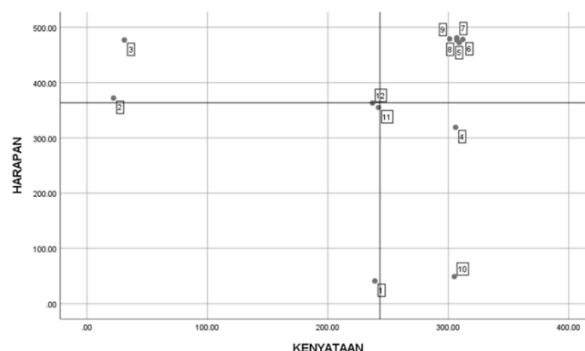
Dimensi	No	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Gap
Reliability (Keandalan)	1	A1	2,39	4,1	-1,71
	2	A2	2,2	3,72	-1,52
Responsiveness (Ketanggapan)	3	A3	3,1	4,77	-1,67
	4	A4	3,06	3,19	-0,13
Assurance (Jaminan)	5	A5	3,09	4,72	-1,63
	6	A6	3,12	4,78	-1,66
	7	A7	3,07	4,81	-1,74
	8	A8	3,07	4,77	-1,7
Empathy (Empati)	9	A9	3,01	4,79	-1,78
	10	A10	3,05	4,9	-1,85
Tangible (Bukti Fisik)	11	A11	2,42	3,55	-1,13
	12	A12	2,37	3,63	-1,26

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa masing-masing atribut pernyataan memiliki nilai gap yang berbeda-beda. Nilai gap tertinggi dimiliki oleh atribut pernyataan yaitu Kondisi Tempat Duduk Bagi Penyandang Disabilitas (A10) pada dimensi *empathy* (empati). Sedangkan, nilai gap terkecil dimiliki oleh atribut pernyataan yaitu Informasi Terkait Rute Bus Sekolah Kota Bandung (A4) pada dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan).

3.3 Analisis Atribut yang Menjadi Prioritas Perbaikan untuk Peningkatan Pelayanan

Analisis atribut yang menjadi prioritas perbaikan bertujuan untuk mengetahui posisi setiap atribut pertanyaan berdasarkan tingkat Kinerja dan Kepentingan pengguna bus Sekolah Kota Bandung. Untuk melakukan analisis atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk peningkatan pelayanan, menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan untuk peningkatan pelayanan dengan membagi 12 atribut pernyataan ke dalam 4 kuadran. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS 25.

Sebelum menampilkan diagram kartesius atau kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA), harus diketahui tingkat harapan dan kenyataan yang diperoleh dari nilai rata-rata tiap tingkat kinerja (x) dan rata-rata tingkat kepentingan (y) kemudian data tersebut dijelaskan dengan menggunakan diagram kartesius atau kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) sehingga masing-masing atribut pernyataan berada di salah satu kuadran sesuai dengan tingkat kepentingan yang dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 25* sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Berdasarkan gambar 2. dapat diketahui bahwa terdapat 4 kategori yang mana diagram kuadran II memiliki jumlah atribut terbanyak dengan jumlah 5 atribut dan berikut penjelasan lebih lanjut pada tabel 3.

Tabel 3. Kuadran Keseluruhan Dimensi

Dimensi	No	Atribut	Gap	Kuadran
Reliability (Keandalan)	1	A1	-1,71	III
	2	A2	-1,52	I
Responsiveness (Ketanggapan)	3	A3	-1,67	I
	4	A4	-0,13	IV
Assurance (Jaminan)	5	A5	-1,63	II

Dimensi	No	Atribut	Gap	Kuadran
	6	A6	-1,66	II
	7	A7	-1,74	II
	8	A8	-1,7	II
Empathy (Empati)	9	A9	-1,78	II
	10	A10	-1,85	IV
Tangible (Bukti Fisik)	11	A11	-1,13	III
	12	A12	-1,26	I

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk peningkatan pelayanan adalah kuadran I yang terdiri dari atribut Ketepatan Keberangkatan Waktu Bus Sekolah Kota Bandung (A2), Ketanggapan Respon Pekerja Terhadap Pengguna (A3), dan Ketersediaan dan Pemeliharaan Kebersihan dalam Kendaraan (A12).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis *service quality* dan analisis *importance performance analysis*, dapat disimpulkan bahwa pelayanan bus sekolah Kota Bandung dapat dikatakan cukup baik dengan banyaknya atribut atau dimensi yang terletak pada kuadran II dan IV, yang dapat diartikan pelayanan yang harus dipertahankan dan cenderung berlebihan. Namun, beberapa atribut terletak pada kuadran I dan III di mana hal tersebut merupakan prioritas yang harus segera ditangani, sehingga perlu dilakukan penanganan terhadap beberapa atribut seperti Ketepatan Keberangkatan Waktu Bus Sekolah Kota Bandung (A2), Ketanggapan Respon Pekerja Terhadap Pengguna (A3), serta Ketersediaan dan Pemeliharaan Kebersihan dalam Kendaraan (A12) yang terletak pada kuadran I atau menjadi penanganan prioritas utama.

DAFTAR RUJUKAN

- Budianto, Y. M. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). *Jurnal Optimasi Sistem*, 301-309.
- Dinasperhubunganprovinsidkijakarta. (2023, Juli 1). *Bus Sekolah*. Retrieved From Jakarta.Go.Id: <https://www.jakarta.go.id/bus-sekolah>.
- Maghfiroh, N. P. (2020). Manajemen Layanan Transportasi Bus Sekolah Di Kota Surabaya. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 12-13.
- Mangara, T. H. (2017). Kinerja Pelayanan Bus Sekolah Kota Bandung. *Jurnal Planologi Unpas*, 805.
- Zeithaml. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 12-40.