



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS SEKOLAH DI JAKARTA TIMUR METODE GAP ANALYSIS DAN IPA

SCHOOL BUS PASSENGER SATISFACTION IN EAST JAKARTA: GAP ANALYSIS AND IPA METHOD

Maya Fricilia¹, Ryan Adi Nugroho²

^{1,2}Politeknik Negeri Jakarta, Jl. Prof. Dr. G.A. Siwabessy, 16425, Indonesia

Email: maya.fricilia@sipil.pnj.ac.id

Received: 14 Desember 2025 Revised: 16 Januari 2026 Accepted: 31 Januari 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan bus sekolah di Kota Jakarta Timur. Pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 126 responden dari enam zonasi layanan, dengan teknik proportional stratified sampling. Data dianalisis menggunakan Gap Analysis dan Importance-Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna. Hasil menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap layanan bus sekolah, namun terdapat dua atribut yang perlu mendapat perhatian lebih, yaitu ketepatan waktu keberangkatan bus dan keterampilan serta pengalaman sopir dalam berkendara. Kedua faktor tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun persepsinya masih di bawah ekspektasi pengguna. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penyelenggara transportasi sekolah dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata kunci: Bus Sekolah, Gap Analysis, Importance-Performance Analysis (IPA), Kepuasan Penumpang, Layanan Transportasi

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the level of passenger satisfaction with school bus services in East Jakarta City. A quantitative approach was adopted, involving the distribution of questionnaires to 126 respondents from six service zones using proportional stratified sampling techniques. The data were analysed using Gap Analysis and Importance-Performance Analysis (IPA) to evaluate the difference between user expectations and perceptions. The results show that users are generally satisfied with school bus services; however, two areas require more attention: the timeliness of bus departures and the skill and experience of drivers. Both factors are highly important, but users' perceptions are still below expectations. These findings are expected to inform the evaluation and improvement of service quality by school transportation providers to better suit user needs.

Keywords: Gap Analysis, Importance-Performance Analysis (IPA), Passenger satisfaction, School bus, Transportation service

PENDAHULUAN

Transportasi pelajar menjadi bagian penting dalam mendukung aksesibilitas dan kelancaran aktivitas pendidikan, khususnya di kawasan perkotaan seperti Jakarta. Di tengah kemacetan yang kian padat, keberadaan bus sekolah menjadi solusi transportasi kolektif yang aman, efisien, dan ramah lingkungan (Farida dan Maulana 2023). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Perhubungan telah mengoperasikan layanan bus sekolah secara gratis untuk pelajar upaya mengurangi penggunaan kendaraan pribadi oleh pelajar (Nugroho dan Fricilia, 2025). Namun demikian, keberhasilan program ini tidak hanya bergantung pada penyediaan armada, melainkan juga pada tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Menurut Parasuraman, (1990) dalam (Yulistiyari dkk., 2019), kualitas layanan mencakup persepsi pelanggan terhadap seberapa jauh harapan mereka terpenuhi oleh pelayanan yang diterima. Kepuasan pengguna transportasi merupakan indikator kunci dalam menilai efektivitas suatu sistem layanan publik, termasuk bus sekolah. Penelitian sebelumnya oleh (Dian dan Sandy 2019) menunjukkan bahwa kepuasan penumpang ditentukan oleh beberapa faktor utama, antara lain ketepatan waktu, kenyamanan tempat duduk, dan sikap sopir. Namun, sebagian besar penelitian tersebut belum mengkaji layanan bus sekolah di wilayah Jakarta Timur yang memiliki karakteristik wilayah, kepadatan penduduk, dan distribusi sekolah yang beragam.

Penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan bus sekolah di Jakarta Timur. Berfokus pada pengukuran kesenjangan antara harapan dan kinerja melalui pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Fokus penelitian ini juga diarahkan pada pemetaan atribut layanan yang dianggap penting oleh

penumpang namun belum sepenuhnya terpenuhi.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai aspek layanan yang perlu ditingkatkan dan mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan. Selain itu, hasil temuan ini diharapkan menjadi masukan bagi UPAS dalam pengembangan transportasi pelajar yang berkelanjutan di wilayah perkotaan.

METODE

1. Teknik Pengumpulan Data

Langkah strategis dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data, yang digunakan untuk mencapai tujuan utama penelitian (Sugiyono, 2023). Teknik pengumpulan data digunakan dari dua sumber, yaitu:

a. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung dari partisipan penelitian tanpa melalui perantara atau sumber eksternal lainnya. Dalam penelitian ini, data primer dihimpun melalui penyebaran kuesioner yang memuat sejumlah pertanyaan kepada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber literatur dan dokumen yang relevan dengan topik penelitian, khususnya yang membahas layanan bus sekolah.

2. Metode Analisis Data

Digunakan 4 metode untuk menganalisis data pada penelitian ini, yaitu:

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS dengan tujuan untuk memastikan instrumen yang digunakan akurat dan konsisten (Wita dan Waluyo, 2024). Validitas menilai kesesuaian butir pertanyaan dengan variabel yang diteliti, sedangkan

reliabilitas mengukur konsistensi internal instrumen agar data yang dihasilkan dapat diandalkan (Firmansyah dan Putra, 2019).

b. *Gap Analysis*

Gap Analysis merupakan pendekatan yang umum diterapkan untuk mengidentifikasi perbedaan antara persepsi nyata pengguna terhadap kualitas layanan dan harapan mereka (Yulistiyari dkk., 2019).

c. *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA atau analisis kuadran digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna (Herawati dan Windu, 2020).

d. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan teknik pengolahan data yang bertujuan untuk menggambarkan, menyajikan, serta merangkum sekumpulan data secara sistematis (Asmara dkk., 2025). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola maupun kecenderungan yang muncul dalam data yang telah dikumpulkan.

3. Skala Pengukuran

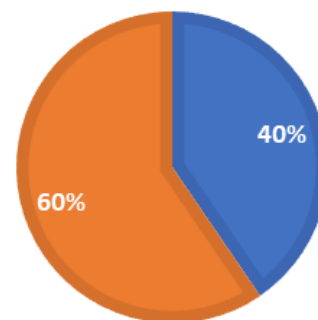
Skala *Likert* merupakan instrumen yang umum digunakan dalam penelitian kepuasan pengguna transportasi untuk mengukur persepsi, opini, dan sikap responden secara subjektif terhadap kualitas layanan (Arisandi dan Ayunaning, 2024) yang terdiri dari beberapa tingkat pilihan jawaban, pernyataan “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”, sehingga diperoleh data yang bersifat kuantitatif dari penilaian subjektif responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan *platform Google Form*. Instrumen kuesioner memuat 16 variabel yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan bus sekolah. Kuesioner ditujukan kepada siswa tingkat SMP dan SMA yang berdomisili di wilayah Jakarta Timur dan berada dalam zonasi rute layanan bus sekolah. Sebanyak 126 responden berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Selanjutnya, karakteristik responden dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu tingkat pendidikan, jenis kelamin, dan zonasi trayek bus sekolah yang digunakan. Berdasarkan data yang didapat, diklasifikasikan berdasarkan kategorinya, terlihat pada Gambar 1 di bawah ini.

JENIS KELAMIN

■ Laki-laki ■ Perempuan



Gambar 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

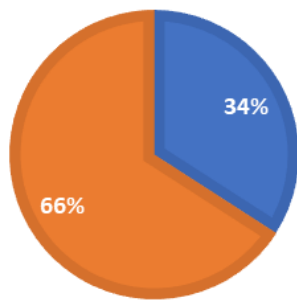
Berdasarkan data yang dihimpun, responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan dengan jumlah 75 orang atau setara dengan 60% dari total responden. Sementara itu, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 51 orang atau sekitar 40%.

Analisis Tingkat Kepuasan (Fricilia, Nugroho/ hal. 150-160)

Dilihat dari latar belakang pendidikan, mayoritas responden berasal dari jenjang SMA/SMK/MA, sebanyak 83 orang atau 66% dan dari tingkat dari tingkat SMP/MTs tercatat sebanyak 43 orang atau 34%, seperti yang terlihat pada Gambar 2.

PENDIDIKAN YANG DITEMPUH

■ SMP/MTs ■ SMA/SMK/MA



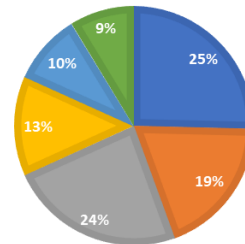
Gambar 2. Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Adapun responden yang berasal dari distribusi responden berdasarkan zonasi

trayek menunjukkan bahwa Zonasi 1 merupakan wilayah dengan jumlah pengguna tertinggi, yaitu sebesar 25%. Selanjutnya diikuti oleh Zonasi 5 sebesar 24% dan Zonasi 14 sebesar 19%. Adapun Zonasi 8, Zonasi 2, dan Zonasi 15 masing-masing tercatat sebesar 13%, 10%, dan 9% dari total keseluruhan responden, seperti yang terlihat pada Gambar 3.

RUTE ZONASI YANG DIGUNAKAN

■ Zonasi 1 ■ Zonasi 2 ■ Zonasi 5 ■ Zonasi 8 ■ Zonasi 14 ■ Zonasi 15



Gambar 3. Responden Berdasarkan Zonasi Trayek Bus Sekolah

Berikut ditampilkan hasil uji validitas pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item	n	Sig	r Hitung	r Tabel	Kesimpulan
X1	.000	.457**	0.289	Valid	
X2	.000	.514**	0.289		
X3	.000	.411**	0.289		
X4	.000	.530**	0.289		
X5	.000	.579**	0.289		
X6	.000	.493**	0.289		
X7	.000	.547**	0.289		
X8	.000	.402**	0.289		
X9	.000	.455**	0.289		
X10	.000	.430**	0.289		
X11	.000	.463**	0.289		
X12	.000	.492**	0.289		
X13	.000	.473**	0.289		
X14	.000	.471**	0.289		
X15	.000	.443**	0.289		
X16	.000	.466**	0.289		

Uji validitas dilakukan menggunakan metode korelasi *Product Moment* dengan tingkat signifikansi 0,001 dan jumlah responden sebanyak 126 orang. Nilai r-kritis

sebesar 0,289 dijadikan acuan dalam menentukan validitas *item*. Suatu *item* dinyatakan valid apabila nilai korelasinya melebihi angka tersebut (Kalangi dkk.,

2024). Berdasarkan hasil perhitungan yang disajikan pada Tabel 1, seluruh *item* pada variabel kinerja dan kepentingan memiliki nilai korelasi di atas r-tabel, sehingga dinyatakan valid dan layak digunakan dalam pengukuran.

Setelah pengujian validitas, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan

bahwa jawaban responden dapat dilakukan pengukuran berulang, serta mengetahui seberapa stabil dan andal setiap item pertanyaan dengan teknik *Cronbach Alpha* (Herawati dan Windu, 2020). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh instrumen memiliki reliabilitas yang baik (>0.60). Terlihat hasil uji reliabilitas pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.772	16

Nilai kesenjangan (*gap*) atau *gap analysis* merupakan metode yang menghitung selisih antara skor kinerja aktual dengan skor harapan penumpang terhadap layanan Bus Sekolah. Selisih ini digunakan untuk mengidentifikasi langkah perbaikan guna mendekati kondisi nyata dengan harapan pengguna. Perhitungan dilakukan dengan mengurangi skor harapan dari skor kinerja pada setiap komponen yang memengaruhi kepuasan.

Pada perhitungan *gap analysis*, diperlukan nilai skor kepuasan (X_i) dan Skor

kepentingan (Y_i) yang tertera pada persamaan (1) dan (2) berikut.

$$X_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

$$Y_i = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

- X_i = nilai kepuasan atribut responden ke-*i*
- Y_i = nilai kepentingan atribut ke-*i*
- n = jumlah responden

Adapun hasil dari perhitungan skor kepuasan, terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Skor Kepuasan (X_i)

No	Skor					Bobot Kinerja	Xi
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
	1	2	3	4	5		
1	1	2	39	312	165	519	4.12
2	1	0	33	220	295	549	4.36
3	1	0	54	284	180	519	4.12
4	1	2	51	268	200	522	4.14
5	2	4	39	228	260	533	4.23
6	1	8	57	212	245	523	4.15
7	0	2	24	308	200	534	4.24
8	1	0	15	248	290	554	4.40
9	3	0	57	232	230	522	4.14
10	0	6	33	248	250	537	4.26
11	0	4	39	208	295	546	4.33
12	1	2	27	236	280	546	4.33

Analisis Tingkat Kepuasan (Fricilia, Nugroho/ hal. 150-160)

No	Skor					Bobot Kinerja	Xi
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
	1	2	3	4	5		
13	0	2	51	260	215	528	4.19
14	1	2	51	200	285	539	4.28
15	0	2	42	208	295	547	4.34
16	1	0	36	204	310	551	4.37
Jumlah						8569	68.01

Berdasarkan Tabel 3 diatas, diketahui bahwa total Xi sebesar 68,01. Maka hasil rata-rata dari ke-16 pernyataan didapat 4.25. Selanjutnya, skor kepentingan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Skor Kepentingan (Yi)

No	Skor					Bobot Kinerja	Xi
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
	1	2	3	4	5		
1	1	0	9	148	425	583	4.63
2	1	0	18	176	375	570	4.52
3	1	0	30	220	300	551	4.37
4	1	0	15	248	290	554	4.40
5	1	0	15	224	320	560	4.44
6	1	0	27	200	330	558	4.43
7	1	2	12	144	420	579	4.60
8	0	0	15	240	305	560	4.44
9	0	2	18	208	335	563	4.47
10	0	2	24	180	360	566	4.49
11	0	0	12	240	310	562	4.46
12	0	0	18	196	355	569	4.52
13	0	0	21	232	305	558	4.43
14	0	0	15	184	375	574	4.56
15	0	0	24	196	345	565	4.48
16	0	4	24	208	320	556	4.41
Jumlah						9028	71.65

Berdasarkan Tabel 4 diatas, diketahui bahwa total Yi sebesar 71.65, maka hasil rata-rata dari ke-16 pernyataan didapat 4.48. Langkah terakhir, yaitu nilai kesenjangan atau *gap* yang diperoleh dengan persamaan (3), berikut.

$$GA = Xi - Yi \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

- X_i = nilai kepuasan atribut responden ke-*i*
- Y_i = nilai kepentingan atribut ke-*i*
- GA = nilai kesenjangan (%)

Terlihat pada Tabel 5, hasil dari perhitungan *Gap Analysis*.

Tabel 5. Hasil Perhitungan *Gap Analysis*

Indikator	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan	GA (%)
	X_i	Y_i	
1	4.12	4.63	-0.51

Indikator	Skor Kepuasan	Skor Kepentingan	GA (%)
	X_i	Y_i	
2	4.36	4.52	-0.17
3	4.12	4.37	-0.25
4	4.14	4.40	-0.25
5	4.23	4.44	-0.21
6	4.15	4.43	-0.28
7	4.24	4.60	-0.36
8	4.40	4.44	-0.05
9	4.14	4.47	-0.33
10	4.26	4.49	-0.23
11	4.33	4.46	-0.13
12	4.33	4.52	-0.18
13	4.19	4.43	-0.24
14	4.28	4.56	-0.28
15	4.34	4.48	-0.14
16	4.37	4.41	-0.04
Rata-rata			-0.23

Hasil *Gap Analysis* menunjukkan bahwa indikator P1 memiliki nilai kesenjangan terbesar sebesar -0,51%, sedangkan indikator P16 mencatat gap terkecil sebesar -0,04%. Secara keseluruhan, rata-rata nilai kesenjangan antar zonasi di Jakarta Timur adalah -0,23%, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna masih berada di bawah harapan.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan dalam penelitian, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan bus sekolah dengan membandingkan kinerja dan kepentingan layanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum yang tercantum dalam Peraturan Dirjen Perhubungan Darat No. SK.967/AJ.202/DRJD/2007. Analisis dirancang untuk menilai kepuasan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL yang meliputi *tangible*,

reliability, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Tingkat kesesuaian pada metode IPA diukur dengan membandingkan skor kinerja dan kepentingan berdasarkan data responden (Liucius dkk., 2024). Hasil ini menunjukkan sejauh mana layanan bus sekolah di Jakarta Timur sesuai zonasi telah memenuhi harapan dan prioritas pengguna, yang diperoleh dengan persamaan (4), berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots \dots \dots (4)$$

Keterangan:

- X_i = nilai kepuasan atribut responden ke- i
- Y_i = nilai kepentingan atribut ke- i
- TK $_i$ = tingkat Kesesuaian ke- i (%)

Berikut ini disajikan Tabel 6 hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden secara rinci.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Pada Metode IPA

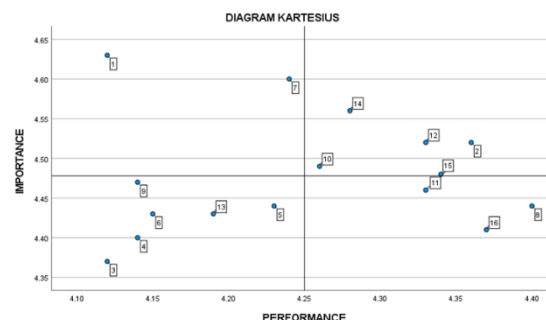
No	Indikator	$\sum X_i$	$\sum Y_i$	TK $_i$ (%)
Reliability (Keandalan)				
1	Bus berangkat tepat waktu	519	583	89.02
2	Kenyamanan di dalam bus	549	570	96.32
3	Informasi jadwal dan rute bus jelas	519	551	94.19
Responsiveness (Daya Tanggap)				

Analisis Tingkat Kepuasan (Fricilia, Nugroho/ hal. 150-160)

No	Indikator	$\sum Xi$	$\sum Yi$	TKi (%)
4	Kemudahan membaca petunjuk dan mendapatkan informasi perjalanan di dalam bus	522	554	94.22
5	Ada petugas yang siap membantu penumpang di bus	533	560	95.18
6	Ketertiban di dalam bus	523	558	93.73
Assurance (Jaminan)				
7	Sopir bus terampil dan berpengalaman	534	579	92.23
8	Penumpang merasa aman selama perjalanan	554	560	98.93
9	Tersedia alat pertolongan pertama (P3K)	522	563	92.72
10	Alat pemadam kebakaran yang memadai	537	566	94.88
11	Informasi keselamatan tersedia di dalam bus	546	562	97.15
Empathy (Empati)				
12	Petugas bersikap ramah dan sopan kepada penumpang	546	569	95.96
13	Petugas memahami keluhan dan kebutuhan penumpang.	528	558	94.62
Tangibles (Bukti Fisik)				
14	Kebersihan di dalam bus	539	574	93.90
15	AC berfungsi dengan baik	547	565	96.81
16	Fasilitas tempat duduk yang cukup dan nyaman	551	556	99.10
Rata-rata		535.56	564.25	94.92

Hasil perhitungan pada tabel 6 menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan pengguna sebesar 94,92%. Angka ini mengindikasikan bahwa secara umum, kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna (<100%).

Diagram kartesius dalam analisis IPA digunakan untuk memetakan posisi setiap atribut layanan. Rata-rata nilai kinerja sebesar 4,25 dan kepentingan sebesar 4,47 dijadikan acuan pembagian ke dalam empat kuadran, guna menentukan prioritas perbaikan masing-masing atribut. Terlihat pada Gambar 4 hasil diagram kartesius menggunakan SPSS.



Gambar 4. Diagram Kartesius Metode IPA

Hasil pemetaan atribut pelayanan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan pembagian ke dalam empat kuadran prioritas. Kuadran I (Prioritas Utama) berisi Pernyataan 1 (Bus berangkat tepat waktu) dan Pernyataan 7 (Sopir bus terampil dan berpengalaman) yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) mencakup atribut dengan kepentingan dan kinerja tinggi, yaitu Pernyataan 2, 10, 12, 14, dan 15. Kuadran III (Prioritas Rendah) berisi atribut dengan kepentingan dan kinerja rendah,

yaitu Pernyataan 3, 4, 5, 6, 9, dan 13. Sementara itu, Kuadran IV (Berlebihan) terdiri dari Pernyataan 8, 11, dan 16, yang memiliki kinerja tinggi namun kepentingannya rendah di mata pengguna.

Kepuasan penumpang menjadi indikator utama dalam evaluasi kualitas

layanan transportasi. Penelitian ini menggabungkan metode *Gap Analysis* dan IPA untuk mengidentifikasi faktor yang memengaruhi kepuasan. Hasil analisis disajikan melalui pemeringkatan faktor-faktor dan perbandingan keduanya pada Tabel 7 dibawah.

Tabel 7. Perbandingan pemeringkatan IPA dan *Gap Analysis*

No	Indikator	IPA (TKi)	GA (%)
P1	Bus berangkat tepat waktu	89.02	-0.51
P7	Sopir bus terampil dan berpengalaman	92.23	-0.36
P3	Informasi jadwal dan rute bus jelas	92.72	-0.33
P4	Kemudahan membaca petunjuk dan mendapatkan informasi perjalanan di dalam bus	93.73	-0.28
P5	Ada petugas yang siap membantu penumpang di bus	93.90	-0.28
P6	Ketertiban di dalam bus	94.19	-0.25
P9	Tersedia alat pertolongan pertama (P3K)	94.22	-0.25
P13	Petugas memahami keluhan dan kebutuhan penumpang.	94.62	-0.24
P2	Kenyamanan di dalam bus	94.88	-0.23
P10	Alat pemadam kebakaran yang memadai	95.18	-0.21
P12	Petugas bersikap ramah dan sopan kepada penumpang	95.96	-0.18
P14	Kebersihan di dalam bus	96.32	-0.17
P15	AC berfungsi dengan baik	96.81	-0.14
P8	Penumpang merasa aman selama perjalanan	97.15	-0.13
P11	Informasi keselamatan tersedia di dalam bus	98.93	-0.05
P16	Fasilitas tempat duduk yang cukup dan nyaman	99.10	-0.04

Tabel 7 menunjukkan perbandingan hasil antara metode IPA (Tingkat Kesesuaian/TKi) dan *Gap Analysis* (GA %) pada setiap indikator pelayanan. Indikator P1 (Bus berangkat tepat waktu) memiliki TKi terendah (89,02%) dan gap terbesar (-0,51%), menunjukkan ketidaksesuaian tertinggi antara harapan dan kinerja. Di sisi lain, P16 (Fasilitas tempat duduk yang cukup dan nyaman) mencatat TKi tertinggi (99,10%) dan gap terkecil (-0,04%), menandakan kinerja layanan yang mendekati harapan pengguna. Perbandingan ini memperjelas bahwa semakin rendah TKi dan semakin besar nilai gap negatif, maka semakin tinggi

kebutuhan untuk perbaikan layanan pada indikator tersebut.

SIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengguna layanan bus sekolah di Jakarta Timur merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Namun demikian, hasil analisis *Gap Analysis* dan IPA adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja, khususnya pada dua atribut utama, yaitu ketepatan waktu keberangkatan bus (P1) dan keterampilan serta pengalaman sopir (P7). Keduanya memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih berada di bawah ekspektasi pengguna.

Analisis Tingkat Kepuasan (Fricilia, Nugroho/ hal. 150-160)

Rata-rata nilai tingkat kesesuaian sebesar 94,92% dan nilai gap -0,23%. Oleh karena itu, aspek-aspek tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan agar pelayanan bus sekolah lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan pelajar.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar dilakukan kajian lanjutan terkait pengawasan serta evaluasi terhadap perbaikan fasilitas yang juga perlu dilakukan secara berkala agar pelaksanaannya tepat sasaran. Selain itu, perlu dilakukan perbandingan layanan bus sekolah dengan transportasi umum lain seperti JakLingko

DAFTAR PUSTAKA

- Arisandi, T. dan Ayunaning, K. (2024). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Umum Bus Trans Jatim Koridor 3 terhadap Kinerja Operasional dan Pelayanan (Studi Kasus: Rute Mojokerto-Gresik). *Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan*, 2(1), 61–68.
- Asmara, A. V. S., Laksmi, A. A., dan Suprayogi. (2025). Analisis Kinerja Waktu Pekerjaan Struktur Atas Proyek Rumah Sakit X Di Jakarta Selatan. *Menara: Jurnal Teknik Sipil*, 20(2), 68–75.
- Dian, B., dan Sandy, A. (2019). Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Bus Sekolah Kota Surabaya dengan Metode Important Performance Analysis. *Jurnal Teknik Sipil dan Teknologi Konstruksi*, 5(2), 100–111.
- Farida, N. dan Maulana, A. (2023). Strategi Program Bus Sekolah Gratis Bagi Resiko Pelajar dalam Berlalu Lintas di Kabupaten Jember (Studi di Dinas Perhubungan Kabupaten Jember). *Pubmedia Social Sciences and Humanities*, 1(4), 1-12.
- Firmansyah, R. A. dan Putra, K. H. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Suroboyo Bus” Rute Halte Rajawali-Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, dan Infrastruktur FTSP ITATS*, 1–6.
- Herawati dan Windu, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metoda Importance Performance Analysis (IPA) pada Bus Transjakarta. *Repository STEI*.
- Kalangi, J. I., Lefrandt, L. I. R., dan Rompis, S. Y. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Manado – Kawangkoan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *TEKNO*, 22(88), 729–737.
- Liucius, Y. U., Angkat, H. R., dan JorgeWilliam, L. (2024). Tinjauan Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Bus Transjakarta Koridor 12 (Tanjung Priok - Pluit). *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 7(3), 949–956.
- Nugroho, R. A. dan Fricilia, M. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Bus Sekolah di Jakarta Timur Metode Customer Satisfaction Index. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Vokasi 2025*, 4, 1147-1156.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Wita, R. F. P. dan Waluyo, M. (2024). Analisis Kepuasan Pelayanan PT. SAK Dengan Metode Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jupiter: Publikasi Ilmu Keteknikan Industri, Teknik Elektro dan Informatika*, 2(1), 253–261.
- Yulistiyari, E. I., Umam, C., dan Fachrozy,

Analisis Tingkat Kepuasan (Fricilia, Nugroho/ hal. 150-160)

M. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Pariwisata dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis.

Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering, 11(2), 144-152.