

Rangkiang Jurnal

Vol. 2, No. 1, Hal. 226-234, April 2026

Diterima 15 April 2026; Direvisi 23 April 2026; Dipublikasi 24 April 2026

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Padang Koridor VI (Rute Pusat Kota – Kampus Unand)

Sabrina Ashfa Al Haya¹, Helga Yermadona¹, Selpa Dewi¹

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Padang, Sumatera Barat

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Padang Koridor VI pada rute Pusat Kota – Kampus UNAND. Landasan teoretis penelitian ini disusun menggunakan metodologi *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam bentuk diagram kartesius dan analisis tingkat kesesuaian (*Hold and Action*) guna mengevaluasi standar pelayanan minimum pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metodologi yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif melalui pengumpulan data kuesioner dari 100 responden dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan Microsoft Excel dan SPSS menunjukkan instrumen penelitian yang valid, sementara analisis *gap* menunjukkan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 87%, melalui pemetaan diagram kartesius IPA ditemukan beberapa atribut krusial seperti ketersediaan AC, kondisi fisik halte, dan keahlian pengemudi berada pada Kuadran A sebagai prioritas utama perbaikan. Sebagai simpulan, penelitian ini merekomendasikan pihak pengelola untuk memprioritaskan revitalisasi fasilitas fisik dan pelatihan pengemudi guna meningkatkan standar keamanan serta kenyamanan bagi mahasiswa dan masyarakat.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, *Service Quality* (SERVQUAL)

1. PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan elemen vital dalam mobilitas urban yang berfungsi memitigasi kemacetan sekaligus menjadi katalisator pertumbuhan ekonomi regional (Putra et al., 2022).

Di Kota Padang, peningkatan volume penumpang Bus Trans Padang belum dibarengi dengan pemenuhan standar mutu, sehingga memunculkan kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan realitas layanan di lapangan (Chania et al., 2018).

Koridor VI (Pusat Kota – Kampus UNAND) yang beroperasi sejak 2022 mengimplementasikan desain *low deck* pada 30 titik pemberhentian untuk

1

mengoptimalkan aksesibilitas bagi seluruh kelompok penumpang (Ananda Putra, 2023).

Riset terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas halte dan aspek operasional yang belum optimal berdampak pada rendahnya kenyamanan penumpang, sehingga diperlukan studi sistematis sebagai dasar perumusan kebijakan kualitas layanan (Siti Nursangki, 2016; Susanti & Gusman, 2025).

Analisis melalui pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA) mengonfirmasi adanya ketidakpuasan penumpang akibat diskrepansi antara kinerja fungsional armada Trans Padang dengan harapan teoretis pengguna (Chania et al., 2018).

Penentuan Koridor VI sebagai lokus penelitian didorong oleh adanya diskrepansi antara Standar Pelayanan Minimal (SPM) dengan realitas fasilitas di lapangan berdasarkan observasi partisipatif peneliti. Sebagai rute vital menuju kawasan pendidikan, koridor ini masih menghadapi kendala infrastruktur signifikan, seperti titik pemberhentian non-standar tanpa bangunan peneduh serta sistem pendingin udara (AC) yang kurang optimal. Keluhan serupa di kalangan mahasiswa memperkuat urgensi evaluasi saintifik untuk merumuskan rekomendasi perbaikan bagi pengelola, yang dituangkan dalam penelitian bertajuk “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Bus Trans Padang Koridor VI (Rute Pusat Kota – Kampus UNAND)”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian difokuskan pada sepanjang jalur Koridor VI Trans Padang.

2.1 Sumber Data

2.1.1. Data Primer, dihimpun secara langsung dari sumber aslinya melalui beberapa teknik :

- a. Kuesioner Instrumen utama berupa kuesioner terstruktur dengan model pertanyaan tertutup dan terbuka digunakan untuk mengkuantifikasi kinerja layanan berdasarkan persepsi responden (Syahputra, 2019).
- b. Studi Pustaka Landasan teoretis dibangun melalui kompilasi literatur kredibel, mencakup buku teks, jurnal ilmiah, dan sintesis hasil riset terdahulu yang relevan dengan variabel kualitas layanan transportasi publik.
- c. Observasi lapangan dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi riil operasional armada, kelayakan infrastruktur halte, serta dinamika interaksi penumpang secara objektif di lokasi penelitian.

2.1.2. Data Sekunder, sebagai informasi suplementer diperoleh melalui dokumen resmi entitas pengelola, meliputi spesifikasi rute perjalanan, jumlah armada aktif, serta indikator operasional penunjang lainnya.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

2.2.1. Kuesioner (Angket): Ini adalah instrumen utama. Kuesioner disebarakan kepada 100 responden (menggunakan rumus Slovin) dengan model pertanyaan tertutup. Penumpang memberikan penilaian menggunakan Skala Likert (biasanya 1-5) untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan dan tingkat

harapan mereka terhadap 5 dimensi kualitas jasa (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*).

- 2.2.2. Observasi Lapangan: Pengamatan langsung terhadap kondisi riil di Koridor VI. Hal ini mencakup pengecekan fasilitas fisik (kondisi halte, marka pemberhentian), kondisi operasional bus (kebersihan, suhu AC), serta perilaku petugas dan pengemudi saat melayani penumpang.
- 2.2.3. Wawancara : Melakukan tanya jawab singkat dengan petugas atau penumpang di lapangan untuk mendapatkan informasi tambahan yang tidak terakomodasi dalam kuesioner.

2.3 Metode Analisis Data

Alur pengolahan data tersebut dirinci sebagai berikut:

2.3.1. Tahap Pengumpulan Data

Diperoleh melalui survey kuesioner, observasi lapangan, studi literatur dan wawancara kepada petugas dan penumpang bus.

2.3.2. Tahap Analisis Deskriptif

- Verifikasi Instrumen Penelitian : Akurasi instrumen penelitian diuji menggunakan teknik *Pearson Product Moment* untuk validitas dan parameter *Cronbach's Alpha* untuk reliabilitas guna menjamin ketepatan ukur serta konsistensi jawaban responden.
- Analisis Statistik Deskriptif : Pendekatan deskriptif kuantitatif diterapkan untuk memetakan profil responden secara sistematis dan menghitung skor rata-rata pada setiap indikator layanan sebagai representasi awal tingkat performa serta ekspektasi pengguna.
- Evaluasi SERVQUAL (*Gap Analysis*) : Evaluasi kualitas layanan dilakukan dengan mengukur selisih (*gap*) antara kinerja aktual yang dirasakan dengan harapan pengguna pada dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
- Importance Performance Analysis* (IPA) : Metode IPA digunakan untuk menetapkan prioritas pembenahan layanan melalui pemetaan variabel ke dalam empat kuadran diagram kartesius. Analisis ini mengidentifikasi atribut kritis yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun performa rendah sebagai fokus utama perbaikan manajerial.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Tabel 1 : Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Persen
Jenis Kelamin	Laki-laki	42%
	Perempuan	58%
Usia	< 18 Tahun	20%
	18 - 25 Tahun	60%
	26 - 35 Tahun	10%
	> 35 Tahun	10%
Tujuan Perjalanan	Sekolah/Kuliah	50%
	Bekerja	20%
	Belanja	20%
	Healing	10%

Karakteristik	Kategori	Persen
Frekuensi Penggunaan	1-2 kali/minggu	45%
	3-5 kali/minggu	25%
	> 5 kali/minggu	10%

Berdasarkan hasil verifikasi melalui uji kecukupan data, penelitian ini melibatkan 100 responden yang didapat melalui rumus uji sampel slovin.

3.2 Hasil Uji Validitas

Tabel 2 : Hasil Uji Validitas

Notasi	Variabel	R Hitung Kinerja	R Hitung Harapan	R Tabel
P1	Kebersihan dan kenyamanan di dalam bus Trans Padang.	0,332	0,582	0,195
P2	Ketersediaan dan kondisi AC berfungsi dengan baik.	0,409	0,622	0,195
P3	Kondisi fisik halte yang bersih, nyaman, dan terawat.	0,259	0,446	0,195
P4	Kondisi kursi penumpang yang layak dan nyaman diduduki.	0,510	0,578	0,195
P5	Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus sesuai jadwal.	0,455	0,582	0,195
P6	Bus berhenti tepat di halte yang sudah ditentukan (tidak sembarang tempat).	0,407	0,504	0,195
P7	Prosedur pembayaran tiket yang mudah, akurat, dan transparan.	0,476	0,539	0,195
P8	Ketersediaan armada bus yang memadai (tidak menunggu lama).	0,381	0,567	0,195
P9	Kesigapan petugas dalam melayani penumpang naik dan turun.	0,502	0,495	0,195
P10	Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang.	0,413	0,625	0,195
P11	Petugas memberikan informasi rute yang jelas dan mudah dimengerti.	0,497	0,581	0,195
P12	Kesediaan petugas membantu penumpang berkebutuhan khusus (lansia, disabilitas, ibu hamil).	0,412	0,579	0,195
P13	Rasa aman penumpang selama berada di dalam perjalanan (terhindar dari copet/kejahatan).	0,472	0,471	0,195

P14	Keahlian pengemudi dalam mengendarai bus (tidak ugal-ugalan/rem mendadak).	0,427	0,527	0,195
P15	Kesopanan dan keramahan petugas terhadap penumpang.	0,528	0,680	0,195
P16	Jaminan keselamatan penumpang (ketersediaan alat keselamatan seperti APAR/palu pemecah kaca).	0,457	0,608	0,195
P17	Petugas memperlakukan penumpang dengan sopan dan ramah.	0,431	0,501	0,195
P18	Petugas memperhatikan kebutuhan penumpang prioritas khusus.	0,465	0,583	0,195
P19	Adanya kepedulian petugas untuk mengingatkan penumpang agar berhati-hati saat bus penuh.	0,509	0,569	0,195
P20	Petugas layanan angkutan memperlakukan setiap penumpang dengan perhatian yang sama tanpa membeda-bedakan.	0,461	0,469	0,195

Hasil uji dari validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel (0,195) per item variabel kinerja dan harapan artinya seluruh item di nyatakan valid.

3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3 : Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja	0,7	Reliabel
Harapan	0,8	Reliabel

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian yang valid dinyatakan sangat reliabel. Kesimpulan ini didasarkan pada nilai koefisien Alpha yang berada di atas kriteria minimal 0,6.

3.4 Service Quality (SERVQUAL)

3.4.1 Analisa Tingkat Kesesuaian

$$Ts = \frac{\text{Total Skor Kinerja}}{(\text{Total Skor Harapan})} \times 100\%$$

Tabel 4 : Hasil Analisa Tingkat Kesesuaian

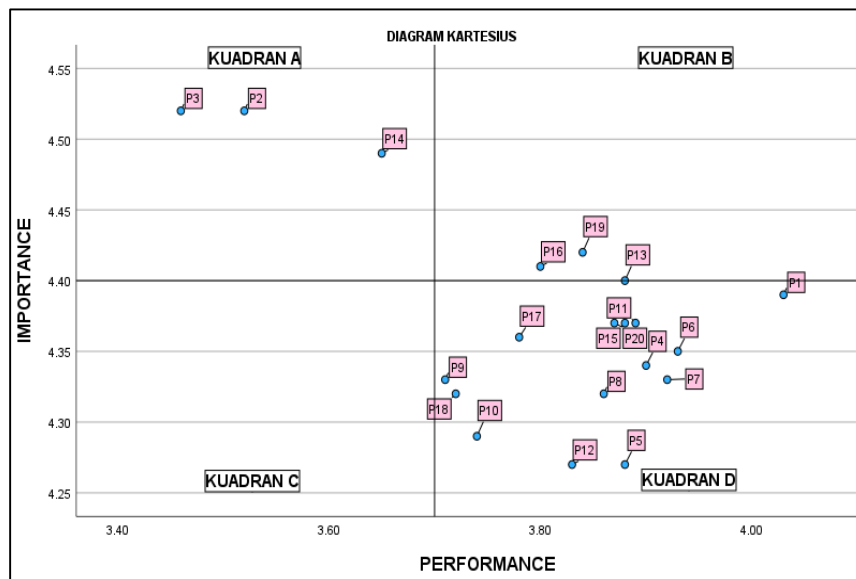
Notasi	Variabel	Total Skor Kinerja	Total Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian %
P1	Kebersihan dan kenyamanan di dalam bus Trans Padang.	425	403	92%
P2	Ketersediaan dan kondisi AC berfungsi dengan baik.	363	352	78%
P3	Kondisi fisik halte yang bersih, nyaman, dan terawat.	297	346	77%

Notasi	Variabel	Total Skor Kinerja	Total Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian %
P4	Kondisi kursi penumpang yang layak dan nyaman diduduki.	398	390	90%
P5	Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus sesuai jadwal.	381	388	91%
P6	Bus berhenti tepat di halte yang sudah ditentukan (tidak sembarang tempat).	414	393	90%
P7	Prosedur pembayaran tiket yang mudah, akurat, dan transparan.	407	392	91%
P8	Ketersediaan armada bus yang memadai (tidak menunggu lama).	377	386	89%
P9	Kesigapan petugas dalam melayani penumpang naik dan turun.	396	371	86%
P10	Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang.	390	374	87%
P11	Petugas memberikan informasi rute yang jelas dan mudah dimengerti.	400	389	89%
P12	Kesediaan petugas membantu penumpang berkebutuhan khusus (lansia, disabilitas, ibu hamil).	400	383	90%
P13	Rasa aman penumpang selama berada di dalam perjalanan (terhindar dari copet/kejahatan).	398	388	88%
P14	Keahlian pengemudi dalam mengendarai bus (tidak ugal-ugalan/rem mendadak).	371	365	81%
P15	Kesopanan dan keramahan petugas terhadap penumpang.	419	388	89%
P16	Jaminan keselamatan penumpang (ketersediaan alat keselamatan seperti APAR/palu pemecah kaca).	395	380	86%
P17	Petugas memperlakukan penumpang dengan sopan dan ramah.	406	378	87%
P18	Petugas memperhatikan kebutuhan penumpang prioritas khusus.	400	372	86%
P19	Adanya kepedulian petugas untuk mengingatkan penumpang agar berhati-hati saat bus penuh.	401	384	87%
P20	Petugas layanan angkutan memperlakukan setiap penumpang dengan perhatian yang sama tanpa membedakan.	397	387	89%

Evaluasi kinerja didasarkan pada ambang batas (*threshold*) tingkat kesesuaian menggunakan nilai rata-rata sebesar **87%**. Sebagai parameter evaluasi dengan ketentuan sebagai berikut:

- Action* (A): Untuk skor < 87%, mengindikasikan perlunya tindakan perbaikan segera.
- Hold* (H): Untuk skor > 87%, menunjukkan kinerja yang sudah baik dan perlu dipertahankan.

3.4.2 Diagram Kartesius



Gambar 1 : Diagram Kartesius

1. Kuadran A (Prioritas Utama): Atribut yang memerlukan intervensi mendesak karena kinerja aktual belum memenuhi ekspektasi tinggi pengguna. Indikator di wilayah ini meliputi kondisi AC (P2), fasilitas halte (P3), dan profesionalisme pengemudi (P14). Manajemen perlu memprioritaskan perbaikan teknis dan pelatihan pengemudi untuk mengurangi kesenjangan kepuasan.
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi): Menunjukkan sinergi optimal antara kepentingan dan kinerja. Aspek yang harus dijaga kualitasnya mencakup kebersihan bus (P1), ketepatan titik henti (P6), keamanan (P13, P16), dan kesiapan petugas (P19). Preservasi kualitas pada zona ini krusial untuk menjaga kredibilitas layanan.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah): Variabel dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah, yaitu responsivitas petugas (P9, P10) dan perhatian pada penumpang prioritas (P18). Atribut ini tidak menjadi fokus utama dalam alokasi sumber daya karena dampaknya yang rendah terhadap kepuasan keseluruhan.
4. Kuadran D (Berlebihan): Mencakup atribut dengan kinerja melampaui kepentingan, seperti kondisi kursi (P4), jadwal bus (P5), sistem pembayaran (P7), informasi rute (P11), serta keramahan petugas (P12, P15, P17, P20). Terdapat surplus kualitas pada aspek-aspek ini, sehingga manajemen disarankan untuk tidak menambah alokasi sumber daya di wilayah ini secara berlebihan.

4. KESIMPULAN

- 4.1. Evaluasi Kepuasan (SERVQUAL): Tingkat kesesuaian rata-rata antara ekspektasi dan performa mencapai 87%, yang menunjukkan layanan secara umum telah mendekati harapan pengguna. Namun, *gap* kepuasan signifikan ditemukan pada dimensi *Tangibles* dan *Assurance*, terutama pada variabel kondisi AC (78%), kelayakan fisik halte (77%), dan kompetensi pengemudi

(81%). Sebaliknya, dimensi *Reliability* dan *Empathy* dinilai memuaskan, dengan tingkat kesesuaian tertinggi pada kebersihan armada (92%).

- 4.2. Identifikasi Prioritas (Diagram IPA): Berdasarkan pemetaan Diagram Kartesius, strategi perbaikan dibagi menjadi dua fokus utama:
- a. Prioritas Utama (Kuadran A): Kondisi AC, fasilitas halte, dan perilaku mengemudi (ugal-ugalan) berada di zona kritis. Ketiga aspek ini memerlukan tindakan korektif mendesak karena memiliki urgensi tinggi namun kinerjanya masih di bawah standar.
 - b. Pertahankan Prestasi (Kuadran B): Aspek kebersihan bus, ketepatan pemberhentian halte, dan jaminan keamanan selama perjalanan telah berjalan optimal dan wajib dijaga konsistensinya.
- 4.1. Rekomendasi Strategis: Manajemen Trans Padang disarankan untuk segera melakukan revitalisasi unit pendingin udara (AC) dan perbaikan fisik halte secara berkala. Selain itu, penguatan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pelatihan kompetensi pengemudi menjadi hal yang krusial guna menjamin keselamatan serta kenyamanan termal bagi penumpang, khususnya mahasiswa di jalur Pusat Kota - Kampus UNAND.

5. REFERENSI

- Algifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan. Yogyakarta: BPFE.
- Ananda Putra, R. (2023). Studi penerapan standar pelayanan minimum pada Bus Trans Padang pada Koridor VI (Pusat Kota-Universitas Andalas) (Doctoral dissertation, Universitas Andalas). Repositori Universitas Andalas.
- Chania, Metha, Lindawati, & Dharmasurya. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Bus Trans Padang. *JRS (Jurnal Rekayasa Sipil)*, 14(1), 51-60.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, K. A. (2022). Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Bus Trans Metro Deli rute Medan Tuntungan-Lapangan Merdeka [Doctoral dissertation, Universitas Medan Area]. Repositori Universitas Medan Area.
- Hudha, M. N., & Bimo, B. A. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang Transjakarta Koridor Blok M-Kota. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 21(3), 214-220.
- Husna, A., & Asri, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Trans Padang oleh Perusahaan Umum Daerah Padang Sejahtera Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), 124-136.
- Irvan, M., Putra, S., Purba, A., & Herianto, D. (2021). Analisa tingkat kepuasan pengguna Bus Trans Lampung rute Rajabasa-Panjang dengan menggunakan metode AHP (Analytical Hierarchy Process). *Jurnal Rekayasa Sipil dan Desain (JRSDD)*, 9(4), 875-884.
- Mahriez, R., & Sastika, W. (2020). Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 7(2), 28-55.
- Peraturan Wali Kota Padang Nomor 127 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Angkutan Umum Trans Padang. (2021). Wali Kota Padang.
- Putra, A. A., Lalan, H., & Armizoprades, A. (2022). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang Bus Trans Padang (Studi kasus Koridor 1 Lubuk Buaya-Pusat Kota Padang). *Journal of Applied Engineering Sciences*, 5(2), 1-17.
- Sholihin, M. (2024). Analisa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan transportasi angkutan umum di Kota Padang (Studi kasus Trans Padang Koridor III rute Air Pacah-Pusat Kota) (Doctoral dissertation, Universitas Putra Indonesia YPTK). Repositori Universitas Putra Indonesia YPTK.
- Siti Nursangki, S. (2016). Kinerja penumpang terhadap fasilitas layanan Trans Padang di Kota Padang (Sarjana thesis, STKIP PGRI Sumatera Barat).
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Susanti, F., & Gusman, A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna Bus Trans Padang Koridor 1. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1072-1083.