

# Kepuasan Pengguna dan Tantangan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Indonesia

**Nurul Fitriani<sup>1\*</sup>, Dani F. Brilianti<sup>1</sup>, Reza Yoga Anindita<sup>1</sup>, Pipit Rusmandani<sup>1</sup>,  
Destria Rachmita<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, Jl. Abdul Syukur No. 17, Margadana,  
KotaTegal  
e-mail: \*nurul.fitriani@pktj.ac.id

Received 22-01-2026; reviewed 01-04-2026; accepted 21-05-2026  
Journal Homepage: <http://ktj.pktj.ac.id/index.php/ktj>  
DOI: 10.46447/ktj.v13i1.776

## Abstract

*The quality of public transport services in Tegal City from an operational perspective is still considered sub-optimal, as reflected in the low levels of comfort, punctuality, and a load factor of only around 13%. This study aims to analyze user characteristics, measure the level of satisfaction with public transport services, and formulate strategies for service improvement based on field data. A quantitative approach was employed through a survey of public transport users, using SERVQUAL analysis and the Customer Satisfaction Index (CSI). Assessment of 19 indicators shows that all service aspects are considered very important (average MIS 4.32), while satisfaction levels fall within the satisfied–fairly satisfied category (average MSS 3.65) with a CSI value of around 73%, indicating a remaining gap between expectations and reality. The main weaknesses lie in the availability of safety facilities (X4), waiting time (X6), service equality for vulnerable groups (X16), the roadworthiness of vehicles (X1), and driver attitude (X19). Therefore, service improvements need to focus on providing safety facilities and conducting regular inspections, reducing waiting times through more reliable scheduling and headways, developing inclusive services for the elderly, persons with disabilities, children, and pregnant women, undertaking fleet renewal and maintenance, as well as implementing training and enforcing a code of ethics to improve driver attitude and professionalism.*

**Keywords:** Public Transport, Service Performance, SERVQUAL, CSI

## Abstrak

Kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Tegal dilihat dari aspek operasional dinilai masih belum optimal, hal ini ditandai dengan rendahnya tingkat kenyamanan, ketepatan waktu, dan load factor yang hanya mencapai sekitar 13%. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik pengguna, mengukur tingkat kepuasan pelayanan angkutan umum, serta merumuskan strategi peningkatan layanan berbasis data lapangan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap pengguna angkutan umum, dengan analisis SERVQUAL dan Customer Satisfaction Index (CSI). Penilaian terhadap 19 indikator menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan dianggap sangat penting (rata-rata MIS 4,32), sementara tingkat kepuasan berada pada kategori puas–cukup puas (rata-rata MSS 3,65) dengan nilai CSI sekitar 73%, sehingga masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Titik lemah utama terdapat pada ketersediaan fasilitas keselamatan (X4), waktu tunggu (X6), kesetaraan layanan bagi kelompok rentan (X16), kelayakan kondisi kendaraan (X1), serta sikap pengemudi (X19). Oleh karena itu, peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada pemenuhan fasilitas keselamatan dan inspeksi berkala, pengurangan waktu tunggu

melalui pengaturan jadwal dan headway yang lebih pasti, pengembangan layanan inklusif bagi lansia, penyandang disabilitas, anak-anak, dan ibu hamil, peremajaan dan perawatan armada, serta pelatihan dan penegakan kode etik untuk memperbaiki sikap dan profesionalisme pengemudi

**Kata kunci:** Kinerja Pelayanan Angkutan Umum, SERVQUAL, CSI.

## **PENDAHULUAN**

Transportasi darat, khususnya transportasi umum perkotaan, memegang peran strategis dalam menunjang mobilitas harian masyarakat serta mendukung sektor-sektor vital seperti pertanian, industri, perdagangan, hingga pemerintahan (Mbagha & Taufikurrahman, 2023). Masalah yang sering timbul dari bidang transportasi adalah tidak seimbangnya antara permintaan dan penawaran (Ariga & Bastian, 2020). Selain itu, ketidakseimbangan antara pertumbuhan jumlah kendaraan dan kapasitas pengelolaan lalu lintas juga menjadi masalah lain yang dapat memperburuk kemacetan serta mengganggu aktivitas sosial ekonomi Masyarakat (Indra Utama & Momon, 2021)

Dalam perspektif ekonomi, transportasi umum memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi aktivitas ekonomi melalui peningkatan aksesibilitas dan penurunan biaya perjalanan. Keberadaan transportasi umum mampu meningkatkan konektivitas wilayah sehingga mempercepat mobilitas dan menurunkan waktu tempuh, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas ekonomi (Nguyen, 2025). Selain itu Passman et al. (2024) menyebutkan bahwa angkutan umum juga berperan dalam mendukung aktivitas ekonomi berbasis sosial (care economy), seperti akses terhadap layanan kesehatan, dan pendidikan. Dengan demikian, transportasi umum tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai faktor penting dalam mendukung produktivitas dan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Untuk mengatasi persoalan tersebut, pengembangan angkutan umum yang berkualitas menjadi prioritas. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan dan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik (Amri, 2023). Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh ketepatan jadwal, kenyamanan, keamanan, ketersediaan kendaraan, serta kualitas informasi. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang belum optimal, seperti keterlambatan, ketidakpastian jadwal, kepadatan penumpang, serta kurangnya integrasi antar moda, menjadi faktor utama rendahnya minat penggunaan transportasi publik (Ramos et al., 2019). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, termasuk ketepatan waktu, konektivitas, frekuensi, dan kenyamanan, menjadi kunci dalam mendorong peralihan masyarakat dari kendaraan pribadi ke transportasi umum.

Namun demikian, kondisi pelayanan angkutan umum di Kota Tegal saat ini masih belum maksimal. Hal ini terlihat dari rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan moda transportasi perkotaan. Pendapat ini diperkuat oleh rendahnya load factor angkutan kota yang hanya 13% (Purba, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kualitas layanan yang diberikan dengan harapan masyarakat sebagai pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap angkutan umum di Kota Tegal. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi para pengelola dan pembuat kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas layanan angkutan umum di masa mendatang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Tegal dengan fokus pada kinerja pelayanan angkutan umum, khususnya angkutan kota pada trayek Terminal Tegal–Banjaran. penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif digunakan karena data diperoleh melalui penyebaran kuisisioner dengan skala ordinal dan dianalisis secara statistik untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan angkutan umum. Sementara itu, pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi pelayanan angkutan kota berdasarkan persepsi pengguna terhadap indikator-indikator pelayanan yang diteliti.

### Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini meliputi data primer berupa data hasil kuisisioner terkait penilaian kinerja kepuasan dan kepentingan, serta data sekunder berupa data trayek serta jumlah armada. Pengumpulan data dimulai dengan menghimpun data sekunder untuk mengidentifikasi kondisi awal yang kemudian digunakan sebagai acuan untuk penyusunan kuisisioner.

Kuisisioner menggunakan model SERVQUAL terdiri dari 19 indikator dari 5 variabel yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. SERVQUAL dinilai dapat membantu mengidentifikasi area di mana kualitas layanan dapat ditingkatkan (Arlı et al., 2024). Penilaian variabel dalam kuisisioner menggunakan skala ordinal dengan nilai 1-5 (Rudi & Sri Fingki Makuta, 2025). Skala penilaian kepuasan dapat dilihat pada Tabel 1 dan skala penilaian kepentingan dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 1.** Skala Kepuasan

No	Tingkatan	Skala
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Cukup Puas	3
4	Kurang Puas	2
5	Tidak Puas	1

**Tabel 2 .** Skala Kepentingan

No	Tingkatan	Skala
1	Sangat Penting	5
2	Penting	4
3	Cukup Penting	3
4	Kurang Penting	2
5	Tidak Penting	1

Penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden.

## **Teknik Analisis Data**

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai Corrected Item Total Correlation untuk setiap pernyataan pada masing-masing variabel. Sebuah butir dinyatakan valid apabila nilai korelasi item total terkoreksi ( $r \geq 0,30$ ). Reliabilitas diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha melalui program JASP. Suatu instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,70$ .

### **Analisis Kepuasan Pengguna menggunakan CSI**

Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen ditentukan dengan menggunakan kriteria nilai Customer Satisfaction Index (CSI) adapun kriteria nilai CSI yaitu 81% - 100% Sangat Puas; 66% - 80,99% Puas; 51% - 65,99% Cukup Puas; 35% - 50,99% Kurang Puas; 0% - 34,99% Tidak Puas (Prima, 2020) . Berikut tahapan untuk menentukan nilai CSI yaitu (Setiawan et al., 2022):

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)
2. Menentukan Weight Factor (WF)
3. Menghitung Weight Score (WS)
4. Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI)
5. Menghitung Satisfaction Index, yaitu Weight Total (WT) dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikali 100%.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Validitas butir diuji melalui korelasi item-total, dengan kriteria  $r \geq 0,30$  sebagai indikator valid. Selain itu, reliabilitas skala dinilai dari nilai Cronbach's Alpha dengan batas penerimaan  $\geq 0,70$ . Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan terhadap variable kepentingan dan kepuasan, semua variabel dinyatakan valid dengan nilai antara 0,511 – 0,815. Begitupun berdasarkan uji reliabilitas, diketahui nilai koefisien alpha cronbach untuk kepentingan adalah 0,948 dan nilai koefisien alpha cronbach untuk dampak adalah 0,953. Sehingga instrumen yang digunakan dalam mengambil data tersebut dianggap cukup reliabel

### **Analisis Kinerja Pelayanan**

Analisis kinerja pelayanan angkutan kota di Kota Tegal dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Analisis kinerja pelayanan dilakukan dengan menggunakan metode CSI, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kepuasan pelanggan (Nabila et al., 2025). Penggunaan metode CSI didasarkan pada kemampuan metode tersebut dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh terhadap kualitas pelayanan angkutan kota di Kota Tegal. Metode CSI dipilih karena dapat menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna terhadap pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan secara langsung. Selain itu, CSI mampu mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan, sehingga hasil analisis menjadi lebih komprehensif dan objektif. Dengan menggunakan metode CSI, dapat

diketahui sejauh mana pelayanan angkutan kota telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta menjadi dasar dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Data diperoleh dari 100 responden dengan 19 indikator pertanyaan.

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Data kepentingan dan kepuasan dianalisis dalam bentuk MIS dan MSS. *Mean Importance Score* (MIS) dihitung sebagai rata-rata skor tingkat kepentingan, yaitu total skor kepentingan dibagi jumlah responden. Demikian pula, *Mean Satisfaction Score* (MSS) merupakan rata-rata skor tingkat kepuasan. Sebagai contoh untuk indikator X1:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} = \frac{\text{skor atribut kepentingan}}{\text{jumlah responden}} = \frac{439}{100} = 4,39$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} = \frac{\text{skor atribut kepuasan}}{\text{jumlah responden}} = \frac{361}{100} = 3,61$$

Perhitungan serupa dilakukan untuk seluruh 19 indikator. Rekapitulasi total skor kepentingan dan kepuasan per indikator disajikan pada Tabel 4.3. Jumlah seluruh MIS adalah 82,09 dan jumlah seluruh MSS adalah 69,30.

2. Menghitung *Weight Factor* (WF)  
*Weight Factor* (WF) menunjukkan bobot kepentingan relatif masing-masing indikator. WF dihitung dari proporsi nilai MIS suatu indikator terhadap total MIS seluruh indikator. Sebagai contoh untuk indikator X1:

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^P MIS} = \frac{4,39}{82,09} = 5,34$$

3. Menghitung *Weight Score* (WS)  
*Weight Score* (WS) diperoleh dari perkalian antara WF dan MSS masing-masing indikator. Sebagai contoh untuk indikator X1:

$$WS = WF \times MSS = 5,34 \times 3,61 = 19,31$$

**Tabel 3.** Nilai MIS, MSS, Wf dan WS

Indikator	MIS	MSS	WF	WS
X1	4,39	3,61	5,34	19,31
X2	4,09	3,68	4,98	18,33
X3	4,26	3,50	5,18	18,16
X4	4,22	2,53	5,14	13,01
X5	4,22	3,62	5,14	18,61
X6	4,33	3,42	5,27	18,04
X7	4,27	3,62	5,20	18,83
X8	4,35	3,81	5,29	20,19
X9	4,38	3,74	5,33	19,96
X10	4,28	3,81	5,21	19,86
X11	4,25	3,70	5,17	19,16
X12	4,23	3,77	5,15	19,43
X13	4,45	3,85	5,42	20,87
X14	4,39	3,95	5,35	21,12
X15	4,38	3,80	5,34	20,28
X16	4,37	3,53	5,32	18,79
X17	4,41	3,87	5,37	20,79
X18	4,34	3,79	5,29	20,04
X19	4,48	3,70	5,46	20,19
Jumlah	82,09	69,3	100	364,96
Rata-rata	4,32	3,65	5	19,21

4. Menghitung CSI

Nilai CSI diperoleh dari penjumlahan WS seluruh indikator yang kemudian dinormalisasi dengan skala maksimum Likert (HS = 5).

$$CSI = \frac{\sum_k^p WSi}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{3,65}{5} \times 100\%$$

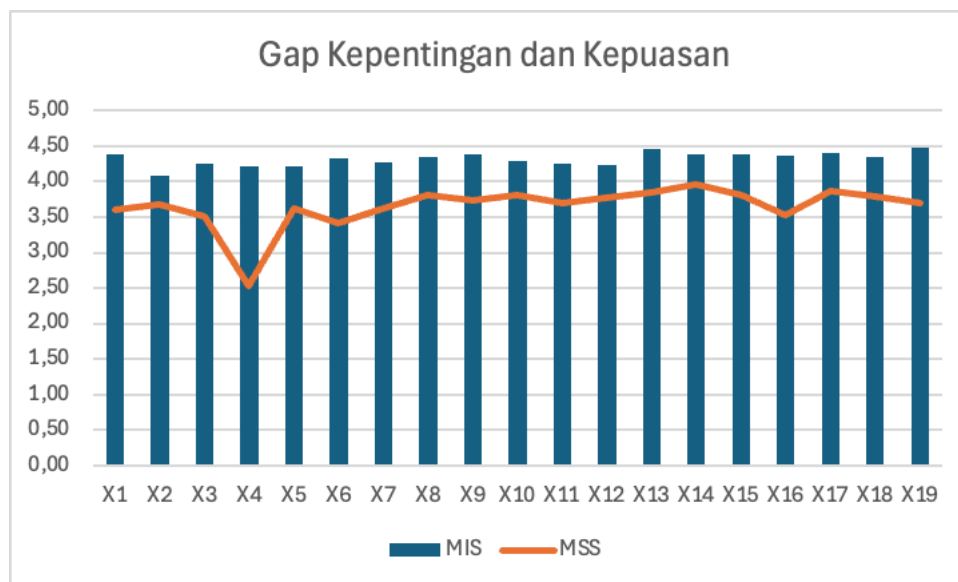
$$CSI = 73 \%$$

Dengan demikian, nilai CSI sebesar ±73% menunjukkan bahwa secara umum penumpang merasa puas terhadap kinerja pelayanan Angkutan Kota di Kota Tegal, meskipun masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

5. Gap Kepuasan dan Kepentingan

Meskipun nilai CSI menunjukkan hasil yang cukup puas, namun harus dilihat gap antara Tingkat kepuasan dan kepentingan yang dilihat dari nilai MIS dan MSS. Berdasarkan nilai dan grafik pada gambar 3 terlihat bahwa rata-rata tingkat

kepentingan (MIS) pengguna lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan (MSS) pada hampir semua indikator layanan. Hal ini menunjukkan bahwa harapan penumpang terhadap kinerja pelayanan angkutan kota di Kota Tegal belum sepenuhnya terpenuhi. Gap yang cukup lebar antara kepentingan dan kepuasan di semua indikator menandakan adanya aspek-aspek layanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan, karena pengguna menganggap aspek tersebut penting namun kualitas pelayanannya masih rendah



**Gambar 3.** Gap Kepentingan dan Kepuasan

### Pembahasan

Analisis karakteristik penumpang menunjukkan bahwa persepsi terhadap pelayanan angkutan kota di Kota Tegal merepresentasikan kelompok pengguna yang relatif beragam, baik dari sisi gender, usia, maupun tujuan perjalanan. Hal ini penting karena memperkuat validitas temuan bahwa hasil pengukuran kepentingan (MIS) dan kepuasan (MSS) tidak bias terhadap satu segmen tertentu, melainkan mencerminkan evaluasi pengguna secara umum. Nilai rata-rata MIS (4,32) yang lebih tinggi dibandingkan MSS (3,65) dapat diartikan adanya kesenjangan sistematis antara harapan dan kinerja layanan dimana tingkat harapan pengguna terhadap layanan lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja layanan yang mereka rasakan. Temuan ini sama dengan studi oleh (Choi et al., 2025) yang menekankan bahwa kepuasan penumpang transportasi publik sangat dipengaruhi oleh selisih antara persepsi dan ekspektasi pengguna (gap score).

Studi tersebut menunjukkan bahwa bahkan pada sistem transportasi yang relatif maju seperti di Korea Selatan, kesenjangan ini tetap muncul sebagai determinan utama kepuasan pengguna. Dengan demikian, posisi penelitian ini memperkuat bukti bahwa gap antara harapan dan kepuasan merupakan isu umum dalam pelayanan transportasi publik, baik di negara maju maupun kota berkembang. Sejalan dengan itu, penelitian Al-Smadi & Eicker (2026) menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap transportasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh bagaimana pengalaman pengguna dibandingkan dengan ekspektasi yang berkembang dari waktu

ke waktu, sehingga kesenjangan antara harapan dan kinerja menjadi indikator penting dalam menilai kualitas sistem transportasi public.

Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian Chikkabagewadi et al. (2022) mengenai evaluasi kualitas layanan bus kota di Belagavi, India, menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepentingan pengguna lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerja pelayanan, sehingga terdapat kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kondisi aktual layanan transportasi publik. Dalam konteks layanan bus, kesenjangan ini dapat diperkuat oleh faktor operasional, khususnya ketidakandalan layanan. Penelitian Soza-Parra et al. (2019) menunjukkan bahwa ketidakaturan headway menyebabkan waktu tunggu yang tidak pasti serta distribusi penumpang yang tidak merata, sehingga meningkatkan kepadatan dan menurunkan kenyamanan pengguna. Kondisi ini relevan dengan temuan di Kota Tegal, terutama pada indikator waktu tunggu (X6) dan keselamatan (X4), yang memiliki gap terbesar. Hal ini mengindikasikan bahwa rendahnya kinerja pada indikator tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan berkaitan dengan masalah keandalan operasional secara keseluruhan.

Lebih jauh, temuan terkait indikator X16 (inklusivitas layanan) mengindikasikan bahwa dimensi keadilan sosial dalam transportasi masih lemah. Hal ini memiliki implikasi teoritis bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh aspek fisik dan operasional, tetapi juga oleh kemampuan sistem transportasi dalam mengakomodasi kelompok rentan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman bahwa kualitas pelayanan transportasi perlu dilihat dalam kerangka pelayanan publik yang inklusif dan kontekstual. Pada indikator X1 (kondisi kendaraan) dan X19 (sikap pengemudi), terlihat bahwa dimensi tangible dan human service masih menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pengguna. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas layanan (service quality) yang menekankan bahwa interaksi manusia dan kondisi fisik layanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan. Penelitian Chikkabagewadi et al. (2022) juga menunjukkan bahwa sikap pengemudi dan kondektur, keamanan berkendara, serta kondisi kendaraan memiliki pengaruh besar terhadap persepsi kualitas layanan. Namun, jika dikaitkan dengan temuan Choi et al. (2025), kualitas layanan yang baik sekalipun tidak menjamin kepuasan apabila ekspektasi pengguna meningkat lebih cepat dibandingkan peningkatan kualitas layanan itu sendiri.

Secara keseluruhan, meskipun nilai CSI sebesar  $\pm 73\%$  menunjukkan kategori "puas", analisis yang lebih mendalam menunjukkan bahwa kualitas layanan masih belum optimal karena adanya gap signifikan pada beberapa indikator kunci. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan transportasi tidak hanya memerlukan perbaikan parsial, tetapi juga pendekatan sistemik yang mampu mengurangi kesenjangan antara harapan dan pengalaman pengguna secara berkelanjutan. Dari sisi implikasi kebijakan, hasil penelitian ini menekankan perlunya intervensi yang lebih terarah, antara lain:

1. Prioritas penyediaan fasilitas keselamatan standar sebagai bagian dari regulasi wajib armada.
2. Pengaturan jadwal dan frekuensi layanan untuk meningkatkan keandalan waktu tunggu.
3. Penguatan kebijakan transportasi inklusif bagi kelompok rentan.
4. Program peremajaan armada berbasis standar kelayakan teknis.

5. Peningkatan kapasitas dan profesionalisme pengemudi melalui pelatihan layanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran deskriptif mengenai tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga menawarkan kontribusi konseptual dan praktis dalam pengembangan sistem transportasi perkotaan yang lebih aman, andal, dan inklusif, sekaligus selaras dengan temuan empiris internasional terkait pentingnya pengelolaan ekspektasi pengguna dalam meningkatkan kepuasan transportasi publik.

### **Upaya Peningkatan Pelayanan**

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna, serta nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 73%, dapat disimpulkan bahwa pelayanan angkutan kota di Kota Tegal secara umum berada pada kategori puas, namun belum mencapai kondisi yang optimal. Masih terdapat kesenjangan yang cukup besar antara harapan dan kinerja pelayanan, terutama pada aspek keselamatan, keandalan waktu pelayanan, layanan bagi kelompok rentan, kelayakan fisik kendaraan, serta sikap pengemudi dalam melayani penumpang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna terhadap kualitas pelayanan angkutan umum terus meningkat, khususnya terkait keamanan, kenyamanan, dan aksesibilitas layanan.

Temuan ini sekaligus memperluas penerapan teori kepuasan pelanggan pada konteks pelayanan angkutan kota di daerah menengah seperti Kota Tegal yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan transportasi publik di kota besar. Adanya gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menunjukkan bahwa persepsi pengguna menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi publik. Jika kondisi tersebut tidak segera ditangani, maka berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan mendorong peralihan pengguna ke moda transportasi lain. Oleh karena itu, diperlukan upaya penanganan yang terarah dan berkelanjutan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini. Rekomendasi peningkatan pelayanan difokuskan pada indikator-indikator yang memiliki gap terbesar sehingga dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah, operator angkutan, dan pemangku kepentingan lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Tegal.

Prioritas utama perbaikan perlu difokuskan pada aspek keselamatan penumpang, khususnya terkait ketersediaan fasilitas APAR, kotak P3K, dan pemecah kaca di dalam kendaraan (X4). Upaya yang dapat dilakukan meliputi penerapan regulasi wajib fasilitas keselamatan pada setiap armada angkutan kota, pelaksanaan inspeksi dan labelisasi berkala terhadap kendaraan yang memenuhi standar keselamatan, pemberian pelatihan penggunaan fasilitas keselamatan kepada pengemudi, serta penerapan sistem insentif dan sanksi bagi operator angkutan. Selain aspek keselamatan, waktu tunggu penumpang (X6) juga menjadi indikator yang memerlukan perhatian serius. Peningkatan pelayanan dapat dilakukan melalui penetapan *headway* dan jadwal operasional yang lebih pasti serta pengaturan perilaku "ngetem" yang selama ini menjadi salah satu penyebab ketidakpastian waktu pelayanan. Dengan pengaturan operasional yang lebih baik, keandalan pelayanan angkutan kota diharapkan dapat meningkat.

Pada aspek inklusivitas layanan, kesetaraan pelayanan bagi lansia, penyandang disabilitas, anak-anak, dan wanita hamil (X16) perlu dikembangkan melalui penyusunan SOP pelayanan ramah kelompok rentan, penyediaan kursi prioritas, pelatihan sensitivitas dan empati bagi pengemudi, serta kampanye "angkutan inklusif"

untuk meningkatkan kesadaran seluruh pengguna angkutan umum. Upaya ini penting untuk menciptakan pelayanan transportasi yang lebih adil dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Kelayakan kondisi kendaraan angkutan (X1) juga perlu ditingkatkan melalui program peremajaan dan perawatan armada secara berkala. Selain itu, diperlukan penerapan standar kebersihan dan kenyamanan kendaraan, serta penyediaan sistem pengaduan kondisi kendaraan agar pengguna dapat turut berpartisipasi dalam pengawasan kualitas pelayanan angkutan kota.

Selanjutnya, aspek sikap pengemudi dalam melayani pelanggan (X19) perlu diperbaiki melalui pelatihan layanan prima (*service excellence*), penerapan kode etik pengemudi angkutan kota, serta pemasangan papan identitas pengemudi di dalam kendaraan. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme pengemudi sekaligus memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang selama perjalanan. Penelitian ini juga memberikan implikasi strategis bagi pengembangan kebijakan transportasi perkotaan di Kota Tegal. Hasil penelitian dapat dijadikan dasar dalam penyusunan standar pelayanan minimum (SPM) angkutan kota yang lebih berorientasi pada keselamatan, kenyamanan, keandalan, dan inklusivitas layanan. Pemerintah daerah perlu mengembangkan sistem pengawasan dan evaluasi pelayanan secara berkala dengan melibatkan persepsi pengguna sebagai indikator utama penilaian kinerja operator angkutan umum.

Selain itu, diperlukan penguatan tata kelola transportasi melalui penerapan sistem monitoring pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi untuk pengaduan dan penyampaian informasi layanan, serta penerapan sistem insentif dan disinsentif bagi operator maupun pengemudi angkutan kota. Dalam jangka panjang, peningkatan kualitas pelayanan angkutan kota dapat menjadi bagian dari strategi pembangunan transportasi berkelanjutan untuk meningkatkan minat masyarakat menggunakan transportasi umum, mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi, serta mendukung mobilitas perkotaan yang lebih aman, nyaman, dan ramah lingkungan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis, kinerja pelayanan angkutan kota di Kota Tegal secara umum berada pada kategori "puas" dengan nilai CSI sebesar 73%, namun belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengguna. Hal ini terlihat dari rata-rata tingkat kepentingan (MIS = 4,32) yang lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan (MSS = 3,65), sehingga masih terdapat kesenjangan pada sejumlah aspek pelayanan. Kesenjangan terbesar terutama ditemukan pada aspek keselamatan, keandalan waktu tunggu, kesetaraan layanan bagi kelompok rentan, kelayakan kondisi armada, serta sikap pengemudi, yang menunjukkan bahwa beberapa dimensi pelayanan belum berjalan optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun layanan telah dinilai cukup baik oleh pengguna, masih terdapat titik-titik kritis yang memerlukan perhatian khusus karena berpengaruh langsung terhadap persepsi kualitas dan keberlanjutan penggunaan angkutan kota oleh masyarakat.

Mengacu pada hasil tersebut, upaya peningkatan pelayanan angkutan kota di Kota Tegal perlu segera dilakukan. Peningkatan dapat melalui penyediaan fasilitas keselamatan standar pada setiap armada, pengaturan jadwal operasional dan waktu tunggu yang lebih pasti, penyediaan layanan yang ramah bagi kelompok rentan, program peremajaan dan perawatan armada secara berkala, serta pelatihan layanan prima dan penerapan kode etik bagi pengemudi. Dengan perbaikan yang terarah pada

indikator prioritas tersebut, kualitas pelayanan angkutan kota di Kota Tegal diharapkan dapat lebih memenuhi harapan pengguna, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendorong penggunaan transportasi umum secara berkelanjutan. Untuk pengembangan penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan analisis dengan jumlah responden yang lebih luas, penambahan variabel pelayanan lainnya, serta penggunaan metode analisis yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dalam mengevaluasi kualitas pelayanan angkutan umum di Kota Tegal.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusi sejak tahap perencanaan dan pelaksanaan penelitian hingga proses penyusunan dan penerbitan artikel jurnal ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Al-Smadi, H., & Eicker, U. (2026). Public Perception of Public Transportation: Understanding Dimensions Through Analysis of News Articles. *Transport Policy*, 180. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2026.104043>
- Amri, F. (2023). *Analisis Preferensi Masyarakat dalam Menggunakan Jasa Transportasi Publik di Kabupaten Banyumas (Studi Kasus pada Layanan Bus Trans Banyumas)*.
- Ariga, W., & Bastian, E. (2020). Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum PO Karya Abadi Rute Batusangkar-Bukittinggi. *Ruang Teknik*, 3(1). <https://doi.org/10.31869/rtj.v3i1.1655>
- Arli, D., van Esch, P., & Weaven, S. (2024). The Impact of SERVQUAL on Consumers' Satisfaction, Loyalty, and Intention to Use Online Food Delivery Services. *Journal of Promotion Management*, 30(7). <https://doi.org/10.1080/10496491.2024.2372858>
- Chikkabagewadi, S., Devappa, V. M., & Karjinni, V. V. (2022). Evaluation of the Bus Service Quality and a Strategy for Improvement Service: Based on Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index Level. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13(7).
- Choi, N., Kim, J., Kim, S., Jang, K., & Schmöcker, J. D. (2025). The Role of Perceptions and Expectations for Public Transport Satisfaction in Korean Metropolitan Areas. *Research in Transportation Business and Management*, 60. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2025.101333>
- Indra Utama, R., & Momon, M. (2021). *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Kabupaten Agam* (Vol. 8, Number 3). <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/cived/index>
- Mbagha, Y., & Taufikurrahman. (2023). Analisis Kinerja Operasional dan Tingkat Pelayanan Angkutan Umum (Studi Kasus: Angkutan Kota ADL Trayek Arjosari-Dinoyo-Landungsari Kota Malang). *Jurnal Penelitian & Pengkajian Ilmiah Mahasiswa (JPPIM)*, 4(4), 61–72.
- Nabila, E. F. D., Putro, H., & Fitriani, N. (2025). Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Trans Jateng Koridor VII Solo - Wonogiri. *Jurnal Talenta Sipil*, 8(2). <https://doi.org/10.33087/talentsipil.v8i2.960>
- Nguyen, H. M. (2025). The Role of Public Transportation in Shaping Urban Property Values: A Case Study of Thu Duc City, Vietnam. *Real Estate Management and Valuation*. <https://doi.org/10.2478/remav-2026-0002>

- Passman, D., O'Hara, S., & Plummer, Y. (2024). Understanding the Role of Public Transportation in Supporting the Care Economy in Washington, DC, USA. *Sustainability (Switzerland)*, *16*(3). <https://doi.org/10.3390/su16031288>
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus: Jurnal Teknik Sipil*, *6*(2). <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>
- Purba, A. G. (2024). *Perencanaan Angkutan Perkotaan Sebagai Angkutan Sekolah di Kota Tegal*. Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
- Ramos, S., Vicente, P., Passos, A. M., Costa, P., & Reis, E. (2019). Perceptions of The Public Transport Service As A Barrier to The Adoption of Public Transport: A Qualitative Study. *Social Sciences*, *8*(5). <https://doi.org/10.3390/socsci8050150>
- Rudi, & Sri Fingki Makuta. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Marisa Kecamatan Marisa Kabupaten Puhowatu. *Jurnal Teknik Sipil: Rancang Bangun*, *11*(01).
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, *1*(4). <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>
- Soza-Parra, J., Raveau, S., Muñoz, J. C., & Cats, O. (2019). The underlying effect of public transport reliability on users' satisfaction. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, *126*. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2019.06.004>