

**KUALITAS LAYANAN SEPEDA KAMPUS MENUJU ZERO CARBON EMISSION 2025
DI UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA**

Edwin Wibowo¹, Daris Yulianto²

¹Direktorat Aset Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) AAN Yogyakarta

Email: ¹edwinazmi1705@gmail.com ²darisaan79@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the quality of campus bicycle service at Gadjah Mada University in Yogyakarta to support Zero Carbon Emission 2025. This service has become a reliable mode of transportation within the campus area. This service has been operating since 2011 until now. This research is a descriptive research using a qualitative approach model. Sources of data obtained from interviews, observation, and documentation. The technique of determining informants is using purposive sampling method. Data analysis techniques use the theory of Miles and Huberman, consisting of: collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the quality of service including the dimensions of tangible, reliability and assurance showed that the quality was not optimal/not good. This can be seen in the unattractive conditions of the bicycles, the limited number of stations, violations of user terms, data input errors, and user data that is not properly protected. While the other 2 dimensions namely: responsiveness and attention have shown good quality. This can be seen in complaints that are immediately followed up and attention and there is no discrimination in service.

Keyword: *Service Quality; Campus Bicycles.*

Pendahuluan

Layanan peminjaman Sepeda Kampus mulai beroperasi pada tahun 2011, mulai saat itu Sepeda Kampus sudah menjadi salah satu moda transportasi ramah lingkungan di dalam area kampus yang diandalkan di Universitas Gadjah Mada (UGM). Merujuk pada Rencana Induk Pengembangan Kampus (RIPK) 2005-2015, UGM berusaha mengembangkan kawasan *educopolis* yang berarti terciptanya lingkungan kampus yang kondusif untuk proses pembelajaran dalam konteks pengembangan kolaborasi multidisiplin dan tanggap terhadap isu-isu ekologi demi mencapai visi universitas. Salah satu bentuk realisasi dari visi tersebut adalah layanan peminjaman Sepeda Kampus yang diperuntukkan bagi seluruh sivitas akademika UGM, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan serta mitra di lingkungan universitas.

Saat layanan Sepeda Kampus pertama dijalankan pada tahun 2011. Proses peminjaman Sepeda Kampus dilakukan secara manual. Peminjam yang ingin menggunakan layanan peminjaman Sepeda Kampus diwajibkan mengisi *log book*, yaitu buku peminjaman dengan menuliskan nama, asal fakultas, dan nomor telepon yang dapat dihubungi. Dengan sistem peminjaman secara manual, petugas stasiun sepeda tidak bisa menjamin kebenaran identitas yang dituliskan di buku peminjaman, sehingga sulit untuk melacak sepeda yang belum dikembalikan.

Pada tahun 2014, mulai dikembangkan sistem layanan peminjaman Sepeda Kampus menggunakan sistem informasi untuk menunjang operasional layanan peminjaman Sepeda Kampus. Sistem informasi Sepeda Kampus bertujuan memudahkan petugas dalam melayani peminjaman sepeda, dan memudahkan dalam melakukan pengawasan penggunaan sepeda. Di sisi pengelolaan, penggunaan sistem informasi dalam layanan ini dapat menyajikan data secara lengkap, sehingga memudahkan dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi mampu menyajikan data peminjam secara akurat, melaporkan tingkat peminjaman sepeda secara lengkap, jumlah peminjaman setiap stasiun sepeda, laporan kerusakan, dan lain-lain.

Dengan diterapkan sistem informasi pada layanan peminjaman Sepeda Kampus, pengelola dengan mudah mendapatkan laporan penggunaan sepeda. Berdasarkan data laporan, penggunaan sepeda semakin menurun sejak tahun 2016. Penurunan jumlah penggunaan sepeda dapat disebabkan oleh berbagai faktor antara lain; kondisi sepeda yang semakin aus akibat usia, lokasi stasiun yang terbatas, pelonggaran lokasi parkir motor dan mobil, pengurangan jumlah petugas yang berimbas pada pengurangan jam layanan, terjadi pandemi Covid-19 sehingga layanan sepeda ditutup, dan lain-lain.

Gambar 1. Fisik Sepeda Kampus



Sumber: dokumen direktorat aset tahun 2022

Jumlah sepeda yang dioperasikan dalam layanan peminjaman Sepeda Kampus berjumlah 1.010 unit dengan rincian sepeda kampus sebanyak 800 unit dan sepeda dinas sebanyak 210 unit. Dalam perkembangannya, jumlah sepeda yang dioperasikan bukan bertambah namun justru berkurang. Berkurangnya jumlah sepeda karena adanya izin mutasi sepeda ke unit kerja sebagai sepeda dinas fakultas/unit kerja. Mutasi sepeda juga berkaitan dengan turunnya tingkat penggunaan, sehingga sepeda yang *idle* dapat dimanfaatkan secara lebih optimal. Selain mutasi, berkurangnya sepeda juga disebabkan karena kehilangan baik saat peminjaman maupun pencurian saat di stasiun sepeda. Kerusakan sepeda juga menjadi sebab berkurangnya jumlah sepeda operasional, meskipun sifatnya sementara, setelah diperbaiki bisa dioperasikan kembali.

Tabel 1

Jumlah Sepeda Kampus UGM

Tahun	Jumlah	Mutasi Keluar
2011	1010	0
2012	1010	0
2013	1010	0
2014	903	107
2015	790	113
2016	756	34
2017	727	29
2018	705	22
2019	678	27
2020	662	16
2021	643	19
2022	641	2

Sumber: Dokumen Direktorat Aset, tahun 2022

Penelitian ini melihat sejauhmana kualitas layanan sepeda di kampus UGM. Pengertian kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna atau pelanggan serta ketepatan penyampaianya sesuai atau melebihi harapan pengguna atau pelanggan. Untuk membantu menjelaskan pengertian kualitas layanan, berikut beberapa definisi kualitas layanan menurut para ahli, seperti Batinggi dan Badu (2009:37), yang memandang kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Pelayanan dari kata dasar layan artinya menolong, menyediakan apa yang diperlukan orang lain, sehingga pelayanan merupakan tanggapan terhadap keperluan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan (Suandi, 2019:13). Menurut Parasuraman (1988:23), kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas layanan ditentukan berdasar tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, tergantung dari sudut pandang yang digunakan untuk menentukan ciri dan spesifikasi. Setidaknya ada tiga orientasi kualitas yang akan konsisten satu dengan yang lain, yaitu persepsi konsumen, produk/jasa, dan proses. Definisi pelayanan menurut Batinggi dan Badu (2009:53) merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan oleh pengguna (*expected service*) dan layanan yang diterima atau dirasakan langsung oleh pengguna (*perceived service*) atau hasil yang dirasakan. Lupiyoadi (2013:213) menyampaikan bahwa kualitas layanan mempunyai delapan dimensi pengukuran yaitu: aspek kinerja (*performance*), aspek keistimewaan produk (*features*), aspek keandalan (*reliability*), aspek kesesuaian (*conformance*), aspek daya tahan (*durability*), aspek kemampuan pelayanan (*serviceability*), aspek estetika (*aesthetics*), dan aspek kualitas yang dirasakan (*perceived quality*).

Menurut Hardiansyah (2011:46), untuk mengukur kualitas layanan dapat digunakan 5 dimensi, yaitu: Bukti langsung (*tangible*) adalah kemampuan penyelenggara layanan dalam menyediakan fasilitas fisik, peralatan dan dukungan layanan yang baik. Indikator yang

digunakan: kondisi objek layanan, ketersediaan peralatan, ketersediaan dukungan layanan, ketersediaan infrastruktur, kerapian, keserasian dan keseragaman penampilan pegawai. Keandalan (*realibility*) adalah kemampuan penyelenggara layanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Indikator yang digunakan: kecermatan petugas dalam melayani, memiliki SOP yang jelas, kemampuan petugas menggunakan alat dalam proses layanan. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Indikator yang digunakan: pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat, pelayanan dilakukan dengan cermat/teliti, cepat memberikan tanggapan mengenai keluhan. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan penyelenggara layanan dalam melayani dan memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pengguna. Indikator yang digunakan: petugas menyimpan data peminjam dengan baik dan aman, memberikan rasa aman saat pelayanan. Perhatian (*emphaty*) adalah kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan atensi individual kepada pengguna. Indikator yang digunakan: petugas tidak melakukan diskriminasi dalam pelayanan, petugas menghargai dan menghormati setiap pelanggan, petugas melayani dengan ramah dan sikap sopan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Hardiansyah yang meliputi 5 dimensi untuk mengukur kualitas layanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dimaksudkan untuk melakukan pengukuran yang cermat terhadap kualitas layanan peminjaman Sepeda Kampus UGM. Penelitian ini berupaya menghimpun fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah kualitatif yang dilakukan selama proses penelitian, baik pada saat pengumpulan data maupun setelah pengumpulan data. Sumber data digunakan sebagai kejelasan bagaimana penelitian dilaksanakan darimana data diperoleh dan bagaimana proses pengambilan data. Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2013:172). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang bersifat menemukan gejala-gejala, masalah-masalah baru tanpa merumuskan hipotesa. Data yang diperoleh dari penelitian ini, baik dari observasi, dokumentasi, wawancara dan studi pustaka, kemudian dipilah untuk dianalisis secara deskriptif. Teknik pengambilan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016:81), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Tabel 2
Sumber Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Jml
1.	Muhammad Yusuf, S.T., MPA	Kepala Subdirektorat Sarana Direktorat Aset	1
2.	Suryanto, S.Pd	Kepala Seksi Sepeda Kampus, Mobil listrik, Parkir dan Kantin	1
3.	Moh. Hanafi Roihan	Koordinator Urusan Sepeda Kampus UGM	1
4.	Staf Pegawai	Petugas	4
	a. Sardiyono		
	b. Tommy Hermawan		
	c. Janu Dwi Saputrio		
	d. Prasetyo dwi Nugroho		
5.	Mahasiswa dan pegawai	Pengguna Layanan	5
	a. Haekal akbar – Filsafat		
	b. Habibah Auni - FT		
	c. Suci Prasita – Pasca		
	d. Yani – SV		
	e. Vidia – SV		

Sumber: data diolah Peneliti

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang dilakukan secara deskriptif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya lengkap dan akurat. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif oleh Miles dan Huberman. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah: reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan. Reduksi adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya, dengan demikian data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2016:247).

Pembahasan

UGM berkomitmen pada pengembangan kawasan *educopolis*, yaitu suatu lingkungan yang kondusif untuk proses pembelajaran dalam konteks pengembangan kolaborasi multidisiplin dan tanggap terhadap isu ekologi. Komitmen tersebut merupakan salah satu langkah aksi UGM untuk mewujudkan kampus *zero carbon emission* di tahun 2050. Kebijakan pengelolaan layanan sepeda kampus merupakan salah satu perwujudan dari visi tersebut, sebagai pelengkap

pengembangan moda transportasi ramah lingkungan yang ada, yaitu layanan mobil listrik dan layanan bus listrik Trans Gajah Mada. Penggunaan sepeda di dalam lingkungan kampus di samping menyehatkan jasmani, juga diharapkan terjadi interaksi mahasiswa sehingga memperluas pergaulan mahasiswa antar fakultas dan menjalin kolaborasi lintas jurusan dengan berbagai disiplin ilmu.

Sebagian besar Sepeda Kampus yang dikelola oleh UGM adalah sepeda jenis *city bike* dan saat ini jumlah keseluruhan yang dimiliki oleh UGM adalah 1.010, yang masing masing dikelola Direktorat Aset untuk layanan sivitas berjumlah 641 unit dan yang dikelola unit kerja/fakultas sejumlah 369 unit. Layanan peminjaman Sepeda Kampus yang dikelola oleh Direktorat Aset mempunyai 13 stasiun dan layanan pendukung yaitu bengkel sepeda.

Tabel 3
Daftar Stasiun Sepeda Kampus

No.	Stasiun	Lokasi	Keterangan
1.	Perpustakaan	-7.769420, 110.377641 Depan Perpustakaan Pusat UGM	Wilayah Layanan: Perpustakaan UGM, Fakultas ISIPOL, FEB, GSP, KPTU
2.	Sains	-7.7674546, 110.3747548 Jl. Sains, fakultas biologi	Wilayah Layanan: F.Biologi, FKKMK, FMIPA, RS. Sardjito
3.	Teknik	-7.7663664, 110.3740814 Boulevard Fakultas Teknik	Wilayah Layanan : Fakultas Teknik, KPFT, SGLC
4.	PAU	-7.7646255, 110.3760141 Depan PAU Pascasarjana	Wilayah Layanan : PAU Pascasarjana, MM, pogung kidul
5.	Vokasi	-7.7746581, 110.3747254 Utara Gedung Vokasi	Wilayah Layanan : Sekolah Vokasi, KC Mandiri, Metro Kampus
6.	Gelanggang	-7.774612, 110.3764749 Jl. Pancasila No.1 Boulevard UGM	Wilayah Layanan : Gelanggang, bunderan UGM, Wisma Kagama, Hotel UC, DPP, (sementara tutup, selama pembangunan gedung Gelanggang)
7.	Tevesia	-7.7753531, 110.3794091 Jl. Tevisia, Komplek rumah dinas blok A	Wilayah Layanan : Pos Damkar UGM, BPR UGM, DEB SV, Pusdi Kependudukan
8.	Pertanian	-7.7669597, 110.3823037 Utara gedung F.Pertanian	Wilayah Layanan : F.Pertanian, F.Kehutanan,
9.	Olah Raga	-7.7717873, 110.3813338 Jl. Olah raga, timur bunderan filsafat	Wilayah Layanan Filsafat, Psikologi, Hukum, Wisdom Park, Lembah selatan, Pujale, Masjid kampus
10.	Fauna	-7.768071, 110.384963 Jl. Fauna, pintu masuk FKH	Wilayah Layanan: F. Pertanian, , F.KH, UGM Residence Bulaksumur
11.	Kesehatan	-7.771462, 110.3754213 Jl. Bhineka Tunggal Ika	Wilayah Layanan: FKG, GSP barat, Pusdi Energi, KAI,
12.	GOR Pancasila	-7.7688134, 110.384133 Stadion Pancasila	Wilayah Layanan GOR Pancasila, RS. Hewan, Lembah Utara
13.	KPTU	-7.7681997, 110.3792573 Selasar timur KPTU	Wilayah Layanan KPTU UGM, khusus pegawai

Sumber: Dokumen Direktorat Aset Tahun 2022

Hasil penelitian dapat disampaikan sebagai berikut. Berdasarkan pengamatan di lapangan, penelaahan dokumen, dan hasil wawancara, dapat dianalisis menggunakan 5 dimensi pengukuran kualitas layanan. *Pertama*, bukti langsung (*tangible*). Diketahui bahwa kondisi sepeda saat ini sudah terlihat usang dan perlu untuk diremajakan. Pihak pengelola layanan peminjaman menyatakan bahwa kondisi sepeda secara fungsi masih baik, namun secara penampilan sudah tidak menarik. Berdasarkan pengamatan lapangan, dapat disimpulkan bahwa secara fungsi sebagian besar sepeda yang tersedia masih layak operasi, sepeda masih dapat digunakan secara aman. Namun secara penampilan, peneliti setuju dengan informan penelitian bahwa kondisi sepeda secara umum telah terlihat usang, tua dan berkarat. Jika merujuk pada Keputusan Menteri Keuangan RI nomor 295/KM.6/2019 tentang Tabel Masa Manfaat dalam Rangka Penyusutan BMN Aset Tetap pada Entitas Pemerintah Pusat, menetapkan bahwa umur manfaat alat angkutan darat tak bermotor adalah 2 tahun. Umur manfaat sepeda kampus telah terlewati dan telah layak untuk diganti.

Ketersediaan infrastruktur. Infrastruktur untuk pendukung layanan peminjaman Sepeda Kampus mutlak diperlukan dan disediakan oleh pengelola. Beberapa infrastruktur fisik yang telah ada antara lain stasiun sepeda, rak stasiun, lajur sepeda, marka untuk penyeberangan dan rambu-rambu. Terkait Stasiun Sepeda Kampus, layanan peminjaman sepeda kampus memiliki 13 stasiun sepeda yang tersebar di lingkungan kampus UGM. Dari hasil wawancara dengan informan penelitian, diperoleh jawaban yang menyatakan bahwa stasiun sepeda saat ini jumlahnya terbatas, satu stasiun harus melayani beberapa titik lokasi yang berdekatan. Beberapa lokasi stasiun letaknya dirasa cukup jauh bagi mahasiswa, sehingga mahasiswa lebih memilih memarkirkan sepeda di fakultasnya daripada harus ke stasiun. Pengembangan stasiun sepeda pada saat ini belum memungkinkan karena selain keterbatasan jumlah SDM, juga infrastruktur lain yang harus disediakan. Berdasarkan hasil penelitian, pengguna sepeda lebih banyak oleh pengguna yang berdekatan dengan lokasi stasiun, sedangkan sivitas yang lokasi fakultas atau unit kerja relatif jauh dari stasiun lebih memilih menggunakan alat transportasi pribadi.

Rambu-rambu Sepeda Kampus. Rambu penunjuk arah stasiun sepeda sudah tersedia di beberapa titik dalam area kampus. Rambu yang telah ada antara lain rambu penunjuk arah stasiun dan rambu penanda lokasi stasiun. Sebagian besar stasiun telah memiliki rambu penunjuk arah stasiun, hanya 4 stasiun yang belum memiliki penunjuk arah. Jika diperhatikan, jumlah penunjuk arah stasiun tidak sama, hal ini tergantung akses jalan lokasi stasiun itu sendiri. Jika

memiliki lebih dua akses, maka rambu penunjuk arah juga akan disesuaikan jumlahnya. Hampir semua stasiun telah terpasang plakat, hanya Stasiun Gelanggang yang tidak terpasang karena sengaja dilepas selama proyek pembangunan gedung baru gelanggang. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa rambu sepeda kampus saat ini jumlahnya cukup memadai. Lokasi di dalam area kampus, sehingga mayoritas pengguna telah mengetahui titik lokasi stasiun dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa rambu sepeda sudah cukup terlihat. Merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 59 Tahun 2020 tentang Keselamatan Pesepeda, di sana tidak diatur secara spesifik ketentuan rambu sepeda. Dalam peraturan tersebut lebih kewajiban pesepeda untuk menaati peraturan lalu lintas.

Rak Sepeda Kampus. Rak sepeda adalah tempat untuk memarkirkan sepeda kampus. Jenis rak yang digunakan di stasiun sepeda antara lain: rak tertutup, rak semi tertutup, dan rak terbuka. Jumlah rak sepeda berdasarkan data inventaris tahun 2018 adalah komposisi sepeda paling banyak adalah rak semi tertutup dengan jumlah 67 unit dari total rak 111 unit. Rak terbuka mayoritas adalah hibah *Corporate Social Responsibility (CSR)* dari korporasi mitra UGM dengan jumlah 45 unit, sedang sisanya adalah pengadaan oleh Direktorat Aset UGM. Dari hasil penelitian, diperoleh diketahui bahwa rak sepeda kampus saat ini jumlahnya cukup memadai. Penggunaan jenis rak menyesuaikan ketersediaan lahan di lokasi stasiun sepeda kampus. Penggunaan rak sepeda terbuka lebih mudah, namun resiko terhadap kerusakan sepeda lebih tinggi karena terpapar langsung panas matahari dan kehujanan. Rak semi tertutup memiliki tampilan bagus, namun sempit, sedangkan rak tertutup sepeda sudah mulai dihapus. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan rak semi tertutup paling banyak jumlahnya yakni 67 dari 111 unit rak atau sebesar 60%. Penggunaan rak semi tertutup selain lebih baik secara tampilan, juga lebih mudah bagi petugas untuk melakukan pembersihan lingkungan, namun rak sepeda semi tertutup memiliki keterbatasan ruang, sehingga saat sepeda penuh lebih susah untuk mengambil sepeda. Untuk rak terbuka sebenarnya hanya cocok untuk tempat sementara bukan untuk penyimpanan sepeda, karena terbuka sehingga mudah kotor, dan penggunaan rak terbuka dalam waktu lama sepeda lebih mudah usang dan berkarat.

Lajur Sepeda Kampus. Lajur sepeda adalah lajur khusus yang diperuntukkan bagi pesepeda yang dipisahkan dari kendaraan bermotor dengan pemisah berupa marka. Di UGM, lajur sepeda kampus telah tersedia di semua ruas jalan di lingkungan kampus. Selain ketersediaan marka lajur sepeda, marka penyeberangan juga telah tersedia di setiap

persimpangan jalan di lingkungan kampus. Fungsi lajur sepeda antara lain: lajur yang diprioritaskan bagi sepeda, melayani arus sepeda pada perjalanan jarak dekat serta perjalanan dalam kota; memenuhi aspek-aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan kelancaran lalu lintas dan mempertimbangkan faktor teknis dan lingkungan. Dari hasil wawancara dengan informan penelitian, diperoleh jawaban yang menyatakan bahwa lajur Sepeda Kampus saat ini sudah tersedia di semua ruas jalan di lingkungan kampus. Ketersediaan lajur sepeda merupakan upaya menyediakan fasilitas pendukung keselamatan bagi pesepeda. Berdasarkan penelitian, lajur sepeda memang telah tersedia di seluruh ruas jalan lingkungan kampus. Namun demikian, beberapa catatan peneliti temukan, yaitu beberapa ruas jalan Sosio Yusticia digunakan sebagai area parkir mobil yang menutupi lajur sepeda, beberapa lokasi lain seperti di utara GSP, Jl. Tevisia, Jl. Olah Raga juga sebagian digunakan parkir mobil. Selain itu di Jl. Tri Dharma, jalur sepeda terhalang proyek perbaikan drainase.

Ketersediaan Dukungan Layanan. Peminjaman sepeda kampus telah memiliki dukungan layanan berupa bengkel sepeda. Bengkel sepeda dimaksudkan untuk memberikan layanan perbaikan sepeda di lingkungan UGM. Bengkel sepeda tidak hanya melayani sepeda kampus namun juga seluruh sivitas UGM yang mengalami kerusakan sepeda di lingkungan kampus. Bengkel sepeda berlokasi di Komplek Perumahan Bulaksumur Blok A-3. Sebagai pendukung layanan peminjaman sepeda kampus, bengkel UGM dilengkapi dengan berbagai fasilitas, yaitu peralatan perbengkelan sepeda, ketersediaan *spare part* sepeda, mobil operasional, peralatan perkantoran dan jaringan internet. Distribusi sepeda adalah kegiatan untuk memindahkan sepeda dari stasiun yang jumlah sepedanya berlebih ke stasiun lain yang jumlah sepedanya kurang. Dari hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa ketersediaan dukungan bengkel sepeda merupakan hal positif dan banyak mendapatkan apresiasi dari sivitas. Berdasarkan pengamatan lapangan, bengkel sepeda dilengkapi berbagai fasilitas perbengkelan sepeda yang lengkap. Ketersediaan suku cadang memadai.

Ketersediaan Peralatan. Untuk menunjang pelaksanaan tugas pelayanan peminjaman sepeda, ketersediaan peralatan stasiun sepeda mutlak diperlukan. Peralatan berfungsi untuk menjamin kelancaran pelaksanaan tugas. Dengan peralatan yang memadai, tugas pelayanan peminjaman sepeda dapat terlaksana dengan baik dan optimal. Dari penelitian, diperoleh fakta yang menyatakan bahwa ketersediaan peralatan stasiun sudah memadai. Berdasarkan pengamatan lapangan, peralatan yang ada di stasiun sudah dapat menunjang pelaksanaan tugas

layanan peminjaman sepeda kampus. Layanan *online* bisa dilaksanakan dengan lancar karena telah tersedia jaringan internet juga peralatan komputer. Perbaikan kerusakan ringan sepeda juga mampu dilaksanakan oleh petugas stasiun dengan adanya peralatan *toolkit*, kompresor, pompa, dan lain-lain. Untuk fasilitas petugas tersedia dispenser untuk air minum dan kipas angin.

Kerapian Penampilan Pegawai. Dalam pelaksanaan pekerjaan, UGM telah memberikan fasilitas biaya personil yang di antaranya adalah pengadaan seragam pegawai. Berdasarkan Keputusan Rektor UGM nomor 2707/UN.1/KPT/DSDM/2019 tentang Panduan Seragam dan Busana Kerja Pegawai di Lingkungan Universitas Gadjah Mada. Berdasarkan pengamatan lapangan, petugas sepeda mengikuti dengan baik ketentuan penggunaan pakaian kerja pegawai UGM sehingga tercipta kerapian, keserasian, dan keseragaman penampilan pegawai.

Kedua, keandalan (*reliability*). Kecermatan Petugas. Pada dimensi keandalan, peneliti memfokuskan pada kecermatan petugas dalam pengelolaan peminjaman sepeda dengan sistem informasi yang telah diimplementasikan dalam layanan. Sistem informasi ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan data peminjam secara akurat. Sistem informasi ini menggantikan sistem peminjaman manual, yaitu peminjaman dengan metode pencatatan data peminjam secara manual di buku besar (*log book*). Berdasarkan penelitian, secara umum sistem peminjaman sepeda kampus sudah baik, namun tetap saja ada permasalahan yang terjadi terkait layanan peminjaman sepeda kampus. Beberapa data permasalahan yang ditemukan oleh peneliti antara lain: masih terjadi perilaku kurang disiplin yang dilakukan sebagian oknum petugas, yaitu tidak menerapkan sistem sepeda kampus kepada rekan sejawat/pegawai dengan alasan sudah percaya atau mengenal dengan baik; masih terjadi peminjaman sepeda tanpa verifikasi kartu identitas, dengan berbagai alasan; sudah kenal, lupa tidak membawa; dan lain-lain. Peminjam seperti ini dipastikan tidak tercatat di sistem informasi. Masih terjadi kekeliruan pada saat input data peminjam dalam sistem, kekeliruan yang sering terjadi adalah nomor HP, hal ini dikarenakan petugas tidak cermat saat menyimak dari peminjam atau terjadi kesalahan angka saat mengetik. Kekeliruan juga sering terjadi pada data NIM mahasiswa, hal ini terjadi karena petugas tidak menggunakan *smart card reader* yang otomatis memindai nomor kartu.

Kompetensi Petugas. Sistem yang baik tidak akan ada artinya jika operator tidak mampu mengoperasikan sistem tersebut. Oleh sebab itu, Direktorat Aset menetapkan syarat minimal kompetensi petugas. Berdasarkan pengamatan lapangan, secara umum kompetensi petugas sepeda kampus dalam melaksanakan layanan cukup baik, namun ada beberapa catatan yang

ditemukan oleh peneliti, antara lain: kemampuan petugas tidak merata; ada petugas yang belum mampu mengoperasikan komputer dengan lancar; mutasi petugas dari unit lain yang tidak sesuai syarat kompetensi. Beberapa petugas sepeda berasal dari unit lain yang dipindahkan ke layanan peminjaman Sepeda Kampus sehingga ada yang tidak mempunyai keterampilan mengoperasikan komputer.

Ketiga, daya tanggap (responsiveness). Pelayanan Cepat dan Tepat. Merujuk pada prosedur standar/SOP peminjaman sepeda kampus, pada mutu baku telah tercantum estimasi waktu peminjaman. Estimasi waktu peminjaman per transaksi peminjaman sepeda adalah 5 menit. Dalam pengamatan lapangan terlihat memang pelayanan peminjaman relatif cepat. Dalam kondisi normal, hanya membutuhkan 2-3 menit untuk melakukan proses peminjam sepeda. Kondisi normal yang dimaksud adalah peminjam telah menyiapkan kartu identitas, tidak terjadi gangguan jaringan internet di stasiun dan tidak ada kendala peralatan. Informasi yang Jelas. Direktorat Aset selaku pengelola layanan peminjaman Sepeda Kampus Universitas UGM telah menyediakan berbagai media untuk memberikan informasi terkait layanan. Beberapa media tersebut antara lain *leaflet* atau brosur yang disediakan di setiap stasiun, website <http://sepedakampus.ugm.ac.id> dan website <http://dppa.ugm.ac.id> serta Instagram Direktorat Aset. Dari hasil penelitian pada sub indikator daya tanggap ini, diperoleh jawaban yang menyatakan bahwa kualitas informasi terkait layanan sepeda kampus telah tersedia dengan baik dan jelas.

Tanggapan Mengenai Keluhan. Secara umum, UGM telah menyediakan kanal pada tautan aspirasi.ugm.ac.id yang bisa diakses oleh seluruh civitas UGM untuk menyampaikan keluhan terhadap layanan yang diberikan. Kanal ini tidak spesifik untuk menampung keluhan layanan peminjaman sepeda kampus saja, namun dapat digunakan sivitas untuk menyampaikan keluhan seluruh layanan yang tersedia di UGM. Dari hasil penelitian, diperoleh jawaban yang menyatakan bahwa pada dimensi daya tanggap, kualitas layanan sangat baik, keluhan ditanggapi dengan cepat dan tepat. Dari hasil pengamatan memang terlihat kepedulian petugas terhadap peminjam sepeda, misalnya mereka dengan sigap menyesuaikan ketinggian sadel sepeda tanpa diminta dan mengambilkan sepeda peminjam terutama ibu-ibu dan mahasiswi.

Keempat, jaminan (assurance). Pelayanan yang Aman. Pada sub indikator dimensi jaminan ini, di segi keamanan peneliti memfokuskan penelitian pada jaminan keamanan data peminjam. Hal ini terkait dengan SOP peminjaman Sepeda Kampus. Sesuai dengan SOP layanan

peminjaman sepeda kampus, petugas memiliki otoritas untuk meminta kartu identitas dan nomor HP setiap peminjam. Data pribadi ini tentu dimaksudkan agar peminjam terdata dengan baik, sehingga dapat dilakukan monitoring ketika sepeda belum kembali. Peminjam akan merasa aman dan percaya memberikan data pribadi jika yakin bahwa data tersebut tidak akan disalahgunakan. Dari hasil penelitian ditemukan beberapa masalah terkait jaminan keamanan data pribadi peminjam, yaitu peminjam mendapatkan pesan Whatsapp dari petugas di luar konteks peminjaman sepeda. Hal ini dikeluhkan peminjam kepada peneliti. Hal seperti ini tentu tidak dapat dibenarkan, karena sudah mengganggu privasi. Petugas sepeda diharapkan mampu menjaga profesionalisme dalam tugas, dengan tidak menyebarkan nomor HP pribadi peminjam tanpa persetujuan pemilik.

Kepastian Biaya. Layanan peminjaman Sepeda Kampus UGM tidak dipungut biaya apapun, layanan bersifat gratis bagi seluruh sivitas UGM. Demikian juga terkait dukungan layanan bengkel sepeda kampus, tidak ada biaya perbaikan sepeda yang dibebankan kepada civitas.

Kelima, perhatian (emphaty). Tidak Melakukan Diskriminasi. UGM telah berkomitmen untuk menumbuhkan nilai inklusif di dalam kegiatan tridharma perguruan tinggi. Nilai inklusif merujuk pada penggambaran masyarakat kampus yang terbuka pada keberagaman budaya. Inklusif juga menekankan keterbukaan masyarakat kampus pada toleransi, menerima, dan berinteraksi dengan budaya lain. Dalam pelayanan peminjaman Sepeda Kampus, petugas telah dibekali dengan pemahaman tentang nilai inklusif tersebut. Harapannya, petugas dapat melayani seluruh civitas tanpa memandang kondisi fisik, asal daerah, warna kulit, perbedaan kepercayaan dan agama.

Sikap Menghargai dan Menghormati. Salah satu prinsip dasar dalam pelayanan adalah sikap menghormati dan menghargai setiap pelanggan. Demikian juga yang ditekankan pengelola kepada petugas stasiun sepeda kampus, agar melaksanakan tugas dengan penuh penghormatan dan penghargaan kepada pengguna Sepeda Kampus. Petugas harus sadar bahwa tanpa adanya peminjam sepeda maka layanan peminjaman sepeda kampus tidak akan berlanjut. Kesadaran akan kebutuhan adanya pengguna sepeda tersebut penting untuk menumbuhkan sikap menghargai dan menghormati peminjam sepeda kampus. Jika telah memiliki kesadaran tersebut maka akan tercermin dalam pelaksanaan layanan yang berkualitas. Dari hasil wawancara dengan informan penelitian, diperoleh jawaban yang menyatakan bahwa perhatian petugas terhadap

peminjam sangat baik. Petugas sudah terlatih untuk menyapa peminjam sepeda, menyakan kabar. Petugas juga tidak melakukan diskriminasi dalam pelayanan, semua sivitas dilayani dengan baik. Peminjaman berjalan tertib dan adil karena petugas tidak membeda-bedakan peminjam yang datang, baik dosen, pegawai maupun mahasiswa dilayani sesuai kedatangan. Di kondisi tertentu petugas akan meminta persetujuan peminjam yang lebih dahulu datang jika ada peminjam yang terburu-buru dan minta didahulukan. Berdasarkan wawancara dan pengamatan lapangan, memang petugas sudah menerapkan senyum, sapa dan salam kepada peminjam. Hubungan peminjam dan petugas tampak hangat dan cair. Tidak terjadi diskriminasi dalam pelayanan, kepedulian, sikap penghargaan dan penghormatan petugas sudah menunjukkan kualitas yang baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, peneliti memberikan kesimpulan bahwa dari 5 dimensi pengukuran yang telah dilakukan, 3 dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*) dan jaminan (*assurance*) menunjukkan kualitas yang belum optimal/tidak baik. 2 dimensi yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dan perhatian (*emphaty*) telah menunjukkan kualitas yang baik. Hal itu dapat terlihat pada bukti langsung (*tangible*) untuk layanan peminjaman Sepeda Kampus secara umum kualitasnya belum optimal. Kondisi Sepeda Kampus saat ini meskipun secara fungsi masih layak, namun secara tampilan sudah tidak menarik minat pengguna. Usia sepeda yang telah mencapai 10 tahun dan telah jauh melebihi umur manfaatnya. Jumlah stasiun yang ada belum cukup mengakomodir kebutuhan pengguna. Di beberapa lokasi jarak antara stasiun yang tersedia dengan tujuan pengguna jauh sehingga terjadi pelanggaran ketentuan penggunaan, yaitu sepeda tidak dikembalikan ke stasiun sepeda. Keandalan (*reability*), kecermatan dan ketelitian petugas dalam proses peminjaman belum menunjukkan kualitas yang baik. Masih sering terjadi kesalahan input nomor HP maupun NIP pada saat peminjaman, hal ini mengakibatkan data peminjam menjadi kurang akurat. Data yang tidak akurat akan menyulitkan pengelola dalam melakukan monitoring saat terjadi pelanggaran ketentuan penggunaan, karena nomor HP tidak dapat dihubungi atau salah identifikasi data mahasiswa karena kekeliruan NIM. Daya tanggap (*responsiveness*), petugas dan organisasi pengelola layanan telah menunjukkan kualitas yang baik. Keluhan yang diterima segera ditindaklanjuti, hal ini meningkatkan kepercayaan pengguna sepeda kampus. Jaminan

(*assurance*), keamanan data pengguna belum terlindungi dengan baik, sehingga kualitas layanan pada dimensi ini kurang baik. Potensi pencurian data nomor HP rentan terjadi, karena petugas memiliki otoritas untuk meminta nomor HP kepada peminjam. Terjadinya pesan spam lewat media sosial oleh petugas kepada peminjam sepeda tidak boleh terjadi. Perhatian (*emphaty*). Petugas dan organisasi pengelola telah memberikan kualitas yang baik pada dimensi ini. Tidak ada diskriminasi yang terjadi kepada peminjam. Peminjam mendapat keadilan layanan peminjaman yang baik.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan saran kepada pengelola layanan peminjaman Sepeda Kampus, yakni: Melakukan peremajaan sepeda kampus dengan penggantian baru. Peremajaan sepeda dapat dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan ketersediaan anggaran; Menambah jumlah petugas sepeda agar mampu melakukan layanan yang optimal perlu dilakukan; Pengembangan stasiun baru juga dimungkinkan bila ketersediaan SDM mencukupi; Dengan menambah durasi jam layanan dan pengembangan stasiun baru diharapkan tingkat peminjaman sepeda akan meningkat; Mengoptimalkan penggunaan sistem informasi sepeda kampus dan meminimalkan peminjaman sepeda secara manual; Mengoptimalkan koordinasi dengan unit kerja yang membidangi keamanan dan ketertiban, baik di tingkat universitas maupun di tingkat unit kerja di lingkungan UGM, agar setiap pelanggaran penggunaan sepeda mampu terdeteksi sejak dini dan petugas dapat memberikan pemahaman kepada peminjam yang melanggar ketentuan; Peningkatan infrastruktur dan fasilitas di stasiun Sepeda Kampus untuk menambah keamanan dan kenyamanan pengguna. Pemasangan CCTV di setiap stasiun dapat meminimalisir pelanggaran dan mencegah tindakan kriminal. Penambahan wifi hotspot di setiap stasiun dapat memikat pengguna untuk datang ke stasiun sepeda. Penambahan tempat duduk yang layak di stasiun akan meningkatkan kenyamanan pengguna sepeda selama menunggu antrian.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi, dan Badu, Ahmad. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta, CV Andi Ofset.
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Cetakan I. Yogyakarta. Gava Media.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat

Parasuraman, Valarie, Zeithaml, & Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37

Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan XI. Bandung: Alfabeta.

Suandi. 2019. "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 13-22.

Internet:

sepedakampus@ugm.ac.id, diakses pada 31 Mei 2022, pukul 9.45 WIB.

google street view, diakses pada 30 Mei 2022, pukul 08.30 WIB.

Peraturan dan Perundang-undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 295/KM.6/2019 tentang Tabel Masa Manfaat dalam Rangka Penyusutan BMN Aset Tetap pada Entitas Pemerintah Pusat

Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi dan Tugas Organisasi di Lingkungan Universitas Gadjah Mada.

Keputusan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 2707/UN.1/KPT/DSDM/2019 tentang Panduan Seragam dan Busana Kerja Pegawai di Lingkungan Universitas Gadjah Mada.