

Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum di Kecamatan Pasar Minggu = Analysis of Public Transportation Service Performance in Pasar Minggu District

Manurung, Mathew Jhonathan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920516381&lokasi=lokal>

Abstrak

ulisan ini membahas mengenai kinerja pelayanan angkutan umum pada tiga jenis angkutan yang berbeda, yaitu bus Transjakarta BRT (Bus Rapid Transit)/Non BRT, halte Transjakarta, angkutan kota Non Jak Lingko, dan mikrotrans Jak Lingko yang beroperasi di Kecamatan Pasar Minggu. Tujuan penelitian ini adalah ingin menganalisis kepuasan penumpang terhadap kinerja dari angkutan umum dengan menggunakan dua metode, yaitu metode IPA (Importance Performance Analysis) serta metode CSI (Customer Satisfaction Index) dengan variabel penilaian yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 untuk Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara pengambilan data responden menggunakan kuesioner online (Google Form) melalui media sosial serta menyebarkan kartu survei di lapangan baik pada halte ataupun di dalam angkutan. Metode analisis data dilakukan menjadi dua jenis data berdasarkan sering tidaknya penumpang menggunakan angkutan umum, yaitu data keseluruhan (kategori sering dan jarang), dan data sebagian (kategori sering saja). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan penumpang terhadap kinerja bus Transjakarta BRT (Bus Rapid Transit)/Non BRT, halte Transjakarta, angkot Non Jak Lingko, dan mikrotrans Jak Lingko berturut-turut adalah 85,716% (sangat baik), 80,606% (sangat baik), 71,837% (baik), dan 76,461% (sangat baik).

.....This paper discusses the performance of public transport services on three different types of transportation, namely Transjakarta BRT (Bus Rapid Transit)/Non BRT buses, Transjakarta bus stops, Non Jak Lingko city transportation, and Jak Lingko microtrans operating in Pasar Minggu District. The purpose of this study is to analyze passenger satisfaction on the performance of the public transport using two methods, namely IPA method (Importance Performance Analysis) and the CSI method (Customer Satisfaction Index) with assessment variables referring to the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 29 of 2015 for Transportation People With Public Motorized Vehicles On Routes. This type of research uses a quantitative approach by collecting respondent data using an online questionnaire (Google Form) through social media and distributing survey cards in the field either at bus stops or in transportation. The method of data analysis is carried out into two types of data based on whether or not passengers use public transportation, namely overall data (frequent and rare categories), and partial data (frequent categories only). The results showed that passenger satisfaction with the performance of Transjakarta BRT (Bus Rapid Transit)/Non BRT buses, Transjakarta bus stops, Non Jak Lingko city transportation, and Jak Lingko microtrans respectively were 85.716% (very good), 80.606% (very good) , 71.837% (good), and 76.461 (very good).