

# Kualitas Layanan Angkutan Kota (ANGKOT) 'Si Benteng' sebagai Transportasi Publik di Kota Tangerang dari Sisi Pengguna = Quality Service of Angkot 'Si Benteng' as a Public Transportation in Tangerang City from User's Perspective

Ulil Abshor Ramadhani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920523873&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Isu kemacetan merupakan permasalahan umum yang kerap terjadi pada setiap wilayah. Kemacetan tidak hanya dimaknai sebagai fenomena penumpukan kendaraan tetapi juga berdampak multidimensional kepada sektor ekonomi, sosial, dan lainnya sehingga perlu segera diatasi. Kota Tangerang merupakan salah satu daerah yang terdampak oleh kemacetan lalu lintas dengan 18 titik kemacetan dan jumlah kendaraan yang melintas setiap harinya mencapai 1 juta kendaraan. Salah satu solusi dari persoalan kemacetan adalah dengan menyediakan layanan transportasi publik yang berkualitas di mata pengguna untuk menjadi pilihan utama dibanding penggunaan kendaraan pribadi. Pemerintah Kota Tangerang dalam hal ini mengeluarkan inovasi transportasi publik di Kota Tangerang dengan merevitalisasi angkutan kota (angkot) konvensional menjadi angkot modern yang dikenal dengan Angkot Si Benteng. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan angkot 'Si Benteng' sebagai inovasi transportasi publik di Kota Tangerang dari sisi pengguna. Dalam melakukan analisis kualitas layanan pada penelitian ini menggunakan Transit Capacity and Quality of Service Manual Third Edition (2013) yang terdiri dari 2 dimensi, yaitu Availability (keterediaan) & Comfort and Convenience (Keamanan dan Kenyamanan) yang terdiri dari 11 subdimensi yang mengukung kedua dimensi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data campuran yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner terhadap 100 responden dengan kriteria yang telah ditentukan dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Angkot Si Benteng berada dalam kategori memadai.

.....The traffic issue has been a common problem which occurs everywhere. Traffic isn't only interpreted as the phenomenon of crammed transportation, but also its multidimensional impacts on economics which urgently needs to be solved. Tangerang is one of these city that affected with traffic congestion with reflected by its 18 congestion spots and approximately one million vehicle passing though Tangerang daily. One of the solution of this traffic issue is to provide a good quality public transportation service which can be the prioritized option other than individual transportation. The Government of The City of Tangerang, in this case, has made an innovation for public transportation in Tangerang by revitalizing the conventional Angkutan Kota (Angkot) to the modernized Angkot as known as Angkot 'Si Benteng'. This research aims to analyze the Service Quality of Si Benteng as a public transportation innovation in Tangerang. In order to analyze the service quality, this research uses Transit Capacity and Quality of Service Manual Thirds Edition (2013) which consists of 2 dimensions, Availability and Comfort and Convenience. The 2 dimensions has other 11 sub-dimensions which support the 2 main dimensions. The approach of this research uses the quantitative approach with mixed-data analyzing methods which is done by spreading relevant questioners to 100 respondents with specific criteria that has been determined with in-depth interview. The result of this research shows that the service quality of Angkot si Benteng is categorized as adequate the whole dimensional from the standardization of a good public transportation service.