

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA BALIKPAPAN BERDASARKAN KEPUASAN PENUMPANG (STUDI KASUS : TRAYEK NO.8 dari Terminal Batu Ampar - KM 24)

Nama Mahasiswa : An Nisa Rodhatul Jannah
NIM : 08181006
Dosen Pembimbing : Elin Diyah Syafitri, S.T., M.Sc

ABSTRAK

Berdasarkan data Balikpapan dalam Angka (2021) untuk jumlah angkot trayek No.8 sebanyak 52 unit dan memiliki rute dari Terminal Batu Ampar hingga ke KM 24. Panjang rute pada trayek No.8 mencapai 22 km. Permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini adalah sepi terhadap penumpang karena berdasarkan kondisi eksisting jumlah kendaraan pribadi tahun 2022 sebesar 634 unit dan transportasi *online* tahun 2022 sebesar 4.802.000 unit sehingga peningkatan persentase kendaraan pribadi tahun 2020-2022 sebesar 3%, serta jumlah penumpang angkot no.08 menurun sekitar 50-30 jiwa. Untuk metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data menggunakan survei primer dan survei sekunder. Untuk metode analisis menggunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) guna mengetahui dimensi yang menjadi prioritas dalam kepuasan penumpang dan analisis SWOT IFAS dan EFAS untuk mengetahui strategi yang menjadi prioritas untuk mempertahankan pelayanan. Penilaian kepuasan masuk ke dalam kategori sangat puas sebesar 95% dan berada di posisi kuadran 2 dan 3 yang mencakup keamanan, kenyamanan, keselamatan, sopan terhadap penumpang, kesiapan, kebersihan, pemberian informasi, dan ketepatan waktu. Perumusan strategi IFAS dan EFAS mencakup 2 strategi untuk mempertahankan pelayanan angkot di Balikpapan.

Kata Kunci : *Angkutan Kota, Dimensi/Atribut, Kualitas Pelayanan, Penumpang*