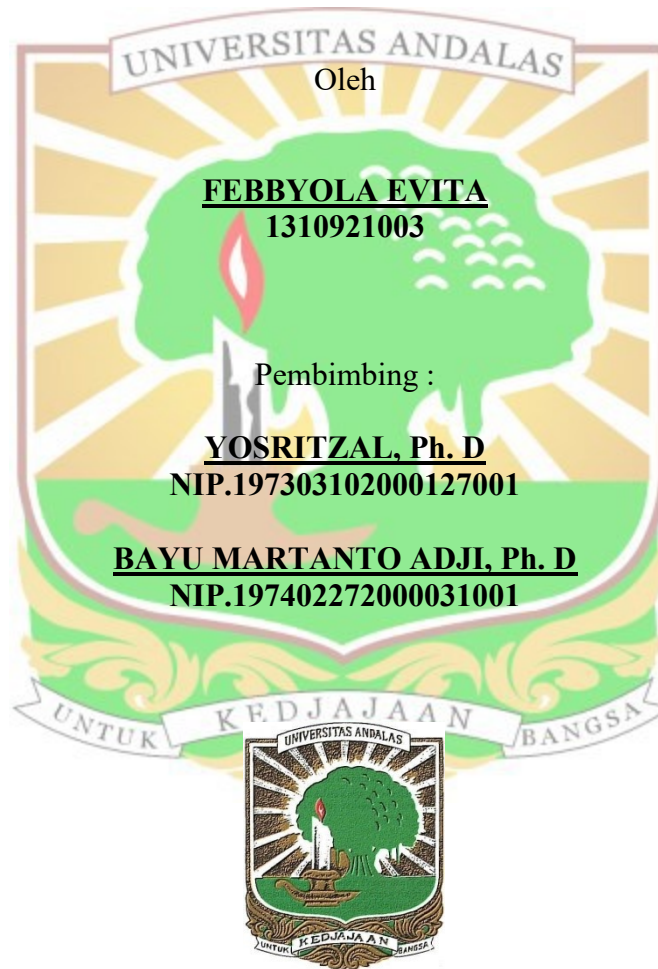


EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA PADANG DENGAN METODA KUADRAN

Studi Kasus: Angkutan Kota Jurusan Pasar Raya- Kampus- Limau Manih

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program Strata-1 Pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Andalas*



JURUSAN TEKNIK SIPIL - FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018

ABSTRAK

Saat ini angkutan kota menjadi alat transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat. Namun banyaknya peminat masyarakat terhadap angkutan kota tidak sejalan dengan pelayanan yang diberikan. Kondisi pelayanan angkutan umum di Indonesia khususnya di kota-kota besar memiliki tingkat pelayanan yang buruk. Hal ini dapat dilihat dari ketidaknyamanan penumpang terhadap pelayanan angkutan kota. Dalam penggunaannya, seharusnya harus dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap penumpang. Oleh karena itu disini peneliti bertujuan untuk mengevaluasi penerapan standar pelayanan minimal pada angkutan kota di kota padang sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk mengembangkan pelayanan terhadap penumpang agar dirasakan baik oleh penumpang. Atribut pelayanan yang akan dievaluasi mengacu pada PM No 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan perkotaan. Data penelitian ini didapatkan dari penilaian realita dan harapan dari setiap pelayanan menurut penumpang angkutan kota dengan cara membagikan kuisioner, kemudian dianalisis melalui metoda kuadran. Dari 33 pelayanan didapatkan hasil sebanyak 12 pelayanan pada kuadran I, 8 pelayanan pada kuadran II, 7 pelayanan pada kuadran III dan 6 pelayanan pada kuadran IV. Jadi diharapkan angkutan kota dapat memperbaiki pelayanan pada kuadran I karena itu yang menjadi prioritas utama

Kata Kunci : Angkutan Kota, Standar Pelayanan Minimum, Realita, Harapan, Metoda Importance-Satisfaction Analysis (ISA), Diagram Kuadran