

Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Moda Transportasi Biskita Transpakuan Bogor dengan Metode Importance Performance Analysis = Analysis of Service Quality of Biskita Transpakuan Transportation Mode Using Importance Performance Analysis Method

Fikri Haikal Fahmy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920529126&lokasi=lokal>

Abstrak

Sebagai salah satu penyedia layanan publik pemerintah harus menjaga agar setiap pelayanan publik yang diberikan sesuai standar kualitas. Selain itu, semakin majunya teknologi informasi dan taraf hidup masyarakat mengakibatkan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas di bidang transportasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan dari Bus Transpakuan Bogor. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan untuk mengukur kualitas dari Bus Transpakuan Bogor. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy). Penelitian menggunakan metode pendekatan kuantitatif yang berfokus pada cara pandang positivisme sebagai landasan untuk meneliti dari populasi atau sampel. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang diperoleh dari metode IPA (Importance Performance Analysis) dilakukan secara kuantitatif didukung oleh data kualitatif baik dari observasi lapangan maupun wawancara dengan narasumber. Penelitian ini akan menyebarkan survei kepada pengguna layanan Biskita Transpakuan Bogor. Peneliti menemukan 4 dari 5 dimensi yang diteliti memiliki kualitas pelayanan yang rendah yang disebabkan berbagai faktor seperti jalur Biskita yang menyatu dan tidak dedicated, kurangnya penempatan petugas di halte-halte selain halte transit, serta infrastruktur halte yang masih belum mumpuni karena pemerintah kota bogor tidak melakukan revitalisasi. Dari temuan ini beberapa upaya yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Biskita Transpakuan dimulai dari pembaharuan infrastruktur halte Biskita Transpakuan sampai dengan penguatan koordinasi antar pihak penyelenggara pelayanan dengan Pemerintah Kota Bogor dan BPTJ.

.....As one of the organizers of public services, the government must ensure that every public service provided is in accordance with quality standards. In addition, the increasingly advanced information technology and people's standard of living have resulted in increasing public demand for quality services in the transportation sector. This study aims to analyze the service quality of Transpakuan Bogor Buses. This study uses the theory of service quality to measure the quality of Biskita Transpakuan Bogor Buses. One of the factors that determine customer satisfaction is the customer's perception of service quality which focuses on the five dimensions of service quality, namely: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This study uses a quantitative approach that focuses on the perspective of positivism as the basis for population or sample research. This study uses research instruments and data analysis obtained from the IPA (Importance Performance Analysis) method is carried out quantitatively supported by qualitative data from both field observations and interviews with informants.. This research will distribute a survey to Biskita Transpakuan Bogor service users. The researcher found that 4 of the 5 dimensions studied had low service quality due to various factors such as the unified and not dedicated Biskita line, the lack of staff placement at bus stops other than transit stops, and bus stop infrastructure that was still inadequate because

the Bogor city government did not carry out revitalization. From these findings, several efforts can be used to improve the quality of Biskita Transpakuan services, starting from updating the Biskita Transpakuan bus stop infrastructure to strengthening coordination between service providers and the Bogor City Government and BPTJ.