

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN TRANSPORTASI BUS TRANS
BANJARBAKULA BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA JASA
(Studi Kasus, Koridor II : Siring 0 Km – Gambut dan Koridor III : Handil
Bakti – Pal 6)**

Muhammad Fauzan¹, Abdurrahman², Robiatul Adawiyah³

¹Teknik Sipil, 22201, Fakultas Teknik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, NPM18640156

²Teknik Sipil, 22201, Fakultas Teknik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, NIDN1125086201

³Teknik Sipil, 22201, Fakultas Teknik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, NIDN1114028801

*e-mail: 18640156muhammadfauzan@gmail.com

ABSTRAK

Bus Trans Banjarbakula merupakan bus yang baru diluncurkan sehingga menjadikan salah satu penunjang peningkatan layanan kepada masyarakat kota Banjarmasin. Namun dalam proses operasional Bus Trans Banjarbakula harus memiliki faktor kenyamanan dan keamanan bagi penumpang yaitu bagi penumpang duduk dan berdiri serta keteraturan operasional Bus Trans Banjarbakula seperti waktu tunggu bus, kepastian keberangkatan bus, dan informasi kedatangan bus. Tahap pengumpulan data merupakan kegiatan pelaksanaan survei. Pada tahap ini teknik pengumpulan data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, dokumentasi jejak dan lain-lain. Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku serta dokumen-dokumen. Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Banjarbakula sebesar 90,89 % yang artinya pengguna jasa “Sangat Puas” dengan kualitas pelayanan Bus Trans Banjarbakula. Dari hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap faktor-faktor atau atribut yang harus dilakukan perbaikan bagi pihak pengelola Bus Trans Banjarbakula dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap penumpang.

Kata Kunci : Bus Trans Banjarbakula, Kualitas Pelayanan, penumpang

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M., Budianto, E., & Doloksaribu, B. (2019). Penentuan Besarnya Tarif Angkutan Dalam Kota (Angkot) Dengan Metode BOK. *Musamus Journal of Civil Engineering*, 1(2), 12-15.
- Amin, S. R. (2011). Analisis Sarana Angkutan Umum Bus Damri Di Kota Semarang. *JEJAK: Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan*, 4(2).
- Bolla, M. E., Sir, T. M., & Kase, N. O. (2015). Analisa Kelayakan Tarif Angkutan Umum Dalam Kota Kupang. *Jurnal Teknik Sipil*, 4(2), 167-182.
- Budiaji, W. (2013). Skala pengukuran dan jumlah respon skala likert. *Jurnal ilmu pertanian dan perikanan*, 2(2), 127-133.
- Hidayat, C., & Muhtadi, A. (2018). Analisis Ketertarikan Pengguna Mobil Pribadi Terhadap Rencana Operasional Trem Di Surabaya (Studi Kasus Pada Koridor Utara-Selatan Kota Surabaya). *Narotama J. Tek. Sipil*, 2(2), 32-43.
- Kawengian, E., Jansen, F., & Rompis, S. Y. (2017). Model Pemilihan Moda Transportasi Angkutan Dalam Provinsi. *Jurnal Sipil Statik*, 5(3).
- Koto, A., & Asnawi, M. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Angkutan Bus Trans Metro Pekanbaru. *Prosiding 1 th Celscitech-UMRI*, 83-90.
- Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 49-61.
- Sedayu, A., & Salsabilla, W. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19. *JURNAL EKUIVALENSI*, 7(2), 250-264.

Sinurat, H. P., Salim, J. F., & Permatasari, C. (2020). Preferensi masyarakat terhadap transportasi publik di kota Banda Aceh (studi kasus bus trans koetaradja). *Jurnal ekombis*, 6(1).