

ABSTRAK

Kecamatan Jebres memegang peran penting sebagai pusat pendidikan di Kota Surakarta. Bus Batik Solo Trans menjadi salah satu moda transportasi yang berkontribusi dalam mengurangi kemacetan di kawasan tersebut. Meskipun Bus Batik Solo Trans cukup diminati sebagai moda transportasi umum di Kecamatan Jebres, namun pelayanannya masih memiliki kekurangan terutama dalam aspek kenyamanan, keandalan, dan kemudahan akses. Keberadaan Batik Solo Trans sangat mendukung kebutuhan commuting pengguna yang akan melakukan aktivitas di kawasan tersebut, seperti belajar dan bekerja. Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan Bus Batik Solo Trans menjadi hal yang krusial untuk memastikan bahwa kebutuhan pengguna dapat terpenuhi secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan Batik Solo Trans di Kecamatan Jebres, dengan fokus pada persepsi pengguna berdasarkan tujuan perjalanan dan jenis kelamin.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner, observasi lapangan, dan studi kepustakaan sebagai teknik pengumpulan data. Data yang telah terkumpul kemudian dilakukan analisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan. Selanjutnya, analisis dilanjutkan dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui gap antara tingkat kinerja dan kepentingan pelayanan Bus Batik Solo Trans di Kecamatan Jebres. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna dan menentukan kesenjangan antara kinerja dan kepentingan terhadap pelayanan Bus Batik Solo Trans di kawasan tersebut. dan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk merumuskan prioritas tindakan penanganan dan peningkatan layanan di masa mendatang, sehingga dapat meningkatkan mutu transportasi publik di Kecamatan Jebres dan mengoptimalkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa kinerja pelayanan Bus Batik Solo Trans pada Kecamatan Jebres sudah memberikan kepuasan kepada. Namun, kepuasan pengguna dari kelompok responden belajar dan bekerja terhadap keseluruhan pelayanan masih terdapat yang belum memberikan kepuasan seperti pada kondisi halte, waktu tunggu, dan waktu kedatangan dan keberangkatan sesuai aplikasi Batik Solo Trans. Sedangkan berdasarkan jenis kelamin, terdapat perbedaan penilaian yang signifikan antara responden perempuan dan laki-laki karena dipengaruhi sudut pandang yang berbeda. Dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap kondisi halte, diperlukan prioritas perbaikan khususnya di Halte UNS Selatan, Pintu Belakang UNS Barat, dan Jebres 1 karena ketiga halte tersebut banyak digunakan untuk naik-turun penumpang dalam kegiatan belajar dan bekerja. Hal ini dilakukan dengan tujuan meningkatkan penggunaan transportasi umum secara keseluruhan, mendukung mobilitas dan keberlanjutan kota.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Batik Solo Trans, Transportasi Umum