

ABSTRAK

Batik Solo Trans memiliki peran penting dalam menjawab permasalahan lalu lintas yang ada di Kota Surakarta, terutama pada Kawasan Jalan Slamet Riyadi sebagai jalan utama di Surakarta. Akan tetapi, kinerja layanan BRT Batik Solo Trans pada Kawasan Jalan Slamet Riyadi masih belum mencapai tingkat optimal, hal ini dapat dilihat dari jumlah penumpang BRT Batik Solo Trans mengalami fluktuatif yang cenderung menurun dalam 2 tahun terakhir. Aspek keandalan menjadi salah satu atribut kualitas pelayanan yang krusial dalam mempengaruhi penggunaan BRT Batik Solo Trans karena memiliki dampak signifikan terhadap kepercayaan pengguna, khususnya terkait tarif dan informasi layanan/ketepatan jadwal bus.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan atribut kualitas pelayanan yang mengacu Teori Servqual yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), assurance (jaminan), responsiveness (daya tanggap), dan empathy (empati). Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis sejauh mana pengguna menganggap penting setiap atribut dan seberapa baik BRT Batik Solo Trans memenuhi harapan pengguna terhadap atribut kinerja pelayanan tersebut, kemudian dihasilkan sintesa prioritas perbaikan atribut kinerja pelayanan yang diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang arah tindakan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan BRT Batik Solo Trans di Kawasan Jalan Slamet Riyadi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kinerja pelayanan Batik Solo Trans masih perlu perbaikan di beberapa atribut, terutama pada aspek keandalan dan daya tanggap layanan. Terdapat sedikit perbedaan kebutuhan pengguna layanan Batik Solo Trans dengan tujuan bekerja dan belanja, tetapi keduanya sama-sama berfokus pada aspek keandalan layanan yang menyangkut ketepatan waktu. Sementara itu, penilaian kinerja berdasarkan jenis kelamin perempuan lebih berfokus pada perbaikan pelayanan mengenai kebersihan seperti ketersediaan tempat sampah dalam armada, sedangkan pada kelompok jenis kelamin laki-laki lebih berfokus pada perbaikan pelayanan pemberian informasi secara real time seperti pemberian informasi tentang keterlambatan atau perubahan jadwal layanan Batik Solo Trans.

Kata Kunci : Batik Solo Trans, Kinerja, Pengguna