

ABSTRAK

Kota Surakarta merupakan pusat aglomerasi yang padat aktivitas khususnya aktivitas perjalanan menuju sekolah. Kemacetan di Kota Surakarta terjadi khususnya pada saat jam sibuk seperti saat berangkat dan pulang sekolah. Hal ini membuat pentingnya transportasi publik untuk memudahkan mobilitas masyarakat. Transportasi publik memainkan peran penting dalam mengurangi kemacetan lalu lintas dan pencemaran lingkungan seperti polusi udara. Salah satu transportasi publik di Kota Surakarta adalah Batik Solo Trans yang memiliki 6 koridor utama. Meskipun Batik Solo Trans sudah menjangkau hampir seluruh Kota Surakarta, namun peminat dan pelayanan yang ditawarkan masih kurang serta memerlukan perbaikan di beberapa aspek. Terdapat beberapa alasan masyarakat masih menggunakan transportasi pribadi dan sulit berpindah ke transportasi publik, salah satunya karena penilaian terhadap transportasi publik yang masih kurang baik dalam hal ini adalah Bus Batik Solo Trans. Oleh karena itu, meningkatkan pelayanan Batik Solo Trans merupakan hal yang penting dilakukan untuk meningkatkan minat pengguna khususnya pelajar dan untuk mengurangi dampak negatif dan permasalahan yang terjadi akibat bangkitan pergerakan perjalanan menuju ke sekolah.

Pelayanan Batik Solo Trans menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan transportasi publik dibandingkan dengan transportasi pribadi. Faktor – faktor ini mencakup keamanan, kenyamanan, keteraturan, dan keterjangkauan dalam pelayanan Batik Solo Trans. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder seperti kuesioner, observasi lapangan, dan studi kepustakaan. Metode analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna kemudian dikelompokkan dalam sebuah kuadran yang disebut diagram kartesius sedangkan metode Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk melihat kepuasan pengguna Batik Solo Trans secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari atribut-atribut pelayanan Batik Solo Trans di Kota Surakarta.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kualitas pelayanan Batik Solo Trans sudah memuaskan pengguna pelajar namun masih memerlukan perbaikan di beberapa aspek. Terdapat sedikit perbedaan kebutuhan pelajar antara layanan bus dan halte Batik Solo Trans, pada layanan bus memerlukan perbaikan pada aspek keteraturan dan keamanan sedangkan untuk layanan halte memerlukan perbaikan pada aspek keteraturan dan kenyamanan. Peningkatan layanan dan kepuasan pengguna diperlukan prioritas perbaikan rute serta halte di beberapa titik, khususnya pada rute koridor 1,2 dan 4 serta pada 11 titik halte yang masuk dalam prioritas perbaikan yaitu Halte Kleco, Halte Paragon Mal, Halte RS JIH Solo, Halte RS Moewardi, Halte SMAN 7 Surakarta, Halte SMAN 4 Surakarta, Halte SMPN 12 Barat, Halte Stasiun Purwosari, Halte Ursulin Utara, Halte Wisma Batari, dan Halte Wonder.

Kata Kunci : Batik Solo Trans, Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index