

Abstract

Transportation services are currently a benchmark for people to use public transportation. Therefore, the government needs to make improvements to the existing public transportation services. In the city of Palembang, the government has implemented a buy the service (BTS) scheme on Transmusi Palembang, but there are still few interested people from public transportation. The purpose of this study was to determine the performance of Transmusi Palembang services with the BTS scheme to influence public interest in using Transmusi Palembang with the BTS scheme and determine the effectiveness of Transmusi Palembang with the BTS scheme. This research can be generated from primary and secondary data surveys. From an interview survey on users of Transmusi Palembang with the BTS scheme, which was obtained and then processed using the importance performance analysis method, it can be seen that the services that need to be improved from Transmusi Palembang with the BTS scheme. The results of this study are in the form of services that are considered necessary to be improved by service users in addition to knowing the performance of Transmusi Palembang transportation with the BTS scheme.

Keywords: Effectiveness, Public Transport Performance, Service

Abstrak

Pelayanan jasa angkutan/transportasi saat ini menjadi tolak ukur masyarakat untuk menggunakan angkutan umum. Oleh sebab itu pemerintah perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan jasa angkutan umum yang sudah ada. Di Kota Palembang pemerintah telah menerapkan skema *buy the service (BTS)* pada Transmusi Palembang, namun peminat dari angkutan umum tersebut masih sedikit. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kinerja pelayanan Transmusi Palembang dengan skema BTS untuk mempengaruhi minat masyarakat menggunakan Transmusi Palembang dengan skema BTS dan mengetahui efektifitas Transmusi Palembang dengan skema BTS. Penelitian ini dapat dihasilkan dari survai data primer dan sekunder. Dari survei wawancara pada pengguna Transmusi Palembang dengan skema BTS yang didapat kemudian diolah menggunakan metode importance performance analysis dapat diketahui pelayanan yang perlu ditingkatkan dari Transmusi Palembang dengan skema BTS. Hasil dari penelitian ini berupa pelayanan yang dianggap perlu dilakukan peningkatan oleh pengguna jasa selain mengetahui kinerja dari angkutan Transmusi Palembang dengan skema BTS.

Kata Kunci: Efektifitas, Kinerja Angkutan Umum, Pelayanan