

ABSTRAK

Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki Izin Usaha Pertambangan (IUP) terbanyak dari semua Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur, yakni dari 1.404 IUP yang ada, jumlah tambang di Kabupaten Kutai Kartanegara mencapai 625 IUP. Hal ini tentu saja berperan penting untuk menunjang perekonomian masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara karena dengan banyaknya perusahaan dapat membuat peluang untuk mendapatkan pekerjaan menjadi lebih besar.

Pada penelitian ini menggunakan beberapa metode analisis yaitu analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum dan Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna. Metode analisis ini dilakukan dengan tujuan untuk menemukan solusi dari permasalahan. Analisis dilakukan dengan menggunakan data primer yang didapatkan dari lapangan dan data sekunder yang diperoleh dari beberapa instansi terkait pada beberapa wilayah kajian.

Pada penelitian ini data primer yang dibutuhkan berupa data jumlah angkutan karyawan yang beroperasi, data survei inventarisasi angkutan karyawan, data survei inventarisasi jalan yang dilewati angkutan karyawan, dan data survei kepuasan pengguna jasa angkutan karyawan, sedangkan untuk data sekunder yang dibutuhkan yaitu jumlah angkutan karyawan yang beroperasi, serta jumlah karyawan yang dilayani.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan sudah cukup maksimal untuk memenuhi harapan penumpang terkait atribut pelayanan yang diberikan. Sedangkan untuk rekomendasi yang diberikan yaitu peningkatan fasilitas pendukung, dikarenakan fasilitas tersebut memiliki nilai kepentingan yang tinggi namun kinerja atau kepuasan dari pengguna masih kurang.

Kata Kunci : *CSI, IPA, Validitas, Realibilitas*

ABSTRACT

Kutai Kartanegara Regency has the highest number of Mining Business Licenses (IUP) among all regencies/cities in East Kalimantan Province, with 625 IUPs out of 1,404 total licenses. This is crucial for supporting the local economy as the presence of numerous companies increases job opportunities.

This study employs several analytical methods, namely Public Transportation Service Performance Analysis and Factors Affecting User Satisfaction Analysis. These methods aim to find solutions to existing problems. The analysis is conducted using primary data obtained from the field and secondary data from various relevant agencies in the study areas.

The primary data required for this research include the number of operational employee transports, survey data on employee transport inventory, survey data on roads used by employee transports, and survey data on user satisfaction with employee transport services. Secondary data needed includes the number of operational employee transports and the number of employees served.

The analysis concludes that the performance provided is generally adequate to meet passengers' expectations concerning service attributes. However, recommendations include improving supporting facilities, as these have high importance but the performance or user satisfaction with these facilities is still lacking.

Keywords : *CSI, IPA, Validity, Realibility*