

Abstrak

Angkutan umum merupakan salah satu dari beberapa jenis transportasi, angkutan umum digunakan untuk melakukan aktivitas sehari-hari diberbagai tempat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk kinerja angkutan kota di Kota Banjar dilihat dari keseimbangan jumlah angkutan, jumlah pergerakan, faktor muat penumpang dan waktu tempuh pada setiap trayek serta mengetahui penilaian atau kepuasan penumpang terhadap pelayanan angkutan kota di Kota Banjar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen kuesioner untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan angkutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah pergerakan maksimum angkutan kota 02, angkutan kota 03, angkutan kota 06, dan angkutan kota 08 adalah 96 pergerakan, 63 pergerakan, 99 pergerakan, 44 pergerakan, sedangkan untuk *load factor* angkutan 02 (Banjar-Cijolang) sebesar 43% <70%, angkutan 03 (Banjar-Karangpucung) sebesar 34% <70%, angkutan 06 (Banjar-Langensari) 105% >70%, dan angkutan 08 (Banjar-sasagaran) 96% >70% hal ini yang memenuhi standar dari *load factor* hanya dua trayek yaitu trayek 06 dan 08, dan yang tidak memenuhi standar ketentuan untuk muatan penumpang trayek 02 dan 03. Waktu menunggu rata-rata yang didapat adalah 14,15 menit dan waktu menunggu maksimum yang didapat adalah 30 menit. Penilaian terhadap pelayanan angkutan kota 02 adalah puas dengan persentase 69,04%. Penilaian terhadap pelayanan angkutan kota 03 adalah cukup puas dengan persentase 63,27%. Penilaian terhadap pelayanan angkutan kota 06 adalah cukup puas dengan persentase 64,56%. Penilaian terhadap pelayanan ang 08 adalah cukup puas dengan persentase 64,78%.

Kata Kunci : Angkutan Kota, Kinerja, Penilaian