

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja angkutan umum konvensional dan angkutan umum berbasis *online* di Kota Tasikmalaya. Penelitian ini mengukur aspek-aspek kinerja seperti keandalan waktu, ketersediaan layanan, efisiensi rute, dan kepuasan pengguna. Data diperoleh melalui survei lapangan, observasi, dan analisis data operasional dari dua jenis angkutan umum. Hasil penelitian ini memberikan gambaran mendalam tentang evaluasi kinerja antara angkutan umum konvensional dan berbasis *online*, serta implikasinya terhadap kebutuhan transportasi masyarakat di Kota Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode diagram kartesius matriks importance-performance yang terbagi dalam 4 kuadran Hasil analisis meliputi empat saran berbeda berdasarkan ukuran tingkat kepentingan (*importance*) dan kualitas / kondisi ruang (*performance*), yang selanjutnya dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menetapkan rekomendasi selanjutnya. Penerapan standar pelayanan minimal angkutan umum untuk angkutan kota cukup memuaskan responden penumpang angkutan umum dengan rata-rata skor untuk kinerja adalah 3,14 dan untuk rata-rata skor untuk tingkat harapan 3,90 dengan rata-rata tingkat kesesuaian 80%. Dengan atribut yang penting bagi responden penumpang angkutan kota di Kota Tasikmalaya yang pelaksanaan dilapangan jauh dari rasa kepuasan responden, variabel tersebut adalah variabel “pengemudi angkutan menyediakan pertolongan pertama kesehatan (P3K)” dan variabel “fasilitas temperatur suhu ruangan berfungsi dengan baik “yang perlu ditingkatkan lagi segi pelayanannya. Penerapan standar pelayanan minimal angkutan umum berbasis *online* cukup memuaskan responden penumpang angkutan umum dengan rata-rata skor untuk kinerja adalah 3,94 dan untuk rata-rata skor untuk tingkat harapan 4,32 dengan rata-rata tingkat kesesuaian 92%. Hampir semua faktor yang tingkat kesesuaiannya mendekati atau melebihi antara kinerja dan harapan yang artinya pelayanan sudah cukup memuaskan masyarakat.

Kata Kunci : Angkutan Umum, Evaluasi Kinerja, *Importance Performance Analysis*.