

## **Analisis Model Pelayanan Pete Pete Smart di Kota Makassar**

*Dr. Ir. Nurlita Pertiwi, M.T<sup>(1)</sup>, Dr. Anas Arfandi, M.Pd<sup>(2)</sup>, Andi Suliana, S.P<sup>(3)</sup>*

### **Abstrak**

Perkembangan kota Makassar dihadapkan dengan tantangan masalah transportasi kemacetan lalu lintas merupakan fakta dari rendahnya minat masyarakat akan angkutan umum. Kajian ini berfokus pada ada tingkat kepuasan dan harapan masyarakat tentang kualitas layanan angkutan umum. Kajian ini juga mengungkapkan strategi pengelolaan angkutan umum serta modal layanan pete-pete smart sebagai pengembangan dari angkutan umum di Kota Makassar. Metode penelitian adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel penelitian adalah pengguna layanan angkutan umum yang dipilih berdasarkan metode incidental sampling. Jumlah sampel sebanyak 150 responden yang merupakan pengguna angkutan umum pada tiga jalur pelayanan. Metode analisis data adalah *matriks important performance* yang menunjukkan posisi setiap variabel pada diagram cartesian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kepuasan masyarakat tentang pelayanan angkutan kota di Makassar pada kategori rendah. Variabel penentu dari kepuasan masyarakat dengan kategori rendah yaitu tangible, reliability, dan responsiveness. Assurances dan empathy dinilai tinggi oleh masyarakat. Strategi pengembangan model pelayanan angkutan umum yaitu dengan memprioritaskan penampilan supir, kenyamanan penumpang, dan ketepatan waktu layanan. Sedangkan kondisi kendaraan, tempat duduk, kondisi udara, dan Ketersediaan kendaraan adalah prioritas kedua. Model pelayanan pete-pete smart mencakup aspek kualitas kendaraan, kualitas sumber daya manusia, dan aspek kondisi pelayanan. Aspek kualitas kendaraan menyangkut kondisi fisik dan fasilitas pelayanan. Aspek sumber daya manusia menyangkut pengetahuan supir, penampilan dan sikap kerja. Aspek kondisi pelayanan mencakup menyangkut keamanan, ketersediaan armada, jalur yang menyeluruh dan ketepatan waktu.

**kata kunci:** Pete-pete, Smart