

ABSTRAK

Angkutan perkotaan di Kota Padang Panjang merupakan Salah satu bentuk transportasi umum yang ada di Kota Padang Panjang dengan jumlah trayek eksisting sebanyak 4 Trayek dan 84 armada dengan kapasitasnya 11 orang per angkutan, memiliki peran strategis dalam melayani kebutuhan transportasi masyarakat, terutama bagi pelajar, pekerja, dan masyarakat umum yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Namun Dalam praktiknya, masih terdapat berbagai permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pengguna angkutan kota seperti kondisi kendaraan yang kurang layak, tingkat kenyamanan yang rendah serta aspek keamanan dan keselamatan yang belum optimal sehingga menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pada penelitian bertujuan untuk Mengevaluasi dan mengetahui tingkat penerapan Standar Pelayanan Minimal pada pelayanan angkutan umum dan tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja angkutan perkotaan di Kota Padang Panjang.

Penelitian dilakukan melalui survei, observasi, dan inventarisasi lapangan pada bulan Juli 2026 dengan pengambilan sampel dengan menggunakan metode slovin untuk menentukan jumlah sampel data primer, setelah data di dapatkan lalu di uji dengan Uji Validitas dan Reliabilitas dari hasil tersebut lalu dapat dibuat diagram kartesius 4 kuadran dengan Analisis Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) menggunakan *software* IBM SPSS *Statistic* 26.

Berdasarkan hasil analisis, Diperlukan pembenahan atau penyesuaian terhadap fasilitas – fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan perkotaan berdasarkan PM No. 98 Tahun 2013 dan diperlukan penyesuaian dan peningkatan terhadap fasilitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan penumpang angkutan perkotaan.

Kata Kunci: Evaluasi, Angkutan Perkotaan, Standar Pelayanan Minimal, *Importance Performance Analysis*

ABSTRAK

Urban transportation in Padang Panjang is one form of public transportation available in the city, with 4 existing routes and a fleet of 84 vehicles, each with a capacity of 11 passengers. It plays a strategic role in meeting the transportation needs of the community, particularly for students, workers, and the general public who do not own private vehicles. However, in practice, there are still various issues frequently complained about by public transportation users, such as vehicles in poor condition, low comfort levels, and suboptimal safety and security, which have reduced public interest in using public transportation.

To address these issues, this study aims to evaluate and determine the level of implementation of the Minimum Service Standards in public transport services and the level of user satisfaction with the performance of urban transport in the city of Padang Panjang.

The research was conducted through surveys, observations, and field inventories in July 2026, with sampling using the Slovin method to determine the sample size for primary data. After the data was collected, it was tested for validity and reliability; based on these results, a four-quadrant Cartesian diagram was created using the Importance-Performance Analysis (IPA) method with IBM SPSS Statistics 26 software.

Based on the analysis results, improvements or adjustments are needed for facilities that do not yet meet the minimum service standards for urban transportation as stipulated in Ministerial Regulation No. 98 of 2013, and adjustments and enhancements to service facilities are required to increase passenger satisfaction with urban transportation.

Keywords: Evaluation, Urban Transportation, Minimum Service Standards, Importance-Performance Analysis