

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TIM PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Transportasi Perkotaan	7
2.1.1 Trans Jogja	7
2.1.2 Permasalahan Trans Jogja	7
2.1.3 Penelitian Trans Jogja	9
2.2 Prasarana Transportasi Perkotaan	9
2.2.1 Halte Trans Jogja	9
2.2.2 Permasalahan halte Trans Jogja	11
2.2.3 Penelitian halte Trans Jogja	11
2.3 Pelayanan Transportasi Perkotaan	13
2.3.1 Layanan angkutan perkotaan	13

2.3.2 Isu layanan angkutan perkotaan	13
2.3.3 Penelitian pelayanan angkutan perkotaan	14
BAB III LANDASAN TEORI	16
3.1 Angkutan Umum Perkotaan	16
3.1.1 Sistem <i>Bus Rapid Transit</i>	16
3.1.2 Sistem transit	17
3.1.3 Sistem <i>buy the service</i>	17
3.1.4 Lingkup operasional angkutan umum	18
3.1.5 Lingkup layanan pemberhentian angkutan umum	18
3.2 Pola Permintaan Penumpang Transit	19
3.3 Teknis Halte	20
3.4.1 Pengertian halte	20
3.4.2 Jenis halte	20
3.4.3 Bentuk halte	21
3.4.4 Jarak antar halte	24
3.4.5 Lokasi halte	25
3.4.6 Desain dan dimensi halte	29
3.4 Pelayanan Pada Halte	32
3.4.1 Pengertian kualitas pelayanan	32
3.4.2 Indikator pelayanan halte	32
3.4.3 Waktu operasional	33
3.4.4 Frekuensi pelayanan	34
3.4.5 Sistem penarikan ongkos	35
3.4.6 Informasi pelayanan	36
3.4.7 Waktu tunggu	37
3.4.8 Waktu antara	37
3.4.9 Akses bagi penumpang berkebutuhan khusus	38
3.4.10 Integrasi moda	40
3.4.11 Waktu muat	40
3.4.12 Sirkulasi penumpang pada ruang tunggu	43
3.4.13 Waktu pengosongan	43
3.4.14 Waktu tempuh	44

3.4.15 Kinerja tepat waktu	45
3.5 Keterlambatan Terkait Halte Bus	45
3.6 Pengaruh Fasilitas Bus Terhadap Keterlambatan.....	46
3.7 Kualitas Jasa	46
3.7.1 Definisi jasa dan barang	46
3.7.2 <i>Service quality</i>	47
3.7.3 Dimensi kualitas jasa	48
3.7.4 Skala pengukuran kualitas jasa	50
3.7.5 Kesenjangan kualitas jasa	50
3.7.6 <i>Gap Analysis Model</i>	52
3.7.7 Mengukur kualitas jasa	53
3.8 Metode Penelitian	54
3.8.1 Penelitian deskriptif	54
3.8.2 Studi kasus	55
3.8.3 Populasi	55
3.8.4 Sampel	56
3.8.5 Teknik penarikan sampel	56
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	58
4.1 Jenis Penelitian	58
4.2 Instrumen Penelitian	58
4.3 Sampel Penelitian	59
4.4 Pengumpulan Data	60
4.4.1 Sumber data penelitian	60
4.4.2 Lokasi pengumpulan data	61
4.4.3 Waktu pengumpulan data	62
4.4.4 Prosedur pengumpulan data	62
4.5 Cara Analisis Data.....	63
4.4.1 Cara analisis data primer	63
4.4.2 Cara analisis data sekunder	63
4.6 Diagram Alir Metodologi Penelitian	64
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
5.1 Gambaran Umum Halte Trans Jogja	65

5.1.1 Halte Sudirman 2 (Bumiputera)	65
5.1.2 Halte Jl Solo (De Britto)	66
5.1.3 Halte Malioboro 3 (Benteng Vredeburg)	67
5.1.4 Halte Cik DI Tiro 1	68
5.1.5 Halte Jl Solo (Jogja Bisnis)	69
5.1.6 Halte Jl Solo (Ambarukmo)	70
5.1.7 Halte Supeno 2 (Taman Pintar)	71
5.1.8 Halte Gedong Kuning (Banguntapan)	72
5.1.9 Halte Mangkubumi 1 (Tugu)	73
5.1.10 Halte RS Mata Dr. YAP	74
5.1.11 Halte Sugiono 1 (SD Pujokusuman)	75
5.1.12 Halte Jl Colombo (Samirono)	76
5.2 Distribusi Perjalanan Penumpang	77
5.3 Pelayanan Pada Halte Trans Jogja	82
5.3.1 Waktu operasional halte	82
5.3.2 Waktu antara (<i>Headway</i>)	83
5.3.3 Waktu tunggu (<i>Waiting time</i>)	86
5.3.4 Waktu muat (<i>Dwell time</i>)	89
5.3.5 Waktu pengosongan (<i>Clearance time</i>)	91
5.3.6 Ketepatan kedatangan bus (<i>On-time performance</i>)	93
5.3.7 Ruang tunggu penumpang	95
5.4 Kualitas Pelayanan Halte Menurut Penumpang	96
5.4.1 Karakteristik pengguna halte	96
5.4.2 Kinerja saat ini dan kinerja harapan menurut penumpang	99
5.4.3 Analisis <i>Gap Servqual</i>	101
5.5 Tingkat Layanan Pada Halte Trans Jogja	104
5.5.1 Tingkat layanan waktu antara	104
5.5.2 Tingkat layanan ketepatan kedatangan bus	105
5.5.3 Tingkat layanan pada ruang tunggu penumpang	106
5.6 Standar Pelayanan Pada Halte Trans Jogja	108
5.6.1 Standar pelayanan waktu tunggu penumpang	108
5.6.2 Standar pelayanan waktu muat penumpang	109

5.7 Kesenjangan Kualitas Layanan Halte Trans Jogja	111
BAB VI UPAYA PENINGKATAN KINERJA HALTE TRANS JOGJA	116
6.1 Perencanaan Ulang Kebutuhan Ruang Tunggu Penumpang	116
6.2 Perbaikan Fasilitas Halte	118
6.3 Perbaikan Akses Halte	119
6.4 Penerapan Teknologi	121
6.5 Penerapan Prioritas Bus	122
6.6 Peningkatan Kualitas Layanan	123
6.7 Ringkasan Hasil Penelitian	124
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	126
7.1 Kesimpulan	126
7.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN	133

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Spasi Halte	24
Tabel 3.2 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan	32
Tabel 3.3 <i>Fixed Route Hours of Service LOS</i>	34
Tabel 3.4 <i>Fixed Route Service Frequency LOS</i>	35
Tabel 3.5 <i>Maximum Ramp Slope and Rise for Existing Side, Buildings, and Facilities</i>	38
Tabel 3.6 <i>Passenger Service Time with Single-Channel Passenger Movement</i> ...	42
Tabel 3.7 <i>Passenger Service Time with Multiple-Channel Passenger Movement</i>	42
Tabel 3.8 <i>Level of Service for Queuing Area</i>	43
Tabel 3.9 <i>Fixed-Route On-Time Performance LOS</i>	45
Tabel 4.1 Ukuran Sampel Tingkat Kepercayaan 95%	60
Tabel 4.2 Daftar Lokasi Survei	62
Tabel 5.1 Waktu Antara (Jam Puncak Pagi)	83
Tabel 5.2 Waktu Antara (Jam Tidak Puncak)	84
Tabel 5.3 Waktu Antara (Jam Puncak Sore)	84
Tabel 5.4 Waktu Tunggu (Jam Puncak Pagi)	86
Tabel 5.5 Waktu Tunggu (Jam Tidak Puncak)	86
Tabel 5.6 Waktu Tunggu (Jam Puncak Sore)	86
Tabel 5.7 Waktu Muat (Jam Puncak Pagi)	89
Tabel 5.8 Waktu Muat (Jam Tidak Puncak)	89
Tabel 5.9 Waktu Muat (Jam Puncak Sore)	90
<u>Tabel 5.10 Waktu Pengosongan</u>	92
Tabel 5.11 Ketepatan Kedatangan Bus (Jam Puncak Pagi)	93
Tabel 5.12 Ketepatan Kedatangan Bus (Jam Tidak Puncak)	94
Tabel 5.13 Ketepatan Kedatangan Bus (Jam Puncak Sore)	94
Tabel 5.14 Ruang Tunggu Penumpang	95
Tabel 5.15 Karakteristik Pengguna Halte Near Side	97
Tabel 5.16 Karakteristik Pengguna Halte Mid Block	97

Tabel 5.17	Karakteristik Pengguna Halte Far Side	98
Tabel 5.18	Kinerja Saat Ini Menurut Penumpang	99
Tabel 5.19	Kinerja Harapan Menurut Penumpang	100
Tabel 5.20	<i>Gap Servqual</i>	102
Tabel 5.21	Kinerja Waktu Antara (Halte Near Side)	104
Tabel 5.22	Kinerja Waktu Antara (Halte Mid Block)	105
Tabel 5.23	Kinerja Waktu Antara (Halte Far Side)	105
Tabel 5.24	Kinerja Ketepatan Kedatangan Bus (Halte Near Side)	106
Tabel 5.25	Kinerja Ketepatan Kedatangan Bus (Halte Mid Block)	106
Tabel 5.26	Kinerja Ketepatan Kedatangan Bus (Halte Far Side)	106
Tabel 5.27	Kinerja Ruang Tunggu Penumpang	107
Tabel 5.28	Kinerja Waktu Tunggu (Halte Near Side)	108
Tabel 5.29	Kinerja Waktu Tunggu (Halte Mid Block)	109
Tabel 5.30	Kinerja Waktu Tunggu (Halte Far Side)	109
Tabel 5.31	Kinerja Waktu Muat (Halte Near Side)	110
Tabel 5.32	Kinerja Waktu Muat (Halte Mid Block)	110
Tabel 5.33	Kinerja Waktu Muat (Halte Far Side)	110
Tabel 5.34	Pelayanan Menurut Persepsi Penumpang	113
Tabel 6.1	Perencanaan Ulang Kebutuhan Ruang Tunggu Penumpang	116
Tabel 6.2	Kebutuhan Luas Minimal Halte Trans Jogja	117
Tabel 6.3	Perbaikan Fasilitas Halte Trans Jogja	119
Tabel 6.4	Ringkasan Hasil Penelitian	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Fixed-Route Stopping Patterns</i>	19
Gambar 3.2 <i>Bus Boarder Between Parked Cars</i>	23
Gambar 3.3 <i>Standard Layout of Bus Lay-by</i>	23
Gambar 3.4 Lokasi Halte	26
Gambar 3.5 Penempatan Halte Pada Simpang Empat	28
Gambar 3.6 Penempatan Halte Dipertemuan Simpang	28
Gambar 3.7 Penempatan Halte Pada Ruas Jalan	29
Gambar 3.8 Kapasitas Lindungan Pada Halte	30
Gambar 3.9 <i>Clear Floor Or Ground Space</i>	39
Gambar 3.10 <i>Customer Satisfaction Quadrant Analysis</i>	54
Gambar 4.1 Lokasi Penelitian	61
Gambar 4.2 Bagan Alir Metodologi Penelitian	64
Gambar 5.1 Halte Sudirman 2 (Bumiputera)	66
Gambar 5.2 Halte Jl Solo (De Britto)	67
Gambar 5.3 Halte Malioboro 3 (Benteng Vredeburg)	68
Gambar 5.4 Halte Cik Di Tiro 1	69
Gambar 5.5 Halte Jl Solo (Jogja Bisnis)	70
Gambar 5.6 Halte Jl Solo (Ambarukmo)	71
Gambar 5.7 Halte Supeno 2 (Taman Pintar)	72
Gambar 5.8 Halte Gedong Kuning (Banguntapan)	73
Gambar 5.9 Halte Mangkubumi 1 (Tugu)	74
Gambar 5.10 Halte RS Mata Dr. YAP	75
Gambar 5.11 Halte Sugiono 1 (SD Pujokusuman)	76
Gambar 5.12 Halte Jl Colombo (Samirono)	77
Gambar 5.13 Sebaran Perjalanan Penumpang (Halte Near Side)	77
Gambar 5.14 Sebaran Perjalanan Penumpang (Halte Mid Block)	79
Gambar 5.15 Sebaran Perjalanan Penumpang (Halte Far Side)	80
Gambar 5.16 Cara penumpang Mengakses Halte	99

Gambar 5.17 Persepsi dan Harapan Kualitas Jasa	102
Gambar 5.18 Kesenjangan Kualitas Jasa	111
Gambar 5.19 Diagram Kartesius Kualitas Jasa	112
Gambar 6.1 <i>Sidewalk Bollard</i>	120
Gambar 6.2 <i>Staggered Crossing</i>	121
Gambar 6.3 <i>Automatic Vehicle Location</i>	122
Gambar 6.4 <i>Queue Jump</i>	123
Gambar 6.5 Iklan Pada Halte	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas Kinerja Saat Ini	134
Lampiran 2 Uji Reliabilitas Kinerja Saat Ini	139
Lampiran 3 Uji Validitas Kinerja Harapan	140
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Kinerja Harapan	145
Lampiran 5 Teknis Halte Sudirman 2 (Bumiputera)	146
Lampiran 6 Pelayanan Halte Sudirman 2 (Bumiputera)	147
Lampiran 7 Teknis Halte JL Solo (De Britto)	150
Lampiran 8 Pelayanan Halte JL Solo (De Britto)	151
Lampiran 9 Teknis Halte Malioboro 3 (Benteng Vredeburg)	154
Lampiran 10 Pelayanan Halte Malioboro 3 (Benteng Vredeburg)	155
Lampiran 11 Teknis Halte Cik Di Tiro 1	158
Lampiran 12 Pelayanan Halte Cik Di Tiro 1	159
Lampiran 13 Teknis Halte JL Solo (Jogja Bisnis)	162
Lampiran 14 Pelayanan Halte JL Solo (Jogja Bisnis)	163
Lampiran 15 Teknis Halte JL Solo (Ambarukmo)	166
Lampiran 16 Pelayanan Halte JL Solo (Ambarukmo)	167
Lampiran 17 Teknis Halte Supeno 2 (Taman Pintar)	170
Lampiran 18 Pelayanan Halte Supeno 2 (Taman Pintar)	171
Lampiran 19 Teknis Halte Gedong Kuning (Banguntapan)	174
Lampiran 20 Pelayanan Halte Gedong Kuning (Banguntapan)	175
Lampiran 21 Teknis Halte Mangkubumi 1 (Tugu)	178
Lampiran 22 Pelayanan Halte Mangkubumi 1 (Tugu)	179
Lampiran 23 Teknis Halte RS Mata Dr YAP	182
Lampiran 24 Pelayanan Halte RS Mata Dr YAP	183
Lampiran 25 Teknis Halte Sugiono 1 (SD Pujokusuman)	186
Lampiran 26 Pelayanan Halte Sugiono 1 (SD Pujokusuman)	187
Lampiran 27 Teknis Halte JL Colombo (Samirono)	190
Lampiran 28 Pelayanan Halte JL Colombo (Samirono)	191

Lampiran 29 Distribusi Pengguna Halte Trans Jogja	194
Lampiran 30 Kuesioner Penelitian	195