

## INTISARI

Bus Jogja Heritage Track merupakan salah satu program yang diluncurkan oleh Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai bentuk dukungan terhadap pengusulan Kawasan Sumbu Filosofi Yogyakarta sebagai warisan budaya dunia ke UNESCO. Program ini merupakan layanan transportasi wisata berkonsep *city tour* dan *educational tourism* yang akan membawa wisatawan berkeliling di kawasan Tugu-Malioboro-Keraton hingga Panggung Krapyak. Berselang satu tahun sejak awal peluncuran, maka dirasa perlu dilakukan penilaian kinerja bus dari sisi pelayanan yang diterima penumpang. Demikian halnya perlu ditinjau akan konektivitas dengan moda transportasi lain termasuk dengan angkutan wisata eksisting.

*Gap Servqual* dipilih sebagai metode analisis pada penelitian ini untuk menilai seberapa besar nilai kesenjangan yang terjadi antara tingkat layanan yang diterima oleh penumpang dengan kinerja yang diharapkan. Sedangkan analisis konektivitas dan aksesibilitas dilakukan dengan metode *superimpose (overlay)* pada rute perjalanan dan cakupan titik henti. Metode penelitian dilakukan dengan pendekatan *mixed method*, dimana hasil analisis dilakukan secara berurutan antara kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* maupun *offline* kepada 129 penumpang yang pernah menggunakan layanan bus serta wawancara mendalam kepada pihak regulator dan operator.

Berdasarkan persepsi penumpang, kualitas layanan bus belum sepenuhnya baik dan masih memerlukan peningkatan. Hal tersebut tergambarkan dari nilai *gap* sebesar -0,09 dimana nilai minus menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan. Dari kelima dimensi *Servqual* (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati), dimensi Empati bernilai positif yang berarti kinerja layanan pada dimensi Empati telah sesuai dengan harapan penumpang. Berdasarkan analisis konektivitas, bus terkoneksi dengan rute angkutan umum perkotaan sebanyak 13 dari 21 rute dan seluruh rute angkutan wisata eksisting. Akan tetapi titik lokasi keberangkatan bus masih belum aksesibel jika dikaitkan dengan konektivitas terhadap halte angkutan umum, terlihat dari jarak tempuh berjalan kaki masih diatas 500 meter.

**Kata Kunci:** sumbu filosofi, angkutan wisata, kualitas layanan, *gap servqual*, konektivitas.

## **ABSTRACT**

*The Jogja Heritage Track is one of the programs launched by the Regional Government of Yogyakarta Special Region as a form of support for the proposal of Yogyakarta Cosmological Axis Area as a world cultural heritage to UNESCO. This program is a tourist transportation service with the concept of city tour and educational tourism that will take tourists around the Tugu-Malioboro-Kraton area to the Panggung Krapyak. One year after the initial launch, it was deemed necessary to evaluate bus performance in terms of the service received by passengers. Likewise, it is necessary to review connectivity with other modes of transportation, including existing tourist transportation.*

*Gap Servqual was chosen as the analytical method in this study to assess how large the gap value that occurs between the level of service received by passengers and the expected performance. While the connectivity and accessibility analysis was carried out by superimpose (overlay) method on the travel route and stopping points coverage. The research method was carried out using a mixed method approach, where the results of the analysis were carried out sequentially between quantitative and qualitative. Data collection was carried out by distributing online and offline questionnaires to 129 passengers who had used bus services and in-depth interviews with regulators and operators.*

*Based on passenger perceptions, the quality of bus services is not entirely good and still requires improvement. This is reflected in the gap value of -0.09 where the minus value indicates that there is still a gap between perceptions and expectations. Of the five Servqual dimensions (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy), the Empathy dimension is positive, which means that service performance on the Empathy dimension is in accordance with passenger expectations. Based on connectivity analysis, the bus are connected to 13 out of 21 urban public transport routes and all existing tourist transport routes. However, the departure point for the bus is still not accessible when it comes to connectivity to public transport stops, as can be seen from the walking distance, which is still over 500 meters.*

**Keywords:** *cosmological axis, tourism transport, service quality, gap servqual, connectivity.*