

INTISARI

Trans Jogja merupakan sistem dari semi-transportasi bus cepat yang beroperasi di Provinsi D.I. Yogyakarta sejak Maret 2008. Program penambahan rute baru Trans Jogja menjadi lebih detail dan lebih menyeluruh dilakukan pada tahun 2017. Namun pada kenyataannya, pemanfaatan Trans Jogja masih kurang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi layanan Trans Jogja pada jalur 1A, 3A, 8, dan jalur 10, mendeskripsikan karakteristik penumpang Trans Jogja jalur 1A, 3A, 8, dan jalur 10, serta membandingkan kualitas pelayanan Trans Jogja pada jalur baru dan jalur lama. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif dari tabel serta grafik dengan pengumpulan data melalui observasi *checklist* sarana prasarana Trans Jogja, wawancara mendalam kepada pihak pengelola, serta pengisian kuesioner kepada 100 penumpang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perkembangan yang signifikan dari ketiga variabel Trans Jogja dari segi kuantitas serta kualitas sejak awal operasional tahun 2008 hingga penambahan jalur pada tahun 2017. Penumpang Trans Jogja didominasi oleh masyarakat yang berasal dari Kab. Sleman berjenis kelamin perempuan dengan umur rata-rata 25-55 tahun dan memiliki pekerjaan sebagai IRT atau pelajar/mahasiswa. Alasan penumpang memilih Trans Jogja secara berturut-turut adalah murah, akses mudah, aman, dan lainnya. Tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan antara jalur baru (jalur 8 dan jalur 10) dengan jalur lama (jalur 1A dan jalur 3A). Kedua jalur memiliki kualitas pelayanan dengan kriteria “baik” pada setiap dimensi.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, transportasi publik, Trans Jogja.

ABSTRACT

Trans Jogja is a semi-bus rapid transportation (semi-BRT) system operated in D.I. Yogyakarta Province since March 2008. In 2017, the management adding new routes which have more detail and comprehensive than before. In fact, the utilization of Trans Jogja is not so well.

This research aims to identify the services of Trans Jogja especially route 1A, 3A, 8, and route 10, to describe passenger's characteristics route 1A, 3A, 8, and 10, also to compare the quality services between new routes and the old routes. Research method used are descriptive qualitative and descriptive quantitative from table and graphic displayed. Data gathered by checklist observation, in-depth interview, and questionnaires to 100 passengers.

The results show that there are significant developments in Trans Jogja's three variables by their quantity and quality since the beginning (2008) until the last innovation in 2017. Most passengers come from Sleman Regency, dominated by women, average age between 25-55 year, with job as housewives and students. The reasons passengers choose Trans Jogja as a daily transportation by order are cheap, easy access, safety, and etc. There are no significant quality services between new routes (route 8 and 10) and the old routes (route 1A and 3A). Both routes have quality services with criteria "good" in every dimensions.

Key words: *public transportation, quality services, Trans Jogja.*