

## INTISARI

Tahun 2008, kota Yogyakarta mengadopsi skema *buy the service* pada moda angkutan umum Trans Jogja yang bertujuan memperbaiki kualitas angkutan umum dan mengurangi kemacetan. Berdasarkan kajian GIZ-SUTIP tahun 2012, terdapat beberapa permasalahan pada Trans Jogja diantaranya sebaran halte yang tidak memadai dan jumlah staff halte berlebihan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja halte serta menganalisis kualitas pelayanan halte menurut persepsi penumpang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian dilakukan pada 12 halte Trans Jogja dan 180 responden. Lokasi halte diklasifikasikan berdasarkan letaknya terhadap simpang. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan program MS Excel dan SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja halte kurang baik pada waktu antara, waktu tunggu, dan ketepatan kedatangan bus. Waktu pengosongan halte *far-side* lebih singkat dibandingkan halte *near-side* dan *mid-block*. Halte *near-side* dan *far-side* diakses penumpang dengan berjalan kaki. Kualitas pelayanan halte Trans Jogja tidak sesuai dengan harapan penumpang dengan nilai Gap Servqual sebesar -0,790. Atribut pelayanan pada kuadran C dari Diagram Kartesius memerlukan tindakan perbaikan dari operator Trans Jogja. Peningkatan kinerja halte dapat dilakukan dengan meningkatkan *Level of Service* ruang tunggu dari LOS D menjadi LOS C, perbaikan fasilitas dan akses halte, penerapan teknologi dan prioritas bis, dan peningkatan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci :** Kinerja Halte, Trans Jogja, Servqual

## ABSTRACT

In 2008, the city of Yogyakarta adopted a buy the service scheme in the Trans Jogja public transport aiming to improve the quality of public transport and reduce congestion. Based on the study of GIZ-SUTIP in 2012, there were several problems in Trans Jogja, including inadequate bus stops and excessive staff numbers. The aim of our study were to evaluate and improve bus stops performance and analyze bus stop service quality according to passenger perceptions.

This study is a descriptive study using purposive sampling technique, conducted on 12 Trans Jogja bus stops and 180 respondents. The data obtained were analyzed using MS Excel and SPSS 22 computer program.

The results showed that bus stop performance was not good on headways, waiting times, and on-time performance. The clearance time of far-side bus stops was shorten than near-side and mid block bus stops. The near-side and far-side bus stops were accessed by passengers on foot. The service quality of the Trans Jogja shelter does not match the expectations of the passengers with a Gap Servqual value of -0.790. The service attribute was in quadrant C of the Cartesian Diagram, that requires corrective action from the Trans Jogja operator. Improved bus stop performance can be done by upgrading the waiting area from LOS D to LOS C, improving bus stop facilities and access, applying technologies and bus priorities, and improving service quality.

**Keyword** : Bus Stops Performance, Trans Jogja, Servqual