

## INTISARI

Permasalahan serta persoalan transportasi mulai dirasakan dan dikeluhkan oleh banyak pihak terutama di kota-kota besar di Indonesia termasuk salah satunya yaitu Kota Yogyakarta. Dalam sistem transportasi, masyarakat Yogyakarta relatif cenderung memilih kendaraan pribadi daripada menggunakan angkutan umum. Hal inilah yang memicu terjadinya kemacetan yang saat ini banyak dikeluhkan masyarakat Yogyakarta. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta merasa perlu mengadakan perbaikan sistem transportasi umum perkotaan yaitu dengan mengoperasikan Bus Trans Jogja. Dengan peralihan sistem angkutan umum tersebut, diharapkan sarana angkutan perkotaan pada Daerah Istimewa Yogyakarta dapat menjadi lebih baik dan teratur. Namun dalam perjalanannya masih ditemukan kekurangan dan penurunan kualitas pelayanan angkutan umum Trans Jogja sehingga perlu dilakukan evaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan hasil evaluasi kinerja pelayanan angkutan umum Trans Jogja berdasarkan persepsi pengguna.

Evaluasi kinerja pelayanan angkutan umum Trans Jogja berdasarkan persepsi pengguna dilakukan dengan metode *k-means cluster* berdasarkan parameter evaluasi kinerja pelayanan BRT yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 responden. Evaluasi ini berdasarkan hasil survei langsung kepada pengguna Trans Jogja dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa aspek kesetaraan yang paling baik dan aspek keterjangkauan yang paling kurang baik.

**Kata kunci:** evaluasi, kinerja pelayanan, angkutan umum, Trans Jogja, persepsi penumpang

## ABSTRACT

*Transportation's problems and issues in big cities start to be felt and complained by many parties, including Yogyakarta. In the transportation system, the residents of Yogyakarta are more likely to choose a private vehicle rather than using public transport. This situation has led to a problem which the societies are complaining, traffic jam. Therefore, the government felt the necessity to enhance the public transport system by operating Trans Jogja. By the transition of the public transport system, the government expect means of urban transport in Yogyakarta can be reliable and regular. But along the process they found deficiencies and decreased quality of Trans Jogja, so an evaluation is needed. This study aims to get the results of performance evaluation of Trans Jogja based on user perception.*

*Performance evaluation of Trans Jogja based on user perception is carried out by k-means cluster method based on BRT service performance evaluation parameters set by the Ministry of Transportation. The number of samples used in this study were 30 respondents. This evaluation is sourced the direct survey to Trans Jogja's users using the questionnaire as a measuring tool.*

*The results of this analysis shows that aspects of equality is best and the aspect of affordability is worse.*

**Keywords:** *evaluation, performance services, public transport, Trans Jogja, user perception*