

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KINERJA HALTE TRANS JOGJA  
(*PERFORMANCE EVALUATION OF TRANS  
JOGJA'S BUS SHELTERS*)**

**Diajukan Kepada Universitas Islam Indonesia Untuk Memenuhi  
Persyaratan Memperoleh Derajat Sarjana Teknik Sipil**



**Alya Salmasari  
16511020**

**PRODI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2020**

**TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KINERJA HALTE TRANS JOGJA  
(PERFORMANCE EVALUATION OF TRANS JOGJA'S  
BUS SHELTERS)**

Disusun Oleh

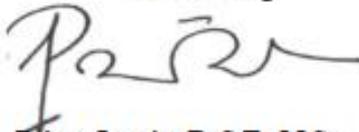
**Alya Salmasari  
16511020**

Telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh derajat Sarjana Teknik Sipil

**Diuji pada tanggal 1 April 2021**

Oleh dewan penguji:

**Pembimbing**



**Prima Juanita R. S.T., M.Sc.**  
NIK: 135111103

**Penguji I**



**Ir. Berlian Kushari S.T., M.Eng.**  
NIK: 015110101

**Penguji II**



**Ir. Corry Ya'cob, M.T.**  
NIK: 815110102

Mengesahkan

Ketua Program Studi Teknik Sipil



**Dr. Ir. Sri Anind Yuni Astuti, M.T.**  
NIP: 885110101

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan Tugas Akhir yang saya susun sebagai syarat untuk penyelesaian program Sarjana di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan laporan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian laporan Tugas Akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, April 2021

Yang membuat pernyataan,



Alya Salmasari

16511020

## HALAMAN DEDIKASI

*Tugas akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, nenek dan kakek saya, yang telah membimbing, mengasuh, mengasahi, dan mendoakan saya selalu tiada henti.*

*Tidak lupa adik-adik saya beserta keluarga besar yang senantiasa memberi dukungan selama saya menuntut ilmu.*

*Bapak Ibu Dosen, sahabat, teman seperjuangan Teknik Sipil 2016 serta kakak/adik tingkat yang telah membantu saya selama menuntut ilmu di kampus tercinta, UII.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Evaluasi Kinerja Halte Trans Jogja. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan studi tingkat strata satu di Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Dalam penyusunan tugas akhir ini banyak hambatan yang dihadapi penulis, namun berkat saran, kritik, serta dorongan semangat dari berbagai pihak, alhamdulillah tugas akhir ini dapat diselesaikan. Berkaitan dengan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa pihak diantaranya sebagai berikut.

1. Ibu Prima Juanita Romadhona, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan, pembelajaran, nasihat baik serta motivasi selama penyusunan tugas akhir.
2. Bapak Berlian Kushari S.T., M.Eng. dan Bapak Ir. Corry Ya'cub, M.T. selaku Penguji pendadaran tugas akhir yang telah memberi masukan dan penilaian terhadap tugas akhir yang dikerjakan oleh penulis.
3. Bapak Rizki Budi Utomo, S.T., M.T. selaku Penguji sidang yang telah memberikan kritik dan saran membangun dalam penulisan tugas akhir.
4. Seluruh dosen pengajar, laboran, asisten serta staf dan karyawan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan banyak ilmu serta memfasilitasi penulis selama masa kuliah.
5. Seluruh manajemen PT AMI (Anindya Mitra Internasional) dan Dishub DIY yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan pengambilan data primer dan data sekunder.
6. Ibu Sri Amini Yuni Astuti, Dr., Ir., M.T. selaku Ketua Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak Adityawan Sigit, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penulisan tugas akhir.
8. Bapak, Ibu, dan keluarga penulis yang memberikan dukungan moral dan materiil serta semangat tiada henti hingga selesainya tugas akhir ini.

9. Teman-teman teknik sipil 2016 yang senantiasa memberi dukungan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
10. Semua narasumber yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Namun, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik membangun dari pembaca. Penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membaca.

Yogyakarta, November 2020

Alya Salmasari  
16511020



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN DEDIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Umum	7
2.2 Kinerja Angkutan Umum	7
2.3 Evaluasi Kinerja Halte Bus	9
2.4 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	12
BAB III LANDASAN TEORI	19
3.1 Sistem Transportasi	19
3.2 Angkutan Umum	20
3.2.1 Umum	20
3.2.2 Tujuan	22
3.3 Halte	22
3.3.1 Umum	22
3.3.2 Tujuan	23

3.3.3	Jenis Halte	23
3.3.4	Jarak Antar Halte	24
3.3.5	Lokasi Halte	25
3.4	Peraturan Mengenai Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan	26
3.4.1	Umum	26
3.4.2	Keamanan	28
3.4.3	Keselamatan	29
3.4.4	Kenyamanan	30
3.4.5	Keterjangkauan	32
3.4.6	Kesetaraan	32
3.4.7	Keteraturan	33
3.5	Kepuasan Pengguna	35
<b>BAB IV</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>40</b>
4.1	Jenis Penelitian	40
4.2	Metode Pengumpulan Data	40
4.3	Pelaksanaan Pengambilan Data	42
4.3.1	Jumlah Sampel dan Waktu Penelitian	42
4.4	Cara Analisis Data	43
4.5	Bagan Alir	51
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	<b>53</b>
5.1	Data Hasil Penelitian	53
5.1.1	Armada dan Rute Trans Jogja	53
5.1.2	Jumlah Penumpang Trans Jogja 2019	62
5.1.3	Jumlah Penumpang Trans Jogja 2020	63
5.2	Evaluasi Kinerja Pelayanan Halte Berdasarkan SPM	64
5.2.1	Keamanan	64
5.2.2	Keselamatan	69
5.2.3	Kenyamanan	71
5.2.4	Keterjangkauan	77
5.2.5	Kesetaraan	79

5.2.6	Keteraturan	82
5.3	Karakteristik Responden	86
5.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
5.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	87
5.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	88
5.4	Evaluasi Kinerja Pelayanan Halte Berdasarkan Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pengguna Halte	90
5.4.1	Uji Validitas	90
5.4.2	Uji Reliabilitas	93
5.4.3	Analisis Tingkat Kesesuaian	94
5.4.4	Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	96
5.5	Evaluasi Kinerja Pelayanan Halte Eksisting	105
5.6	Perbandingan dengan Hasil Studi Persepsi Penumpang Trans Jogja Tahun 2014	111
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		114
6.1	Kesimpulan	114
6.2	Saran	115
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		116
<b>LAMPIRAN</b>		121

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Dengan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 SPM Keamanan	28
Tabel 3. 2 SPM Keamanan	29
Tabel 3. 3 SPM Keselamatan	29
Tabel 3. 4 SPM Kenyamanan	30
Tabel 3. 5 SPM Keterjangkauan	32
Tabel 3. 6 SPM Kesetaraan	33
Tabel 3. 7 SPM Keteraturan	34
Tabel 4. 1 Sumber Data Sekunder	42
Tabel 4. 2 Daftar Halte Penelitian	44
Tabel 5. 1 Jumlah Data Penumpang Trans Jogja Tahun 2019	62
Tabel 5. 2 Jumlah Data Penumpang Trans Jogja Tahun 2020	63
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Halte Trans Jogja Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Halte Trans Jogja Berdasarkan Usia	88
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Halte Trans Jogja Berdasarkan Pekerjaan	89
Tabel 5. 6 Uji Validitas Atribut Untuk Kepentingan Kualitas Pelayanan Halte Trans Jogja	90
Tabel 5. 7 Uji Validitas Atribut Untuk Kinerja Kualitas Pelayanan Halte Trans Jogja	92
Tabel 5. 8 Uji Reliabilitas Dimensi Untuk Kepentingan Kualitas Pelayanan Halte Trans Jogja	93
Tabel 5. 9 Uji Reliabilitas Dimensi Untuk Kinerja Kualitas Pelayanan Halte Trans Jogja	94
Tabel 5. 10 Nilai Tingkat Kesesuaian	95
Tabel 5. 11 Nilai Rerata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan	96
Tabel 5. 12 Posisi Atribut Dimensi Keamanan Pada Diagram Kartesius	100
Tabel 5. 13 Posisi Atribut Dimensi Keselamatan Pada Diagram Kartesius	101
Tabel 5. 14 Posisi Atribut Dimensi Kenyamanan Pada Diagram Kartesius	102

Tabel 5. 15 Posisi Atribut Dimensi Keterjangkauan Pada Diagram Kartesius	103
Tabel 5. 16 Posisi Atribut Dimensi Kesetaraan Pada Diagram Kartesius	104
Tabel 5. 17 Posisi Atribut Dimensi Keteraturan Pada Diagram Kartesius	104
Tabel 5. 18 Evaluasi Kinerja Pelayanan Halte Eksisting	106
Tabel 5. 19 Perbandingan Analisis Ipa Pengguna Trans Jogja 2014 Dan 2020	111



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Berdasarkan Ipa	49
Gambar 4. 2 Bagan Alir	52
Gambar 5. 1 Jaringan Trayek Trans Jogja	54
Gambar 5. 2 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Lampu Penerangan	65
Gambar 5. 3 Lampu Di Halte Fk Ugm	66
Gambar 5. 4 Lampu Di Halte Rru Jih	66
Gambar 5. 5 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Petugas Keamanan	67
Gambar 5. 6 Tersedia Petugas Yang Sedang Mencatat Laporan Kedatangan Bus Di Halte Yos Sudarso	67
Gambar 5. 7 Tidak Tersedia Petugas Keamanan Di Halte Tejokusuman	68
Gambar 5. 8 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Informasi Gangguan Keamanan	68
Gambar 5. 9 Informasi Gangguan Keamanan Di Halte Tentara Pelajar 1	69
Gambar 5. 10 Tidak Tersedia Informasi Gangguan Keamanan Di Halte Rsup Sardjito	69
Gambar 5. 11 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Rambu Dan Marka	70
Gambar 5. 12 Rambu Dan Marka Di Halte Tj Solo	70
Gambar 5. 13 Tidak Tersedia Rambu Dan Marka Di Halte Gedung Juang 45	71
Gambar 5. 14 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Lampu Penerangan	71
Gambar 5. 15 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Fasilitas Pengatur Suhu Ruang Dan/Atau Ventilasi Udara	72
Gambar 5. 16 Ventilasi Udara Di Halte Kha Dahlan 2	73
Gambar 5. 17 Kipas Angin Di Halte Fk Ugm	73
Gambar 5. 18 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Fasilitas Kebersihan	73
Gambar 5. 19 Fasilitas Kebersihan Di Halte Gedong Kuning (Banguntapan)	74
Gambar 5. 20 Tidak Tersedianya Fasilitas Kebersihan Di Halte Uny Gejayan	75
Gambar 5. 21 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Ruang Berdiri Bagi Penumpang	75
Gambar 5. 22 Ruang Berdiri Bagi Penumpang Di Halte Gembira Loka	76

Gambar 5. 23 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang	76
Gambar 5. 24 Celah Yang Terlalu Jauh Yang Terjadi Di Halte	77
Gambar 5. 25 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Integrasi Jaringan Trayek Pengumpan	77
Gambar 5. 26 Bus Pengumpan Di Halte Jl Solo Janti	78
Gambar 5. 27 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Tarif Yang Terjangkau	78
Gambar 5. 28 Tiket Di Halte Kusumanegara (Gembira Loka)	79
Gambar 5. 29 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Ruang Khusus Untuk Kursi Roda	80
Gambar 5. 30 Tidak Adanya Ruang Khusus Pengguna Kursi Roda Di Halte Banguntapan	80
Gambar 5. 31 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Kemiringan Lantai Dan Tekstur Khusus	81
Gambar 5. 32 Bidang Miring Yang Curam Di Halte Fk Ugm	82
Gambar 5. 33 Bidang Miring Yang Landai Di Halte Malioboro 2	82
Gambar 5. 34 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Informasi Pelayanan	83
Gambar 5. 35 Rute Pelayanan Di Halte Jl Solo (Janti Flyover)	83
Gambar 5. 36 Nama Halte Di Halte Jl Solo (Janti Flyover)	84
Gambar 5. 37 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Informasi Waktu Kedatangan Mobil Bus	84
Gambar 5. 38 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Informasi Gangguan Perjalanan Mobil Bus	85
Gambar 5. 39 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Sistem Pembayaran	85
Gambar 5. 40 Grafik Ketercapaian Kinerja Pelayanan Halte Berdasarkan Spm	86
Gambar 5. 41 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Gambar 5. 42 Sebaran Responden Berdasarkan Usia	88
Gambar 5. 43 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	89
Gambar 5. 44 Diagram Kartesius Ipa (Importance Performance Analysis)	98

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Atribut-Atribut Pelayanan	122
Lampiran 2 Daftar Halte Tertutup, Halte Terbuka, dan Tempat Perhentian Bus	123
Lampiran 3 Kinerja Pelayanan Halte Bus Trans Jogja Berdasarkan SPM	137
Lampiran 4 Data Penelitian SPM Halte	140
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	144
Lampiran 6 Data Responden	147
Lampiran 7 Data Hasil Kepuasan Pengguna	152



## ABSTRAK

Trans Jogja merupakan salah satu moda transportasi umum di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) untuk memecah kemacetan kota yang diakibatkan oleh jumlah kendaraan yang semakin tinggi. Oleh karena itu, halte sebagai tempat pemberhentian kendaraan untuk menurunkan dan menaikkan pengguna jasa Trans Jogja seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal. Diharapkan dengan fasilitas halte yang sesuai standar pengguna akan merasa puas terhadap pelayanan halte. Penelitian ini memiliki fokus pada evaluasi kinerja halte Trans Jogja dengan analisis kondisi eksisting di lapangan dibandingkan dengan SPM dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Penelitian ini bertujuan memberikan evaluasi mengenai kinerja pelayanan halte Trans Jogja berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang didasari oleh Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 10 Tahun 2012. Selain itu dilakukan penyebaran kuesioner kepada 106 responden. Hasil kuesioner dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kesesuaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang kemudian dilakukan *plotting* untuk usulan perbaikan.

Dari hasil dari penelitian ini didapat bahwa sebagian besar fasilitas halte Trans Jogja belum memenuhi standar seperti ruang khusus untuk kursi roda, informasi waktu kedatangan bus, informasi gangguan perjalanan bus, informasi gangguan keamanan, ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan, ketersediaan rambu dan marka. Tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dengan tingkat kinerja adalah sebesar 70,57%, secara umum pengguna halte belum merasa puas dengan kualitas pelayanan halte. Dari hasil perhitungan IPA yang terbagi dalam 4 kuadran dapat diusulkan suatu perbaikan. Prioritas utama untuk perbaikan yaitu pada kuadran I yaitu atribut informasi gangguan keamanan, fasilitas ventilasi udara/pengatur suhu, fasilitas kebersihan, informasi waktu kedatangan bus.

**Kata kunci** : Halte Trans Jogja, IPA, SPM

## ***ABSTRACT***

Trans Jogja is one of the public transportation modes in the Special Region of Yogyakarta (DIY) which is aimed to solve the city congestion caused by the increasing number of vehicles in DIY. However, in order to maximize the public service of Trans Jogja, shelters are provided to load and to drop off Trans Jogja's passengers. Thus, Trans Jogja is expected to bring satisfaction to its users with its bus stop and shelter facilities which meet the standard. This research has focused on the evaluation of the performance of Trans Jogja's shelters using analysis of existing conditions in the field compared with Minimum Service Standards (SPM) and Importance Performance Analysis (IPA).

This study aims to evaluate the performance of Trans Jogja bus stops services based on Minimum Service Standards (SPM), which is based on the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia PM No 10 of 2012. Besides, questionnaires were distributed to 106 respondents. The result of the questionnaire was analyzed with the Importance Performance Analysis (IPA) method to see the suitability of importance and performance level which is then carried out to plan improvements.

This study found out that most of the Trans Jogja's shelters facilities have not met the standards, such as facilities wheelchair room, information on bus arrival, notification of bus trip disruption information, security disturbance information, integrated feeder bus network, traffic signs, and road markers. The level of compatibility between the level of expectation and the level of performance is 70.57%. Generally, users are not quite satisfied with the service quality at Trans Jogja's shelters. However, IPA calculation which is divided into 4 quadrants results that an improvement can be proposed. In this case, the quadrant I has priority for improvement over other quadrants. The quadrant I which needs improvement include attributes for security disturbance information, air ventilation/temperature control, cleaning facilities, and information on bus arrival.

**Keywords:** Trans Jogja's Bus stop, IPA, SPM

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) mengalami pertumbuhan penduduk tiap tahunnya yang disebabkan oleh pertumbuhan penduduk alami dan banyaknya pendatang di beberapa sektor yaitu pendidikan, pariwisata, dan industri. Jumlah penduduk yang semakin meningkat tiap tahun mengakibatkan pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi pula sebagaimana disebutkan oleh Todaro (2000) dalam Irhamni (2017). Pertumbuhan ekonomi ini berdampak pada pola aktivitas masyarakat di kota. Setiap manusia memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan pergerakan dan mobilitas akan meningkat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan manusia. Pemenuhan kebutuhan manusia dapat terpenuhi dengan adanya kemudahan mobilitas dari satu tempat ke tempat lainnya. Kebutuhan terhadap sarana transportasi secara umum tidak dapat dihindarkan.

Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah total kendaraan bermotor yang terdaftar menurut jenisnya pada tahun 2018 di DIY berjumlah 1.409.840 unit dan mengalami peningkatan di tahun 2019 menjadi 1.575.074 unit (Dishub DIY, 2020). Jumlah kendaraan bermotor yang meningkat tiap tahunnya dapat mengakibatkan kemacetan lalu lintas (Wantara, 2017). Tingkat kemacetan lalu lintas terjadi pada sebagian besar ruas jalan di wilayah DIY tiap harinya mencapai 7% dan diperkirakan akan meningkat hingga 45% pada tahun 2023 (Munawar, 2013).

Salah satu upaya untuk mengurai kemacetan lalu lintas adalah mengurangi jumlah kendaraan yang melintas di ruas jalan salah satunya dengan tidak menggunakan kendaraan pribadi. Keberadaan angkutan umum tentu akan sangat diperlukan oleh masyarakat untuk melakukan mobilitas. Dampaknya kebutuhan terhadap angkutan umum dan fasilitasnya pun meningkat.

Salah satu moda angkutan umum di DIY adalah Trans Jogja, yang merupakan angkutan umum berbentuk bus yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta dengan tujuan untuk mewujudkan transportasi

berkelanjutan dan terintegrasi yang mendukung pariwisata, pendidikan, dan budaya. Trans Jogja mulai beroperasi mulai tahun 2008 hingga saat penelitian ini dilakukan. Trans Jogja sudah memiliki 17 rute perjalanan terdiri dari jalur 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, 3B, 4A, 4B, 5A, 5B, 6A, 6B, 7, 8, 9, 10, dan 11 dengan jumlah armada sebanyak 128 unit. Namun karena adanya pandemi, jumlah armada yang beroperasi mengalami pengurangan menjadi 83 armada sejak bulan April 2020.

Banyaknya armada Trans Jogja menjadi tantangan untuk menyediakan halte yang dapat melayani perpindahan penumpang dan diharapkan tidak menambah permasalahan lalu lintas. Berdasarkan SK Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 271/HK.105/DRJD/96, tempat perhentian kendaraan penumpang umum (TPKPU) terdiri dari halte dan tempat perhentian bus (TPB). Halte adalah tempat perhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan. Tempat perhentian bus (TPB) adalah tempat untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang. Jumlah halte Trans Jogja yang ada dan beroperasi untuk melayani penumpang di Kawasan Perkotaan Yogyakarta (KPY) pada tahun 2020 berjumlah 113 unit dan terdapat 160 unit TPB. Halte ini terdapat pada sepanjang rute yang telah ditetapkan sebagai tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Dalam pelaksanaan operasionalnya, halte harus diatur dari segi penempatan, fasilitas, dan utilitasnya agar tidak mengganggu lalu lintas.

Pelayanan pada halte Trans Jogja yang ada di DIY perlu dievaluasi untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Jika kinerja pelayanan halte kurang baik maka akan mengakibatkan banyaknya masyarakat yang tidak menggunakan halte sebagai tempat naik maupun turun dari Trans Jogja. Halte Trans Jogja sangat berperan pada kelancaran transportasi umum di DIY sehingga perlu diperhatikan kinerja pelayanan halte. Kinerja pelayanan dapat dinilai dari kondisi halte saat ini apakah sudah sesuai dengan standar atau aturan yang sudah ditetapkan.

Kepuasan pengguna halte juga dipengaruhi oleh kinerja halte. Ketika kinerja pelayanan halte berjalan dengan baik maka harapan pengguna dapat terpenuhi. Saat kinerja halte memenuhi atau melebihi harapan, pengguna akan

merasa puas atas kinerja halte Trans Jogja. Kepuasan pengguna akan memunculkan loyalitas terhadap layanan halte sehingga pengguna akan memilih untuk menggunakan jasa halte yang telah tersedia.

Pada kenyataannya di lapangan masih terdapat beberapa halte yang masih memiliki kinerja pelayanan yang rendah. Berdasarkan pengamatan ditemukan bahwa halte bus Trans Jogja yang ada masih mempunyai beberapa kekurangan yang menyebabkan penumpang berkebutuhan khusus mengalami kesulitan dalam menggunakannya (Toghas, 2017). Bidang miring yang terlalu curam membuat penyandang disabilitas sulit untuk mengakses halte secara mandiri tanpa bantuan orang lain. Pada tempat pemberhentian bus semuanya tidak bisa diakses oleh para penyandang karena tidak disediakan untuk disabilitas (Qur'ana dan Purnomo, 2020). Desain pintu halte yang sempit juga membuat penyandang disabilitas memerlukan bantuan petugas untuk mengakses halte. Ditambah dengan adanya beberapa halte yang tidak dijaga oleh petugas cukup membuat para pengguna kursi roda kesulitan. Selain itu, jarak kerenggangan antara halte dan Bus Trans Jogja masih sangat renggang. Hal tersebut menyebabkan aksesibilitas para pengguna kursi roda sulit karena sering terjadi ban kursi roda terperosok (Priyambodo, 2018). Hal ini sangat jelas bahwa layanan bagi penyandang disabilitas sangat kurang terpenuhi.

Selain itu masih adanya keluhan pengguna Trans Jogja di media sosial terutama pada halte Giwangan yang mengeluhkan terkait jauhnya jarak tempuh yang harus dilalui dan dilewati untuk menuju pada satu titik tujuan dengan melalui semua trayek rute Trans Jogja satu persatu mengakibatkan harusnya penantian yang lama di halte. Banyak pula yang masih mengeluhkan tentang informasi terkait jadwal jam operasional bus Trans Jogja yang belum tersebar di kalangan pengguna. Para calon penumpang merasa kebingungan karena kurangnya informasi. Belum lagi menurut persepsi pengguna tidak semua petugas yang berada di halte komunikatif dan informatif (Hayati, 2020).

Permasalahan lainnya dikutip dari calon penumpang bus yang di halte Bandara Adisucipto, mereka datang menuju halte dengan membawa barang bawaan dengan bermacam dimensi, kecil sampai besar, seperti *travel bag*, koper,

tas ransel, sedangkan lebar pintu *on-card* halte yaitu hanya selebar 80 cm sehingga pengguna halte merasa tidak nyaman dalam bergerak dan mengakibatkan calon penumpang bus merasa tidak aman, khususnya saat jam sibuk (Anggraeni, 2012). Hal tersebut meresahkan bagi pengguna halte karena fungsi dari halte terganggu dengan fasilitas yang kurang mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Selayaknya halte sebagai fasilitas pendukung transportasi dapat memberikan pelayanan yang lebih layak dengan memperhatikan kualitas tatanan ruang sirkulasi pada halte, yang dapat memberikan rasa nyaman saat bergerak dan memberikan rasa aman saat berada didalamnya.

Dari segi manajemen pengelolaannya maupun kondisi pengoperasiannya, didukung dengan fasilitas di halte bus yang masih alakadarnya, kondisi ini menyebabkan kualitas pelayanan kepada pengguna angkutan umum rendah, sehingga pada akhirnya mulai ditinggalkan oleh masyarakat (Januar et al, 2019). Jika mengutip dari pernyataan tersebut, jika permasalahan dan kondisi dari suatu halte seperti kasus-kasus diatas tidak segera dibenahi maka pengguna akan enggan menggunakan fasilitas angkutan umum. Apalagi sekarang ini adanya tren penurunan jumlah penumpang Bus Trans Jogja, sehingga diperlukan adanya pengukuran indikator kepuasan pengguna Trans Jogja.

Pengukuran kepuasan pengguna dapat digunakan menjadi tolak ukur kinerja dari aspek pelayanan halte yang dapat dijadikan rujukan untuk meningkatkan pelayanan angkutan perkotaan Trans Jogja. Kinerja pelayanan juga dapat diukur dengan pendekatan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, karena saat ini belum ada peraturan tentang standar pelayanan minimal angkutan perkotaan. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk mencoba melakukan penelitian tentang “Evaluasi Kinerja Halte Trans Jogja (*Performance Evaluation of Trans Jogja’s Bus Shelters*)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Apakah penerapan halte Trans Jogja di lapangan sudah sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan?
2. Bagaimana kinerja pelayanan halte Trans Jogja dibandingkan dengan standar yang sudah ditetapkan?
3. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja halte?
4. Perbaiki apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kinerja halte?

### **1.3 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui kondisi halte di lapangan apakah sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Mengetahui kinerja dan penerapan pelayanan halte Bus Trans Jogja berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan di Indonesia.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan halte.
4. Mengetahui alternatif solusi maupun saran pelayanan yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di halte.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Terevaluasinya kinerja pelayanan halte Bus Trans Jogja.
2. Dapat memberikan gambaran bagi pengelola Bus Trans Jogja dalam meningkatkan kinerja halte Bus Trans Jogja.
3. Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna agar tercapainya kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan halte.
4. Penelitian ini merupakan penerapan ilmu pengetahuan khususnya bidang transportasi angkutan umum.

### 1.5 Batasan Penelitian

Untuk menunjang spesifikasi rumusan masalah ini, sehingga tidak menyimpang dari segi tujuan, maka perlu dilakukan pembatasan cakupan penelitian. Batasan penelitian tersebut dapat dilakukan seperti berikut.

1. Penelitian mengenai evaluasi kinerja pelayanan halte Bus Trans Jogja dengan analisis eksisting di lokasi penelitian dibandingkan dengan kriteria yang ditinjau berdasarkan penerapan peraturan yang berlaku.
2. Lokasi penelitian adalah pada halte tertutup atau shelter Bus Trans Jogja yang mewakili tiap rute di Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Penelitian dilakukan dengan pengambilan data observasi di halte terkait peraturan standar yang berlaku sesuai dengan kriteria SPM (Standar Pelayanan Minimum) Kementerian Perhubungan berdasarkan NSPK (Norma, Standar, Pedoman dan Ketentuan) yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012.
4. Pengumpulan data dalam penelitian ini selain dengan melakukan observasi atau pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan informasi mengenai halte terkait juga menyebarkan kuesioner untuk responden (pengguna halte) yang berada di lokasi penelitian, lalu dianalisis dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Pelanggan ataupun konsumen dapat diartikan sebagai pengguna halte.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Umum**

Kinerja pelayanan halte Bus Trans Jogja menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaannya di lapangan. Menurut Peraturan Pemerintah RI No 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, pada Pasal 23 dikatakan bahwa halte adalah tempat yang ditentukan untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang untuk angkutan perkotaan dan perdesaan. Oleh karena itu, halte Bus Trans Jogja yang ada sekarang ini seharusnya sesuai peraturan yang berlaku untuk mencapai tujuan diadakannya halte yang terdapat pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan yaitu untuk keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas serta kemudahan bagi pemakai jalan. Untuk mewujudkan tujuan tersebut bisa melalui memaksimalkan kinerja halte yang sesuai dengan PP tersebut.

#### **2.2 Kinerja Angkutan Umum**

Berbagai kota di dunia sedang mencari cara untuk mengatasi tantangan transportasi perkotaan mereka. Mulai dari kemacetan lalu lintas hingga keselamatan di jalan raya dan isu lingkungan hidup (Mobereola, D. 2009). Berbagai alternatif transportasi modern telah tumbuh dalam beberapa tahun terakhir termasuk BRT. *Rapid* transit bukan sebuah mode transportasi namun merupakan sistem transportasi umum yang menyediakan layanan lebih cepat, dengan kecepatan rata-rata 50 km/jam atau lebih, dengan jalur khusus (Iles, 2005).

Bus Rapid Transit (BRT) secara bertahap sebagai salah satu solusi yang paling efektif untuk menyediakan layanan transit yang berkualitas tinggi dengan biaya yang terjangkau di daerah perkotaan, baik di negara maju maupun berkembang. Meningkatnya popularitas BRT sebagai solusi yang cukup sukses untuk mobilitas perkotaan bermula pada keberhasilan pengaplikasian di kota-kota seperti Curitiba, Bogota, dan Brisbane. BRT bahkan dapat digunakan pada kota

berpenghasilan rendah untuk mengembangkan sistem angkutan umum berkualitas tinggi yang dapat melayani kebutuhan perjalanan harian masyarakat. (Arias, C. dkk, 2007).

Bus Rapid Transit merupakan bus kualitas tinggi yang berdasarkan transit sistem yang dapat bergerak dengan cepat, nyaman, dan dengan harga terjangkau di wilayah perkotaan, melalui jalur yang terpisah dengan lalu lintas, jam operasi bus yang tinggi dan salah satu keunggulan BRT adalah dalam pemasaran dan layanan kepada penumpang (Arias, C., dkk, 2007)

Penerapan Bus Rapid Transit (BRT) sekarang ini banyak digunakan di berbagai negara untuk memecah kemacetan kota yang diakibatkan oleh jumlah kendaraan yang semakin tinggi. *Full BRT system* yang sudah diaplikasikan di Indonesia hanyalah Trans Jakarta. Trans Jogja menggunakan tipe angkutan dengan model *BRT-Lite* dengan sistem transit. Sorg (2011) menyatakan *BRT lite* atau *enhanced bus service* memiliki karakteristik seperti *full BRT system* namun masih memiliki kekurangan seperti tidak adanya *segregated busways* (jalur khusus bus terpisah). Penerapan BRT selain di Indonesia, negara yang mempunyai sistem BRT yaitu seperti Argentina, Australia, Brazil, Canada, China, Jerman, India, Afrika Selatan, dan lain-lain.

Trans Jakarta diresmikan pada tahun 2004. Terdapat 11 koridor yang dapat melayani hingga 390 ribu penumpang per harinya. Di dalam halte disediakan tempat duduk, tempat sampah, dan papan informasi mengenai rute Trans Jakarta. Namun halte dirasa masih kurang nyaman, kurang aman, dan beberapa tempat kurang teduh. Di beberapa halte Trans Jakarta, penumpang harus menunggu hingga satu jam pada *peak hour*. Hal tersebut berimbas pada penurunan jumlah penumpang pada tahun 2012 dan 2014 (Firmansyah, 2016).

Dubai Bus di Uni Emirat Arab (UEA) mempunyai lebih dari 90 rute dengan jumlah total 880 bus yang melayani hingga 300.000 penumpang pada jam kerja. Hampir 75% dari populasi kota dapat dilayani oleh jaringan rute bus. Halte yang tersedia sudah terdapat AC dan memiliki sistem informasi yang baik. Sekitar 50% bus stop di atas sudah memiliki AC. Di Dubai, UEA mulai dibangun 100 *Smart Shelter* sejak Februari 2016 yang menyediakan layanan informasi

penumpang, layar media interaktif, WiFi gratis, *mobile charging* gratis, *smart pay services*, dan *vending machine* yang mengeluarkan makanan serta minuman ringan. Dengan adanya *Smart Shelter* yang meningkatkan fasilitas dan servis transportasi umum diharapkan dapat memaksimalkan kepuasan pengguna transportasi umum.

Selain Dubai Bus di UEA, terdapat Orange Line di Los Angeles (LA). Orange Line mulai dibuka pada bulan Oktober 2005. Terdapat 13 selter dengan mesin tiket Prabayar, informasi kedatangan bus, publik ponsel, kamera keamanan, dan rak sepeda. Pada tahun 2015 *Smart Bus Shelter* juga dikembangkan di Los Angeles. Di dalam bus selter juga terdapat WIFI, USB *charging*, dan tanda tangan digital. Selter juga dilengkapi dengan lampu LED yang dapat mengurangi konsumsi energi.

Sedangkan di Manchester, halte dilengkapi fasilitas seperti akses wifi gratis, *free charging point*, akses dan sirkulasi yang lebih mudah di dalam halte, *digital touch screen* yang memperlihatkan berbagai berita, travel, dan informasi tentang kota tersebut.

### **2.3 Evaluasi Kinerja Halte Bus**

Asmara (2016) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi halte yang dirasa kurang diminati masyarakat Bali. Metode yang digunakan adalah wawancara *on board* dan pengamatan langsung, lalu dibandingkan dengan Pedoman Teknis Perencanaan Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum Dirjen Perhubungan Darat. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat penerapan ditinjau dari segi dimensi masih belum memenuhi pedoman. Selain itu, terdapat perletakan halte yang berada pada lokasi yang tidak seharusnya sehingga tidak dapat dijangkau seluruhnya oleh Trans Sarbagita.

Penelitian Ekasari (2014) bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan Rute Bus Sekolah dan lokasi halte yang ada mampu untuk melayani kebutuhan *demand* akan transportasi dari segi pendidikan serta untuk menilai kinerja angkutan bus sekolah dari sisi rute dan halte. Metode yang digunakan adalah penilaian berdasarkan analisis bangkitan dan tarikan. Hasil dari penelitian tersebut

jaringan tidak dapat menjangkau kantung-kantung perumahan maupun lokasi sekolah secara menyeluruh dan kondisi rute maupun halte yang telah tersedia masih buruk, tidak mampu melayani kebutuhan transportasi.

Penelitian dilakukan oleh Yermadona (2019) bertujuan untuk mengevaluasi fasilitas dan jarak antar halte/TPB sesuai Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 271/HK.105/DRJD/96. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan langsung di lapangan. Pengambilan data survei dilakukan di sepanjang koridor I halte trans padang. Analisis data yang digunakan adalah dengan mengevaluasi hasil survei di lapangan dibandingkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 271/HK.105/DRJD/96. Kesimpulan dari penelitian ini adalah banyak halte/TPB yang tidak memenuhi syarat kelengkapan fasilitas. Masih terdapat halte/TPB yang tidak dilengkapi rambu, marka, papan info, tempat sampah, lampu, dan tempat duduk. Berdasarkan jarak antar halte/TPB yang memenuhi syarat pada arah Imam Bonjol-Batas Kota sebanyak 19 halte/TPB dari 35 unit halte/TPB dan arah Batas Kota-Imam Bonjol sebanyak 19 halte/TPB dari 38 unit halte/TPB.

Basuki (2006) mengevaluasi fungsi halte atau tempat perhentian angkutan umum dalam melayani penumpang di halte-halte sepanjang rute Terboyo-Pudakpayung, Kota Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sistem aktivitas dan pendekatan kebijakan pemerintah. Sedangkan untuk pengumpulan data dalam studi ini dengan melakukan pengamatan, wawancara, dan kuesioner untuk mendapatkan informasi tentang karakteristik halte kemudian dibahas dan dibandingkan dengan kebijakan pemerintah. Dalam penelitian tersebut didapatkan pada umumnya halte memiliki kondisi relatif baik namun masih ada beberapa halte yang rusak, kotor, dan kurang nyaman.

Tavarez, dkk (2015) melakukan penelitian untuk mengetahui perbandingan sistem informasi pada bus stops di berbagai kota seperti Recife, Rio de Janeiro (Brazil), Cruz Quebrada/Oeiras/Lisbon (Portugal), Toronto (Canada), dan Sydney (Australia). Penelitian ini menggunakan metode komparatif dengan dibagi menjadi *theoretical review*, *field research and analysis of results*. Hasil penelitian

yaitu kualitas dari sistem informasi pada bus stops masih buruk dan kurang efektif.

Nugroho (2013) melakukan penelitian tentang aksesibilitas halte Trans Jogja. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan teknik kuantitatif. Hasil penelitian yaitu semakin tinggi aksesibilitas halte maka tingkat keputusan pengguna menggunakan jasa Bus Trans Jogja akan semakin tinggi.

Nurjanah, dkk (2014) melakukan penelitian tentang penempatan dan pemanfaatan halte Trans Padang di Koridor I apakah sudah memenuhi standar kenyamanan sesuai aturan yang berlaku. Penelitian ini menggunakan survey berupa pengumpulan data instansi pemerintahan dan survei primer. Hasil penelitian yaitu jarak antar halte dan penempatan berpengaruh terhadap pemanfaatan halte dengan melihat jumlah penumpang yang naik maupun penumpang yang turun.

Irwandi, dkk (2015) melakukan penelitian tentang menganalisis evaluasi fungsi halte sebagai tempat perhentian kendaraan penumpang umum di sepanjang rute Depok-Sudirman. Penelitian menggunakan metode pendekatan deskriptif, komparasi dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : 271/HK.105/DRJD/96. Hasil penelitian yaitu jumlah halte tidak mencukupi, penempatan halte tidak sesuai dengan kebutuhan, serta minimnya fasilitas halte yang dimiliki halte baik fasilitas utama maupun fasilitas tambahan.

Fassa (2016) melakukan penelitian tentang evaluasi kinerja pelayanan *shuttle bus* intrans Bintaro, Tangerang Selatan. Penelitian menggunakan metode survei dengan penyebaran kuesioner dan survei lapangan. Membahas mengenai informasi rute, kenyamanan, keamanan, ketersediaan fasilitas, waktu, tempat tunggu, dan pengemudi. Hasil penelitian menyatakan 60% responden menyatakan setuju dengan pernyataan kinerja baik pelayanan bus stops.

Harefa, dkk (2018) melakukan penelitian tentang analisis kelengkapan utilitas halte Trans Metro Pekanbaru. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menyatakan masih banyak kekurangan fasilitas-fasilitas yang harus dilengkapi dalam halte Trans Metro Pekanbaru.

Dinas Perhubungan (2014) melakukan evaluasi kinerja Trans Jogja bertujuan untuk mengetahui persepsi kepuasan pengguna serta harapan masyarakat atas layanan Trans Jogja. Data diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dibagikan kepada 200 responden penumpang dan bukan penumpang Trans Jogja dengan skala likert 1-5. IPA merupakan alat bantu yang digunakan untuk menganalisis perbandingan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan. Berdasarkan analisis menurut persepsi penumpang diperoleh tujuh atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama, atribut dianggap sangat penting namun belum dianggap memuaskan yaitu atribut ketepatan waktu/jadwal bus, kenyamanan di dalam bus, kenyamanan di halte, waktu/lama perjalanan, jangkauan pelayanan (sebaran halte), kelayakan bus dinaiki anak usia SD tanpa didampingi orang tua, waktu tunggu di halte. Selanjutnya atribut yang sudah memuaskan dan patut dipertahankan kinerjanya karena atribut dianggap sangat penting, yaitu keamanan dari tindakan/ancaman kriminal, keselamatan perjalanan, ketersediaan informasi mengenai trayek, dan kebersihan halte. Terdapat dua atribut yang menjadi prioritas rendah yaitu pemberian contoh pemakaian angkutan umum oleh pejabat pemerintah dan pergantian antar rute. Beberapa atribut sudah menunjukkan kinerja yang memuaskan namun sebenarnya kurang dianggap penting oleh penumpang/non-penumpang yaitu jarak perjalanan menuju halte, kemudahan membeli tiket, harga tiket, pelayanan petugas halte dan awak bus, jam pelayanan.

#### **2.4 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu**

Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu penelitian ini menganalisis mengenai Evaluasi Kinerja Halte Bus Trans Jogja dengan metode pengumpulan data dengan observasi langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai halte yang diteliti. Setelah itu dianalisis dengan metode analisis deskriptif dan komparatif. Analisis deskriptif dilihat dari kondisi halte. Selanjutnya, kondisi eksisting halte bus akan dibandingkan dengan peraturan yang berlaku di Indonesia. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang berlaku pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan diukur dari

keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Selain itu, akan dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna halte berdasarkan penilaian tingkat kepentingan dan penilaian tingkat kinerjanya dengan pengguna mengisi kuesioner dilanjutkan dengan analisis menggunakan metode IPA.

Perbedaan lainnya yaitu terletak pada lokasi penelitian yang dipilih peneliti. Dari kesebelas penelitian di atas baru ada satu penelitian yang membahas tentang Evaluasi Kinerja Halte Bus Trans Jogja. Penelitian tersebut dilakukan pada tahun 2014 dan pada penelitian tersebut terdapat atribut yang mengacu pada Trans Jogja bukan berfokus pada halte saja. Maka Tugas Akhir ini akan melakukan penelitian mengenai analisis Evaluasi Kinerja Halte Bus Trans Jogja berdasar pada perbandingan kondisi eksisting dengan pendekatan SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang sudah ditetapkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 dan IPA (*Importance Performance Analysis*).

Berikut tabel perbandingan Penelitian Evaluasi Kinerja Halte Bus Trans Jogja dengan penelitian sebelumnya dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut.

**Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu**

<b>Peneliti</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Lokasi Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Asmara (2016)	Mengevaluasi kinerja halte Bus Trans Sarbagita	Evaluasi dengan Pedoman Teknis Perencanaan Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum Dirjen Perhubungan Darat	Bali	Halte sebagian besar belum memenuhi Pedoman Teknis Dirjen Perhubungan Darat
Ekasari (2014)	Mengetahui pelayanan rute bus sekolah dan lokasi halte dalam memenuhi <i>demand</i> akan transportasi	Analisis untuk penilain kinerja berdasarkan literatur dan standar yang ada	Bandung	Kinerja halte buruk, akses halte jauh, jaringan trayek tidak melayani kantong-kantong perumahan dan sekolah secara menyeluruh

Sumber: Asmara (2016), Ekasari (2014)

**Lanjutan Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu**

<b>Peneliti</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Lokasi Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Yermadona (2019)	Mengevaluasi fasilitas dan jarak antar Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum (TPKPU) Trans Padang	Mengevaluasi hasil survei di lapangan dibandingkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 271/HK.105/DRJD/96	Padang	Banyak Halte/TPB yang tidak memenuhi Kriteria Standar Kelengkapan Fasilitas Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 271/HK.105/DRJD/96
Basuki (2006)	Mengevaluasi fungsi halte atau tempat perhentian angkutan umum dalam melayani penumpang di halte-halte sepanjang rute Terboyo-Pudakpayung	Dengan wawancara serta kuesioner lalu dibandingkan dengan Kebijakan Pemerintah Keputusan Dirjen Perhubungan Darat.	Semarang	Halte Rute Terboyo-Pudakpayung memiliki beberapa halte yang kurang nyaman tetapi kondisi halte relatif baik

Sumber: Yermadona (2019), Basuki (2006)

**Lanjutan Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu**

<b>Peneliti</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Lokasi Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Tavarez, dkk (2015)	Mengetahui perbandingan sistem informasi bus stops di 5 kota yang berbeda di dunia	Dengan metode komparatif bus stops tiap kota	Recife Dan Rio De Janeiro (Brazil), Cruz Quebrada/Oeiras (Portugal), Toronto (Canada), Sydney (Australia).	Sistem Informasi halte bus di negara Brazil masih buruk dibandingkan dengan halte kota lain
Nugroho (2013)	Penelitian tentang aksesibilitas halte Trans Jogja	Metode deskriptif dengan menggunakan teknik kuantitatif	Yogyakarta	Semakin tinggi aksesibilitas halte maka semakin tinggi tingkat keputusan pengguna menggunakan Trans Jogja.
Nurjanah, dkk (2014)	Penelitian tentang penempatan dan pemanfaatan halte Trans Padang Di Koridor I	Survei pengumpulan data instansi pemerintahan dan survei primer	Padang	Jarak antar halte dan penempatan berpengaruh terhadap pemanfaatan halte

Sumber : Tavarez, dkk (2015), Nugroho (2013), Nurjanah, dkk (2014)

**Lanjutan Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu**

Peneliti	Tujuan	Metode Penelitian	Lokasi Penelitian	Hasil Penelitian
Irwandi, dkk (2015)	Evaluasi fungsi halte sebagai tempat perhentian kendaraan penumpang umum	Pendekatan deskriptif, komparasi dengan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : 271/HK.105/DRJD/96.	Depok-Sudirman	Jumlah halte tidak mencukupi, penempatan halte tidak sesuai dengan kebutuhan, minimnya fasilitas halte
Fassa (2016)	Evaluasi kinerja pelayanan shuttle bus intrans Bintaro	Survei dengan penyebaran kuesioner dan survei lapangan	Tangerang Selatan	60% responden menyatakan setuju dengan pernyataan kinerja baik pelayanan bus stops
Harefa, dkk (2018)	Analisis kelengkapan utilitas halte trans metro Pekanbaru.	Metode penelitian kualitatif	Pekanbaru	Masih banyak kekurangan fasilitas-fasilitas yang harus dilengkapi dalam halte

Sumber : Irwandi, dkk (2015), Fassa (2016), Harefa, dkk (2018)

**Lanjutan Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu**

Peneliti	Tujuan	Metode Penelitian	Lokasi Penelitian	Hasil Penelitian
Dinas Perhubungan DIY (2014)	Mengetahui persepsi kepuasan pengguna serta harapan masyarakat atas layanan Trans Jogja.	Analisis tingkat kepuasan dan harapan pengguna	Wilayah pelayanan Trans Jogja di DIY	Kinerja Bus Trans Jogja berdasarkan persepsi penumpang terdapat tujuh atribut yang menjadi prioritas utama pengelola untuk meningkatkan pelayanannya. Terdapat empat atribut yang harus dipertahankan prestasinya karena memuaskan dan dianggap penting. Selanjutnya terdapat dua atribut yang menjadi prioritas rendah dan enam atribut yang memuaskan kinerjanya namun dianggap kurang penting.

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Sistem Transportasi**

Menurut Morlok (1978), transportasi didefinisikan sebagai kegiatan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari suatu tempat ke tempat lain. Menurut Bowersox (1981) dalam Prawira (2008), transportasi adalah perpindahan barang atau penumpang dari satu tempat ke tempat lain, produk dipindahkan ke tempat lain, produk dipindahkan ke tempat tujuan dibutuhkan. Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut Sadyohutomo (2008) layanan transportasi adalah memindahkan barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain sehingga memperoleh manfaat.

Pengertian transportasi menurut Salim (2006) adalah pemindahan manusia, hewan, atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia dan atau mesin. Sadyohutomo (2008) mengatakan bahwa transportasi adalah perpindahan barang atau manusia dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat pengangkutan, baik yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan ataupun mesin. Menurut Salim (2006) transportasi merupakan ilmu yang mempunyai banyak kaitannya dengan ilmu-ilmu lain seperti manajemen, pemasaran, pembangunan, ekonomi, undang-undang dan kebijaksanaan pemerintah. Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam negara atau bangsa yang bersangkutan. Salim (2006) juga berpendapat transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain.

Pengertian sistem transportasi menurut Munawar (2011) yaitu sistem transportasi memiliki suatu kesatuan definisi yang terdiri atas: sistem, yakni bentuk keterikatan dan keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lain dalam tatanan yang terstruktur, serta transportasi yakni kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Sistem transportasi dapat diartikan sebagai bentuk keterkaitan dan keterikatan yang integral antara berbagai variabel dalam suatu kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain.

## **3.2 Angkutan Umum**

### **3.2.1 Umum**

Pengertian angkutan umum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), angkutan umum merupakan moda transportasi darat untuk masyarakat umum. Menurut Warpani (1990) angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air dan angkutan udara.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, angkutan adalah perpindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di Ruang Lalu Lintas Jalan. Pada Peraturan Pemerintah No. 74 tahun 2014 tentang Angkutan Jalan dalam Pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa angkutan adalah perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Pada Pasal 1 ayat 3 kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel. Pada Pasal 1 ayat 5 berbunyi kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran. Pada Pasal 3 dinyatakan bahwa angkutan orang dan/atau barang dapat menggunakan kendaraan bermotor dan kendaraan tidak bermotor. Mobil Bus termasuk dalam kendaraan bermotor.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan, pada Pasal 21 dijelaskan bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum terdiri atas:

- a. Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek; dan
- b. Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek.

Pada Pasal 22 disebutkan bahwa jenis pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek terdiri atas:

- a. Angkutan lintas batas negara;
- b. Angkutan antarkota antarprovinsi;
- c. Angkutan antarkota dalam provinsi;
- d. Angkutan perkotaan; atau
- e. Angkutan pedesaan.

Pada Pasal 23 ayat 1 dijelaskan bahwa pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek sebagaimana dimaksud dalam pasal 22 harus memenuhi kriteria:

- a. Memiliki rute tetap dan teratur
- b. Terjadwal, berawal, berakhir, dan menaikkan atau menurunkan penumpang di terminal untuk angkutan antarkota dan lintas batas negara; dan
- c. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang ditentukan untuk angkutan perkotaan dan pedesaan.

Pada Pasal 23 ayat 2, tempat yang ditentukan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 huruf c dapat berupa:

- a. Terminal;
- b. halte; dan/atau
- c. rambu pemberhentian kendaraan bermotor umum.

Pada Pasal 23 ayat 3, kendaraan yang dipergunakan untuk pelayanan angkutan orang dalam trayek meliputi:

- a. Mobil penumpang umum; dan/atau
- b. Mobil bus umum.

### **3.2.2 Tujuan**

Adapun tujuan utama dilaksanakannya suatu angkutan umum penumpang yaitu sebagai berikut ini.

1. Memenuhi kebutuhan angkutan orang dan/atau barang yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau.
2. Membuka lapangan kerja.
3. Pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi.

### **3.3 Halte**

#### **3.3.1 Umum**

Menurut Dirjen Perhubungan Darat (1996), halte adalah tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan. Setijowarno (2000) dalam Faadhilah (2017) menyatakan bahwa tempat henti adalah lokasi dimana penumpang dapat naik ke dan turun dari angkutan umum dan lokasi dimana angkutan umum dapat berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, sesuai dengan pengaturan operasional ataupun menurunkan penumpang.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Bab I Pasal 1 angka 14, halte adalah tempat pemberhentian kendaraan bermotor umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Dalam angka 10 dikatakan bahwa kendaraan bermotor umum adalah setiap kendaraan yang digunakan untuk angkutan barang dan/atau orang dengan dipungut bayaran. Selanjutnya dalam Pasal 25, penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 tahun 2012 Pasal 1 ayat 8 dan 9, halte adalah tempat pemberhentian kendaraan bermotor umum untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan fasilitas pendukung seperti fasilitas pejalan kaki menuju halte yang berupa trotoar, tempat penyeberangan yang dinyatakan dengan marka jalan dan/atau rambu lalu lintas, jembatan penyeberangan dan/atau terowongan.

### **3.3.2 Tujuan**

Adapun tujuan diperlukannya suatu halte menurut Keputusan Direktorat Jenderal Dinas Perhubungan (1996) yaitu sebagai berikut.

1. Menjamin kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas
2. Menjamin keselamatan bagi pengguna angkutan penumpang umum
3. Menjamin kepastian keselamatan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang
4. Memudahkan penumpang dalam melakukan perpindahan moda angkutan umum atau bus

### **3.3.3 Jenis Halte**

Menurut Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 271/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Perekayasaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum, tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum (TPKPU) terdapat dua jenis menjadi sebagai berikut.

1. Tempat pemberhentian bus (TPB) adalah tempat untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang. Tempat henti tanpa lindungan adalah tempat henti yang digunakan untuk perhentian sementara bus atau angkutan umum lainnya pada waktu menaikkan dan menurunkan penumpang.
2. Halte adalah tempat perhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan. Tempat henti dengan lindungan adalah tempat henti yang berupa bangunan yang digunakan penumpang untuk menunggu bus atau angkutan umum lain yang dapat melindungi dari cuaca. Halte dibagi menjadi dua yaitu halte tertutup dan halte terbuka.

Untuk daftar nama halte tertutup, halte terbuka, dan tempat perhentian bus berdasarkan Lampiran Perjanjian Penggunaan Barang Milik Daerah No Tentang Penggunaan Barang Milik Daerah untuk Dioperasional oleh PT. Anindya Mitra Internasional dapat dilihat pada Lampiran 2.

Tipe halte menurut Vuchic (1981) berdasarkan lokasinya dari persimpangan jalan yang dibedakan menjadi sebagai berikut.

1. *Near Side*

*Near side* (NS) merupakan tempat perhentian yang terletak pada persimpangan jalan sebelum memotong jalan simpang (*cross street*).

2. *Far Side*

*Far Side* (FS) merupakan tempat perhentian yang terletak pada persimpangan jalan setelah melewati jalan simpang (*cross street*)

3. *Mid block*

*Mid block* (MB) merupakan tempat perhentian yang terletak pada tempat yang cukup jauh dari persimpangan atau pada ruas jalan tertentu.

### 3.3.4 Jarak Antar Halte

Jarak antar halte menurut Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 271/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Perencanaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

**Tabel 3. 1 Jarak Antar Halte**

Zona	Tata Guna Lahan	Lokasi	Jarak Tempat Henti (m)
1	Pusat: kegiatan sangat padat, pertokoan	CBD, Kota	200-300 *)
2	Padat: perkantoran, sekolah, jasa permukiman	Kota	300-400
3	Permukiman	Kota	300-400
4	Campuran padat: perumahan, sekolah, jasa	Pinggiran	300-500
5	Campuran jarang: perumahan, ladang, sawah, tanah kosong	Pinggiran	500-1000

Keterangan : \*) = jarak 200m dipakai bila sangat diperlukan saja, sedangkan jarak umumnya 300 m.

Sumber : Direktur Jenderal Perhubungan Darat (1996)

Menurut Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 271/HK.105/DRJD/96 dijelaskan mengenai peraturan peletakan halte sebagai berikut.

1. Jarak halte terhadap fasilitas penyeberangan jalan kaki maksimum sebesar 100 meter.
2. Jarak halte dari persimpangan minimum adalah 50 meter.
3. Jarak halte dari gedung yang membutuhkan ketenangan seperti rumah sakit dan tempat ibadah minimum adalah 100 meter.
4. Peletakan halte di persimpangan menganut sistem campuran yaitu sesudah persimpangan (*far side*) dan sebelum persimpangan (*near side*).

### 3.3.5 Lokasi Halte

*Confederation of British Road Passenger Transport* (1981) membedakan lokasi tempat pemberhentian bus berdasarkan tipe area menjadi sebagai berikut.

1. Daerah pemukiman
2. Daerah industri
3. Pusat kegiatan bisnis
4. Fasilitas pendidikan dan kesehatan
5. Kegiatan hiburan

Aspek-aspek yang mempengaruhi penentuan lokasi halte (Vuchic, 1981):

1. Lampu lalu lintas  
Kecepatan perjalanan bus sangat dipengaruhi oleh faktor lampu lalu lintas, khususnya daerah pusat kota.
2. Akses penumpang  
Halte ditempatkan pada ruang yang cukup untuk sirkulasi, tidak mengganggu kenyamanan pejalan kaki di trotoar, dan lokasi tempat penumpang menunggu yang dilindungi dari gangguan lalu lintas.
3. Kondisi lalu lintas  
Penempatan lokasi halte sebaiknya tidak mengakibatkan atau malah memperburuk gangguan lalu lintas jalan.
4. Geometri jalan

Lokasi halte diletakkan pada geometri jalan yang tepat agar tidak mengakibatkan gangguan lalu lintas serta menimbulkan kecelakaan.

### **3.4 Peraturan Mengenai Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan**

#### **3.4.1 Umum**

Pada Pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012 menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, SPM dalam peraturan menteri ini dimaksud dengan “Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan Minimal adalah persyaratan penyelenggaraan Angkutan Massal Berbasis Jalan mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap Pengguna Jasa Angkutan Massal Berbasis Jalan secara minimal.”

Pada Pasal 1 ayat 2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012 menyatakan “Angkutan Massal Berbasis Jalan adalah suatu sistem angkutan umum yang menggunakan mobil bus dengan lajur khusus yang terproteksi sehingga memungkinkan peningkatan kapasitas angkut yang bersifat massal yang dioperasikan di kawasan perkotaan.”

Penyelenggaraan angkutan massal berbasis jalan harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Standar Pelayanan Minimal/SPM merupakan acuan bagi Penyelenggara angkutan massal berbasis jalan (BUMN, BUMD, dan/atau badan hukum lain) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan massal berbasis jalan. Penyelenggara angkutan massal seharusnya dapat memenuhi standar pelayanan minimal dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pada saat penyelenggaraan angkutan massal berbasis jalan.

Pada dasarnya Trans Jogja bukan merupakan angkutan massal berbasis jalan namun termasuk angkutan perkotaan. Trans Jogja tidak memiliki lajur khusus yang terproteksi. Namun hingga saat ini belum ada standar yang mengatur tentang SPM halte angkutan perkotaan secara langsung, sehingga dilakukan pendekatan

dengan peraturan angkutan massal berbasis jalan walaupun Trans Jogja bukan termasuk kategori tersebut.

Di Indonesia terdapat peraturan mengenai standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

Standar pelayanan minimal meliputi jenis pelayanan dan mutu pelayanan. mutu pelayanan meliputi indikator, nilai, ukuran, atau jumlah. Jenis pelayanan meliputi:

1. Keamanan
2. Keselamatan
3. Kenyamanan
4. Keterjangkauan
5. Kesetaraan
6. Keteraturan

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 merupakan PM yang dikeluarkan sebagai perubahan dari Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 dimana terdapat tambahan di bagian lampiran dan beberapa Pasal baru. Terdapat 10 jenis SPM baru pada lampiran dan tiga Pasal baru. Perubahan Pasal lebih mengatur pada sanksi administratif apabila penyelenggara melanggar ketentuan dari Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Sedangkan pada penambahan di bagian lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015, banyak menambahkan Pasal yang memang belum tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012. Beberapa Pasal yang ditambahkan pada jenis SPM keselamatan dan SPM kenyamanan. Namun tidak ada perubahan maupun penambahan pada SPM halte sehingga untuk SPM halte tetap mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012.

### 3.4.2 Keamanan

Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut. Keamanan terdiri :

1. Lampu penerangan
2. Petugas keamanan
3. Informasi gangguan keamanan

Standar Pelayanan Minimal keamanan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut.

**Tabel 3. 2 SPM Keamanan**

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ jumlah/ ukuran
1	Lampu penerangan	berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa.	jumlah yang berfungsi	yaitu minimal 95% dan sesuai dengan standar teknis.
2	Petugas keamanan	orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di halte	ketersediaan petugas	minimal 1 (satu) petugas

Lanjutan Tabel 3. 1 SPM Keamanan

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ jumlah/ ukuran
3	Informasi gangguan keamanan	informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat.	jumlah	minimal 2 (dua) stiker

### 3.4.3 Keselamatan

Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk menjauhkan dari risiko kecelakaan yang disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Standar Pelayanan Minimal keselamatan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 dalam dilihat pada tabel 3.3 berikut.

Tabel 3. 2 SPM Keselamatan

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ jumlah/ ukuran
1	Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan	berupa rambu dan marka berfungsi sebagai pendukung dalam pengoperasian angkutan massal berbasis jalan.	ketersediaan	harus tersedia

### 3.4.4 Kenyamanan

Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah, dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Kenyamanan meliputi kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi ;

1. Lampu penerangan
2. Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara
3. Fasilitas kebersihan
4. Ruang berdiri bagi penumpang/Luas lantai per orang
5. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang

Standar Pelayanan Minimal Kenyamanan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut.

**Tabel 3. 3 SPM Kenyamanan**

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ jumlah/ ukuran
1	Lampu penerangan	berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.	jumlah yang berfungsi	yaitu minimal 95%

Lanjutan Tabel 3.4 SPM Kenyamanan

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ jumlah/ ukuran
2	Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara.	fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat menggunakan AC (air conditioner), kipas angin dan/atau ventilasi udara	ketersediaan	harus tersedia, suhu ruangan maksimal 27° C apabila menggunakan AC
3	Fasilitas kebersihan	tempat sampah	jumlah	minimal terdapat satu
4	Luas lantai per orang	memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu mobil bus di dalam halte	ukuran luasan	2 orang/m <sup>2</sup> saat waktu non puncak dan ukuran luasan 4 orang/m <sup>2</sup> saat waktu puncak.
5	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	memberikan kemudahan penumpang untuk naik dan turun dari mobil bus.	tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus	tidak ada perbedaan tinggi

### 3.4.5 Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memudahkan pengguna jasa dalam mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan serta tarif yang terjangkau. Keterjangkauan meliputi :

1. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan
2. Tarif

Standar Pelayanan Minimal Keterjangkauan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut.

**Tabel 3. 4 SPM Keterjangkauan**

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ jumlah/ ukuran
1	Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan	kemudahan akses pengguna jasa memperoleh angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan dengan trayek angkutan massal.	ketersediaan	harus tersedia
2	Tarif	biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan.	harga tiket terjangkau	sesuai SK Pemda setempat

### 3.4.6 Kesetaraan

Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk agar tersedianya perlakuan khusus berupa prioritas pelayanan, aksesibilitas, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa yang merupakan penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil. Kesetaraan meliputi :

1. Ruang khusus untuk kursi roda;
2. Kemiringan lantai dan tekstur khusus.

Standar Pelayanan Minimal Kesetaraan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 dapat dilihat pada tabel 3.6 berikut.

**Tabel 3. 5 SPM Kesetaraan**

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ jumlah/ ukuran
1	Ruang khusus untuk kursi roda	prasarana di halte dan mobil bus yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda	ketersediaan	harus tersedia
2	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	fasilitas akses menuju halte yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang cacat, manusia usia lanjut, dan wanita hamil	ketersediaan	harus tersedia

### 3.4.7 Keteraturan

Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan, kedatangan bus, dan tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa. Keteraturan meliputi:

1. Informasi pelayanan;
2. Informasi waktu kedatangan mobil bus;
3. Informasi gangguan perjalanan mobil bus;

## 4. Sistem pembayaran.

Standar Pelayanan Minimal Keteraturan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 dapat dilihat pada tabel 3.7 berikut.

**Tabel 3. 6 SPM Keteraturan**

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ jumlah/ ukuran
1	Informasi pelayanan	informasi yang disampaikan di dalam halte kepada pengguna jasa, memuat: a. nama halte, b. jadwal kedatangan dan keberangkatan, c. jurusan/rute dan koridor, d. perpindahan koridor dan terminal, e. tarif, f. peta jaringan koridor pelayanan	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Berupa papan informasi, visual, audio, dan tulisan (brosur atau pamflet) b. Penempatan mudah terbaca dan jelas terlihat c. Kondisi baik dan/atau berfungsi d. Dapat melalui media internet.
2	Informasi waktu kedatangan mobil bus	informasi yang disampaikan di dalam halte kepada pengguna jasa mengenai perkiraan waktu menunggu kedatangan mobil bus.	a. Bentuk b. Tempat c. Kondisi	a. Informasi dalam bentuk visual, ditempatkan di tempat yang mudah dibaca dan strategis b. Dalam kondisi baik dan berfungsi.

Lanjutan Tabel 3.7 SPM Keteraturan

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ jumlah/ ukuran
3	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	fasilitas di dalam halte yang memberikan informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus seperti gangguan keamanan, operasional, dan keselamatan.	waktu dan bentuk	informasi disampaikan segera melalui informasi di papan pengumuman
4	Sistem pembayaran.	metode pembelian tiket yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan cepat dan transparan	bukti pembelian tiket untuk petugas dan penumpang.	a. <i>Smart card (full BRT)</i> b. Manual dan/atau <i>Smart Card</i> (sistem Transit) c. Perangkat atau mesin pengecekan smart card

### 3.5 Kepuasan Pengguna

Pengguna dapat diartikan sebagai mereka yang memperoleh manfaat dari produk atau jasa. Jasa adalah seluruh tindakan atau kinerja yang tidak berwujud maupun menghasilkan kepemilikan apapun dan dapat ditawarkan dari satu pihak ke pihak lain (Kotler, 2009). Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2003).

Kepuasan mencerminkan penilaian pelanggan terhadap kinerja produk atau jasa yang dikonsumsinya dibandingkan dengan ekspektasinya. Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja produk terhadap harapan mereka. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasinya, pengguna akan merasa tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasinya, pengguna akan merasa puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasinya, pengguna akan merasa senang (Kotler dan Keller, 2009).

Kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan tergantung oleh kualitas produk perusahaan. Jika semakin tinggi tingkat kualitas produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan (Kotler dan Keller, 2009). Menurut Stanton (2006) menyebutkan bahwa jika produk yang dijual menawarkan kualitas yang baik maka konsumen akan membelinya, setelah itu jika konsumen merasa puas akan membeli ulang produk tersebut dan akan menjadi pelanggan yang loyal. Menurut Swastha (2009), definisi loyalitas pelanggan adalah kesetiaan konsumen untuk terus menggunakan produk yang sama dari suatu perusahaan. Loyalitas menggambarkan perilaku yang diharapkan sehubungan dengan produk atau jasa. Loyalitas konsumen akan tinggi apabila suatu produk dinilai mampu memberi kepuasan tertinggi sehingga pelanggan enggan untuk beralih ke merek lain.

Penilaian suatu kinerja jasa dapat dilihat melalui dimensi kualitas jasa. Menurut Parasuraman (1988) dalam Jasfar (2009) menjelaskan tentang dimensi kualitas jasa yang terdiri dari lima dimensi. Dimensi tersebut yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (produk fisik).

1. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan kepada pengguna, baik dari segi ketepatan metode pelayanan maupun waktu. Memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan.

2. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemampuan penyedia jasa dalam membantu memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan pelayanan dengan sigap dan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan) merupakan kemampuan penyedia jasa dalam hal memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna bahwa penyedia jasa mampu memenuhi kebutuhannya, sehingga pengguna merasa aman dari keragu-raguan.
4. *Empathy* (empati) merupakan kemampuan dari penyedia jasa dalam perhatian akan pengguna. Perhatian akan permasalahan yang dihadapi pengguna. Kemampuan ini timbul saat penyedia jasa berkomunikasi secara personal dengan konsumen sehingga terjalin arus komunikasi secara timbal balik.
5. *Tangibles* (produk fisik) merupakan tersedianya fasilitas fisik tambahan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam rangka membantu konsumen mengonsumsi produk jasa mencakup kondisi fisik, peralatan, dan penampilan kerja.

Salah satu metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu dengan melakukan survei kepuasan pelanggan (Kotler dan Keller, 2009). Survei dapat dilakukan dengan berbagai metode baik melalui email, website, maupun wawancara langsung. Dengan adanya survei berupa kuesioner, pelanggan dapat memberikan tanggapan dan balikan secara langsung. Tanggapan dari responden dapat dianalisis secara kuantitatif dengan adanya pemberian skor berdasarkan skala interval dengan metode Likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ditetapkan oleh peneliti, yang disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2015). Skala likert mempunyai interval 1-5. Pengukuran semua variabel dalam penelitian ini berpedoman pada *5 point Likert scale*, dimana skor 1 (satu) akan diberikan pada jawaban dengan bobot terendah, begitu seterusnya, sehingga jawaban dengan bobot tertinggi diberikan skor 5 (lima). Skala likert berhubungan dengan pernyataan sikap seseorang terhadap sesuatu. Kemungkinan jawaban tidak hanya sekadar setuju atau penting. Alternatif jawaban berupa apa

saja sepanjang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek jawaban, misalnya baik, senang, tinggi, atau puas, dll (Kothari, 2004). Berdasarkan Sugiyono (2010), maka dalam penelitian ini untuk penilaian kepentingan pengguna halte tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

1. Sangat tidak penting diberi bobot 1
2. Tidak penting diberi bobot 2
3. Cukup penting diberi bobot 3
4. Penting diberi bobot 4
5. Sangat penting diberi bobot 5

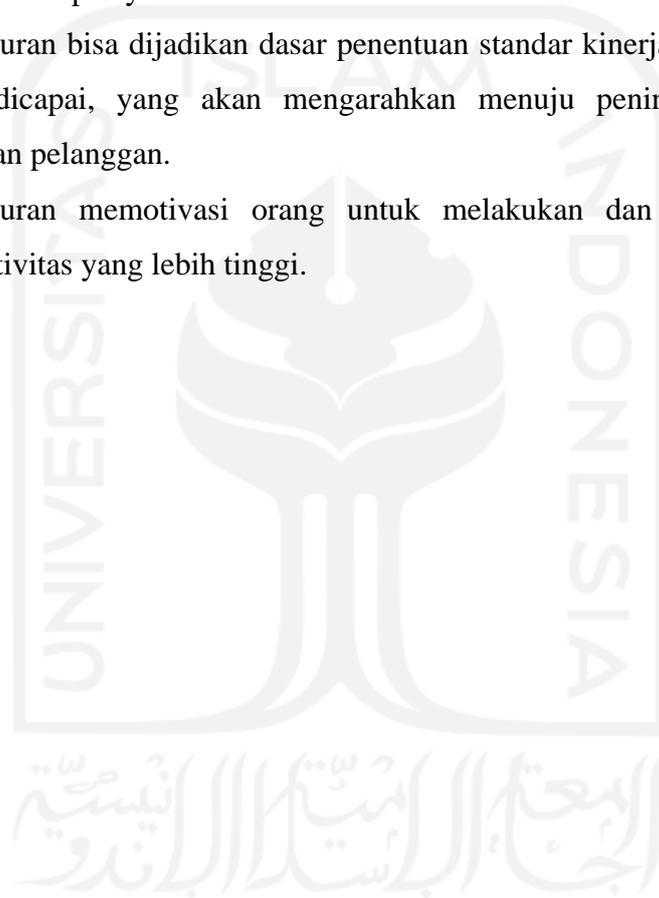
Untuk penilaian kepuasan pengguna halte diberikan bobot sebagai berikut:

1. Sangat tidak puas diberi bobot 1
2. Tidak puas diberi bobot 2
3. Cukup puas diberi bobot 3
4. Puas diberi bobot 4
5. Sangat puas diberi bobot 5

Selanjutnya hasil pengukuran dengan metode tadi dapat dilakukan dengan teknik IPA (*Importance Performance Analysis*). *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisis kepentingan dan kepuasan merupakan metode yang pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Berdasarkan Martilla dan James (1997), IPA disajikan dalam grafik dua dimensi dengan empat kuadran atau kategori. IPA merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Supranto, 2011). Pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pengguna merasa puas terhadap kinerja perusahaan dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pengguna terhadap jasa yang mereka berikan. Pada penelitian ini tingkat kinerja akan mempengaruhi posisi atribut pada sumbu X, sedangkan untuk tingkat kepentingan akan mempengaruhi posisi atribut pada sumbu Y.

Gerson (2001) memaparkan beberapa manfaat dari pengukuran kepuasan pelanggan, sebagai berikut ini.

1. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas lebih tinggi.
2. Pengukuran memberitahukan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan serta bagaimana harus melakukannya.
3. Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada pelaksana, terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau perusahaan yang memberikan pelayanan.
4. Pengukuran bisa dijadikan dasar penentuan standar kinerja dan prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan menuju peningkatan mutu dan kepuasan pelanggan.
5. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.



## **BAB IV**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **4.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif komparatif dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Penelitian kuantitatif dilakukan dengan angka-angka, pengolahan statistik, struktur, dan percobaan terkontrol (Sukmadinata, 2009). Metode penelitian deskriptif komparatif merupakan metode penelitian yang tergolong ke dalam penelitian kuantitatif bersifat noneksperimental (Siyoto dan Shodik, 2015). Metode deskriptif merupakan metode yang menggambarkan keadaan sebagaimana semestinya (Suryabata, 2001). Pelaksanaan metode deskriptif komparatif dengan cara observasi lapangan dan dilakukan pengisian data. Maka dari itu, metode deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini ialah menggambarkan kondisi halte Bus Trans Jogja terkait secara sederhana dan menyeluruh. Komparatif berarti membandingkan kondisi eksisting penerapan kriteria SPM (Standar Pelayanan Minimum) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012.

Metode IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna halte Trans Jogja. Dilakukan metode survei, yaitu pengambilan sampel dari satu populasi dengan menggunakan bantuan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Menurut Tukiran dan Effendi (2012), dari kuesioner ini akan diperoleh fakta-fakta dan keterangan secara faktual terkait tujuan penelitian berupa kebenaran terhadap keadaan dan praktik-praktik yang sedang berlangsung.

#### **4.2 Metode Pengumpulan Data**

Dikarenakan untuk melakukan proses analisis, diperlukan data-data yang berkaitan langsung dengan kondisi yang sebenarnya. Data-data tersebut didapat dari hasil data yang dilakukan dengan metode pengumpulan data. Berikut

merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diambil secara langsung oleh peneliti untuk membantu proses analisis dalam penelitian tersebut. Dapat memberikan gambaran yang jelas secara visual mengenai kondisi halte. Adapun data primer pada penelitian ini adalah dengan pengamatan langsung atau observasi, foto atau dokumentasi di lapangan, jika dirasa diperlukan dapat pula wawancara langsung dengan tenaga kerja yang bekerja pada halte tersebut. Dilakukan observasi untuk mengukur keaslian dari data di lapangan. Observasi merupakan pengamatan langsung menggunakan alat indera maupun alat bantu untuk penginderaan suatu subjek dan objek.

Selain itu, dilakukan pengisian kuesioner oleh responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Teknik pengambilan data kuesioner dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Hasil data tanggapan survei nantinya dapat dilihat dalam bentuk Ms. Excel. Dari hasil data responden dapat disaring untuk analisis selanjutnya. Data yang dipilih merupakan data dari tanggapan responden yang memenuhi kriteria yaitu seseorang yang menggunakan layanan Trans Jogja dan mengisi formulir dengan lengkap. Setelah itu hasil data dianalisis menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*).

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain, atau dikumpulkan serta disatukan dari studi-studi sebelumnya. Biasanya sumber data tidak langsung berupa data dokumentasi serta arsip-arsip resmi (Uyanto, 2009). Adapun data sekunder pada penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penerapan SPM yang berlaku di halte. Sumber data dapat dilihat pada Tabel 4.1.

**Tabel 4. 1 Sumber Data Sekunder**

<b>Jenis Data</b>	<b>Sumber</b>
Trayek Trans Jogja yang sudah ada	Dishub DIY
Peta halte Trans Jogja	Dishub DIY
Data halte dan TPB	Dishub DIY
Evaluasi kinerja Trans Jogja tahun anggaran 2014	Dishub DIY
Jumlah penumpang	PT AMI

### 4.3 Pelaksanaan Pengambilan Data

#### 4.3.1 Jumlah Sampel dan Waktu Penelitian

Pengamatan dilakukan pada bulan Juli-Agustus 2020. Waktu observasi dilakukan pada saat jam kerja dan dilakukan di beberapa lokasi halte Bus Trans Jogja. Penentuan sampel dipilih secara acak sederhana sejumlah minimal 30 halte. Diambil sampel dari seluruh rute yang ada agar mewakili seluruh populasi rute. Menurut Gay dan Diehl (1996) yang dikutip oleh Kuncoro (2003), jumlah sampel untuk deskriptif minimal 10% dan komparatif minimal 30 subjek. Ukuran sampel yang layak adalah antara 30 s/d 500 (Sugiyono, 2010).

Pengambilan sampel untuk data kuesioner menggunakan teknik pengambilan sampel sistem *simple random sampling* atau sistem sampling sederhana secara random dengan tujuan memperoleh sampel yang representatif dari keseluruhan anggota populasi. Pengambilan sampel pengguna halte diambil secara acak dari keseluruhan anggota populasi. Jumlah orang yang akan menggunakan halte atau populasi tidak diketahui pasti, sehingga dalam penelitian ini perhitungan jumlah sampel dilakukan menggunakan Lemeshow formula untuk populasi yang tidak diketahui (Lemeshow, 1997). Cara perhitungan dengan metode Lemeshow menggunakan Persamaan 4.1 berikut ini.

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2} \quad (4.1)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

$z$  = nilai  $z$  pada kepercayaan 95% = 1,96

$p$  = maksimal estimasi = 0,5

$d$  = *sampling error* 10% = 0,1

Dengan rumus Lemeshow (1997) diperoleh :

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sekurang-kurangnya sejumlah 97 orang.

#### 4.4 Cara Analisis Data

Pada suatu penelitian harus dilaksanakan secara urut, jelas, dan sistematis sehingga akan diperoleh hasil yang sesuai. Oleh karena itu, pelaksanaan penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan sebagai berikut ini.

##### 1. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan membaca beberapa buku, materi kuliah, jurnal, internet, dan referensi yang berhubungan dengan topik penelitian. Dapat dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan untuk memperdalam ilmu tentang topik yang akan diteliti.

##### 2. Menentukan Objek Penelitian

Penentuan objek penelitian dipilih secara acak dari halte Bus Trans Jogja yang ada dan pengguna halte. Jika memang digunakan sebagai objek penelitian maka dilakukan proses perizinan kepada pihak terkait yang berwenang jika diperlukan. Setelah mendapatkan izin dari pihak berwenang, dilakukan penelitian dengan penentuan halte berdasarkan jenis tempat pemberhentian kendaraan penumpang umum (TPKPU) yaitu jenis halte tertutup di sejumlah 33 halte yang mewakili 17 rute Trans Jogja. Berikut adalah halte yang menjadi sampel pada penelitian ini.

**Tabel 4. 2 Daftar Halte Penelitian**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Rute</b>	<b>Jenis TPKPU</b>
1	Sudirman 1	1A	Halte tertutup
2	TJ Sudirman 3	1A	Halte tertutup
3	TJ Solo (Janti Flyover)	1B	Halte tertutup
4	Halte tertutup Sanata Dharma	1B	Halte tertutup
5	TJ Kusumanegara (Gembira Loka)	2A	Halte tertutup
6	Gedong Kuning (Dep. Kehutanan)	2A	Halte tertutup
7	Kusumanegara 3	2A	Halte tertutup
8	Gedong Kuning (Banguntapan)	2B	Halte tertutup
9	Kusumanegara (Gedung Juang 45)	2B	Halte tertutup
10	Jl Solo Maguwo	3A	Halte tertutup
11	TJ Solo	3A	Halte tertutup
12	Tejokusuman	3B	Halte tertutup
13	Mt Haryono 2	3B	Halte tertutup
14	Jl Colombo (Panti Rapih)	4A	Halte tertutup
15	Jl Kaliurang (Pertanian UGM)	4A	Halte tertutup
16	Rsup Dr. Sardjito	4A	Halte tertutup
17	TJ Kaliurang (Kopma UGM)	4B	Halte tertutup
18	FK UGM	4B	Halte tertutup
19	Jl Solo (De Britto)	5A	Halte tertutup
20	Jl Solo (Ambarukmo)	5A	Halte tertutup
21	Jl Colombo (Kosudgama)	5A	Halte tertutup
22	Jl Colombo (UNY)	5A	Halte tertutup
23	Ring Road Utara (Monjali 1)	5B	Halte tertutup
24	Ring Road Utara (JIH)	5B	Halte tertutup
25	UMY 1	6B	Halte tertutup
26	Malioboro 2	7	Halte tertutup
27	Jl Solo Janti	7	Halte tertutup

**Lanjutan Tabel 4. 3 Daftar Halte Penelitian**

No	Nama Halte	Rute	Jenis TPKPU
28	Malioboro 1	8	Halte tertutup
29	Atma Jaya	8	Halte tertutup
30	Tentara Pelajar 1	9	Halte tertutup
31	KHA Dahlan 2	10	Halte tertutup
32	Yos Sudarso	10	Halte tertutup
33	UNY Gejayan	11	Halte tertutup

### 3. Pengumpulan Data

Pengambilan data dari halte yang dibutuhkan dalam penelitian yang dilakukan. Dilakukan observasi lapangan sesuai dengan SPM dan mengumpulkan data berupa mengisi kuesioner dan data lainnya berupa foto/dokumentasi, hasil wawancara, dan data sekunder lainnya.

Pengisian kuesioner dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert 5 tingkat (1-5) sesuai dengan apa yang dilakukan oleh Martilla dan James (1977), dimana untuk kriteria kepentingan memiliki kriteria (1) sangat tidak penting, (2) tidak penting, (3) cukup penting, (4) penting, dan (5) sangat penting. Pengguna juga ditanya kriteria kepuasan terdiri atas kriteria (1) sangat tidak puas, (2) tidak puas, (3) cukup puas, (4) puas, dan (5) sangat puas.

### 4. Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan dari data-data yang diperoleh ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dimengerti. Analisis data yang dilakukan bertujuan supaya informasi yang didapat agar menjadi semakin jelas dan mudah tersampaikan. Data-data yang telah didapatkan serta dikumpulkan, baik data primer maupun sekunder selanjutnya dilakukan analisis Untuk mengetahui pelaksanaan penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada Halte Bus Trans Jogja, dilakukan analisis menggunakan metode deskriptif komparatif. Hasil analisis dari perbandingan peraturan yang berlaku dengan implementasi saat di lapangan, menggambarkan kinerja pelayanan halte, apakah pelaksanaan penerapan SPM di halte sudah sesuai dengan Peraturan

Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012. Untuk data primer hasil pengisian kuesioner yang diperoleh dari sampel pengguna halte Trans Jogja dianalisis menggunakan metode IPA dengan bantuan perangkat SPSS.

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006) validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrumen. Validitas data digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dalam konsep penelitian ini, uji validitas digunakan untuk menunjukkan ketepatan kuesioner sebagai instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Purbayu, 2005). Untuk menguji validitas instrumen menggunakan analisis korelasi bivariate dengan korelasi pearson *product moment* (*Pearson product moment correlation*). Rumus untuk mengukur tingkat validitas instrumen dapat dicari menggunakan Persamaan 4.2 seperti dibawah ini.:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (4.2)$$

Keterangan :

r = Nilai korelasi antara x dan y (koefisien korelasi)

n = Jumlah responden

x = Skor item pertanyaan

y = Skor total item pertanyaan

Dalam melakukan uji validitas pengukur instrumen dilakukan pengukuran terhadap korelasi antara setiap butir pertanyaan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan dan langkah operasionalnya dengan menggunakan analisis korelasi Pearson (SPSS). Berdasarkan Ghazali (2011) untuk signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n – 2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan alpha 0,05 dengan selang kepercayaan 95%. Jika diperoleh r hitung yang menunjukkan angka lebih besar dari r tabel dan nilainya positif,

maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Dengan kata lain, setiap butir pertanyaan dinyatakan valid apabila mempunyai nilai koefisien korelasi ( $r$  hitung) yang lebih besar dari nilai  $r$  tabel.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diartikan sebagai kondisi dimana suatu instrumen dapat cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas sebagai acuan ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur penelitian, dimana alat ukur tersebut harus dapat mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan kestabilan dalam mengukur variabel penelitian, yang berarti kuesioner tersebut konsisten jika digunakan untuk mengukur konsep atau konstruk dari suatu kondisi ke kondisi yang lain. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, dapat dicari menggunakan Persamaan 4.3 seperti dibawah ini.

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right) \quad (4.3)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas yang dicapai

$k$  = banyaknya soal

$\sum ab^2$  = Jumlah varians butir

$a^2t$  = Varians total

Menurut Purbayu (2005) saat pengujian reliabilitas, suatu kuesioner yang dipergunakan sebagai instrumen pengumpul data dapat dinyatakan reliabel apabila  $r_{xx} > r$  tabel dalam taraf signifikan sebesar 95 %. Sebaliknya, apabila  $r_{xx} \leq r$  tabel, artinya kuesioner dinyatakan tidak riabel. Selain itu dapat pula dikatakan reliabel jika memberikan nilai alpha  $\alpha > 0,60$  (Ghozali, 2005).

c. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian digunakan dalam menentukan urutan prioritas peningkatan faktor kinerja yang diukur. Analisis tingkat kesesuaian

diperoleh berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian adalah hasil dari perbandingan skor kinerja/*performance* dengan skor kepentingan/*importance*. Kepuasan terjadi apabila nilai kinerja lebih besar dari nilai kepentingan. Kinerja dianggap telah memenuhi kepuasan konsumen jika  $Tki > 100\%$  dan jika  $Tki < 100\%$  maka kinerja dianggap belum memenuhi kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan dapat dicari menggunakan Persamaan 4.4 seperti dibawah ini.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (4.4)$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor peniaian kepentingan

Setelah itu sumbu X diisi oleh tingkat kinerja, sedangkan sumbu Y diisi oleh tingkat kepentingan dapat diperoleh menggunakan Persamaan 4.5 seperti dibawah ini.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (4.5)$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = skor rerata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = skor rerata kepentingan

n = jumlah responden

#### d. Analisis Diagram Kartesius

Diagram kartesius dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh garis berpotongan tegak lurus yaitu  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ .  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata bobot penilaian responden terhadap kinerja  $\bar{Y}$  merupakan rata-rata dari rata-rata bobot penilaian responden terhadap kepentingan.  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  diperoleh menggunakan Persamaan 4.6 seperti dibawah ini.

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k}, \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \quad (4.6)$$

Keterangan :

$\bar{\bar{X}}$  = rata-rata dari rata-rata skor kinerja

$\bar{Y}$  = rata-rata dari rata-rata skor kepentingan

k = banyaknya faktor/atribut yang mempengaruhi penilaian

Digunakan SPSS untuk menampilkan diagram kartesius untuk menampilkan perbandingan antara tingkat kinerja halte dan kepentingan pengguna. Dari hasil tersebut dapat diketahui sejauh mana kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak pengelola halte dan kepentingan atau harapan yang diinginkan oleh pengguna halte terhadap pelayanan halte. Selain itu, dapat diketahui faktor apa yang perlu dipertahankan dan perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan halte Trans Jogja.



**Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Berdasarkan IPA**

Menurut Supranto (2006), penjelasan masing-masing kuadran akan dijabarkan sebagai berikut :

1. Kuadran pertama (I), menunjukkan daerah prioritas utama. Perlu diprioritaskan penanganan terhadap variabel yang termasuk dalam kuadran ini karena tingkat kepentingan tinggi, sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah.
2. Kuadran kedua (II), menunjukkan daerah yang harus dipertahankan karena tingkat kepentingan tinggi, sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga tinggi.
3. Kuadran ketiga (III), menunjukkan daerah prioritas rendah karena tingkat kepentingan rendah, sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah.

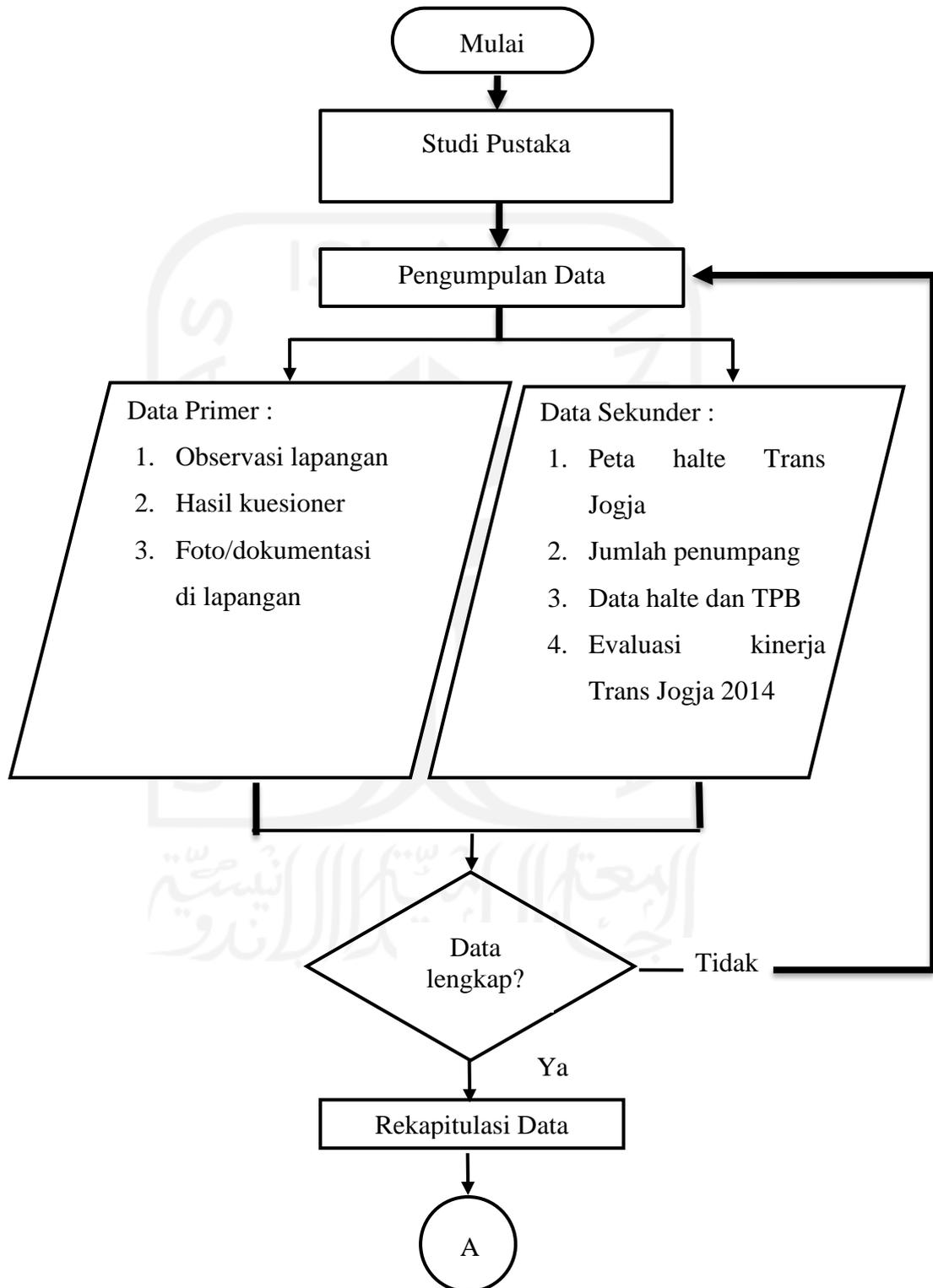
Beberapa faktor tidak dianggap penting pengaruhnya bagi konsumen sehingga variabel di kuadran ini tidak begitu dipersoalkan.

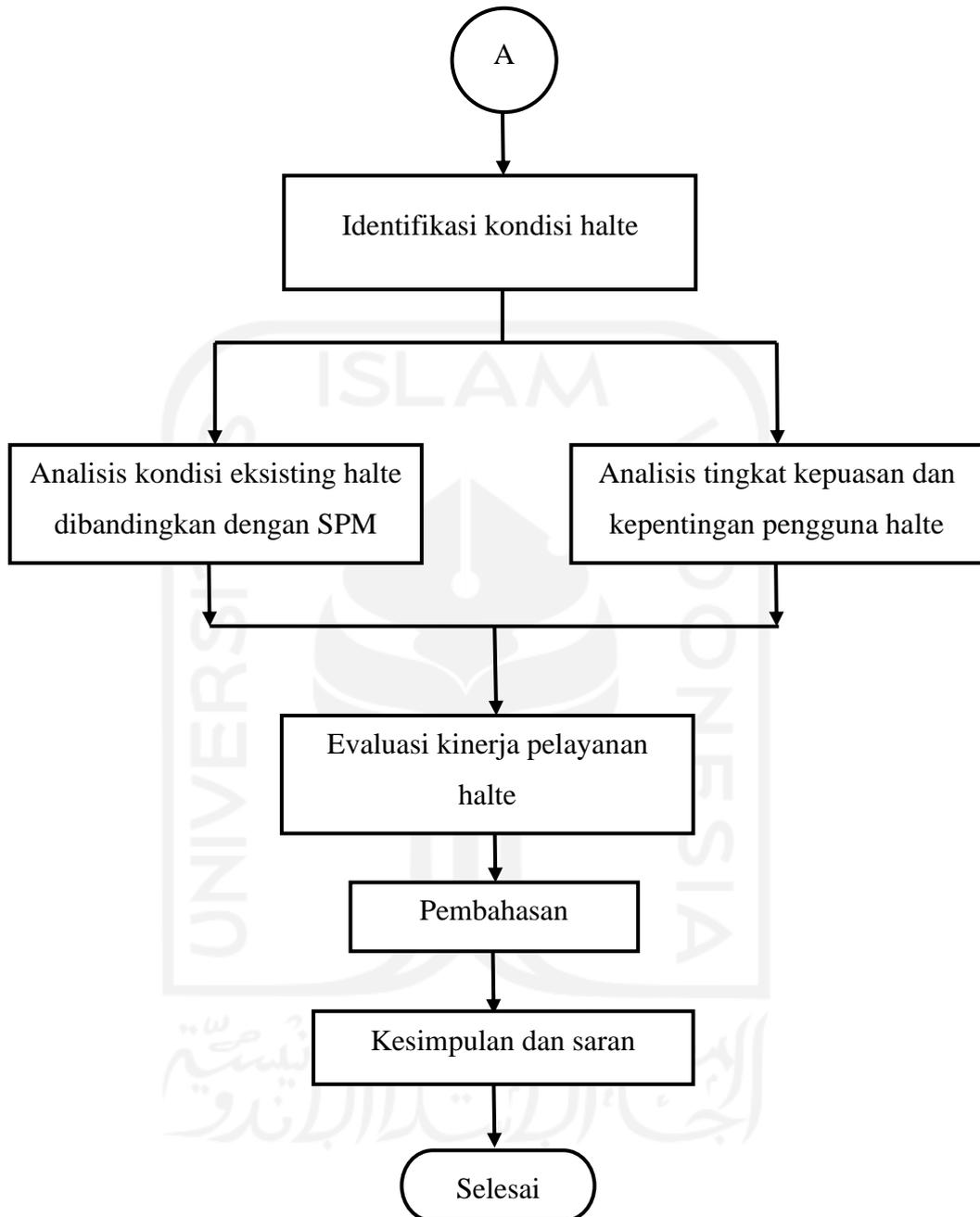
4. Kuadran keempat (IV), menunjukkan daerah berlebihan karena terdapat faktor yang bagi konsumen tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik. Selain itu, dikarenakan tingkat kepentingan rendah, sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi, sehingga bukan menjadi prioritas yang dibenahi.



#### 4.5 Bagan Alir

Bagan alir penelitian dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut





**Gambar 4. 2 Bagan Alir**

## **BAB V**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

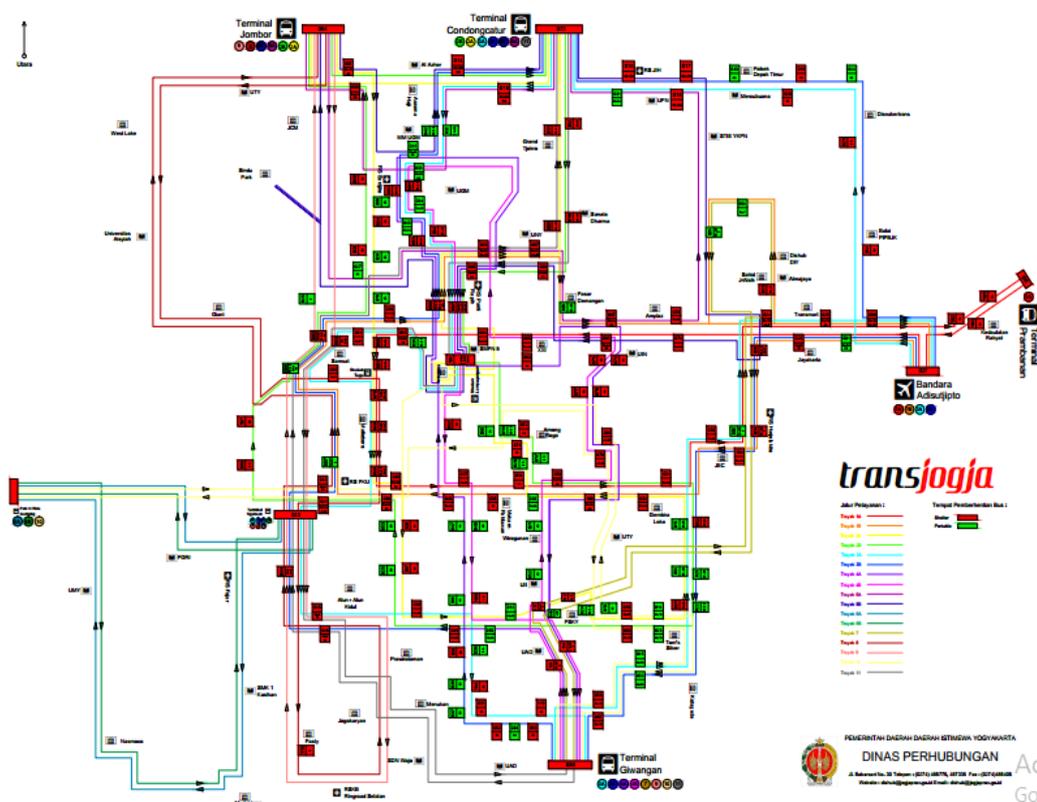
#### **5.1 Data Hasil Penelitian**

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan dengan melakukan observasi kondisi halte, mengisi form membandingkan kondisi halte dengan SPM, serta penyebaran kuesioner yang diisi oleh pengguna halte yang tersebar di semua rute. Pertanyaan yang diajukan kepada minimal 97 pengguna halte dalam kuesioner berupa pertanyaan mengenai identitas responden, karakteristik responden berupa jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*). Data sekunder didapatkan dari Dinas Perhubungan DIY dan PT Anindya Mitra Internasional (AMI). Dengan data-data yang mendukung penelitian ini selanjutnya akan dianalisis dengan membandingkan kondisi halte di lapangan dengan SPM serta hasil kuesioner dianalisis dengan metode IPA.

##### **5.1.1 Armada dan Rute Trans Jogja**

Jumlah total jumlah armada Trans Jogja pada tahun 2020 sebanyak 128 armada bus dengan rincian 116 unit yang beroperasi dan 12 unit cadangan. PT AMI mengelola 68 armada, dan PT Jogja Tugu Trans (JTT) mengelola 60 armada. Sudah termasuk dengan masing-masing 6 armada cadangan. Pada saat pandemi sejak April 2020 mengalami pengurangan armada yang beroperasi menjadi 83 armada.

Berdasarkan Peraturan Gubernur DIY Nomor 16 Tahun 2017 tentang Jaringan Trayek Perkotaan Trans Jogja, jaringan trayek berjumlah 17 trayek yaitu 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, 3B, 4A, 4B, 5A, 5B, 6A, 6B, 7,8, 9, 10, 11. Jaringan trayek dapat dilihat pada Gambar 5.1 berikut.



**Gambar 5. 1 Jaringan Trayek Trans Jogja**

(Sumber: Dinas Perhubungan, 2020)

Dengan rincian rute sebagai berikut ini.

#### 1. Trayek 1A

Rute: Terminal Prambanan – Jl. Raya Yogyakarta Solo – S3. Bandara – Bandara Adisutjipto – Jl. Raya Yogyakarta Solo – S3. Maguwoharjo – Jl. Laksda Adisutjipto – S3. Janti – Jl. Laksda Adisutjipto – S4. Demangan – Jl. Jend Urip Sumoharjo – S4. Galeria – Jl. Jend Sudirman – S4. Tugu – Jl. Margo Utomo – Jl. Kleringan – S3. Embatan Kewek – Jl. Abubakar Ali – S3. Hotel Garuda – Jl. Malioboro – Jl. Margo Mulyo – S4. Titik 0 Km – Jl. Panembahan Senopati – Jl. Sultan Agung – Jl. Kusumanegara – S4. Gedongkuning – Jl. Gedongkuning – Jl. Janti – S4. Blok O – Ringroad Selatan – S3. Janti – Jl. Laksda Adi Sucipto – S3. Maguwoharjo – Jl. Raya Yogyakarta Solo – S3. Bandara – Bandara Adisucipto – Jl. Raya Yogyakarta Solo – Terminal Prambanan.

## 2. Trayek 1B

Rute: Bandara Adisutjipto – Jl. Raya Yogyakarta Solo – S3. Maguwoharjo – Jl. Laksda Adi Sucipto – S3. Janti – Ringroad Selatan – S3. Blok O – Jl. Janti – Jl. Gedongkuning – S4. Gedongkuning – Jl. Kusumanegara – Jl. Sultan Agung – Jl. Panembahan Senopati – Jl. KH Ahmad Dahlan – S3. RS PKU Muhammadiyah – Jl. Bhayangkara – Jl. Jogonegaran – Jl. Gandekan Lor – S3. Pasar Kembang – Jl. Jlagran Lor – S4. Badran – Bundaran Samsat – Jl. Tentara Pelajar – S4. Pingit – Jl. Pangeran Diponegoro – Jl. Jend Sudirman – S4. Gramedia – Jl. Cik Di Tiro – Bundaran UGM – Jl. Colombo – S3. Colombo – Jl. Affandi – S4. Demanagn – Jl. Laksda Adisutjipto – S3. Babarsari – Jl. Babarsari – S3. Citrouli – Jl. Kledokan Raya – S3. PU Pengairan – Jl. Laksda Adi Sutjipto – S3. Maguwoharjo – Jl. Raya Yogyakarta Solo – S3. Bandara – Bandara Adisutjipto.

## 3. Trayek 2A

Rute: Terminal Jombor – S4. Jombor – Ringroad Utara – S4. Monjali – Jl. Nyi Tjondrolukito – Jl. AM Sangaji – Jl. Margo Utomo – 1. Kleringan – S3. Jembatan Kewek – Jl. Abubakar Ali – S3. Hotel Garuda – Jl. Malioboro – Jl. Margo Mulyo – S4. Titik 0 Km – Jl. Panembahan Senopati – S4. Gondomanan – Jl. Brigjen Katamso – S4. Jokteng Wetan – Jl. Kol Sugiyono – Jl. Menteri Supeno – S4. XT Square – Jl. Veteran – S4. Warungboto – Jl. Gambiran - S4. Gambiran – Jl. Perintis Kemerdekaan – Jl. Ngeksigono – S3. Tom Silver – Jl. Gedongkuning – S4. Gedongkuning – Jl. Kusumanegara – S3. Cendana – Jl. Cendana – S4. GOR Among Rogo – Jl. Bung Tarjo – S4. Gayam – Jl. Dr Sutomo – Flyover Lempuyangan – Jl. Amosukarto – Jl. Yos Sudarso (Bundaran Kridosono) – Jl. Wardhani – Jl. Trimono – S4. Klitren – Jl. Wahidin Sudirohusodo – S4. Galeria – Jl. Jend Sudirman – S4. Gramedia – Jl. Cik Di Tiro – Bundaran UGM – Jl. Colombo – S3. Clombo – Jl. Affandi – S4. Condongcatur – Terminal Condongcatur – Ringroad Utara – S4. Jomboro – Terminal Jombor.

## 4. Trayek 2B

Rute: Terminal Jombor – S4. Jombor – Ringroad Utara – S4. Condongcatur –

Terminal Condong Catur – S4. Condong Catur – Jl. Affandi – S3. Colombo - Jl. Colombo – Bundaran UGM – Jl. Cik Di Tiro – S4. Gramedia – Jl. Suroto – Jl. Yos Sudarso (Bundaran Kridosono) – Jl. Wardhani – Jl. Trimu – S4. Klitren – Flyover Lempuyangan – Jl. Dr Sutomo – S4. Gayam – Jl. Bung Tarjo – S4. GOR Among Rogo – Jl. Cendana – S3. Cendana – Jl. Kusumanegara – S4. Gedongkuning – Jl. Gedongkuning – S3. Tom Silver – Jl. Ngeksigondo – Jl. Menteri Supeno – Jl. Kol Sugiono – S4. Jukteng Wetan – Jl. Brigjen Katamso – S4. Gondoman – Jl. Penembahan Senopati – Jl. KH Ahmad Dahlan - Terminal Ngabean – Jl. RE Martadinata – S4. Wirobrajan –Jl. HOS Cokroaminoto – S4. Badran – Jl. Pembela Tanah Air – Bundaran Samsat – Jl. Tentara Pelajar – S4. Pingit – Jl. Pangeran Diponegoro – S4. Tugu – Jl. AM Sangaji – Jl. Nyi Tjondrolukito – S4. Monjali – Ringroad Utara – S4. Jombor – Terminal Jombor.

#### 5. Trayek 3A

Rute: Terminal Giwangan – Jl. Imogiri Timur – S4. Tegalgendu – Jl. Tegalgendu – S3. HS Silver – Jl. Nyi Pembayun – S3. Pegadaian Kotagede – Jl. Kemasan – Jl. Gedongkuning – Jl. Janti – S4. Blok O – S3. Janti – Jl. Laksda Adisutjipto – S3. Bandara – Bandara Adisutjipto – Jl. Laksda Adisutjipto – S3. Maguwoharjo – Ringroad Utara – S4. Condong Catur – Ringroad Utara – S4. Kentungan – Jl. Kaliurang – S4. MM UGM – Jl. Teknika Selatan – Bundaran Teknik – Jl. Kesehatan – Jl. Bhineka Tunggal Ika – Jl. Persatuan - S4. Mirota UGM – Jl. Terban – Bundaran UGM – Jl. Cik Di Tiro – Jl. Suroto – Jl. Yos Sudarso (Bundaran Kridosono) – Jl. FM Noto – S3. Jembatan Gondolayu – Jl. Jend Sudirman – Jl. Diponegoro – Jl. Tentara Pelajar– Bundaran Samsat – Jl. Tentara Rakyat Mataram – S4. Badran – Jl. Jlagran Lor – Jl. Pasar Kembang – Jl. Abubakar Ali – S3. Jembatan Kewek – Jl. Abubakar Ali – S3. Hotel Garuda – Jl. Malioboro – Jl. Margo Mulyo – S4. Titik 0 Km – Jl. KH Ahamd Dahlan – Terminal Ngabean – Jl. KH Wahid Hasyim – S4.Jukteng Kulon – Jl. MT Haryono – Jl. Mayjen Sutoyo – Jl. Kol Sugiono – S4. Tungkak – Jl Lowanu – Jl. Sorogenen – Jl. Tegal Turi – Jl Imogiri Timur – Terminal Giwangan.

## 6. Trayek 3B

Rute: Terminal Giwangan – Jl. Imogiri Timur – S4. Tegalgendu – Jl. Tegal Turi – Jl. Sorogenen – Jl. Lowanu – S4. Tungkak – Jl. Kol Sugiono – Jl. Mayjen Sutoyo – Jl. MT Haryono – S4. Jokteng Kulon – Jl. KH Wahid Hasyim – Terminal Ngabean – Jl. KH Ahmad Dahlan – S3. RS PKU – Jl. Bhayangkara – Jl. Jogonegaran – Jl. Gandekan Lor – S3. Pasar Kembang – Jl. Jlagran Lor – S4. Badran – Jl. Tentara Rakyat Matram – Bundaran Samsat – Jl. Tentara Pelajar – S4. Pingit – Jl. Diponegoro – S4. Tugu – Jl. Jend Sudirman – S4. Gramedia – 1. Cik Di Tiro – Bundaran UGM – Jl. Terban – S4. Mirota UGM – Jl. Persatuan – Jl. Bhineka Tunggal Ika – Jl. Kesehatan – Bundaran Teknik – Jl. Teknik Utara – S4. MM UGM – Jl. Kaliurang – S4. Kentungan – Ringroad Utara – S3. Maguwoharjo – Jl. Raya Yogyakarta Solo – S3. Bandara – Bandara Adisutjipto – Jl. Raya Yogyakarta Solo – Jl. Laksda Adisutjipto – S3. Janti – S4. Blok O – Jl. Janti – S4. Gedongkuning – Jl. Gedongkuning – Jl. Kemasan – S3. Pegadaian Kotagede – Jl. Nyi Pembayun – S3. HS Silver – Jl. Tegalgendu – S3. Tegalgendu – Jl. Imogiri Timur – Terminal Giwangan.

## 7. Trayek 4A

Rute: Terminal Giwangan – Jl. Imogiri Timur – Jl. Pramuka – Jl. Menteri Supeno – S4. Tungkak – Jl. Taman Siswa – S4. Sentul – Jl. Sultan Agung – S4. Permata – Jl. Gajah Mada – Jl. Hayam Wuruk – S3. Pasar Lempuyangan – Jl. Lempuyangan – Jl. Yos Sudarso (Bundaran Kridosono) – Jl. Suroto – Jl. Cik Di Tiro – Bundaran UGM – Jl. Terban – S4. Mirota UGM – Jl. Persatuan – S3. Bhineka Tunggal Ika – Jl. Kesehatan – Bundaran Teknik – Jl. Teknik Utara – S4. MM UGM – Jl. Argo – S4. Teknik UNY – Jl. Lembah UGM – Bundaran Lembah UGM – Jl. Prof Notonegoro – S4. Santikara – Jl. Colombo – Bundaran UGM – Jl. Cik Di Tiro – Jl. Suroto – Jl. Yos Sudarso (Bundaran Kridosono) – Jl. Atmosukarto – S3. Klitren – Jl. Kusbini – Jl. Langensari – Jl. Munggur – S4. Demangan – Jl Laksda Adisutjipto – S3. UIN Sunan Kalijaga – Jl. Ipda Tut Harsono – S4. Balai Kota – Jl. Kenari – S4. SGM – Jl. Veteran – S4. Xt Square – Jl. Pramuka – Jl. Imogiri Timur – Terminal Giwangan.

## 8. Trayek 4B

Rute: Terminal Giwangan – Jl. Imogiri Timur – Jl. Pramuka – Jl. Menteri Supeno – S4. Kali Mambu – Jl. Veteran – S3. XT Square – Jl. Pandean – Jl. Glagahsari – S3. Glagahsari – Jl. Kusumanegara – S4. SGM – Jl. Kenari – S4. Balai Kota – Jl. Ipda Tut Harsono – Jl. Timoho – S3. UIN Sunan Kalijaga – Jl. Laksda Adisutjipto – Jl. Jendral Urip Sumoharjo – S4. Galeria – Jl. Prof Yohannes – Jl. Prof Notonegoro – Bundaran Lembah UGM – Jl. Lembah UGM – S4. Teknik UNY – Jl. Argo – Jl. Teknik Selatan – Bundaran Teknik – Jl. Kesehatan – Jl. Bhinneka Tunggal Ika – Jl. Persatuan – Jl. Simjuntak – Jl. Jend Sudirman – S4. Gramedia -Jl. Suroto – Jl. Yos Sudarso (Bundaran Kridosono) – Jl. Lempuyangan – S3. Pasar Lempuyangan – Jl. Hayam Wuruk – Jl. Gajah Mada – S4. Permata – Jl. Sultan Agung – S4. Sentul – Jl. Taman Siswa – S4. Tungkak – Jl. Menteri Supeno – S3. Pramuka – Jl. Pramuka – Jl. Imogiri Timur – Terminala Giwangan.

## 9. Trayek 5A

Rute: Terminal Jombor – S4. Jombor – Jl. Magelang – S3. Borobudur Plaza Jl. Wolter Monginsidi – Jl. Sardjito – Jl. Terban – Bundaran UGM – Jl. Colombo – S3. Colombo – Jl. Affandi – S4. Demangan – Jl. Laksda Adisutjipto – S3. PU Pengairan – Jl. Kledokan – Jl. Seturan Raya – S4. UPN – Jl. Ringroad Utara – S4. Condong Catur – Terminal Condong Catur – S4. Condong Catur – Ringroad Utara – S4. Kentungan – Jl. Kaliurang – S4. MM UGM – Jl. Teknik Selatan – Jembatan Prof KRMT Wreksodiningrat – S4. Karangjati – Jl. Nyi Condrolukito (AM Sangaji) – S4. Monjali – Ringroad Utara – S4. Jombor – Terminal Jombor.

## 10. Trayek 5B

Rute: Terminal Jombor – S4. Jombor – Ringroad Utara – S4. Monjali – Jl. Nyi Condrolukito – S4. Karangjati – Jembatan Prof KRMT Wreksodiningrat – Jl.

## 11. Teknik Selatan – S4. MM UGM – Jl. Kaliurang – S4. Kentungan – Ringroad Utara – S4. Condong Catur – Terminal Condong Catur – S4. Condong Catur – Jl. Ringroad Utara – S4. UPN – Jl. Seturan Raya – Jl. Kledokan – S3. PU Pengairan – Jl. Laksda Adisutjipto – S3. Janti – Jl. Laksda Adisutjipto – S4.

Demangan – Jl. Affandi – S3. Colombo – Jl. Colombo – Bundaran UGM – Jl. Cik Di Tiro – Jl. Suroto – Jl. Cik Di Tiro – Bundaran UGM – Jl, Terban – S4. Mirota UGM – Jl. Sardjito – Jl. Wolter Monginsidi – S3. Borobudur Plaza – Jl. Magelang – S3. Jambon – Jl. Jambon – Sindu Edupark – Jl. Jambon – S3. Jambon – Jl. Magelang – S4. Jombor – Terminal Jombor. Trayek 6A

Rute: Terminal Ngabean – Jl. KH Wahid Hasyim – Jl. S. Parman – S4. Patangpuluhan – Jl. Bugisan – S3. Tugu Keloran – Jl. Masjid Biturrahman – S4. Madukismo – Jl. Madukismo – S4. Pabrik Madukismo – Jl. Padokan – S3. Tamantirto – Jl. Rindang – S4. Ringroad Kasihan – Ringroad Selatan – S3. Gamping – Jl. Wates – Park and Ride Gamping – Jl. Wates – S3. Jujur – Jl. IKIP PGRI – Jl. Patang Puluhan – Jl. S. Parman – Jl. KH Wahid Hasyim – Terminal Ngabean.

#### 12. Trayek 6B

Rute: Terminal Ngabean – Jl. KH Wahid Hasyim – Jl. S. Parman – Patang Puluhan – IKIP PGRI – S3. Jujur – Jl. Wates – Park and Ride Gamping – Jalan Wates – S3. Gamping – Ringroad Selatan – S4. Ringroad Kasihan – Jl. Rindang – S3. Tamantirto – Jl. Padokan – S4. Pabrik Madukismo – Jl. Madukismo – S4. Madukismo – Jl. Masjid Baiturrahman – S3. Tugu Keloran – Jl. Bugisan – S4. Patangpuluhan – Jl. S.Parman – Jl. KH Wahid Hasyim – Terminal Ngabean.

#### 13. Trayek 7

Rute: Terminal Giwangan – Jl. Imogiri Timur – Jl.Pramuka – S3. Pramuka – Jl. Veteran – Jl. Ki Penjawi – Jl. Rejowinangun – S4. Ketandan – Ringroad Selatan – Jalan Janti – S3. Janti – Jl. Laksda Adisutjipto – S3. Babarsari – Jl. Babarsari – S3. Citrouli – Jl. Kledokan – S3. PU Pengairan – Jl. Laksda Adisutjipto – S3. Janti – Jalan Janti – Ringroad Selatan – S4. Ketandan – Jl. Rejowinangun – Jl. Ki Penjawi – Jl. Veteran – S3. Pramuka - Jl. Pramuka – Jl. Imogiri Timur – Terminal Giwangan.

#### 14. Trayek 8

Rute: Terminal Jombor – S4. Jombor – Ringroad Utara – S4. Demak Ijo – Jl. Godean – S3. Jati Kencana – Jl. HOS Cokroaminoto – Jl. Pembela Tanah Air –

S4. Badran – Jl. Jlagran Lor – Jl. Pasar Kembang – Jl. Abubakar Ali – S3. Jembatan Kewek – Jl Abubakar Ali – S3. Hotel Garuda – Jl. Malioboro – Jl. Margo Mulyo – S4. Titik 0 Km – Jl. KH Ahmad Dahlan – S4. Ngabean – Jl. KH Wahid Hasyim – Terminal Ngabean – Jl. KH Wahid Hasyim – Jl. Bantul (PASTHY) – S4. Dongkelan – Ringroad Selatan – S4. Druwo – Jl. Parangtritis – S4. Jukteng Wetan – Jl. Mayjend Sutoyo – Jl. MT Haryono – S4. Jukteng Kulon – Jl. KH Wahid Hasyim – Terminal Ngabean – S4. Ngabean – Jl. KH Ahmad Dahlan – S4. RS PKU Muhammadiyah – Jl. Bhayangkara – Jl. Gandekan – S3. Pasar Kembang – Jl. Jlagran Lor – S4. Badran – Jl. Pembela Tanah Air – Jl. HOS Cokroaminoto – S3. Jati Kencana – Jl Godean – S4. Demak Ijo – Ringroad Utara – S4. Jombor – Terminal Jombor.

15. Trayek 9

Rute: Terminal Giwangan – Ringroad Selatan – S4. Dongkelan – Jl. Bantul – Jl. KH Wahid Hasyim – Terminal Ngabean – Jl. Letjen Suprpto – Bundaran Samsat – Jl. Tentara Pelajar – S4. Pingit – Jl Magelang – S4. Jombor – Terminal Jombor – S4. Jombor – Jalan Magelang – S4. Pingit – Jl. Tentara Pelajar – Bundaran Samsat – Jl. Letjen Suprpto – S4. Ngabean – Terminal Ngabean – Jl. KH Wahid Hasyim – S4. Jukteng Wetan – Jl. MT Haryono – Jl. Mayjen Sutoyo – S4. Jukteng Wetan – Jl. Parangtritis – S4. Druwo – Ringroad Selatan – Terminal Giwangan.

16. Trayek 10

Rute: Terminal Giwangan – Jl. Imogiri Timur – Jl. Tegalgendu – S3. HS Silver – Jl. Nyi Pembayun – S3. Pegadaian Kotagede – S4. Tom Silver – Jl. Ngeksigondo – S4. Gambiran – Jl. Veteran – S4. SGM – Jl. Kenari – S4. Balai Kota – Jl. Ipda Tut Harsono – S4. APMD – Jl. Melati Wetan – Jl. Kopol Bambang Suprpto – S4. Flyover Lempuyangan – Jl. Dr Sutomo – S4. Gayam – Jl. Mayjend Bambang Sugeng – Jl. Juminahan – S4. Melia Purosani – Jl. Mayor Suryotomo – S4. Gondomanan – Jl. Panembahan Senopati – Jl. KH Ahmad Dahlan – Terminal Ngabean – Jl. RE Martadinata – Jl. Wates – Park and Ride Gamping – Jl. Wates – Jl. RE Martadinata – Terminal Ngabean – Jl. KH Ahmad Dahlan – Jl. Panembahan Senopati – S4. Gondomanan – Jl. Mayor

Suryotomo – Jl. Mataram – Jl. Abubakar Ali – S3 Gardu PLN - Jl. Yos Sudarso (Bundaran Kridosono) – Jl. Lempuyangan – S4. Flyover Lempuyangan – Jl. Kopol Bambang Suprpto – Jl. Melati Wetan – S4 APMD – Jl. Ipda Tut Harsono – S4. Balai Kota – Jl. Kenari – S4. SGM – Jl. Veteran – S4. Gambiran – Jl. Ngeksigondo – S4. Tom Silver – Jl. Kemasan – S3. Pegadaian Kotagede – Jl. Nyi Pembayun – Jl. Tegalgendu – Jl. Imogiri Timur – Terminal Giwangan.

#### 17. Trayek 11

Rute: Terminal Giwangan – Ringroad Selatan – S4. Wojo – Jl. Imogiri Barat – S4. Pasar Telo – Jl. Menukan – S4. Menukan – Jl. Parangtritis – S3. Mangkuyudan – Jl. Mangkuyudan – Jl. D.I. Panjaitan – S4. Plengkung Gading – Jl. MT Haryono – S4. Jukteng Kulon – Jl. KH Wahid Hasyim – Terminal Ngabean – Jl. Suprpto – Bundaran Samsat – Jl. Tentara Pelajar – S4. Pingit – Jl. Diponegoro – S4. Tugu – Jl. AM Sangaji – S4. Jetis – Jl. Sarjito – Jl Terban – Bundaran UGM – Jl. Colombo – S3. Colombo – Jl. Affandi – S4. Condongcatur – Terminal Condongcatur (PP)

### 5.1.2 Jumlah Penumpang Trans Jogja 2019

Berikut data jumlah penumpang pada tahun 2019.

**Tabel 5. 1 Jumlah Data Penumpang Trans Jogja Tahun 2019**

No	Lokasi	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	<b>1A</b>	4.533	4.549	5182	4897	4960	5033	6043	5434	5667	5096	5085	5024
2	<b>1B</b>	3.964	3.975	4630	4302	4390	3650	5097	5674	5577	5789	5273	5779
3	<b>2A</b>	6.563	6.237	7253	6736	6347	5104	7756	7401	7605	8012	7789	7618
4	<b>2B</b>	6.410	5.495	5969	5919	5756	5116	6907	6878	7494	7781	7289	7203
5	<b>3A</b>	8.494	8.394	9147	9230	9148	7955	10420	9931	9738	10044	9720	10966
6	<b>3B</b>	11.146	10.507	12560	11905	11620	11191	14206	13864	13346	14061	13568	14245
7	<b>4A</b>	3.032	3.429	3842	3589	3653	2539	3751	3706	4379	4584	4432	4078
8	<b>4B</b>	3.523	3.378	3859	3577	3689	3302	4156	4064	4449	4213	3942	4176
9	<b>5A</b>	3.489	3.289	3871	3745	3529	3040	4128	4425	4333	4210	4266	4363
10	<b>5B</b>	2.236	1.961	2433	2256	2353	2523	3206	2929	3192	2991	2999	3141
11	<b>6A</b>	5.130	4.923	5785	5628	5540	5230	6839	6355	6360	6021	5714	6187
12	<b>6B</b>	4.282	3.972	4708	4561	4707	4702	5509	4594	4729	5137	4900	5207
13	<b>7</b>	1.269	1.321	1403	1509	1552	1232	1633	1718	1739	1557	1622	1602
14	<b>8</b>	6.907	6.599	8290	7455	7683	7183	8863	8733	9329	9886	9820	9776
15	<b>9</b>	7.341	6.468	8067	7465	7639	7110	8613	8337	8893	9324	8904	9079
16	<b>10</b>	7.374	7.253	8671	8673	8771	8944	10013	8777	9647	9812	9848	10824
17	<b>11</b>	2.665	2.522	3411	3119	3252	2539	3205	3341	3676	3601	3423	3923
	<b>TOTAL</b>	<b>88.358</b>	<b>84.272</b>	<b>99.081</b>	<b>94.566</b>	<b>94.589</b>	<b>86.393</b>	<b>110.345</b>	<b>106.161</b>	<b>110.153</b>	<b>112.119</b>	<b>108.594</b>	<b>113.191</b>

Sumber: PT AMI (2020)

### 5.1.3 Jumlah Penumpang Trans Jogja 2020

Berikut data jumlah penumpang pada tahun 2020.

**Tabel 5. 2 Jumlah Data Penumpang Trans Jogja Tahun 2020**

No	Lokasi	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	1A	6890	5002	5048	2723	2160	2905
2	1B	6276	5396	4616	1770	1832	2843
3	2A	9742	8159	6553	2206	2251	3057
4	2B	9827	8051	6931	2656	2741	3738
5	3A	12095	14015	13299	3760	3463	4597
6	3B	17769	19286	19476	6146	5136	6474
7	4A	4366	4998	3852	1364	1027	1299
8	4B	4801	4573	3781	1611	1093	1300
9	5A	5530	5668	3947	1446	754	1130
10	5B	4117	3529	2438	901	494	837
11	6A	5760	5110	3649	1437	1405	2079
12	6B	5848	4937	3205	1120	1075	1673
13	7	1858	1786	1451	668	593	718
14	8	11022	9511	7423	3130	2956	4510
15	9	10673	9408	6567	2929	2371	3828
16	10	11497	10577	7410	2749	2222	3822
17	11	4230	3947	2755	893	650	1116
	<b>TOTAL</b>	<b>132301</b>	<b>123953</b>	<b>102401</b>	<b>37509</b>	<b>32223</b>	<b>45926</b>

Sumber: PT AMI (2020)

## **5.2 Evaluasi Kinerja Pelayanan Halte Berdasarkan SPM**

Hasil penelitian berikut berdasarkan penelitian yang dilakukan pada 33 halte yang diambil secara acak di seluruh rute Trans Jogja. Hasil observasi lapangan diperoleh dengan mengisi formulir Kinerja Pelayanan Halte Bus Trans Jogja berdasarkan SPM dilihat dari beberapa atribut atau indikator, yaitu Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, dan Keteraturan. Formulir penelitian dapat dilihat pada Lampiran 3.

Dalam kuesioner, penilaian akan diberi skor 1 pada kolom yang sesuai dengan kondisi di lapangan dan skor 0 pada kolom yang tidak sesuai dengan kondisi di lapangan. Hasil data penelitian evaluasi kinerja pelayanan halte berdasarkan SPM secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 4. Berikut merupakan analisis evaluasi kinerja pelayanan halte berdasarkan SPM disertai dengan diagram yang merujuk pada hasil data pada Lampiran 4 serta hasil dokumentasi penulis saat melakukan observasi kondisi eksisting halte.

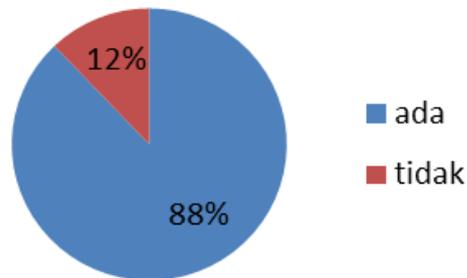
### **5.2.1 Keamanan**

Kinerja keamanan memiliki 3 standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi yaitu :

1. Lampu penerangan
2. Petugas keamanan
3. Informasi gangguan keamanan

#### **5.2.1.1 Lampu Penerangan**

Ketercapaian ketersediaan lampu penerangan dapat dilihat pada Gambar 5.2 berikut.

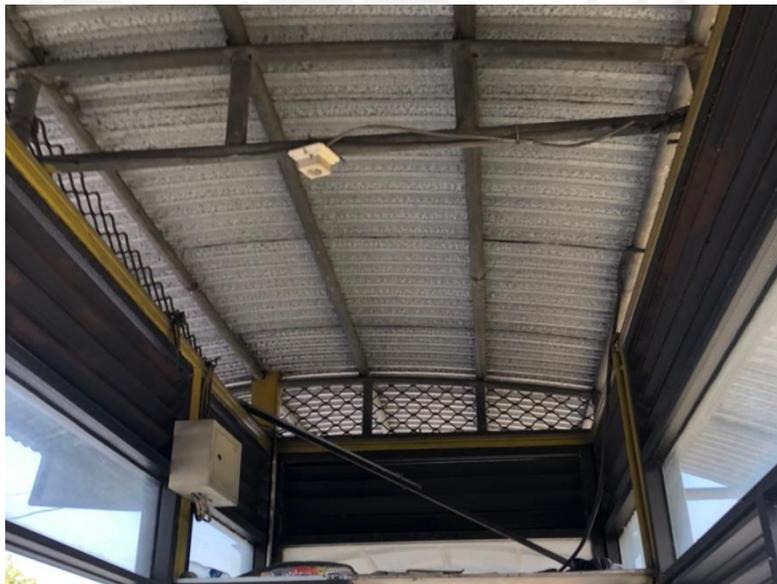


**Gambar 5. 2 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Lampu Penerangan**

Kinerja pelayanan keamanan halte dilihat dari ketersediaan lampu penerangan pada keseluruhan titik halte memiliki rata-rata ketercapaian standar pelayanan yang sangat tinggi sebesar 88%, dapat diartikan rata-rata halte sudah memiliki lampu yang berfungsi dengan baik sehingga dapat memberikan rasa aman bagi pengguna halte. Berdasarkan penelitian di lapangan, contoh halte yang memiliki fasilitas lampu yang berfungsi dapat dilihat pada Gambar 5.3 dan contoh halte yang tidak tersedia lampu penerangan yang berfungsi dapat dilihat pada Gambar 5.4.



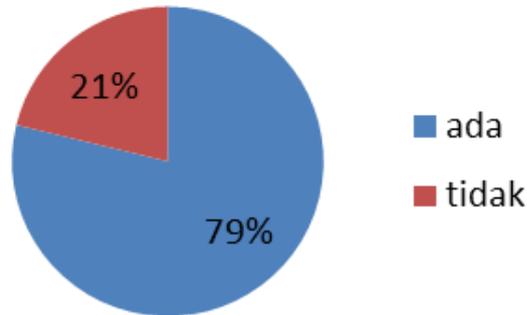
**Gambar 5. 3 Lampu di Halte FK UGM**



**Gambar 5. 4 Lampu di Halte RRU JIH**

#### 5.2.1.2 Petugas Keamanan

Ketercapaian ketersediaan petugas keamanan dapat dilihat pada Tabel 5.4 berikut.

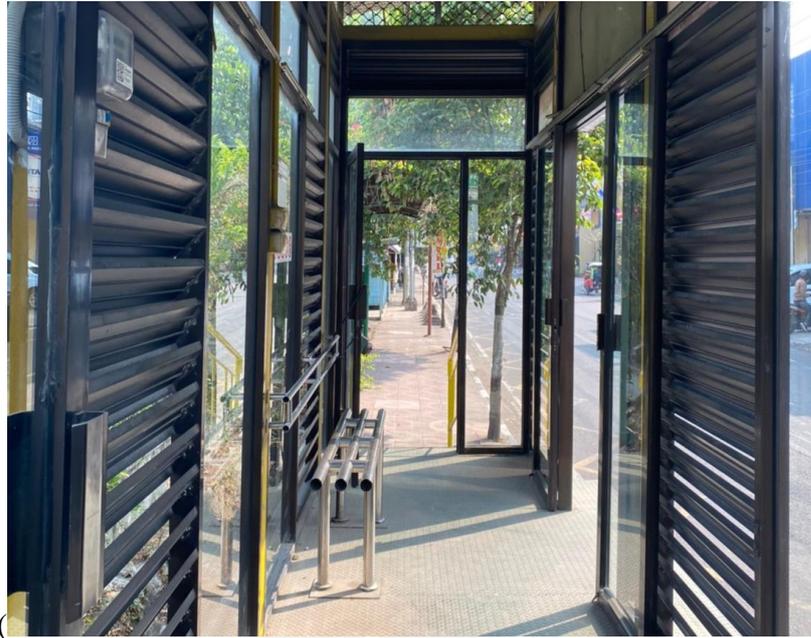


**Gambar 5. 5 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Petugas Keamanan**

Dari diagram diatas, kinerja pelayanan keamanan halte dilihat dari ketersediaan petugas keamanan, jumlah pencapaian kinerja mencapai 79%. Petugas yang berjaga di halte berjumlah satu hingga tiga petugas. Jumlah petugas bergantung pada fasilitas dan tingkat keramaian halte. Dengan adanya petugas dalam halte dapat memberikan rasa aman serta menghindarkan dari tindak kriminal. Berdasarkan penelitian di lapangan, contoh halte yang tersedia petugas keamanan dapat dilihat pada Gambar 5.6 dan contoh halte yang tidak tersedia petugas keamanan dapat dilihat pada Gambar 5.7.



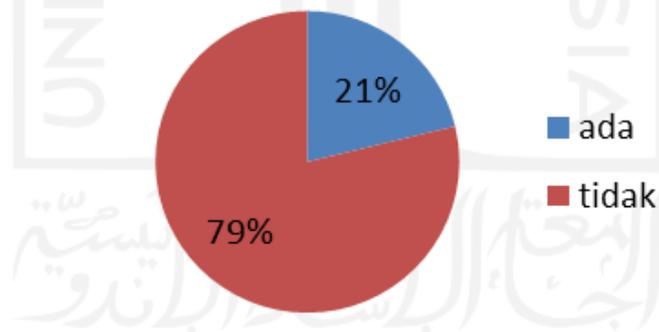
**Gambar 5. 6 Tersedia petugas yang sedang mencatat Laporan Kedatangan Bus di Halte Yos Sudarso**



**Gambar 5. 7 Tidak Tersedia Petugas Keamanan di Halte Tejokusuman**

#### 5.2.1.3 Informasi Gangguan Keamanan

Ketercapaian ketersediaan informasi gangguan keamanan dapat dilihat pada Gambar 5.8 berikut.



**Gambar 5. 8 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Informasi Gangguan Keamanan**

Dari diagram diatas, kinerja pelayanan keamanan halte dilihat dari ketersediaan informasi gangguan keamanan, pencapaian kinerja masih rendah baru mencapai 21%. Belum banyak halte yang menempelkan stiker berisi nomor telepon untuk pengaduan. Berikut contoh halte yang tersedia informasi gangguan

keamanan berupa stiker dapat dilihat pada Gambar 5.9 dan contoh halte yang tidak tersedia stiker dapat dilihat pada Gambar 5.10.



**Gambar 5. 9 Informasi Gangguan Keamanan di Halte Tentara Pelajar 1**



**Gambar 5. 10 Tidak Tersedia Informasi Gangguan Keamanan di Halte RSUP Sardjito**

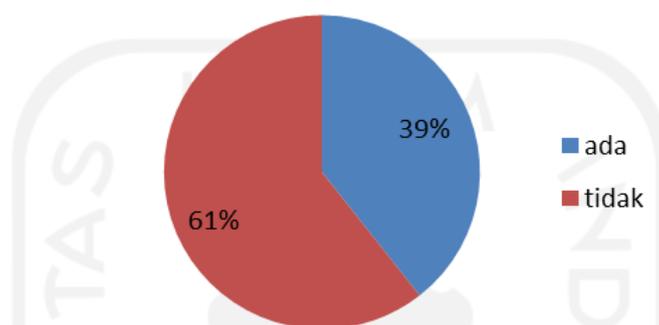
### 5.2.2 Keselamatan

Kinerja Keselamatan memiliki standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi yaitu perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan berupa rambu dan

marka berfungsi sebagai pendukung dalam pengoperasian angkutan massal berbasis jalan.

#### 5.2.2.1 Rambu dan Marka

Ketercapaian ketersediaan rambu dan marka dapat dilihat pada Gambar 5.11 berikut.



**Gambar 5. 11 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Rambu dan Marka**

Tingkat kinerja pelayanan keselamatan halte ditinjau dari ketersediaan rambu dan marka memiliki pencapaian kinerja masih rendah yaitu sebesar 27%, maka halte masih perlu menambah rambu dan marka pada tiap-tiap halte untuk meningkatkan kinerja sesuai standar. Berikut contoh halte yang terdapat rambu dan marka dapat dilihat pada Gambar 5.12 dan contoh halte yang tidak tersedia rambu dan marka dapat dilihat pada Gambar 5.13.



**Gambar 5. 12 Rambu dan Marka di Halte TJ Solo**



**Gambar 5. 13 Tidak Tersedia Rambu dan Marka di Halte Gedung Juang 45**

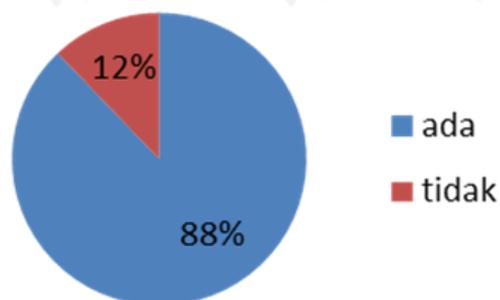
### 5.2.3 Kenyamanan

Kinerja kenyamanan memiliki 5 standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi yaitu :

1. Lampu penerangan
2. Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara
3. Fasilitas kebersihan
4. Ruang berdiri bagi penumpang/luas lantai per orang
5. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang

#### 5.2.3.1 Lampu Penerangan

Ketercapaian ketersediaan lampu penerangan dapat dilihat pada Gambar 5.14 berikut.

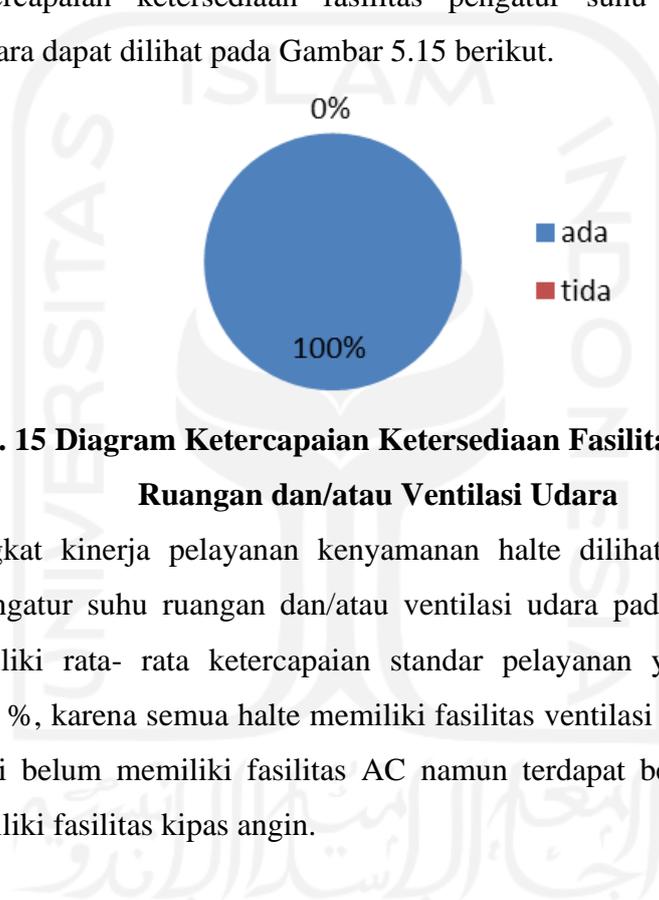


**Gambar 5. 14 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Lampu Penerangan**

Tingkat kinerja pelayanan kenyamanan halte dilihat dari ketersediaan lampu penerangan pada keseluruhan titik halte memiliki rata-rata ketercapaian standar pelayanan yang sangat tinggi sebesar 88 %, dapat diartikan rata-rata halte sudah memiliki lampu yang berfungsi dengan baik sehingga dapat memberikan rasa nyaman bagi pengguna halte.

#### 5.2.3.2 Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan dan/atau Ventilasi Udara

Ketercapaian ketersediaan fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara dapat dilihat pada Gambar 5.15 berikut.



**Gambar 5. 15 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan dan/atau Ventilasi Udara**

Tingkat kinerja pelayanan kenyamanan halte dilihat dari ketersediaan fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara pada keseluruhan titik halte memiliki rata-rata ketercapaian standar pelayanan yang sangat tinggi sebesar 100 %, karena semua halte memiliki fasilitas ventilasi udara. Semua halte yang diteliti belum memiliki fasilitas AC namun terdapat beberapa halte yang sudah memiliki fasilitas kipas angin.



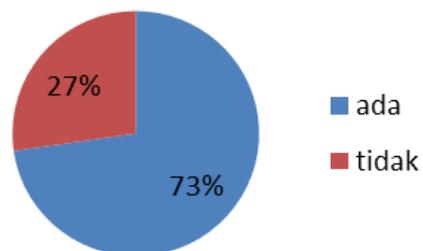
**Gambar 5. 16 Ventilasi Udara di Halte KHA Dahlan 2**



**Gambar 5. 17 Kipas Angin di Halte FK UGM**

#### 5.2.3.3 Fasilitas Kebersihan

Ketercapaian ketersediaan fasilitas kebersihan dapat dilihat pada Gambar 5.18 berikut.



**Gambar 5. 18 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Fasilitas Kebersihan**

Ketersediaan fasilitas kebersihan berupa tempat sampah pada tiap-tiap titik halte sudah sangat baik. Kinerja pelayanan kenyamanan halte dilihat dari ketersediaan fasilitas kebersihan berupa tempat sampah memiliki rata-rata ketercapaian tinggi standar pelayanan sebesar 73%. Adanya tempat sampah akan memberikan kemudahan bagi pengguna halte untuk menjaga lingkungan halte agar tetap bersih sehingga pengguna halte dapat merasa nyaman. Berikut contoh halte yang terdapat tempat sampah dapat dilihat pada Gambar 5.19 dan contoh halte yang tidak tersedia tempat sampah dapat dilihat pada Gambar 5.20.



**Gambar 5. 19 Fasilitas Kebersihan di Halte Gedong Kuning (Banguntapan)**

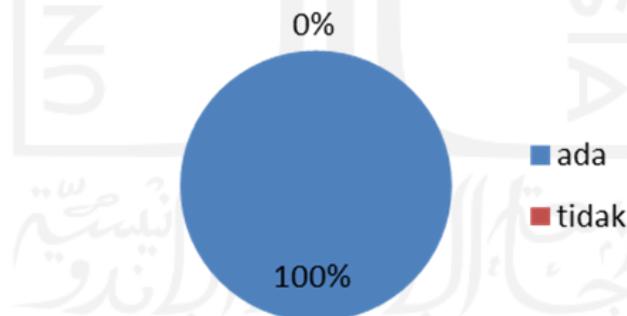


**Gambar 5. 20 Tidak Tersedianya Fasilitas Kebersihan di Halte UNY**

### **Gejayan**

#### 5.2.3.4 Fasilitas Ruang Berdiri Bagi Penumpang

Ketercapaian ketersediaan fasilitas ruang berdiri bagi penumpang dapat dilihat pada Gambar 5.21 berikut.



**Gambar 5. 21 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Ruang Berdiri Bagi Penumpang**

Ketersediaan fasilitas ruang berdiri bagi penumpang pada tiap-tiap titik halte sudah sangat tinggi memiliki rata-rata ketercapaian standar pelayanan sebesar 100%. Tiap halte memiliki cukup ruang bagi para pengguna saat berada di halte, sehingga calon penumpang dapat menunggu armada bus dengan nyaman di

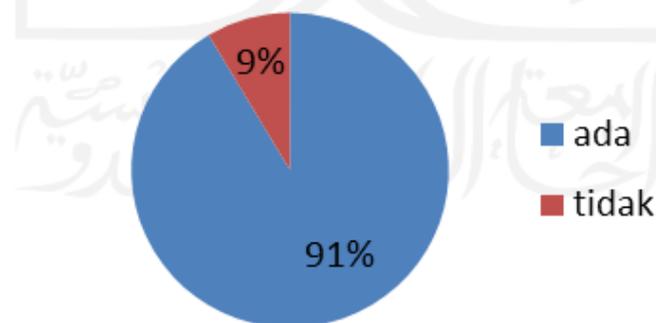
halte. Berikut gambaran ruang berdiri untuk penumpang pada halte dapat dilihat pada Gambar 5.22.



**Gambar 5. 22 Ruang Berdiri Bagi Penumpang di Halte Gembira Loka**

#### 5.2.3.5 Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang

Ketercapaian ketersediaan fasilitas kemudahan naik/turun penumpang dapat dilihat pada Gambar 5.23 berikut.



**Gambar 5. 23 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang**

Keseluruhan halte memiliki ketercapaian standar pelayanan yang sangat tinggi sebesar 91 %, karena hampir semua halte memiliki tinggi lantai halte yang

sama dengan tinggi lantai bus untuk memudahkan bagi pengguna halte naik maupun turun dari bus.



**Gambar 5. 24 Celah yang Terlalu Jauh yang Terjadi di Halte**

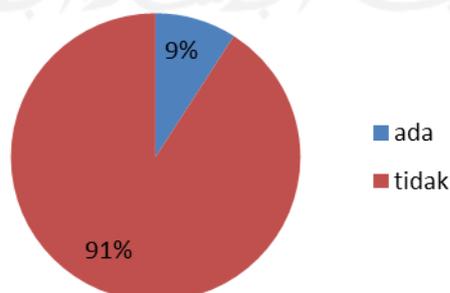
#### 5.2.4 Keterjangkauan

Kinerja keterjangkauan memiliki 2 standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi yaitu :

1. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan
2. Tarif

##### 5.2.4.1 Ketersediaan Integrasi Jaringan Trayek Pengumpan

Ketercapaian ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan dapat dilihat pada Gambar 5.25 berikut.



**Gambar 5. 25 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Integrasi Jaringan Trayek Pengumpan**

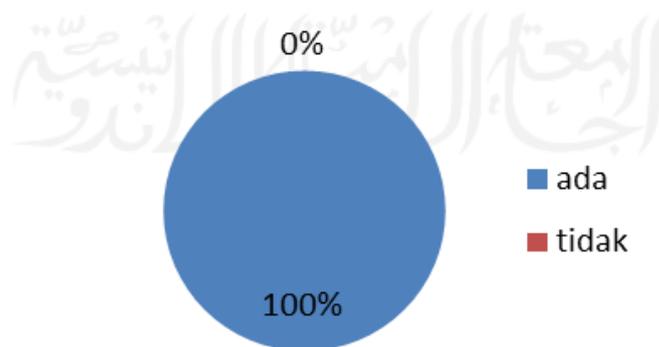
Tingkat kinerja pelayanan keterjangkauan halte dilihat dari ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan pada keseluruhan titik halte memiliki rata-rata ketercapaian standar pelayanan yang sangat rendah sebesar 12 %, karena pada saat penelitian tidak terlihat adanya trayek pengumpan yang melewati halte. Pada Gambar 5.26 dapat dilihat halte Jl Solo Janti terdapat angkutan bus feeder yang melintasi yaitu Bus Sedyo Utama yang melayani rute Solo Yogyakarta.



**Gambar 5. 26 Bus Pengumpan di Halte Jl Solo Janti**

#### 5.2.4.2 Tarif

Ketercapaian ketersediaan tarif atau biaya yang terjangkau dapat dilihat pada Gambar 5.27 berikut.



**Gambar 5. 27 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Tarif yang Terjangkau**

Tingkat kinerja pelayanan keterjangkauan halte dilihat dari ketersediaan tarif terjangkau yang merupakan biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk

satu kali perjalanan pada keseluruhan titik halte memiliki rata-rata ketercapaian standar pelayanan yang sangat tinggi sebesar 100%, karena pada tiap halte memiliki tarif yang terjangkau yaitu 3500 tiap *single* trip atau satu kali perjalanan, 2700 jika berlangganan kartu, dan 1800 tiket untuk pelajar. Berikut harga yang berlaku di halte dapat dilihat pada gambar 5.28.



**Gambar 5. 28 Tiket di Halte Kusumanegara (Gembira Loka)**

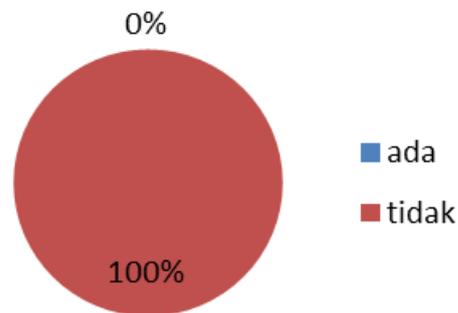
### 5.2.5 Kesetaraan

Kinerja kesetaraan memiliki 2 standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi meliputi :

1. Ruang khusus untuk kursi roda
2. Kemiringan lantai dan tekstur khusus.

#### 5.2.5.1 Ruang Khusus untuk Kursi Roda

Ketercapaian ketersediaan ruang khusus untuk kursi roda dapat dilihat pada Gambar 5.29 berikut.



**Gambar 5. 29 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Ruang Khusus untuk Kursi Roda**

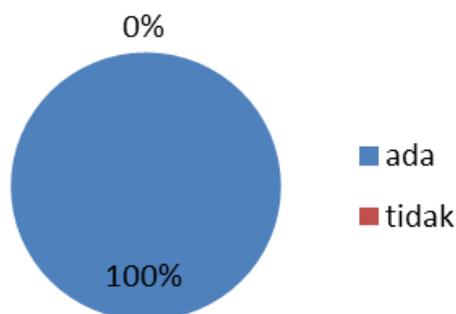
Tingkat kinerja pelayanan kesetaraan halte dilihat dari ruang khusus untuk kursi roda pada keseluruhan titik halte memiliki rata- rata ketercapaian standar pelayanan yang sangat rendah sebesar 0%, dapat diartikan semua halte belum memiliki fasilitas ruang yang dikhususkan untuk pengguna kursi roda.



**Gambar 5. 30 Tidak Adanya Ruang Khusus Pengguna Kursi Roda Di Halte Banguntapan**

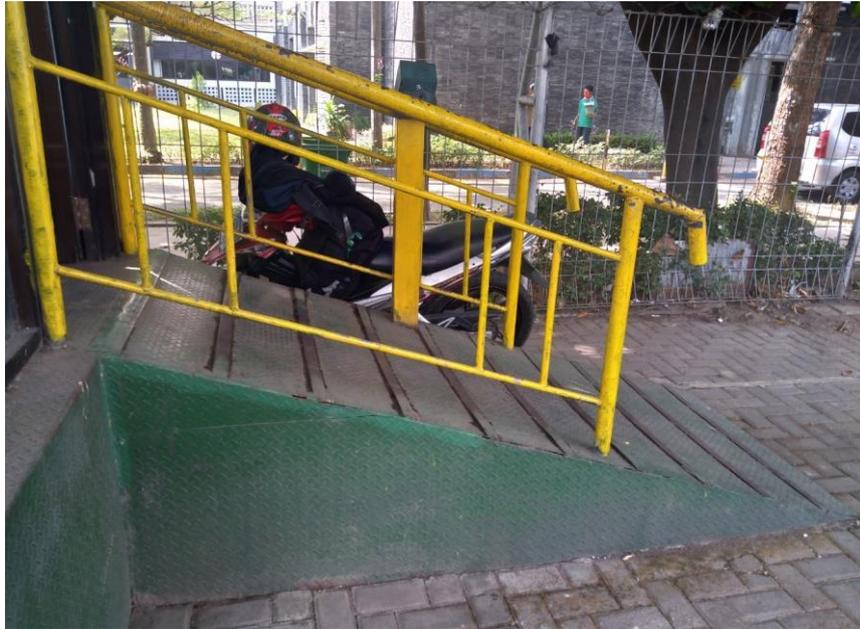
#### 5.2.5.2 Kemiringan Lantai dan Tekstur Khusus

Ketercapaian ketersediaan kemiringan lantai dan tekstur khusus dapat dilihat pada Gambar 5.31 berikut.

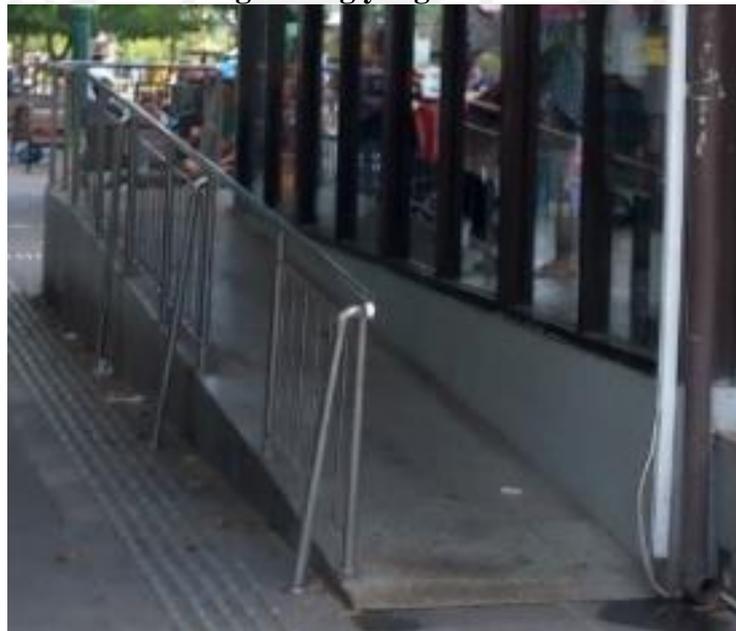


**Gambar 5. 31 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Kemiringan Lantai dan Tekstur Khusus**

Ketersediaan fasilitas kesetaraan berupa kemiringan lantai dan tekstur khusus pada tiap-tiap titik halte sudah sangat baik. Semua titik halte memiliki lantai yang memiliki kemiringan tertentu dan memiliki tekstur khusus pada lantai halte. Kinerja pelayanan halte dilihat dari ketersediaan kemiringan lantai dan tekstur khusus memiliki rata-rata ketercapaian standar pelayanan sebesar 100%. Namun pada kenyataannya masih banyak *ramp* atau bidang miring yang terlalu curam sehingga penyandang disabilitas merasa kesulitan untuk naik maupun turun sehingga perlu bantuan orang lain. Menurut *Departement of Transportation UK* standar perbandingan antara bidang vertikal dan horizontal sebesar 1:12. *Ramp* yang tersedia di Trans Jogja dengan tingkat kemiringan sekitar 1:3. Fasilitas yang terlalu menanjak belum sesuai dengan persyaratan mengenai standar ketetapan *ramp*.



**Gambar 5. 32 Bidang Miring yang Curam di Halte FK UGM**



**Gambar 5. 33 Bidang Miring yang Landai di Halte Malioboro 2**

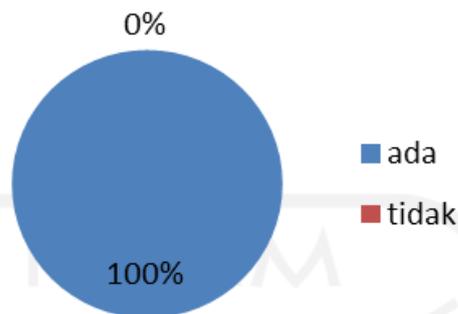
#### **5.2.6 Keteraturan**

Keteraturan memiliki 4 standar minimal yang harus dipenuhi meliputi:

1. Informasi pelayanan
2. Informasi waktu kedatangan mobil bus
3. Informasi gangguan perjalanan mobil bus
4. Sistem pembayaran

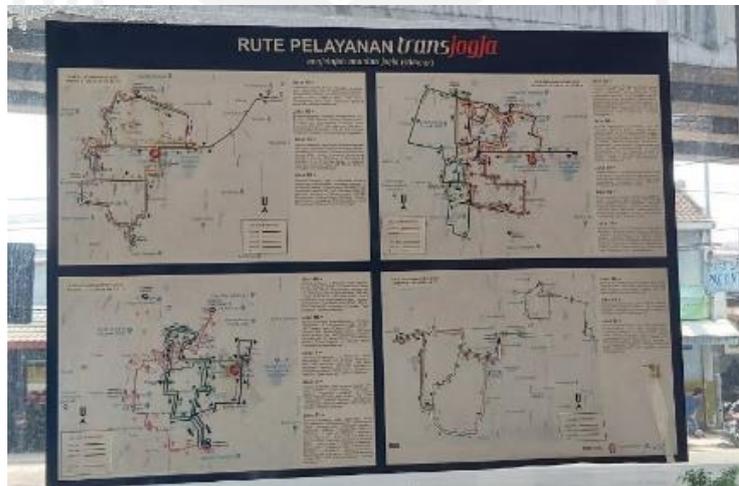
### 5.2.6.1 Informasi Pelayanan

Ketercapaian ketersediaan informasi pelayanan dapat dilihat pada Gambar 5.34 berikut.



**Gambar 5. 34 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Informasi Pelayanan**

Tingkat kinerja pelayanan keselamatan halte ditinjau dari ketersediaan informasi pelayanan berupa rute atau peta jaringan dan nama halte memiliki ketercapaian kinerja yang sangat tinggi yaitu sebesar 100 %, karena semua halte yang diteliti memiliki sarana tersebut.



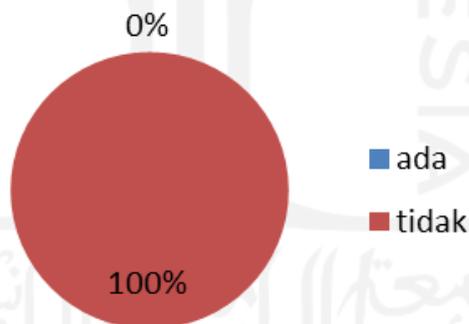
**Gambar 5. 35 Rute Pelayanan di Halte Jl Solo (Janti Flyover)**



**Gambar 5. 36 Nama Halte di Halte Jl Solo (Janti Flyover)**

#### 5.2.6.2 Informasi Waktu Kedatangan Mobil Bus

Ketercapaian ketersediaan informasi waktu kedatangan bus dapat dilihat pada Gambar 5.37 berikut.

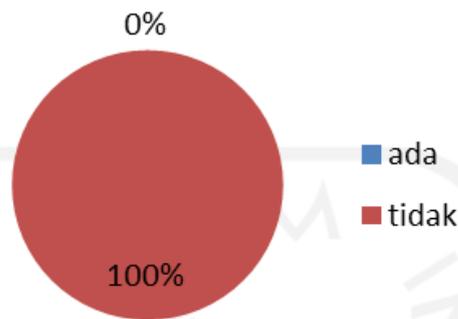


**Gambar 5. 37 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Informasi Waktu Kedatangan Mobil Bus**

Dari diagram diatas, kinerja pelayanan keteraturan halte dilihat dari ketersediaan informasi waktu kedatangan bus pencapaian kinerja masih rendah baru yaitu sebesar 0 %. Semua halte yang diteliti belum memiliki informasi waktu kedatangan mobil bus dalam bentuk visual ditempatkan di tempat yang mudah dibaca.

### 5.2.6.3 Informasi Gangguan Perjalanan Mobil Bus

Ketercapaian ketersediaan informasi gangguan perjalanan bus dapat dilihat pada Gambar 5.38 berikut.

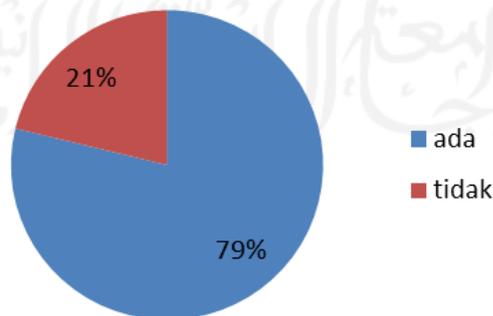


**Gambar 5. 38 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Informasi Gangguan Perjalanan Mobil Bus**

Dari diagram diatas, kinerja pelayanan keteraturan halte dilihat dari ketersediaan informasi gangguan perjalanan bus pencapaian kinerja masih rendah baru yaitu sebesar 0 %. Semua halte yang diteliti belum memiliki fasilitas di dalam halte yang memberikan informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus seperti gangguan keamanan, operasional, dan keselamatan.

### 5.2.6.4 Sistem Pembayaran

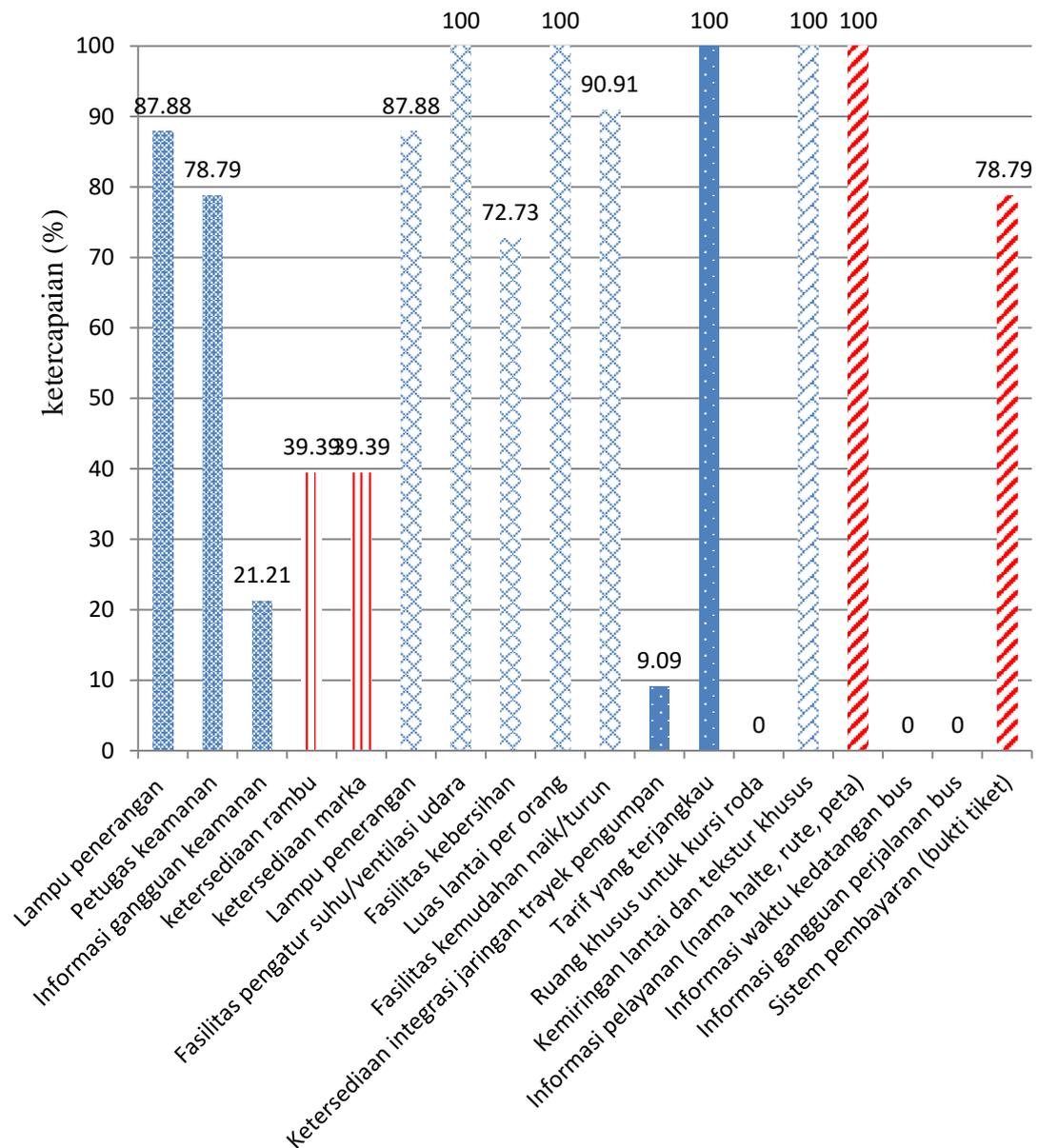
Ketercapaian ketersediaan sistem pembayaran pada halte dapat dilihat pada Gambar 5.39 berikut.



**Gambar 5. 39 Diagram Ketercapaian Ketersediaan Sistem Pembayaran**

Dari diagram diatas, kinerja pelayanan keteraturan halte dilihat dari ketersediaan sistem pembayaran pencapaian kinerja tinggi yaitu sebesar 79%. Masih ada beberapa halte yang diteliti belum menyediakan bukti tiket dalam halte.

Berdasarkan diagram-diagram diatas dapat dilihat Gambar Grafik Ketercapaian Kinerja Pelayanan Halte berdasarkan SPM dilihat dari atribut-atribut pelayanan pada Gambar 5.40 berikut



**Gambar 5. 40 Grafik Ketercapaian Kinerja Pelayanan Halte berdasarkan SPM**

### 5.3 Karakteristik Responden

Penelitian dilakukan pada 106 responden yang merupakan pengguna halte maupun armada Trans Jogja. Pengguna halte Trans Jogja memiliki latar belakang

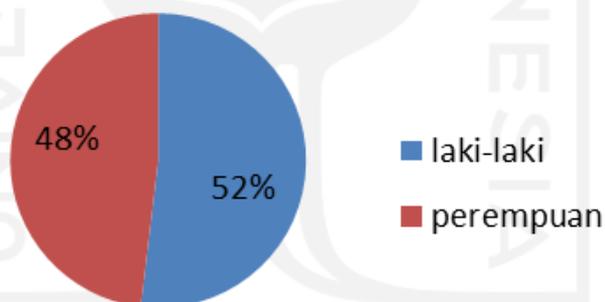
yang berbeda-beda. Karakteristik responden pada penelitian ini dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Hasil data responden secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 6.

### 5.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh dari 106 orang responden diketahui bahwa 55 orang merupakan pengguna berjenis kelamin laki-laki dan 51 orang merupakan pengguna berjenis kelamin perempuan. Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut.

**Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Halte Trans Jogja Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	55	52
2.	Perempuan	51	48
Jumlah		<b>106</b>	<b>100</b>



**Gambar 5. 41 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan Tabel 5.3 dan Gambar 5.41 dapat diketahui bahwa pengguna dengan jenis kelamin laki-laki memiliki persentase sebesar 52% dan pengguna dengan jenis kelamin perempuan memiliki Persentase sebesar 48%. Secara kumulatif hasil di atas menunjukkan perbedaan yang tidak terlalu signifikan, artinya bahwa antara laki-laki dan perempuan memiliki kebutuhan yang sama untuk menggunakan layanan Trans Jogja.

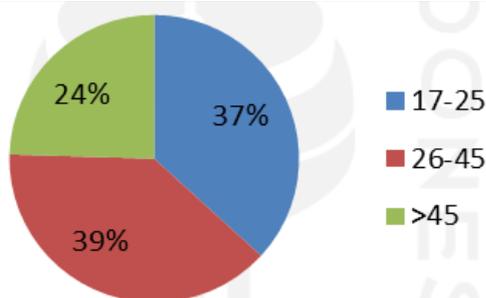
### 5.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pengguna halte Trans Jogja berasal dari latar belakang usia yang berbeda-beda. Bisa mulai dari anak-anak, remaja, dewasa, hingga lanjut usia. Hal tersebut

dikarenakan halte Trans Jogja menyediakan fasilitas-fasilitas yang terbuka untuk semua kalangan. Responden pada penelitian ini merupakan responden yang telah berusia tujuh belas (17) tahun ke atas sehingga kalangan responden dapat dikategorikan sebagai kalangan remaja, dewasa, dan lanjut usia. Karakteristik responden menurut usia dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut.

**Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Halte Trans Jogja Berdasarkan Usia**

No.	Usia (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	17-25	39	37
2.	26-44	41	39
3.	>45	24	24
Jumlah		<b>106</b>	<b>100</b>



**Gambar 5. 42 Sebaran Responden Berdasarkan Usia**

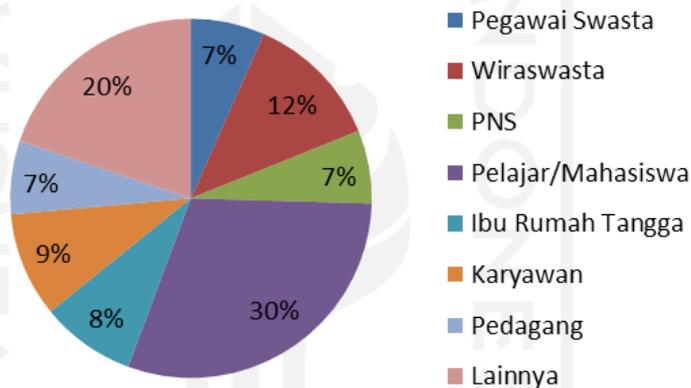
Berdasarkan Tabel 5.4 dan Gambar 5.42 dapat diketahui bahwa 37% atau sebanyak 39 orang pengguna berusia 17-25 tahun. Selanjutnya 39% atau sebanyak 41 orang merupakan pengguna yang berusia 26-44 tahun. Adapun persentase terendah yaitu pengguna dengan usia > 45 tahun atau sebanyak 24 orang.

### **5.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Pekerjaan seseorang sering kali menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam mengambil suatu keputusan. Pengguna memiliki latar belakang pekerjaan atau profesi yang beragam. Berdasarkan identifikasi dari 106 responden yang merupakan pengguna halte menurut pekerjaan pokoknya diperoleh sebaran data pada Tabel 5.5 sebagai berikut :

**Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Halte Trans Jogja Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pegawai Swasta	7	7
2.	Wiraswasta	13	12
3.	PNS	7	7
4.	Pelajar/Mahasiswa	32	30
5.	Ibu RumahTangga	9	8
6.	Karyawan	10	9
7.	Pedagang	7	7
8.	Lainnya	21	20
<b>Jumlah</b>		<b>106</b>	<b>100</b>



**Gambar 5. 43 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Tabel 5.5 dan Gambar 5.43 menunjukkan bahwa pengguna halte Trans Jogja didominasi oleh orang yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa yakni sebanyak 32 orang atau dengan Persentase 30%. Selain itu terdapat 7 orang responden atau 7% yang merupakan pegawai swasta, sebanyak 13 orang responden atau 12% berprofesi sebagai wiraswasta, sebanyak 7 orang responden atau 7% berprofesi sebagai PNS, sebanyak 9 orang responden atau 8% berprofesi sebagai ibu rumah tangga, sebanyak 10 orang responden atau 9% berprofesi sebagai karyawan, sebanyak 7 orang responden atau 7% yang merupakan pedagang, sebanyak 21 orang responden atau 20% berprofesi lain dari kategori diatas seperti buruh, tukang, pensiunan. Banyaknya pengguna yang merupakan pelajar/mahasiswa menunjukkan bahwa banyak pelajar maupun mahasiswa

memilih Trans Jogja sebagai sarana transportasi untuk melakukan kegiatan sehari-hari.

#### **5.4 Evaluasi Kinerja Pelayanan Halte Berdasarkan Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pengguna Halte**

Analisis kualitas pelayanan halte Trans Jogja dilakukan dengan beberapa metode guna mengetahui persepsi para pengguna terhadap kinerja halte dalam memberikan pelayanannya selama ini. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran 5. Data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan responden selanjutnya diolah lebih lanjut untuk memperoleh hasil yang dapat dijadikan jawaban dari permasalahan penelitian. Sebelum dilakukan uji untuk kualitas pelayanan, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu untuk mengetahui apakah pertanyaan yang digunakan pada kuesioner valid atau tidak dan reliabel atau tidak.

##### **5.4.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui atau mengukur ketepatan setiap item pernyataan dalam kuesioner dimana pernyataan yang dianggap tidak tepat harus diganti atau dihilangkan. Hasil uji validitas dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabelnya. Nilai  $r$  tabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,1891 dengan nilai alpha sebesar 0,05 dan  $N$  sebesar 106. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program IBM SPSS 25. Nilai  $r$  hitung dapat diketahui dengan melihat hasil olahan data pada nilai korelasi antara skor item dengan skor total yang dapat dilihat pada hasil (*output*) SPSS. Hasil uji validitas setiap atribut lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 5. 6 Uji Validitas Atribut untuk Kepentingan Kualitas Pelayanan Halte Trans Jogja**

No.	Butir Pertanyaan	R Hitung	Keterangan
<b>A. Keamanan</b>			
1.	Lampu penerangan	0,900	Valid
2.	Petugas keamanan	0,831	Valid

**Lanjutan Tabel 5. 6 Uji Validitas Atribut untuk Kepentingan Kualitas Pelayanan Halte Trans Jogja**

No.	Butir Pertanyaan	R Hitung	Keterangan
3.	Informasi gangguan keamanan	0,891	Valid
<b>B. Keselamatan</b>			
1.	Ketersediaan rambu	0,972	Valid
2.	Ketersediaan marka	0,973	Valid
<b>C. Kenyamanan</b>			
1.	Lampu penerangan	0,848	Valid
2.	Fasilitas pengatur suhu/ventilasi udara (AC, kipas angin, ventilasi)	0,870	Valid
3.	Fasilitas kebersihan (tempat sampah)	0,862	Valid
4.	Luas lantai per orang/ kepadatan pada halte	0,889	Valid
5.	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	0,883	Valid
<b>D. Keterjangkauan</b>			
1.	Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan	0,903	Valid
2.	Tarif yang terjangkau	0,879	Valid
<b>E. Kesetaraan</b>			
1.	Ruang khusus untuk kursi roda	0,919	Valid
2.	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	0,905	Valid
<b>F. Keteraturan</b>			
1.	Informasi pelayanan (nama halte, rute, peta)	0,824	Valid
2.	Informasi waktu kedatangan bus	0,835	Valid
3.	Informasi gangguan perjalanan bus	0,817	Valid
4.	Sistem pembayaran (bukti tiket)	0,776	Valid

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa semua atribut pertanyaan untuk kepentingan dikatakan valid karena nilai r hitung > r tabel yaitu

0,1891. Maka atribut-atribut pertanyaan yang terdapat pada kuesioner penelitian ini layak untuk digunakan sebagai alat untuk mengetahui kualitas pelayanan.

**Tabel 5. 7 Uji Validitas Atribut untuk Kinerja Kualitas Pelayanan Halte Trans Jogja**

No.	Butir Pertanyaan	R Hitung	Keterangan
<b>A. Keamanan</b>			
1.	Lampu penerangan	0,859	Valid
2.	Petugas keamanan	0,813	Valid
3.	Informasi gangguan keamanan	0,827	Valid
<b>B. Keselamatan</b>			
1.	Ketersediaan rambu	0,962	Valid
2.	Ketersediaan marka	0,957	Valid
<b>C. Kenyamanan</b>			
1.	Lampu penerangan	0,843	Valid
2.	Fasilitas pengatur suhu/ventilasi udara (AC, kipas angin, ventilasi)	0,893	Valid
3.	Fasilitas kebersihan (tempat sampah)	0,869	Valid
4.	Luas lantai per orang/ kepadatan pada halte	0,850	Valid
5.	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	0,838	Valid
<b>D. Keterjangkauan</b>			
1.	Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan	0,860	Valid
2.	Tarif yang terjangkau	0,863	Valid
<b>E. Kesetaraan</b>			
1.	Ruang khusus untuk kursi roda	0,933	Valid
2.	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	0,878	Valid

**Lanjutan Tabel 5. 7 Uji Validitas Atribut untuk Kinerja Kualitas Pelayanan Halte Trans Jogja**

No.	Butir Pertanyaan	R Hitung	Keterangan
<b>F. Keteraturan</b>			
1.	Informasi pelayanan (nama halte, rute, peta)	0,858	Valid
2.	Informasi waktu kedatangan bus	0,886	Valid
3.	Informasi gangguan perjalanan bus	0,822	Valid
4.	Sistem pembayaran (bukti tiket)	0,641	Valid

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa semua atribut pertanyaan untuk kinerja dikatakan valid karena nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel yaitu 0,1966. Maka atribut-atribut pertanyaan yang terdapat pada kuesioner penelitian ini layak untuk digunakan sebagai alat untuk mengetahui kualitas pelayanan.

#### 5.4.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dibutuhkan untuk mengetahui kestabilan atau konsistensi responden dalam menjawab setiap butir pertanyaan dalam kuesioner. Selain itu uji realibilitas juga digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan hasil pengukuran penelitian tersebut. Pada penelitian uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS 25. Suatu data dapat dikatakan reliabel apabila *Cronbach's Alpha* lebih besar dari alpha pembanding yaitu 0,6. Adapun hasil uji reliabilitas terkait kualitas pelayanan untuk kepentingan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 5. 8 Uji Reliabilitas Dimensi untuk Kepentingan Kualitas Pelayanan Halte Trans Jogja**

No.	Dimensi Kualitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	Keamanan	0,846	Reliabel
2.	Keselamatan	0,943	Reliabel
3.	Kenyamanan	0,909	Reliabel
4.	Keterjangkauan	0,739	Reliabel
5.	Kesetaraan	0,797	Reliabel
6.	Keteraturan	0,821	Reliabel

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap keenam dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Berdasarkan Tabel 5.8 dapat diketahui bahwa keenam dimensi untuk kepentingan kualitas pelayanan tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari nilai alpha pembanding yaitu 0,6. Hasil tersebut mengartikan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yang diuji dapat dikatakan reliabel sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan kualitas pelayanan di lokasi penelitian.

**Tabel 5. 9 Uji Reliabilitas Dimensi untuk Kinerja Kualitas Pelayanan Halte Trans Jogja**

No.	Dimensi Kualitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	Keamanan	0,779	Reliabel
2.	Keselamatan	0,913	Reliabel
3.	Kenyamanan	0,909	Reliabel
4.	Keterjangkauan	0,653	Reliabel
5.	Kesetaraan	0,767	Reliabel
6.	Keteraturan	0,819	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.9 dapat menunjukkan bahwa keenam dimensi untuk kinerja kualitas pelayanan tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari nilai alpha pembanding yaitu 0,6. Hasil tersebut mengartikan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yang diuji dapat dikatakan reliabel sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan kualitas pelayanan halte Trans Jogja.

#### **5.4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian**

Analisis tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dapat digunakan dalam menentukan urutan skala prioritas peningkatan faktor kinerja. Tingkat kesesuaian (Tki) adalah hasil dari perbandingan skor kinerja (Xi) dengan skor kepentingan (Yi). Hasil tingkat kesesuaian dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut

**Tabel 5. 10 Nilai Tingkat Kesesuaian**

No.	Atribut	Xi	Yi	Tki (%)
<b>A.</b>	Keamanan			
1.	Lampu penerangan	358	488	73,36
2.	Petugas keamanan	377	498	75,70
3.	Informasi gangguan keamanan	322	493	65,31
<b>B.</b>	Keselamatan			
1.	Ketersediaan rambu	342	478	71,55
2.	Ketersediaan marka	349	476	73,32
<b>C.</b>	Kenyamanan			
1.	Lampu penerangan	349	483	72,26
2.	Fasilitas pengatur suhu/ventilasi udara (AC, kipas angin, ventilasi)	332	489	67,89
3.	Fasilitas kebersihan (tempat sampah)	328	499	65,73
4.	Luas lantai per orang/ kepadatan pada halte	335	483	69,36
5.	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	357	492	72,56
<b>D.</b>	Keterjangkauan			
1.	Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan	356	485	73,40
2.	Tarif yang terjangkau	424	498	85,14
<b>E.</b>	Kesetaraan			
1.	Ruang khusus untuk kursi roda	282	483	58,39
2.	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	326	481	67,78
<b>F.</b>	Keteraturan			
1.	Informasi pelayanan (nama halte, rute, peta)	346	494	70,04
2.	Informasi waktu kedatangan bus	317	497	63,78
3.	Informasi gangguan perjalanan bus	300	474	63,29
4.	Sistem pembayaran (bukti tiket)	393	483	81,37
Rata-rata				70,57

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh hasil rata-rata dari penilaian tingkat kesesuaian yaitu sebesar 70,57%. Dilihat dari nilai kesesuaian 18 atribut pertanyaan diatas, sebagian berada diatas rata-rata dan sebagian lagi dibawah rata-rata. Atribut yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi yaitu sebesar 85,14% pada atribut tarif yang terjangkau. Sedangkan atribut dengan tingkat kesesuaian terendah yaitu sebesar 58,39% pada atribut ruang khusus untuk kursi roda.

#### 5.4.4 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja dari masing-masing atribut yang telah dijabarkan. Dari penilaian responden yang dapat dilihat pada Lampiran 7 mengenai tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja tersebut, nantinya akan dirata-rata dan dianalisis serta dipresentasikan dalam bentuk diagram dengan menggunakan *scatter plot* program SPSS. Berikut rata-rata skor tingkat kepuasan ( $\bar{X}$ ) dan rata-rata skor tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) dapat dilihat pada tabel 5.11.

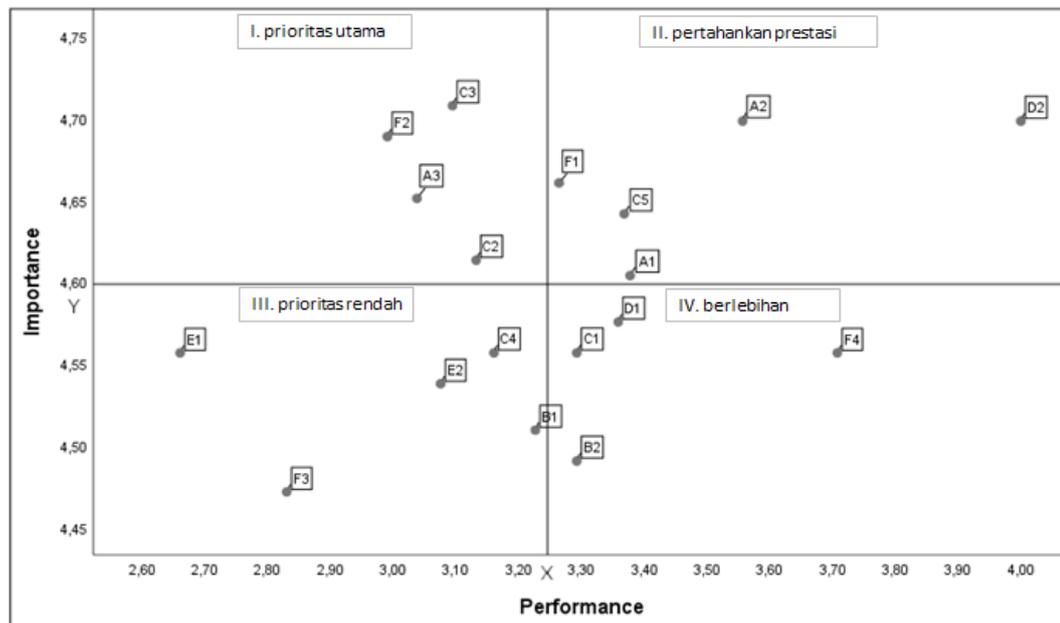
**Tabel 5. 11 Nilai Rerata Tingkat Kinerja dan Kepentingan**

No.	Atribut	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
<b>A.</b>	Keamanan		
1.	Lampu penerangan	3,38	4,60
2.	Petugas keamanan	3,56	4,70
3.	Informasi gangguan keamanan	3,04	4,65
<b>B.</b>	Keselamatan		
1.	Ketersediaan rambu	3,23	4,51
2.	Ketersediaan marka	3,29	4,49
<b>C.</b>	Kenyamanan		
1.	Lampu penerangan	3,29	4,56
2.	Fasilitas pengatur suhu/ventilasi udara (AC, kipas angin, ventilasi)	3,13	4,61
3.	Fasilitas kebersihan (tempat sampah)	3,09	4,71
4.	Luas lantai per orang/ kepadatan pada halte	3,16	4,56

Lanjutan Tabel 5.11 Nilai Rerata Tingkat Kinerja dan Kepentingan

No.	Atribut	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
5.	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	3,37	4,64
<b>D.</b>	Keterjangkauan		
1.	Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan	3,36	4,58
2.	Tarif yang terjangkau	4,00	4,70
<b>E.</b>	Kesetaraan		
1.	Ruang khusus untuk kursi roda	2,66	4,56
2.	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	3,08	4,54
<b>F.</b>	Keteraturan		
1.	Informasi pelayanan (nama halte, rute, peta)	3,26	4,66
2.	Informasi waktu kedatangan bus	2,99	4,69
3.	Informasi gangguan perjalanan bus	2,83	4,47
4.	Sistem pembayaran (bukti tiket)	3,71	4,56
	Rata-rata	3,25	4,60

Nilai rata-rata dari rerata skor kinerja ( $\bar{X}$ ) adalah 3,25 dan nilai rata-rata dari rerata skor kepentingan ( $\bar{Y}$ ) adalah 4,60. Dari dua titik tersebut akan menghasilkan garis berpotongan tegak lurus yang akan membagi diagram kartesius menjadi empat bagian. Tingkat kinerja ( $\bar{X}$ ) akan mempengaruhi posisi atribut sumbu X, sedangkan untuk tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) akan mempengaruhi posisi atribut pada sumbu Y. Berikut diagram kartesius IPA dalam gambar berikut.



**Gambar 5. 44 Diagram Kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*)**

Keterangan :

A1. Lampu penerangan (*Keamanan*)

A2. Petugas keamanan (*Keamanan*)

A3. Informasi gangguan keamanan (*Keamanan*)

B1. Ketersediaan rambu (*Keselamatan*)

B2. Ketersediaan marka (*Keselamatan*)

C1. Lampu penerangan (*Kenyamanan*)

C2. Fasilitas pengatur suhu/ventilasi udara (*Kenyamanan*)

C3. Fasilitas kebersihan (*Kenyamanan*)

C4. Luas lantai per orang/ kepadatan pada halte (*Kenyamanan*)

C5. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang (*Kenyamanan*)

D1. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan (*Keterjangkauan*)

D2. Tarif yang terjangkau (*Keterjangkauan*)

E1. Ruang khusus untuk kursi roda (*Kesetaraan*)

E2. Kemiringan lantai dan tekstur khusus (*Kesetaraan*)

F1. Informasi pelayanan (nama halte, rute, peta) (*Keteraturan*)

F2. Informasi waktu kedatangan bus (*Keteraturan*)

F3. Informasi gangguan perjalanan bus (*Keteraturan*)

#### F4. Sistem pembayaran bukti tiket (*Keteraturan*)

Berdasarkan gambar 5.44 dapat dilihat bahwa diagram terbagi menjadi empat kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV. Kuadran I adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, tetapi pada kenyataannya tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah. dengan kata lain yang termasuk dalam kuadran ini yaitu atribut dengan tingkat kepentingan tinggi, sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah. Terdapat 4 atribut yang ada pada kuadran I ini yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kinerjanya, dimana atribut-atribut tersebut adalah A3. Informasi gangguan keamanan (*Keamanan*), C2. Fasilitas pengatur suhu/ventilasi udara (*Kenyamanan*), C3. Fasilitas kebersihan (*Kenyamanan*), F2. Informasi waktu kedatangan bus (*Keteraturan*).

Kuadran II adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna, dan faktor-faktor yang dianggap pengguna sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Atribut yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya karena dirasa penting di mata para pengguna. Terdapat 5 atribut yaitu A1. Lampu penerangan (*Keamanan*), A2. Petugas keamanan (*Keamanan*), C5. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang (*Kenyamanan*), D2. Tarif yang terjangkau (*Keterjangkauan*), F1. Informasi pelayanan (*Keteraturan*).

Kuadran III merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna dan pada kenyataannya tidak memberikan kinerja yang maksimal. Atribut-atribut pada kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk ditingkatkan karena hanya memberikan pengaruh kepuasan pengguna yang kecil. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini ada 5 yaitu B1. Ketersediaan rambu (*Keselamatan*), C4. Luas lantai per orang/ kepadatan pada halte (*Kenyamanan*), E1. Ruang khusus untuk kursi roda (*Kesetaraan*), E2. Kemiringan lantai dan tekstur khusus (*Kesetaraan*), F3. Informasi gangguan perjalanan bus (*Keteraturan*).

Kuadran IV adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna namun kinerjanya dirasakan terlalu berlebihan.

Terdapat 4 atribut yaitu B2. Ketersediaan marka (*Keselamatan*), C1. Lampu penerangan (*Kenyamanan*), D1. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan (*Keterjangkauan*), F4. Sistem pembayaran bukti tiket (*Keteraturan*). Gambaran persebaran letak atribut tiap dimensi dapat diketahui dengan jelas dengan melihat tiap dimensi.

#### 5.4.4.1 Dimensi Keamanan

Dimensi keamanan menggambarkan kinerja halte dalam memberikan rasa aman kepada pengguna halte. Terdapat 3 atribut untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pelayanan keamanan pada halte. Hasil analisis dengan menggunakan diagram kartesius dapat menggambarkan letak kinerja atribut dimensi terhadap harapan pengguna serta upaya yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola untuk menindaklanjuti kinerja pelayanannya agar memberikan kepuasan terhadap pengguna. Posisi atribut dimensi keamanan pada diagram kartesius dapat dilihat pada Tabel 5.12.

**Tabel 5. 12 Posisi Atribut Dimensi Keamanan pada Diagram Kartesius**

No.	Atribut	Kuadran	Makna
1.	Lampu penerangan	II	Pertahankan prestasi
2.	Petugas keamanan	II	Pertahankan prestasi
3.	Informasi gangguan keamanan	I	Prioritas utama

Berdasarkan tabel 5.12 dapat dilihat bahwa atribut dimensi keamanan terletak pada kuadran I dan II. Pada kuadran I terdapat atribut yang merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya karena masih rendah belum sesuai dengan harapan pengguna yang tinggi. Atribut tersebut adalah informasi gangguan keamanan. Pengguna menilai perlu adanya perbaikan pada atribut tersebut seperti menambah stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel.

Pada kuadran II terdapat 2 atribut yang perlu dipertahankan prestasinya karena atribut yang berada pada kuadran ini dinilai memiliki kinerja yang sudah sesuai dengan harapan pengguna atau dengan kata lain sudah memuaskan. Atribut tersebut adalah lampu penerangan dan petugas keamanan. Para pengguna menilai

lampu penerangan yang tersedia sudah cukup baik dan dengan adanya petugas keamanan pengguna merasakan lebih aman saat berada di dalam halte.

#### 5.4.4.2 Dimensi Keselamatan

Dimensi keselamatan menggambarkan kemampuan halte dalam menjauhkan pengguna dari risiko kecelakaan. Tingkat kualitas pelayanan pada dimensi keselamatan dapat diukur melalui beberapa atribut pertanyaan. Penggambaran posisi atribut pada diagram kartesius dapat menjadi penilaian apakah kinerja yang dilakukan sudah dapat memenuhi harapan para pengguna, serta dapat dijadikan acuan untuk menyusun upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Posisi atribut dimensi keselamatan pada diagram kartesius dapat dilihat pada Tabel 5.13.

**Tabel 5. 13 Posisi Atribut Dimensi Keselamatan pada Diagram Kartesius**

No.	Atribut	Kuadran	Makna
1.	Ketersediaan rambu	III	Prioritas rendah
2.	Ketersediaan marka	IV	Berlebihan

Berdasarkan tabel 5.13 dapat dilihat bahwa atribut dimensi keamanan terletak pada kuadran III dan IV. Pada atribut ketersediaan rambu berada pada kuadran III yang bermakna bahwa atribut tersebut merupakan prioritas rendah. Atribut tersebut dirasa tidak terlalu memberikan kinerja yang baik namun juga dianggap tidak terlalu penting oleh para pengguna. Sementara itu pada kuadran IV terdapat atribut ketersediaan marka yang bermakna pengguna merasa atribut tersebut tidak terlalu penting namun kinerja ketersediaan marka pada halte dirasa sudah baik.

#### 5.4.4.3 Dimensi Kenyamanan

Dimensi kenyamanan merupakan cerminan dari kinerja halte dalam memberikan rasa nyaman, bersih, indah, dan sejuk kepada para pengguna halte. Penilaian terhadap kualitas pelayanan akan sangat dipengaruhi oleh lampu penerangan, fasilitas ventilasi udara/pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan, fasilitas ruang berdiri, dan fasilitas kemudahan naik/turun. Pada diagram kartesius akan diketahui letak atribut-atribut dimensi kenyamanan sehingga dapat

diketahui tingkat kepentingan dan kinerjanya terhadap kepuasan pengguna. Posisi atribut dimensi keselamatan pada diagram kartesius dapat dilihat pada Tabel 5.14.

**Tabel 5. 14 Posisi Atribut Dimensi Kenyamanan pada Diagram Kartesius**

No.	Atribut	Kuadran	Makna
1.	Lampu penerangan	IV	Berlebihan
2.	Fasilitas pengatur suhu/ventilasi udara	I	Prioritas utama
3.	Fasilitas kebersihan	I	Prioritas utama
4.	Fasilitas ruang berdiri	III	Prioritas rendah
5.	Fasilitas kemudahan naik/turun	II	Pertahankan prestasi

Berdasarkan tabel 5.14 dapat dilihat bahwa atribut dimensi kenyamanan terletak pada semua kuadran. Pada kuadran I terdapat atribut yang merupakan prioritas utama bagi pengelola untuk meningkatkan kinerja halte dalam memberikan fasilitas pengatur suhu seperti AC atau kipas angin karena ketersediaan fasilitas pengatur suhu dirasa penting oleh pengguna. Selain itu pengguna juga merasa belum puas dengan kinerja fasilitas kebersihan pada halte. Atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan kinerja pelayanannya agar tingkat kepuasan pengguna dapat terpenuhi.

Pada kuadran II terdapat atribut fasilitas kemudahan naik/turun. Posisi atribut ini menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap kinerja pada atribut ini sudah sesuai dengan harapan. Oleh karena itu prestasi yang dicapai pada atribut ini harus dipertahankan karena sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna. Pada fasilitas ruang berdiri berada pada kuadran III menjelaskan bahwa atribut tersebut merupakan prioritas rendah. Pengguna tidak menganggap penting atribut tersebut namun pengguna juga belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam peningkatan kinerjanya pengelola tidak perlu terlalu memprioritaskan perbaikan pada atribut ini. Sementara itu pada kuadran IV terdapat atribut lampu penerangan. Kinerja atribut tersebut dirasa sudah memuaskan namun dianggap kurang penting sehingga dirasa berlebihan oleh para pengguna. Atribut ini hanya perlu dipertahankan dan pengelola dapat memberikan perhatiannya pada atribut lain yang menjadi prioritas utama.

#### 5.4.4.4 Dimensi Keterjangkauan

Dimensi keterjangkauan mencerminkan kemudahan pengguna jasa dalam mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan serta tarif yang terjangkau. Pada diagram kartesius letak atribut dimensi keterjangkauan sangat penting diketahui karena dapat membantu pihak pengelola dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang tepat untuk menunjang kepuasan pengguna. Posisi atribut dimensi keterjangkauan pada diagram kartesius dapat dilihat pada Tabel 5.15.

**Tabel 5. 15 Posisi Atribut Dimensi Keterjangkauan pada Diagram Kartesius**

No.	Atribut	Kuadran	Makna
1.	Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan	IV	Berlebihan
2.	Tarif yang terjangkau	II	Pertahankan prestasi

Berdasarkan tabel 5.15 dapat dilihat bahwa atribut dimensi keterjangkauan terletak pada kuadran IV dan II. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan dirasakan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna halte walaupun tingkat harapan para pengguna rendah terhadap atribut ini sehingga dirasa berlebihan. Atribut yang masuk dalam kuadran II yaitu tarif yang terjangkau. Tarif yang terjangkau merupakan atribut yang memiliki tingkat harapan yang tinggi dan pada kenyataannya para pengguna merasa puas dengan biaya yang dikenakan untuk satu kali perjalanan.

#### 5.4.4.5 Dimensi Kesetaraan

Dimensi kesetaraan menggambarkan kemampuan halte dalam menyediakan perlakuan khusus bagi pengguna jasa yang merupakan penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil. Penilaian terhadap kualitas pelayanan akan sangat dipengaruhi oleh atribut ruang khusus untuk kursi roda serta atribut kemiringan lantai dan tekstur khusus. Posisi atribut dimensi kesetaraan pada diagram kartesius dapat dilihat pada Tabel 5.16.

**Tabel 5. 16 Posisi Atribut Dimensi Kesetaraan pada Diagram Kartesius**

No.	Atribut	Kuadran	Makna
1.	Ruang khusus untuk kursi roda	III	Prioritas rendah
2.	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	III	Prioritas rendah

Berdasarkan tabel 5.16 dapat dilihat bahwa atribut dimensi kesetaraan semuanya terletak pada kuadran III. Menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah. Peningkatan pelayanan dapat dipertimbangkan kembali karena memiliki pengaruh yang tidak terlalu besar terhadap kepuasan pengguna.

#### 5.4.4.6 Dimensi Keteraturan

Dimensi keteraturan menggambarkan kemampuan halte dalam menyediakan fasilitas seperti pada atribut berikut yaitu informasi pelayanan, informasi waktu kedatangan bus, informasi gangguan perjalanan bus, sistem pembayaran. Posisi atribut dimensi keteraturan pada diagram kartesius dapat dilihat pada Tabel 5.17.

**Tabel 5. 17 Posisi Atribut Dimensi Keteraturan pada Diagram Kartesius**

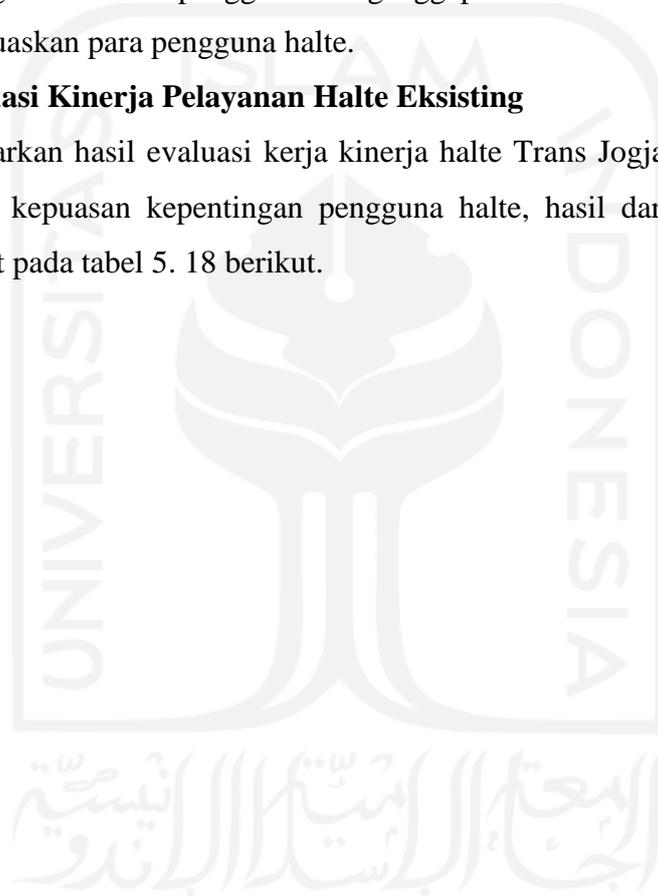
No.	Atribut	Kuadran	Makna
1.	Informasi pelayanan	II	Pertahankan prestasi
2.	Informasi waktu kedatangan bus	I	Prioritas utama
3.	Informasi gangguan perjalanan bus	III	Prioritas rendah
4.	Sistem pembayaran	IV	Berlebihan

Berdasarkan tabel 5.17 dapat dilihat bahwa atribut dimensi keteraturan terletak pada semua kuadran. Atribut informasi waktu kedatangan bus dirasakan penting oleh pengguna halte, namun kinerjanya dirasa masih kurang memuaskan sehingga perlu dijadikan prioritas utama untuk meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memuaskan para pengguna halte. Atribut yang masuk dalam kuadran II yaitu informasi pelayanan menandakan kinerjanya sudah sesuai dengan apa yang

diharapkan oleh para pengguna halte. Pada atribut informasi gangguan perjalanan bus berada pada kuadran III menjelaskan bahwa atribut tersebut merupakan prioritas rendah. Pengguna belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan namun tidak menganggap penting atribut tersebut. Untuk selanjutnya pada atribut sistem pembayaran berada pada kuadran IV. Atribut tersebut mengartikan dengan adanya sistem pembayaran berupa penyediaan bukti tiket di halte memiliki tingkat kinerja yang baik namun pengguna menganggap hal tersebut tidak terlalu penting untuk memuaskan para pengguna halte.

### **5.5 Evaluasi Kinerja Pelayanan Halte Eksisting**

Berdasarkan hasil evaluasi kerja kinerja halte Trans Jogja berdasarkan SPM dan tingkat kepuasan kepentingan pengguna halte, hasil dari evaluasi tersebut dapat dilihat pada tabel 5. 18 berikut.



**Tabel 5. 18 Evaluasi Kinerja Pelayanan Halte Eksisting**

Dimensi	Atribut	Kualitas Pelayanan Halte Eksisting		Keterangan
		SPM	IPA	
Keamanan	Lampu penerangan	87,88	Pertahankan prestasi	telah tersedia fasilitas lampu penerangan kecuali pada 4 halte sehingga pengguna sudah merasa aman dengan adanya lampu yang tersedia di dalam halte
	Petugas keamanan	78,79	Pertahankan prestasi	berdasarkan kondisi eksisting 26 halte yang terdapat petugas keamanan membuat pengguna menganggap pelayanan halte perlu dipertahankan kinerjanya
	Informasi gangguan keamanan	21,21	Prioritas utama	tidak tersedianya stiker yang berisikan nomor pengaduan kecuali pada 7 halte akan menyulitkan pengguna untuk melaporkan pengaduan sehingga perlu ditingkatkan dengan menempelkan stiker pada semua halte
Keselamatan	Ketersediaan rambu	39,39	Prioritas rendah	kurang tersedianya fasilitas rambu pada tiap halte bus sesuai dengan persepsi pengguna untuk meningkatkan kinerja halte dengan menambah marka tiap halte yang belum tersedia

**Lanjutan Tabel 5. 18 Evaluasi Kinerja Pelayanan Halte Eksisting**

<b>Dimensi</b>	<b>Atribut</b>	<b>Kualitas Pelayanan Halte Eksisting</b>		<b>Keterangan</b>
	Ketersediaan marka	39,39	Berlebihan	hanya beberapa halte yang memiliki marka jalan namun pengguna sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan halte tersebut
Kenyamanan	Lampu penerangan	87,88	Berlebihan	telah tersedia lampu pada halte pada 29 halte sehingga pelayanan terhadap kenyamanan dianggap cenderung berlebihan dalam memberikan pelayanan
	Fasilitas pengatur suhu/ventilasi udara	100	Prioritas utama	seluruh halte telah memiliki ventilasi udara namun menurut pengguna masih perlu ditingkatkan agar lebih merasa nyaman seperti dengan menambah fasilitas pendingin udara seperti kipas angin/ac pada halte
	Fasilitas kebersihan	72,73	Prioritas utama	masih terdapat 9 halte yang tidak memiliki tempat sampah, kondisi kebersihan halte masih perlu ditingkatkan dan perlu dilengkapi dengan fasilitas kebersihan

**Lanjutan Tabel 5. 18 Evaluasi Kinerja Pelayanan Halte Eksisting**

<b>Dimensi</b>	<b>Atribut</b>	<b>Kualitas Pelayanan Halte Eksisting</b>		<b>Keterangan</b>
	Luas lantai per orang/kepadatan pada halte	100	Prioritas rendah	kepadatan di halte sudah memenuhi standar namun menurut pengguna masih perlu ditingkatkan dengan menyediakan ruang yang lebih luas
	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	90,91	Pertahankan prestasi	hampir seluruh lantai halte memiliki kesamaan tinggi dengan lantai bus sehingga hal tersebut perlu dipertahankan kinerjanya
Keterjangkauan	Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan	9,09	Berlebihan	hanya beberapa halte yang terintegrasi feeder namun pengguna sudah puas dengan kinerja pelayanan halte
	Tarif yang terjangkau	100	Pertahankan prestasi	biaya yang dikenakan kepada pengguna sudah sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu tarif yang terjangkau sehingga perlu dipertahankan kinerja tersebut

**Lanjutan Tabel 5. 18 Evaluasi Kinerja Pelayanan Halte Eksisting**

<b>Dimensi</b>	<b>Atribut</b>	<b>Kualitas Pelayanan Halte Eksisting</b>		<b>Keterangan</b>
Kesetaraan	Ruang khusus untuk kursi roda	0	Prioritas rendah	tidak tersedianya fasilitas untuk para difabel akan mempersulit pengguna kursi roda saat berada dalam halte sehingga perlu dilakukan perbaikan fasilitas halte
	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	100	Prioritas rendah	halte telah terdapat tekstur khusus dan kemiringan lantai namun masih perlu perbaikan seperti kemiringan lantai dibuat lebih landai agar memudahkan pengguna kursi roda naik/turun halte
Keteraturan	Informasi pelayanan	100	Pertahankan prestasi	semua halte telah memiliki informasi pelayanan untuk memudahkan pengguna dapat mendapatkan informasi mengenai trayek Trans Jogja, sehingga kinerja fasilitas ini perlu dipertahankan
	Informasi waktu kedatangan bus	0	Prioritas utama	tidak tersedia informasi waktu kedatangan bus pada setiap halte sehingga perlu ditingkatkan dengan menyediakan informasi tersebut pada halte

**Lanjutan Tabel 5. 18 Evaluasi Kinerja Pelayanan Halte Eksisting**

<b>Dimensi</b>	<b>Atribut</b>	<b>Kualitas Pelayanan Halte Eksisting</b>		<b>Keterangan</b>
	Informasi gangguan perjalanan bus	0	Prioritas rendah	tidak tersedianya fasilitas untuk mendapatkan informasi gangguan perjalanan bus sesuai dengan persepsi pengguna untuk meningkatkan kinerjanya
	Sistem pembayaran	78,79	Berlebihan	terdapat 26 halte yang telah memberikan bukti tiket pada pengguna saat melakukan pembayaran di halte, pelayanan dianggap sudah baik cenderung berlebih oleh pengguna

### 5.6 Perbandingan dengan Hasil Studi Persepsi Penumpang Trans Jogja Tahun 2014

Pada tahun 2014 dilakukan kajian kinerja bus Trans Jogja dengan mengambil responden para penumpang bus Trans Jogja sebanyak 200 orang. Atribut yang ditanyakan ada 19 pernyataan. Sedangkan kajian yang dilakukan oleh peneliti pada tahun 2020 mengambil 106 responden dengan 18 atribut pernyataan. Hasil studi dapat dilihat pada Tabel 5.19.

**Tabel 5. 19 Perbandingan Analisis IPA Pengguna Trans Jogja 2014 dan 2020**

	No	Prioritas Utama	Pertahankan Prestasi	Prioritas Rendah	Berlebihan
Tahun 2014	1	Ketepatan waktu/jadwal bus	Informasi jalur, jadwal, dll, di halte	Pergantian antar rute/kendaraan	Jarak berjalan ke halte bus
	2	Waktu tunggu di halte	Kebersihan halte, kendaraan	Pemberian contoh pemakaian angkutan umum oleh pejabat pemerintah	Kemudahan membeli tiket
	3	Kenyamanan di dalam bus	Keamanan dari kriminal		Harga tiket
	4	Kelayakan dinaiki anak usia SD tanpa didampingi orang tua	Keselamatan perjalanan		Pelayanan petugas halte
	5	Kenyamanan di halte		Pelayanan awak bus	

Lanjutan Tabel 5. 19 Perbandingan Analisis IPA Pengguna Trans Jogja 2014 dan 2020

	No	Prioritas Utama	Pertahankan Prestasi	Prioritas Rendah	Berlebihan
	6	Jangkauan pelayanan (sebaran halte)			Jam pelayanan (jam operasi)
	7	Waktu/lama perjalanan			
Tahun 2020	1	Informasi gangguan keamanan.	Lampu penerangan (Keamanan)	Ketersediaan rambu	Ketersediaan marka
	2	Fasilitas pengatur suhu/ventilasi udara	Petugas keamanan	Luas lantai per orang/kepadatan pada halte	Lampu penerangan (Kenyamanan)
	3	Fasilitas kebersihan	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Ruang khusus untuk kursi roda	Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan
	4	Informasi waktu kedatangan bus	Tarif yang terjangkau	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	Sistem pembayaran
	5		Informasi pelayanan	Informasi gangguan perjalanan bus	

Perbandingan hasil studi memperlihatkan bahwa atribut yang menjadi prioritas di tahun 2014 kembali muncul di tahun 2020 dan perlu menjadi perhatian bahwa atribut tetap menjadi prioritas yang paling utama yaitu atribut kenyamanan di dalam halte. Perbaikan dapat dilakukan dengan menambah fasilitas pengatur suhu seperti pengadaan kipas angin/AC ataupun memperbaiki fasilitas pendingin ruangan halte dan meningkatkan kebersihan halte. Atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna dan termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting yaitu informasi waktu kedatangan bus/ketepatan waktu jadwal bus. Hingga saat ini tidak tersedia informasi mengenai waktu kedatangan dan keberangkatan bus Trans Jogja di setiap halte yang dapat diakses secara terbuka oleh pengguna. Perbaikan kinerja ketepatan waktu dapat dilakukan dengan membuat jadwal informasi kedatangan-keberangkatan bus di setiap halte (*time scheduling*) yang selalu diperbarui sesuai dengan pola perjalanan bus. Selanjutnya dapat disusun suatu sistem yang dapat memastikan operasional bus dapat menepati jadwal tersebut dan diinformasikan kepada pengguna. Terdapat atribut-atribut yang menunjukkan bahwa telah berhasil dilaksanakan oleh pengelola bus Trans Jogja dan wajib dipertahankan, karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan bagi pengguna yaitu atribut keamanan dari kriminal. Adanya lampu penerangan dan petugas membuat keamanan dalam halte lebih terjamin. Selanjutnya atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna tetapi sangat memuaskan kinerjanya yaitu kemudahan membeli tiket. Sistem pembayaran yang dilakukan oleh pengguna saat ini sebagian menggunakan tiket *single trip*, tiket berlangganan, dan tiket khusus langganan pelajar. Dianggap sudah memuaskan karena kebijakan sistem *ticketing* saat ini selain *cash* dapat dimodifikasi dengan kartu elektronik atau berlangganan dengan nilai diskon tertentu dan harga tiket menjadi lebih terjangkau dibandingkan *single trip*.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan SPM diketahui bahwa masih ada beberapa atribut layanan halte Trans Jogja yang belum memenuhi standar.
2. Kinerja pelayanan yang belum sesuai standar seperti ruang khusus untuk kursi roda, informasi waktu kedatangan bus, informasi gangguan perjalanan bus, informasi gangguan keamanan, ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan, ketersediaan rambu dan marka. Kinerja pelayanan yang baik ditunjukkan oleh fasilitas kebersihan, petugas keamanan, sistem pembayaran, lampu penerangan, fasilitas kemudahan naik/turun penumpang, fasilitas ventilasi udara/pengatur suhu, luas lantai per orang, tarif yang terjangkau, kemiringan lantai dan tekstur khusus, dan informasi pelayanan.
3. Berdasarkan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan pengguna dengan tingkat kinerja kualitas atribut pada penelitian diperoleh sebesar 70,57% sehingga rata-rata belum dapat mencapai 100%, yang berarti kinerja pelayanan belum bisa sepenuhnya memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. Dengan demikian kepuasan pengguna pun belum dapat terpenuhi.
4. Berdasarkan IPA persepsi pengguna halte terhadap kinerja halte dibagi menjadi empat kuadran yaitu kuadran I (prioritas utama) yaitu atribut informasi gangguan keamanan, fasilitas ventilasi udara/pengatur suhu, fasilitas kebersihan, informasi waktu kedatangan bus. Kuadran II (pertahankan prestasi) yaitu lampu penerangan (*keamanan*), petugas keamanan, fasilitas kemudahan naik/turun penumpang, tarif yang terjangkau, informasi pelayanan. Selanjutnya kuadran III (prioritas rendah) yaitu ketersediaan rambu, luas lantai per orang/ kepadatan pada halte, ruang khusus untuk kursi roda, kemiringan lantai dan tekstur khusus, dan informasi gangguan perjalanan bus. Kuadran IV (berlebihan) yaitu lampu penerangan

(*kenyamanan*), ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan, dan sistem pembayaran.

## 6.2 Saran

1. Halte dapat mempertahankan kinerja beberapa pelayanan yang dirasa pengguna halte telah memberikan kepuasan seperti lampu penerangan (*keamanan*), adanya petugas keamanan, tersedianya fasilitas kemudahan naik/turun penumpang, tarif yang terjangkau, serta informasi pelayanan. Pada ketersediaan lampu penerangan (*kenyamanan*), ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan, dan sistem pembayaran dapat ditinjau bagian yang harus dipertahankan atau dapat dikurangi karena dianggap berlebihan.
2. Pengelola halte sebaiknya dapat meningkatkan kinerja yang dirasa pengguna halte belum memberikan kinerja yang memuaskan yaitu dengan menyediakan informasi gangguan keamanan, menambah fasilitas ventilasi udara/pengatur suhu, fasilitas kebersihan, dan menyediakan informasi waktu kedatangan bus.
3. Pengelola juga dapat mempertimbangkan kembali peningkatan kinerja pada penyediaan fasilitas rambu, luas lantai per orang, ruang khusus untuk kursi roda, kemiringan lantai dan tekstur khusus, dan informasi gangguan perjalanan bus.
4. Bagi penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian sejenis namun dengan indikator atau atribut penelitian yang berbeda. Selain itu dapat ditambahkan data riset mengenai pelayanan halte untuk pengguna *disable* yang lebih detail.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim. 2006. *Manajemen Transportasi*. Raja Grafindo. Jakarta
- Anggraeni, Dhita Wahyu. Adisucipto Yang Berbasis Ergonomi Dengan Program the Sims 3. *Jurnal Arsitektur KOMPOSISI*, Volume 10, Nomor 1, April 2012. Palembang
- Arias, C., dkk, 2007. *Bus Rapid Transit Planning Guide*. Institute for Transportation and Development Policy, New York, USA
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Asmara. 2016. Evaluasi Kinerja Halte Bus Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Bus Trans Sarbagita, Bali. *Tugas Akhir*. Universitas Udayana, Bali
- Badan Pusat Statistik Provinsi D.I.Yogyakarta. 2019. *Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar Menurut Jenisnya di D. I. Yogyakarta*. (<https://yogyakarta.bps.go.id/dynamictable/2018/02/01/109/jumlah-kendaraan-bermotor-yang-terdaftar-menurut-jenisnya-di-d-i-yogyakarta.html>)
- Basuki, K. H. 2006. Evaluasi Fungsi Halte sebagai Tempat Henti Angkutan Umum Studi Kasus Rute Terboyo-Pudakpayung, Semarang. *Media Komunikasi Teknik Sipil; Volume 14, Nomor 3, Edisi XXXVI, Oktober 2006* DO - 10.14710/mkts.v14i3.3954, 14, pp. 287–296. (<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mkts/article/view/3954.Dharmmes-ta>)
- Basu Swastha. 1999. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3, Tahun 1999.
- Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta. 2019. *Peta Wisata dan Jalur Trans Jogja*. (<http://dishub.jogjaprov.go.id/trans-jogja>. Diakses Maret 2019)

- Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta. 2020. *Transportasi Dalam Angka 2020*. p. 17.
- Ekasari, Astri Mutia. 2014. Evaluasi Rute dan Halte Bus di Kota Bandung. *Jurnal Wilayah dan Kota*. Universitas Islam Bandung
- Faadhilah, M. N. 2017. Analisa Penerapan Bus Feeder BRT pada Kawasan Pondok Gede Bekasi Sebagai Solusi Mengurangi Kemacetan. *Tugas Akhir*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya
- Fassa, Ferdinand. 2016. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Shuttle Bus Intrans Bintaro, Tangerang Selatan*. Universitas Pembangunan Jaya. Tangerang Selatan.
- Firmansyah, M. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Melalui Kepuasan Konsumen pada Minat Mereferensikan Jasa Bus Trans Jakarta. *Tugas Akhir*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Gerson, R.F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harefa, Wilsen. et al. 2018. *Analisis Kelengkapan Utilitas Halte Trans Metro Pekanbaru Jalan Pasir Putih dan Jalan Pandau Permai Pembangunan*. Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru
- Hayati, K Z Al. 2019. Persepsi Netizen Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja 2016-2018. *Tugas Akhir*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta
- Iles, R.2005. *Public Transport In Developing Countries*. Elsevier. Amsterdam
- Irhamni. 2017. Pengaruh Jumlah Penduduk, Pengangguran, dan Pengeluaran Pemerintah terhadap Kemiskinan di Indonesia Tahun 1986-2015. *Tugas Akhir*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta

- Irwandi, Nurhasanah, dkk. 2015 *Evaluasi Fungsi Halte Sebagai Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum Yang Maksimal (Studi Kasus Rute Depok – Sudirman*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Januar, M. I. et al. 2019. Implementasi Fasilitas Halte Trans Jogja Berbasis Teknologi Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Daerah Yogyakarta. *Jurnal khazanah*, Vol. 6 No. 3.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga. Jakarta
- Kothari, C. R. 2004. *Research Methodology: Methods and Techniques (Second Revise Edition)*. New Age International Limited. New Delhi.
- Kotler P, Keller KL. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Bob Sabran, penerjemah; Adi M, Wibi H, editor. Jakarta (ID): Erlangga. Terjemahan dari: *Marketing Management Thirteenth Edition*
- Lemeshow, S. dan David W. H. Jr., 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan* (terjemahan). Gadjahmada University Press. Yogyakarta
- Martilla, J.A., dan James, J.C., 1977. Importance-Performance Analysis. *J. Mark.* 41, 77–79. (<https://doi.org/10.1177/002224297704100112>)
- Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Erlangga. Jakarta
- Mobereola, D. 2009. *Africa's First Bus Rapid Transit Scheme: The Lagos BRT-lite System, Sub-Saharan Africa Transport Policy Program Discussion Paper 9*. SSATP. Lagos
- Morlok, K. Edward. 1978. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Erlangga. Jakarta
- Munawar, A. 2011. *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*. Beta Offset. Yogyakarta
- Nurjanah, Raihan, dkk. 2014. *Studi Evaluasi Penempatan Dan Pemanfaatan Halte Trans Padang Di Koridor I (Pasar Raya-Batas Kota)*. Universitas Bung Hatta, Padang.

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2012. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*. Jakarta
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan*. Jakarta
- Purbayu B.S, Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft excel dan SPSS*. Yogyakarta.
- Priyambodo, D A. 2018. Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Fisik Dalam Pelayanan Transportasi Di Kota Yogyakarta (Studi Pada Layanan Trans Jogja). *Tugas Akhir*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Qur'ana, A. and Purnomo, E. P. 2020. Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Fasilitas Umum Di Kota Yogyakarta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Journal of Politics and Policy Volume 3, Number 1, December 2020*, 3(1), pp. 1–14.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Salim, Abbas. 2006. *Manajemen Transportasi*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Sadyohutomo, M. 2008. *Manajemen Kota dan Tata Wilayah: Realita dan Tantangan*. Bumi Aksara. Jakarta
- Siyoto, S dan Sodik, A. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing. Yogyakarta
- Sorg, D. 2011. Bus Rapid Transit Systems And Beyond: Exploring The Limits Of A Popular And Rapidly Growing Urban Transport System. *MSc Thesis in Spatial Development and Infrastructure Systems*. Institute for Transport Planning and Systems, Swiss Federal Institute of Technology Zurich. Zurich
- Stanton. 2006. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta

- Staff Reporter. 2016. *Dubai Gets 100 Air Conditioned Smart Bus Shelters*.  
(<https://www.khaleejtimes.com/rta-constructs-100-smart-ac-bus-shelters>)
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mix Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*. Alfabeta. Bandung
- Sukmadinata, N.S. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Rosda Karya. Bandung
- Supranto J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta
- Suryabata. 2011. *Metode Penelitian*. Raja Grafindo. Jakarta
- Susan. 2015. *Los Angeles Bus Shelters Get Smart*.  
(<http://www.thetransitwire.com/2015/09/10/los-angeles-bus-shelters-get-smart/>)
- Tavarez, A.S, dkk. 2015. *Information On Public Transport: A Comparison Between Information Systems At Bus Stops*. Elsevier B.V
- Toghas, L. M. J. 2017. Evaluasi Halte Bus Trans Jogja dengan Tinjauan Aspek Ergonomi. *Jurnal Arsitektur KOMPOSISI*, 11(1), p. 33.
- Tomasi, P. 2017. *Upgrading Infrastructure As a Path To Become a SmartCity*. (<https://www.thesmartcityjournal.com/en/articles/1422-upgrading-infrastructure-become-smart-city>)
- Tukiran dan Efendi, S. 2012. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Uyanto, Stanislaus S. 2009. *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Graha Ilmu. Jakarta
- Wantara, I.A, Analisis Jumlah Kendaraan Bermotor di Daerah Istimewa Yogyakarta. 1990-2012. *Kinerja*. Vol 19 no.1 th.2015 hal. 68-83. Yogyakarta
- Yermadona, Helga. 2019. Evaluasi Fasilitas dan Jarak Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum (TPKPU) Trans Padang. *Rang Teknik Journal*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat



# LAMPIRAN

### Lampiran 1 Atribut-Atribut Pelayanan

No	Substansi SPM	Atribut
1	Keamanan	Lampu penerangan
		Petugas keamanan
		Informasi gangguan keamanan
2	Keselamatan	Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan (rambu dan marka)
3	Kenyamanan	Lampu penerangan
		Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara
		Fasilitas kebersihan
		Luas lantai per orang
4	Keterjangkauan	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
		Tarif
5	Kesetaraan	Ruang khusus untuk kursi roda
		Kemiringan lantai dan tekstur khusus
6	Keteraturan	Informasi pelayanan
		Informasi waktu kedatangan mobil bus
		Informasi gangguan perjalanan mobil bus
		Sistem pembayaran

**Lampiran 2 Daftar Halte Tertutup, Halte Terbuka, dan Tempat Perhentian Bus**

**Tabel L-2. 1 Daftar Halte Tetutup**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Kondisi</b>
1	Bandara Adisucipto	Baik
2	Maguwoharjo	Baik
3	Alfa/Transmart	Baik
4	Jayakarta	Baik
5	Kentungan	Baik
6	Terminal Condongcatur	Baik
7	Kopma UGM	Baik
8	Pertanian / FP UGM	Baik
9	Ambarukmo Plaza	Baik
10	Jogja Bisnis	Baik
11	Wanitatama	Baik
12	De Brito	Baik
13	LPP	Baik
14	Blok O / Hardjolukito	Baik
15	Janti Utara	Baik
16	Taman Pintar	Baik
17	Senopati	Baik
18	Immaculata/Katamso 2	Baik
19	Papmi Utara	Baik
20	Papmi Selatan	Baik
21	Benteng Vredeburg / Malioboro 3	Baik
22	Ngabean	Baik
23	Samsat/Tentara Pelajar	Baik
24	SMP 14	Baik
25	Hotel Garuda / Malioboro 1	Baik
26	Kepatihan / Malioboro 2	Baik

**Lanjutan Tabel L-2. 1 Daftar Halte Tetutup**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Kondisi</b>
27	Mangkubumi 1 (Tugu)	Baik
28	Mangkubumi 2 (PLN)	Baik
29	Gondolayu / Santika / Sudirman 3	Baik
30	Bumiputra	Baik
31	RS. Besthesda	Baik
32	SMP 5	Baik
33	RS. YAP	Baik
34	Korem	Baik
35	JIH	Baik
36	UPN	Baik
37	Stikes Gunabangsa	Baik
38	Atmajaya	Baik
39	Giwangan	Baik
40	Banguntapan	Baik
41	Jombor	Baik
42	Monjali Utara	Baik
43	Monjali Selatan	Baik
44	Manggung	Baik
45	Sardjito Barat	Baik
46	Sardjito Timur / FK UGM	Baik
47	TVRI	Baik
48	Samirono	Baik
49	Colombo UNY	Baik
50	Realino / Univ. Sadar	Baik
51	BPD	Baik
52	IPPI	Baik
53	Wonocatur	Baik
54	Bonbin	Baik

**Lanjutan Tabel L-2. 1 Daftar Halte Tetutup**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Kondisi</b>
55	Gedung Juang	Baik
56	Janti Selatan	Baik
57	Pugeran / MT. Haryono 1	Baik
58	SMA 7 / MT. Haryono 2	Baik
59	Purawisata	Baik
60	Pakualaman	Baik
61	Musium Biologi	Baik
62	SD. percobaan / Sugiono 1	Baik
63	UMY / SMA 1	Baik
64	Jlagran	Baik
65	Kranggan / Diponegoro	Baik
66	STM Jetis / AM. Sangaji 1	Baik
67	Susteran Jetis/AM. Sangaji 2	Baik
68	Kosudgama	Baik
69	RS. panti Rapih	Baik
70	KR 1	Baik
71	KR 2	Baik
72	Diponegoro	Baik
73	Binamarga	Baik
74	Disnaker	Baik
75	Stiper Selatan	Baik
76	Stiper Utara	Baik
77	Wirosaban Utara	Baik
78	Wirosaban Selatan	Baik
79	PU Utara	Baik
80	PU Selatan	Baik
81	Kehutanan	Baik
82	RM. Setia Rasa	Baik

**Lanjutan Tabel L-2. 1 Daftar Halte Tetutup**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Kondisi</b>
83	UTY 1 Ringroad Utara	Baik
84	Tegalendu Selatan	Baik
85	Tegalendu Utara	Baik
86	Pasar Seni / PSKY / XT Square	Baik
87	RSI. Hidayatullah	Baik
88	Pramuka	Baik
89	Muhammadiyah Tiga (MUGA)	Baik
90	UTY 2 Ringroad Utara	Baik
91	PDAM	Baik
92	UIN Barat	Baik
93	UIN Timur	Baik
94	Taman sari / Tejokusuman	Baik
95	Musium Perjuangan	Baik
96	Lempuyangan Wangi / Hayam Wuruk	Baik
97	Taman Siswa	Baik
98	SMP 11	Baik
99	Mandalakrida Utara	Baik
100	SMK 6 / Mandalakrida Selatan	Baik
101	STPP	Baik
102	Taman Makam Pahlawan (TMP)	Baik
103	SMK 5	Baik
104	Kronggahan	Baik
105	Sorogenen Selatan	Baik
106	Rusunnawa Projotamansari 1 (Utara)	Baik
107	UAD 1 Ringroad Selatan	Baik
108	UAD 2 Ringroad Selatan	Baik
109	UMY Ringroad Barat	Baik

**Lanjutan Tabel L-2. 1 Daftar Halte Tetutup**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Kondisi</b>
110	Stikes Asiyah Ringroad Barat	Baik
111	SGM 1	Baik
112	SGM 2	Baik
113	Hartono Mall	Baik

(Sumber : Dinas Perhubungan DIY, 2021)

**Tabel L-2. 2 Daftar Halte Terbuka**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Kondisi</b>
1	Halte BLOK O / BLUEBIRD	Baik
2	Halte PURBAKALA BOGEM	Baik
3	Halte RS BHAYANGKARA	Baik
4	Halte BPKM	Baik
5	Halte LAP. KARANG (UTARA JALAN)	Baik
6	Halte KI PENJAWI (TIMUR JALAN)	Baik
7	Halte PABRIK KULIT (Barat Jalan)	Baik
8	Halte TEGAL TURI UTARA	Baik
9	Halte AM Sangaji (Timur)	Baik
10	Halte AM Sangaji (Barat)	Baik
11	Halte Ketandan (depan Polsek)	Baik
12	Halte Tarumartani 1	Baik
13	Halte Tarumartani 2	Baik

**Lanjutan Tabel L-2. 2 Daftar Halte Terbuka**

No	Nama Halte	Kondisi
14	Halte Karangturi 1	Baik
15	Halte Karangturi 2	Baik

(Sumber : Dinas Perhubungan DIY, 2021)

**Tabel L-2. 3 Daftar Tempat Perhentian Bus**

No	Nama Halte	Kondisi
1	TPB Hyundai	Baik
2	TPB Jl. Solo Kalasan	Baik
3	TPB SMP Babarsari (Selatan Jalan)	Baik
4	TPB Kledokan 2	Baik
5	TPB Makam Gajah	Baik
6	TPB GKI Ngupasan	Baik
7	TPB Pasar Patuk Jl. Bhayangkara	Baik
8	TPB Jlagran Selatan	Baik
9	TPB Perpusda DIY	Baik
10	TPB Santren	Baik
11	TPB Pasar Demangan	Baik
12	TPB Kranggan	Baik
13	TPB Menteri Supeno 3	Baik
14	TPB Pasar Kalasan	Baik
15	TPB Sp. Gambiran	Baik

**Lanjutan Tabel L-2. 3 Daftar Tempat Perhentian Bus**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Kondisi</b>
16	TPB SMP 9 Utara	Baik
17	TPB Pilar 1	Baik
18	TPB Banguntapan	Baik
19	TPB Makam Gajah	Baik
20	TPB Gor Amongrogo	Baik
21	TPB Dr. Sutomo 1	Baik
22	TPB Bioskop Mataram	Baik
23	TPB Stelladuce 2	Baik
24	TPB Gor amongrogo 2	Baik
25	TPB BSI (Pilar 2)	Baik
26	TPB SMKI Barat	Baik
27	TPB SMP 9 Selatan	Baik
28	TPB JNE Gudang Gambiran	Baik
29	TPB RSI. Hidayatullah	Baik
30	TPB Menteri Supeno 4	Baik
31	TPB SMKI Timur	Baik
32	TPB JNE Gambiran	Baik
33	TPB Rusunawa Projotamansari 2	Baik
34	TPB Gedung Pacific	Baik
35	TPB Hotel Utara	Baik

**Lanjutan Tabel L-2. 3 Daftar Tempat Perhentian Bus**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Kondisi</b>
36	TPB Waltermangunsidi	Baik
37	TPB Bulaksumur Selatan	Baik
38	TPB Karangjati	Baik
39	TPB Pasar Giwangan 2	Baik
40	TPB SMA 5	Baik
41	TPB Polsek Depok Timur	Baik
42	TPB Pasar Telo	Baik
43	TPB Pasca Sarjana UGM	Baik
44	TPB FKG UGM	Baik
45	TPB Pandeyan	Baik
46	TPB Rejowinangun	Baik
47	TPB Panti Asuhan	Baik
48	TPB STIE Widya Wiwaha	Baik
49	TPB Pasar Giwangan 1	Baik
50	TPB Gudang SGM	Baik
51	TPB Tegal Turi	Baik
52	TPB STIE Widya Wiwaha	Baik
53	TPB PA Muhammadiyah (lowanu)	Baik
54	TPB Jl. Kaliurang (Pertanian UGM)	Baik
55	TPB Teknik UGM 2	Baik

**Lanjutan Tabel L-2. 3 Daftar Tempat Perhentian Bus**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Kondisi</b>
56	TPB Hotel VIDI	Baik
57	TPB Polsek Depok Timur	Baik
58	TPB Lotte Mart	Baik
59	TPB Pegadaian Kotagede	Baik
60	TPB Lapangan Karang 2	Baik
61	TPB Tamansiswa 2	Baik
62	TPB Tamansiswa Wirogunan Timur	Baik
63	TPB APMD 2	Baik
64	TPB Glagahsari 1	Baik
65	TPB XT Square 1	Baik
66	TPB UAD	Baik
67	TPB XT Square 2	Baik
68	TPB Glagahsari 2	Baik
69	TPB SGM Kenari	Baik
70	TPB APMD 1	Baik
71	TPB MM UGM	Baik
72	TPB FKG UGM	Baik
73	TPB Stasiun Lempuyangan	Baik
74	TPB Tamansiswa Wirogunan Barat	Baik
75	TPB Serangan	Baik

**Lanjutan Tabel L-2. 3 Daftar Tempat Perhentian Bus**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Kondisi</b>
76	TPB Joglo semar Jl. Magelang	Baik
77	TPB Diamond Baru 1	Baik
78	TPB Karangwaru	Baik
79	TPB Gunungsempu Utara	Baik
80	TPB Budi Mulia 2	Baik
81	TPB Putra Kampus Jakal	Baik
82	TPB Dagen	Baik
83	TPB Suryotomo 1	Baik
84	TPB Suryotomo 2	Baik
85	TPB Teknik UGM 1	Baik
86	TPB STIE YKPN	Baik
87	TPB Kledokan 1	Baik
88	TPB Pelem Gurih	Baik
89	TPB Bugisan Timur	Baik
90	TPB Bugisan Barat	Baik
91	TPB Diamond Baru 2	Baik
92	TPB Grand Pasific	Baik
93	TPB JCM	Baik
94	TPB Ruko Bayeman 1	Baik
95	TPB IKIP PGRI 2	Baik

Lanjutan Tabel L-2. 3 Daftar Tempat Perhentian Bus

No	Nama Halte	Kondisi
96	TPB Pasarlegi	Baik
97	TPB SMK Seni 1	Baik
98	TPB Gedung Madu Cadhya	Baik
99	TPB Ponpes Hamatul Qur'an	Baik
100	TPB Klinik Anugrah	Baik
101	TPB Apotik Mujisehat	Baik
102	TPB FEB UGM Bulaksumur	Baik
103	TPB UMY 2	Baik
104	TPB BRI UMY	Baik
105	TPB Lapangan Kasihan	Baik
106	TPB Gedung Madu Chandhya 1	Baik
107	TPB SMK Seni 2	Baik
108	TPB RS Bersalin Fajar	Baik
109	TPB Tedjokusuman (Tamansari)	Baik
110	TPB IKIP PGRI 1	Baik
111	TPB Ruko Bayaman 2	Baik
112	TPB Pramuka	Baik
113	TPB Masjid Panembahan	Baik
114	TPB Wisma Martha	Baik
115	TPB SP. Ketandan 1	Baik

**Lanjutan Tabel L-2. 3 Daftar Tempat Perhentian Bus**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Kondisi</b>
116	TPB Alma Atta	Baik
117	TPB SD Rejowinangun	Baik
118	TPB Westlake 2	Baik
119	TPB RS. Quenlatifa	Baik
120	TPB Simpang Demak Ijo	Baik
121	TPB Giant Jl. Godean	Baik
122	TPB Soragan 2	Baik
123	TPB SPBU Dukuh 1	Baik
124	TPB park and Ride Pasty	Baik
125	TPB Jogokaryan Kimia Farma 1	Baik
126	TPB Soragan 1	Baik
127	TPB Dentes (ruko godean)	Baik
128	TPB Total Security (SP. Demak Ijo)	Baik
129	TPB BSI Gamping	Baik
130	TPB Westlake 2	Baik
131	TPB S. Wojo 2	Baik
132	TPB Pasty	Baik
133	TPB SPBU Dukuh 2	Baik
134	TPB SD Gedung Tengen 2	Baik
135	TPB Pabrik Garmen 1	Baik

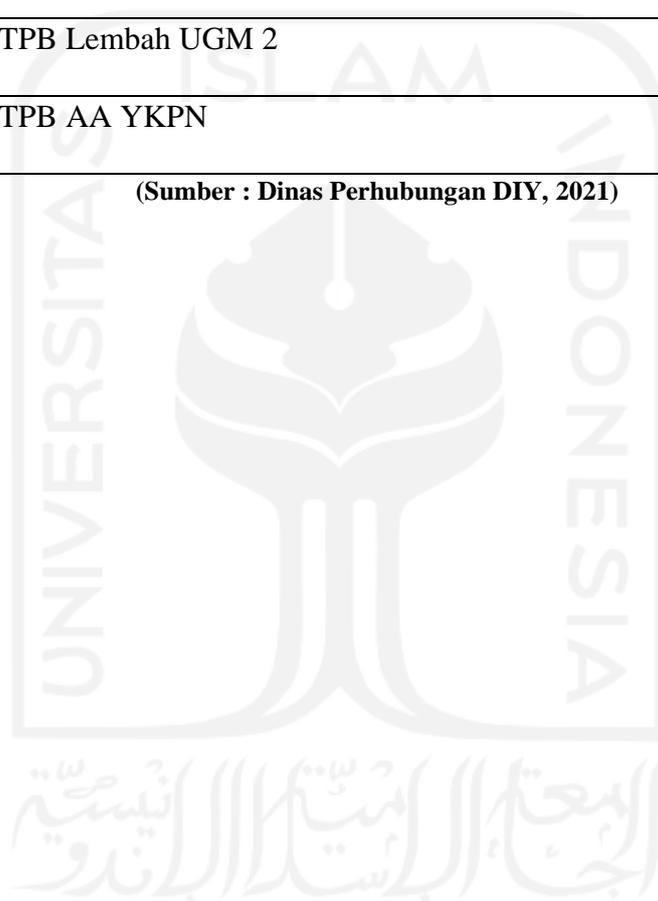
**Lanjutan Tabel L-2. 3 Daftar Tempat Perhentian Bus**

<b>No</b>	<b>Nama Halte</b>	<b>Kondisi</b>
136	TPB Bumi Perkemahan Ambarbinangun 1	Baik
137	TPB Lempuyangan	Baik
138	TPB Bank BTN RingRoad Utara	Baik
139	TPB TNI AL 2	Baik
140	TPB Mualimin Selatan	Baik
141	TPB Gunungsempu Selatan	Baik
142	TPB Mualimin Utara	Baik
143	TPB TNI AL 1	Baik
144	TPB PKU Gamping	Baik
145	TPB IKIP PGRI 1	Baik
146	TPB Bumi Perkemahan Ambarbinangun 2	Baik
147	TPB Pabrik Garmen 2	Baik
148	TPB Apotik Muji Sehat	Baik
149	TPB Pasar Telo 1	Baik
150	TPB Selatan Plengkung Gading	Baik
151	TPB LAB Jl. Mayjend Sutoyo	Baik
152	TPB NU Jl. Lowanu	Baik
153	TPB SD Gedung Tengen 2	Baik
154	TPB Jogokaryan 2	Baik
155	TPB Susteran Novisiat	Baik

**Lanjutan Tabel L-2. 3 Daftar Tempat Perhentian Bus**

No	Nama Halte	Kondisi
156	TPB SMP 1	Baik
157	TPB RS. Panti Rapih	Baik
158	TPB Lembah UGM 1	Baik
159	TPB Lembah UGM 2	Baik
160	TPB AA YKPN	Baik

(Sumber : Dinas Perhubungan DIY, 2021)



**Lampiran 3 Kinerja Pelayanan Halte Bus Trans Jogja Berdasarkan SPM**

No	Kategori	Existing Condition			Hasil Observasi
		Indikator	Ada	Tidak Ada	
1	Lampu penerangan	Lampu yang berfungsi minimal 95%			
2	Petugas keamanan	Petugas tersedia minimal 1			
3	Informasi gangguan keamanan	Stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan minimal 2			
4	Rambu dan marka	Tersedia minimal 1			
5	AC, kipas angin dan/atau ventilasi udara	Tersedia minimal 1, suhu ruangan maksimal 27° C			
6	Tempat sampah	Tersedia minimal 1			

**Lanjutan Lampiran 3 Kinerja Pelayanan Halte Bus Trans Jogja Berdasarkan SPM**

No	Kategori	Existing Condition			Hasil Observasi
		Indikator	Ada	Tidak Ada	
7	Ruang berdiri bagi penumpang	2 orang/m <sup>2</sup> saat waktu non puncak dan 4 orang/m <sup>2</sup> saat waktu puncak.			
8	Tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus	Tidak ada perbedaan tinggi			
9	Kemudahan memperoleh angkutan pengumpan	Harus tersedia			
10	Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa	Harga tiket terjangkau			
11	Ruang khusus untuk kursi roda	Harus tersedia			
12	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	Harus tersedia			

**Lanjutan Lampiran 3 Kinerja Pelayanan Halte Bus Trans Jogja Berdasarkan SPM**

No	Kategori	<i>Existing Condition</i>			Hasil Observasi
		Indikator	Ada	Tidak Ada	
13	Informasi pelayanan	Nama halte, rute, peta jaringan koridor			
14	Informasi waktu kedatangan mobil bus	Informasi dalam bentuk visual			
15	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	Informasi di papan pengumuman			
16	Sistem pembayaran	Bukti pembelian tiket			

### Lampiran 4 Data Penelitian SPM Halte

No	Nama	Lampu Penerangan		Petugas Keamanan		Informasi Gangguan Keamanan		Rambu Dan Marka	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak
1	Sudirman 1	1	0	1	0	0	1	1	0
2	Tj Sudirman 3	1	0	1	0	0	1	1	0
3	Tj Solo (Janti Flyover)	1	0	1	0	0	1	0	1
4	Sanata Dharma	1	0	1	0	0	1	0	1
5	Tj Kusumanegara (Gembira Loka)	1	0	1	0	1	0	0	1
6	Gedong Kuning (Dep. Kehutanan)	1	0	1	0	0	1	0	1
7	Kusumanegara 3	1	0	1	0	0	1	0	1
8	Gedong Kuning (Banguntapan)	1	0	1	0	0	1	0	1
9	Kusumanegara (Gedung Juang 45)	1	0	1	0	0	1	0	1
10	Jl Solo Maguwo	1	0	1	0	0	1	0	1
11	Tj Solo	1	0	1	0	0	1	0	1
12	Tejokusuman	1	0	0	1	0	1	1	0
13	Mt Haryono 2	1	0	1	0	1	0	1	0
14	Jl Colombo (Panti Rapih)	1	0	1	0	0	1	0	1
15	Jl Kaliurang (Pertanian UGM)	1	0	0	1	0	1	0	1
16	RSUP Dr. Sardjito	1	0	1	0	0	1	0	1
17	Tj Kaliurang (Kopma UGM)	1	0	1	0	0	1	0	1
18	FK UGM	1	0	1	0	0	1	0	1
19	Jl Solo (De Britto)	1	0	1	0	0	1	0	1
20	Jl Solo (Ambarukmo)	1	0	1	0	0	1	1	0
21	Jl Colombo (Kosudgama)	0	1	0	1	0	1	0	1
22	Jl Colombo (UNY)	0	1	0	1	0	1	0	1
23	Ring Road Utara (Monjali 1)	1	0	1	0	0	1	1	0
24	Ring Road Utara (JIH)	0	1	0	1	0	1	1	0
25	UMY 1	0	1	0	1	1	0	0	1
26	Malioboro 1	1	0	1	0	1	0	0	1
27	Malioboro 2	1	0	1	0	1	0	0	1
28	Jl Solo Janti	1	0	1	0	0	1	0	1
29	Atma Jaya	1	0	1	0	1	0	1	0
30	Tentara Pelajar 1	1	0	1	0	1	0	1	0
31	KHA Dahlan 2	1	0	1	0	0	1	0	1
32	Yos Sudarso	1	0	1	0	0	1	0	1
33	UNY Gejayan	1	0	0	1	0	1	0	1
	Total	29	4	26	7	7	26	9	24

### Lanjutan Lampiran 4 Data Penelitian SPM Halte

No	Nama	Ventilasi Udara		Tempat Sampah		Ruang Berdiri		Kesamaan Tinggi Lantai Halte	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak
1	Sudirman 1	1	0	1	0	1	0	1	0
2	Tj Sudirman 3	1	0	1	0	1	0	1	0
3	Tj Solo (Janti Flyover)	1	0	1	0	1	0	1	0
4	Sanata Dharma	1	0	1	0	1	0	1	0
5	Tj Kusumanegara (Gembira Loka)	1	0	1	0	1	0	1	0
6	Gedong Kuning (Dep. Kehutanan)	1	0	1	0	1	0	1	0
7	Kusumanegara 3	1	0	1	0	1	0	1	0
8	Gedong Kuning (Banguntapan)	1	0	1	0	1	0	1	0
9	Kusumanegara (Gedung Juang 45)	1	0	1	0	1	0	1	0
10	Jl Solo Maguwo	1	0	1	0	1	0	1	0
11	Tj Solo	1	0	1	0	1	0	1	0
12	Tejokusuman	1	0	0	1	1	0	1	0
13	Mt Haryono 2	1	0	1	0	1	0	1	0
14	Jl Colombo (Panti Rapih)	1	0	1	0	1	0	1	0
15	Jl Kaliurang (Pertanian UGM)	1	0	1	0	1	0	1	0
16	RSUP Dr. Sardjito	1	0	1	0	1	0	1	0
17	Tj Kaliurang (Kopma UGM)	1	0	1	0	1	0	1	0
18	FK UGM	1	0	0	1	1	0	1	0
19	Jl Solo (De Britto)	1	0	1	0	1	0	1	0
20	Jl Solo (Ambarukmo)	1	0	1	0	1	0	1	0
21	Jl Colombo (Kosudgama)	1	0	0	1	1	0	0	1
22	Jl Colombo (UNY)	1	0	0	1	1	0	0	1
23	Ring Road Utara (Monjali 1)	1	0	0	1	1	0	1	0
24	Ring Road Utara (JIH)	1	0	0	1	1	0	0	1
25	UMY 1	1	0	1	0	1	0	1	0
26	Malioboro 1	1	0	1	0	1	0	1	0
27	Malioboro 2	1	0	0	1	1	0	1	0
28	Jl Solo Janti	1	0	1	0	1	0	1	0
29	Atma Jaya	1	0	1	0	1	0	1	0
30	Tentara Pelajar 1	1	0	1	0	1	0	1	0
31	KHA Dahlan 2	1	0	0	1	1	0	1	0
32	Yos Sudarso	1	0	1	0	1	0	1	0
33	UNY Gejayan	1	0	0	1	1	0	1	0
	Total	33	0	24	9	33	0	30	3

### Lanjutan Lampiran 4 Data Penelitian SPM Halte

No	Nama	Kemudahan Memperoleh Feeder		Biaya Terjangkau		Ruang Kursi Roda		Kemiringan Lantai Dan Tekstur Khusus	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak
1	Sudirman 1	0	1	1	0	0	1	1	0
2	Tj Sudirman 3	0	1	1	0	0	1	1	0
3	Tj Solo (Janti Flyover)	0	1	1	0	0	1	1	0
4	Sanata Dharma	0	1	1	0	0	1	1	0
5	Tj Kusumanegara (Gembira Loka)	0	1	1	0	0	1	1	0
6	Gedong Kuning (Dep. Kehutanan)	0	1	1	0	0	1	1	0
7	Kusumanegara 3	0	1	1	0	0	1	1	0
8	Gedong Kuning (Banguntapan)	0	1	1	0	0	1	1	0
9	Kusumanegara (Gedung Juang 45)	0	1	1	0	0	1	1	0
10	Jl Solo Maguwo	1	0	1	0	0	1	1	0
11	Tj Solo	1	0	1	0	0	1	1	0
12	Tejokusuman	0	1	1	0	0	1	1	0
13	Mt Haryono 2	0	1	1	0	0	1	1	0
14	Jl Colombo (Panti Rapih)	0	1	1	0	0	1	1	0
15	Jl Kaliurang (Pertanian UGM)	0	1	1	0	0	1	1	0
16	RSUP Dr. Sardjito	0	1	1	0	0	1	1	0
17	Tj Kaliurang (Kopma UGM)	0	1	1	0	0	1	1	0
18	FK UGM	0	1	1	0	0	1	1	0
19	Jl Solo (De Britto)	0	1	1	0	0	1	1	0
20	Jl Solo (Ambarukmo)	0	1	1	0	0	1	1	0
21	Jl Colombo (Kosudgama)	0	1	1	0	0	1	1	0
22	Jl Colombo (UNY)	0	1	1	0	0	1	1	0
23	Ring Road Utara (Monjali 1)	0	1	1	0	0	1	1	0
24	Ring Road Utara (JIH)	0	1	1	0	0	1	1	0
25	UMY 1	0	1	1	0	0	1	1	0
26	Malioboro 1	0	1	1	0	0	1	1	0
27	Malioboro 2	0	1	1	0	0	1	1	0
28	Jl Solo Janti	1	0	1	0	0	1	1	0
29	Atma Jaya	0	1	1	0	0	1	1	0
30	Tentara Pelajar 1	0	1	1	0	0	1	1	0
31	KHA Dahlan 2	0	1	1	0	0	1	1	0
32	Yos Sudarso	0	1	1	0	0	1	1	0
33	UNY Gejayan	0	1	1	0	0	1	1	0
	Total	3	30	33	0	0	33	33	0

### Lanjutan Lampiran 4 Data Penelitian SPM Halte

No	Nama	Informasi Pelayanan		Informasi Kedatangan		Informasi Gangguan Bus		Sistem Pembayaran	
		Ada	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak
1	Sudirman 1	1	0	0	1	0	1	1	0
2	Tj Sudirman 3	1	0	0	1	0	1	1	0
3	Tj Solo (Janti Flyover)	1	0	0	1	0	1	1	0
4	Sanata Dharma	1	0	0	1	0	1	1	0
5	Tj Kusumanegara (Gembira Loka)	1	0	0	1	0	1	1	0
6	Gedong Kuning (Dep. Kehutanan)	1	0	0	1	0	1	1	0
7	Kusumanegara 3	1	0	0	1	0	1	1	0
8	Gedong Kuning (Banguntapan)	1	0	0	1	0	1	1	0
9	Kusumanegara (Gedung Juang 45)	1	0	0	1	0	1	1	0
10	Jl Solo Maguwo	1	0	0	1	0	1	1	0
11	Tj Solo	1	0	0	1	0	1	1	0
12	Tejokusuman	1	0	0	1	0	1	0	1
13	Mt Haryono 2	1	0	0	1	0	1	1	0
14	Jl Colombo (Panti Rapih)	1	0	0	1	0	1	1	0
15	Jl Kaliurang (Pertanian UGM)	1	0	0	1	0	1	0	1
16	RSUP Dr. Sardjito	1	0	0	1	0	1	1	0
17	Tj Kaliurang (Kopma UGM)	1	0	0	1	0	1	1	0
18	FK UGM	1	0	0	1	0	1	1	0
19	Jl Solo (De Britto)	1	0	0	1	0	1	1	0
20	Jl Solo (Ambarukmo)	1	0	0	1	0	1	1	0
21	Jl Colombo (Kosudgama)	1	0	0	1	0	1	0	1
22	Jl Colombo (UNY)	1	0	0	1	0	1	0	1
23	Ring Road Utara (Monjali 1)	1	0	0	1	0	1	1	0
24	Ring Road Utara (JIH)	1	0	0	1	0	1	0	1
25	UMY 1	1	0	0	1	0	1	0	1
26	Malioboro 1	1	0	0	1	0	1	1	0
27	Malioboro 2	1	0	0	1	0	1	1	0
28	Jl Solo Janti	1	0	0	1	0	1	1	0
29	Atma Jaya	1	0	0	1	0	1	1	0
30	Tentara Pelajar 1	1	0	0	1	0	1	1	0
31	KHA Dahlan 2	1	0	0	1	0	1	1	0
32	Yos Sudarso	1	0	0	1	0	1	1	0
33	UNY Gejayan	1	0	0	1	0	1	0	1
	Total	33	0	0	33	0	33	26	7

## Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### KEPUASAN PENGGUNA HALTE TERHADAP KINERJA PELAYANAN HALTE BUS TRANS JOGJA

##### BAGIAN 1 (IDENTITAS RESPONDEN)

1. Nama :

2. No HP :

3. Alamat :

Apakah anda pernah menggunakan layanan Trans Jogja?

1. Jika Ya, silakan lanjut ke pertanyaan berikutnya

2. Jika Tidak, silakan berhenti disini

##### BAGIAN 2 (KARAKTERISTIK RESPONDEN)

1. Jenis kelamin :

2. Usia :

3. Pekerjaan :

##### BAGIAN 3 (KEPUASAN PENGGUNA)

Petunjuk pengisian pengukuran tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) :

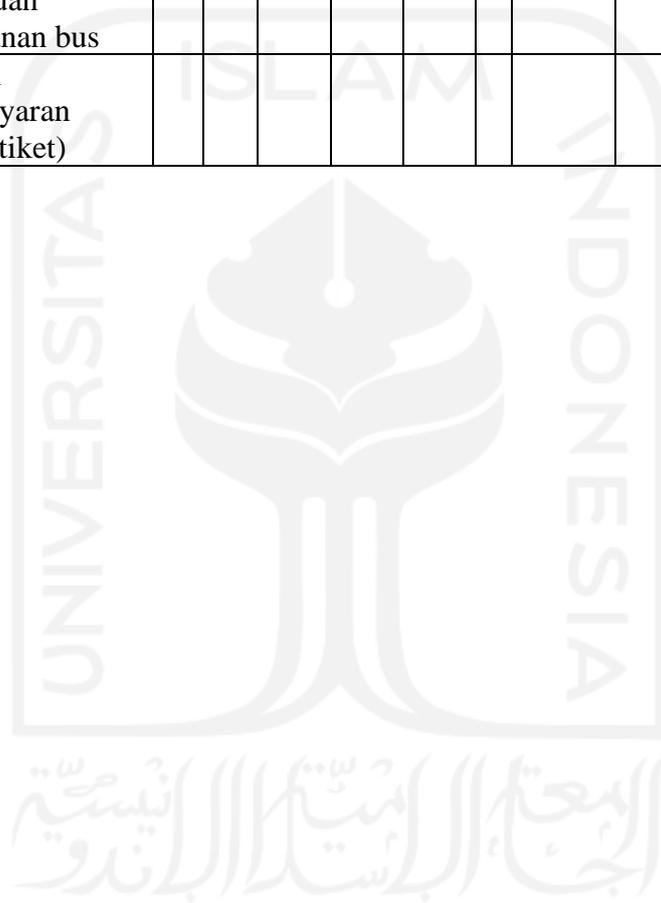
Adapun makna dari skala tersebut untuk kriteria kepentingan memiliki kriteria (1) sangat tidak penting, (2) tidak penting, (3) cukup penting, (4) penting, dan (5) sangat penting. Kriteria kinerja terdiri atas kriteria (1) sangat tidak puas, (2) tidak puas, (3) cukup puas, (4) puas, dan (5) sangat puas.

Beri tanda pada kolom jawaban yang anda rasakan dan harapkan.

No	Atribut	Tingkat Kinerja					Tingkat Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>A</b>	<b>Keamanan</b>										
1	Lampu penerangan										
2	Petugas keamanan										

No	Atribut	Tingkat Kinerja					Tingkat Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Informasi gangguan keamanan										
<b>B</b>	<b>Keselamatan</b>										
1	Ketersediaan rambu										
2	Ketersediaan marka										
<b>C</b>	<b>Kenyamanan</b>										
1	Lampu penerangan										
2	Ketersediaan AC, kipas angin, ventilasi udara										
3	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah										
4	Ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu										
5	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang										
<b>D</b>	<b>Keterjangkauan</b>										
1	Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan										
2	Tarif yang terjangkau										
<b>E</b>	<b>Kesetaraan</b>										
1	Ruang khusus untuk kursi roda										
2	Kemiringan lantai dan tekstur khusus										

No	Atribut	Tingkat Kinerja					Tingkat Kepentingan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
<b>F</b>	<b>Keteraturan</b>											
1	Informasi pelayanan (nama halte, rute, peta)											
2	Informasi waktu kedatangan bus											
3	Informasi gangguan perjalanan bus											
4	Sistem pembayaran (bukti tiket)											



### Lampiran 6 Data Responden

No	Nama	No Hp	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Sufiyani		timoho	p	20	mahasiswi
2	Muhadi		timoho	l	40	wiraswasta
3	Heri Setiawan		gowongan	l	23	mahasiswa
4	Waluyo		kota baru	l	42	pegawai swasta
5	Hadyan		kota gede	l	24	mahasiswa
6	Siswanto		sleman	l	43	pengusaha mebel
7	Eko Bagus		bantul	l	30	wiraswasta
8	Badri		jl solo	l	40	wiraswasta
9	Ikal		jakal	l	22	mahasiswa
10	Indri		jakal	p	20	mahasiswa
11	Iis		berbah	p	24	pegawai swasta
12	Kiki		gedongkuning	l	26	wiraswasta
13	Retno Susilowati	82135837734	tundan, waraklor, sumberadi, mlati, sleman	p	61	pensiunan pns
14	Rifki R		sapen	l	23	mahasiswa
15	Aulia Salsabila	91931767628	warungboto, uh iv/875a	p	22	mahasiswa
16	Alfonsius Gita M	89674214800	gowok	l	28	pegawai swasta
17	M Rahamei Almas	8888202335	mlati	l	20	mahasiswa
18	Sofian D Mardianto	87839442530	krangjati	l	29	dokter gigi
19	Marianah		ngipik baturetno banguntapan bantul	p	50	pegawai swasta
20	Ade Fitriyani	89665898935	tambakbayan	p	23	mahasiswa
21	Giant Lee	81384306929	jogja	l	33	makeup artist

### Lanjutan Lampiran 6 Data Responden

No	Nama	No Hp	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
22	Arief Rahman P A	81225262211	imogiri timur	l	30	wiraswasta
23	DI		bantul	p	37	IRT
24	Ismawati		wirobrajan	p	18	pelajar
25	Tatik Marhidah		ngadirejo	p	42	irt
26	Ria Andori Maida	87836741477	jl pembela tanah air. Tegal rejo, yk	p	23	karyawan
27	Defri Nur Hidayat	81931811897	sindurejan wb III	l	15	pelajar
28	Suwardi	81901482903	cilacap	l	58	pensiunan tni
29	Pomiah	8,52012E+11	purworejo	p	63	irt
30	Annisa	87834756469	wonosari, gunungkidul	p	20	mahasiswi
31	Wasilah	85800753887	kulonprogo	p	47	wirausaha
32	Arief Munandar	85747000236	srandakan, bantul, yk	l	27	wiraswasta
33	Iqbal	89505062681	sagan	l	21	pelajar
34	Sarinem		tempel, sleman	p	57	pedagang
35	Setio		kotagede	l	69	pensiunan
36	Nur Aini		bonjan, taman tirto, kasihan, bantul	p	55	guru
37	Yono		jombor	l	53	tukang bangunan
38	Piko		sleman	l	20	tukang sol
39	Riska		jogja	p	28	pegawai bumh
40	Bambang		kotabaru	l	32	karyawan
41	Agung		wirobrajan	l	35	pegawai swasta
42	Tiara	82179708714	jakal km 5,2	p	23	mahasiwa
43	Tina		pogung	p	36	irt

**Lanjutan Lampiran 6 Data Responden**

No	Nama	No Hp	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
44	Indah		sleman	p	33	pns
45	Ahmad Dian		monjali	l	38	wirusaha
46	M Putra		sleman	l	29	karyawan
47	Sinta		banguntapan	p	30	karyawan
48	Wagiran		jombor	l	52	pedagang
49	Andre		ambar ketawang	l	27	mahasiswa
50	Fajar		gamping	l	60	wirusaha
51	Ilma		sleman	p	22	mahasiswa
52	Bima		gondomanan	l	30	pns
53	Tutik		wirobrajan	p	67	irt
54	Andati		wirobrajan	p	55	pns
55	Anom		kasihan	l	56	wiraswasta
56	Nur Ratna		ngampilan	p	50	pengusaha mebel
57	Sumarni		wirobrajan	p	69	pedagang
58	Yanti		patangpuluhan	p	66	irt
59	Hadi Sulistyono		ngampilan	l	28	pns
60	Taufik		bugisan	l	31	pegawai bumh
61	Hendra		sleman	l	25	mahasiswa s2
62	Marsinah		depok	p	45	irt
63	Suratno		caturtunggal	l	54	pns
64	Putri		babarsari	p	20	wiraswasta

**Lanjutan Lampiran 6 Data Responden**

No	Nama	No Hp	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
65	Siska Putri		maguwoharjo	p	18	wiraswasta
66	Aswaldi Alfaris		depok, sleman	l	22	mahasiswa
67	Herman Sudrajat		babarsari	l	34	wiraswasta
68	Fina		concat	p	31	karyawan
69	Fatimah		kotabaru	p	22	mahasiswi
70	Indra		solo	l	30	pedagang
71	Mustofa		gondokusuman	l	23	mahasiswa
72	Budi		belakang pasar ngasem	l	33	pegawai swasta
73	Maryono		berbah	l	38	buruh pabrik
74	Fathoni Al Ashar		kotabaru	l	25	pegawai swasta
75	Sigit		ngabean	l	52	juru parkir
76	Slamet		sleman	l	50	pedagang
77	Rina		jalan magelang	p	21	mahasiswa
78	Galuh		babarsari	p	33	IRT
79	Sarinah		concat	p	44	guru
80	Agus		seturan	l	25	karyawan
81	Lila		jl kaliurang	p	22	mahasiswa
82	Salsabila		belakang hartono	p	28	karyawan
83	Jonathan		concat	l	50	karyawan
84	Ratna	81991346907	sleman	p	24	karyawan
85	Ratna		minomartani	p	40	pns
86	Sony K		klaten	l	47	pegawai bumd

**Lanjutan Lampiran 6 Data Responden**

No	Nama	No Hp	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
87	Ika		banguntapan	p	29	karyawan
88	Aji		banguntapan	l	22	mahasiswa
89	Arini		concat	p	28	spg
90	Puspa		bantul	p	21	mahasiswa
91	Indri		jetis	p	37	IRT
92	Sumarni		belakang samsat	p	67	pedagang
93	Harsono		sleman	p	52	wiraswasta
94	As		jogja	p	59	pns
95	Rs		jogja	l	43	wiraswasta
96	Laras Pramita		jl glagah sari no 132	p	27	admin
97	Sri		concat	p	57	pedagang
98	Imf		jl kaliurang	l	22	mahasiswa
99	Natania	81229262509	perum griya taman purbaya a1, mlati, sleman	p	22	mahasiswa
100	Joko Purnomo		jetis	l	39	wiraswasta
101	Rini		mlati	p	20	mahasiswa
102	Jundi Ananda		jl solo	l	24	mahasiswa
103	Baskar		jl kaliurang	l	21	mahasiswa
104	Devani Krisnandya	81263114397	gamping kidul 3/18 ambar ketawang sleman	p	22	mahasiswa
105	Ari Bowo Leksono	8386705025	ponggalan uh7/264, giwangan	l	22	mahasiswa
106	Blasius Tatag Ganivianto	82235526179	tejukusuman ng II no 412	l	22	mahasiswa

**Lampiran 7 Data Hasil Kepuasan Pengguna**

No	Atribut	Tingkat Kepuasan (Performance)					Tingkat Kepentingan (Importance)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>A</b>	<b>Keamanan</b>										
<b>A1</b>	Lampu penerangan	1	25	23	47	10	1	0	7	24	74
<b>A2</b>	Petugas keamanan	2	12	37	35	20	0	2	3	20	81
<b>A3</b>	Informasi gangguan keamanan	8	19	47	25	7	1	0	3	27	75
<b>B</b>	<b>Keselamatan</b>										
<b>B1</b>	ketersediaan rambu	4	22	37	32	11	1	0	8	32	65
<b>B2</b>	ketersediaan marka	1	22	39	33	11	1	0	9	32	64
<b>C</b>	<b>Kenyamanan</b>										
<b>C1</b>	Lampu penerangan	4	21	33	36	12	1	0	6	31	68
<b>C2</b>	Fasilitas pengatur suhu/ventilasi udara : AC, kipas angin, ventilasi	9	25	26	35	11	1	0	4	29	72
<b>C3</b>	Fasilitas kebersihan : tempat sampah	9	24	34	26	13	0	1	0	28	77
<b>C4</b>	Luas lantai per orang/kepadatan pada halte	2	22	47	27	8	0	1	7	30	68
<b>C5</b>	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	0	18	45	29	14	1	0	2	30	73
<b>D</b>	<b>Keterjangkauan</b>										
<b>D1</b>	Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan	4	14	41	34	13	0	1	9	24	72
<b>D2</b>	Tarif yang terjangkau	2	6	22	36	40	1	0	3	22	80
<b>E</b>	<b>Kesetaraan</b>										
<b>E1</b>	Ruang khusus untuk kursi roda	19	37	22	17	11	1	1	5	30	69

**Lanjutan Lampiran 7 Data Hasil Kepuasan Pengguna**

No	Atribut	Tingkat Kepuasan (Performance)					Tingkat Kepentingan (Importance)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>E2</b>	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	2	28	44	24	8	0	1	7	32	66
<b>F</b>	<b>Keteraturan</b>										
<b>F1</b>	Informasi pelayanan (nama halte, rute, peta)	4	16	48	24	14	1	0	2	28	75
<b>F2</b>	Informasi waktu kedatangan bus	8	27	39	22	10	1	0	1	27	77
<b>F3</b>	Informasi gangguan perjalanan bus	7	33	43	17	6	0	5	4	33	64
<b>F4</b>	Sistem pembayaran (bukti tiket)	0	8	40	33	25	0	2	7	27	70