

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) BERDASARKAN PERSEPSI DAN KEPUASAN PENUMPANG TRANS JOGJA

## Studi Kasus: Koridor 2A, Rute Monjali-Malioboro di Kota Yogyakarta

Rizal Setiawan <sup>[1]</sup>, Ratika Tulus Wahyuhana <sup>[2]</sup>  
(Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Teknologi Yogyakarta)  
e-mail: <sup>[1]</sup> rizalstw2@gmail.com, <sup>[2]</sup> ratikawahyuhana1234@gmail.com

### ABSTRAK

Meningkatnya mobilitas masyarakat perkotaan menuntut sistem transportasi publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jogja Koridor 2A (Rute Monjali-Malioboro)* dengan pendekatan kuantitatif menggunakan model SERVQUAL dan metode skoring kepuasan. Lima dimensi SERVQUAL—Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy—digunakan untuk mengukur gap antara harapan dan persepsi penumpang, sedangkan analisis skoring menilai tingkat kepuasan aktual.

Hasil studi menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan mengalami gap negatif, dengan dimensi Reliability memiliki gap terbesar (-0,41) dan Empathy terkecil (-0,12). Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi penumpang, khususnya terkait ketepatan waktu, ketersediaan informasi, dan *responsivitas* petugas. Meskipun demikian, skor kepuasan berada pada kategori "puas", dengan nilai rata-rata persepsi pengguna sebesar 3,75 dari skala 5.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis terhadap pengukuran layanan transportasi berbasis persepsi dan praktik evaluatif untuk perencanaan transportasi yang berorientasi pada pengguna. Rekomendasi perbaikan mencakup peningkatan aspek pelayanan manusia (*human-centered service*), perawatan fasilitas, transparansi jadwal, serta integrasi teknologi informasi guna mendukung sistem BRT yang lebih efisien dan inklusif.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, BRT, Trans Jogja, SERVQUAL, transportasi publik.

### ABSTRACT

*The growing demand for urban mobility necessitates a high-quality and responsive public transportation system. This study evaluates the service quality of Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jogja on Corridor 2A (Monjali-Malioboro route) using a quantitative approach, incorporating the SERVQUAL model and a weighted scoring method to measure user satisfaction. The five dimensions of SERVQUAL—Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy—were applied to assess the gap between passenger expectations and actual service perception.*

*Findings reveal negative gaps across all dimensions, with Reliability showing the largest gap (-0.41) and Empathy the smallest (-0.12), indicating that service delivery has yet to fully meet user expectations, particularly in aspects like punctuality, staff responsiveness, and access to information. Despite these gaps, satisfaction levels were categorized as "satisfied," with an average user perception score of 3.75 out of 5.*

*The research offers theoretical contributions to urban transport service evaluation and provides practical recommendations for enhancing human-centered services, improving facility maintenance, ensuring timetable transparency, and integrating digital tools. These insights are expected to support more efficient and inclusive BRT systems in Yogyakarta and similar urban contexts.*

**Keywords:** service quality, user satisfaction, BRT, Trans Jogja, SERVQUAL, public transportation

## 1. Pendahuluan

Mobilitas penduduk perkotaan yang terus meningkat menuntut penyediaan sistem transportasi publik yang efisien, inklusif, dan berkelanjutan. Kota Yogyakarta sebagai pusat pendidikan, pariwisata, dan perdagangan menghadapi tantangan serius dalam mengelola kemacetan, polusi udara, serta ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi. Untuk menjawab tantangan ini, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta menginisiasi sistem Bus Rapid Transit (BRT) yang dikenal sebagai Trans Jogja, yang menawarkan layanan angkutan umum terstruktur dengan jaringan koridor yang menjangkau area strategis kota.

Koridor 2A (Rute Monjali–Malioboro) merupakan salah satu jalur vital yang menghubungkan kawasan permukiman di utara dengan pusat aktivitas ekonomi dan pariwisata di pusat kota. Sebagai tulang punggung mobilitas harian, pelayanan yang diberikan oleh Trans Jogja pada koridor ini harus memenuhi ekspektasi masyarakat terkait kenyamanan, ketepatan waktu, aksesibilitas, dan keramahan pelayanan. Namun, berbagai keluhan pengguna seperti keterlambatan, keterbatasan informasi rute, serta responsivitas petugas menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini mengadopsi model SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna, yang mencakup lima dimensi utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Selain itu, metode skoring kepuasan digunakan untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan aktual penumpang terhadap layanan Trans Jogja Koridor 2A. Melalui pendekatan kuantitatif dan deskriptif, studi ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan BRT Trans Jogja, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan berdasarkan data persepsi pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola transportasi publik dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing sistem BRT di Yogyakarta.

## 2. Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai kualitas pelayanan transportasi publik telah berkembang seiring meningkatnya perhatian terhadap efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) menjadi pendekatan populer untuk mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Model ini telah banyak diterapkan dalam konteks transportasi untuk menilai gap antara harapan dan persepsi penumpang (Tjiptono, 2012).

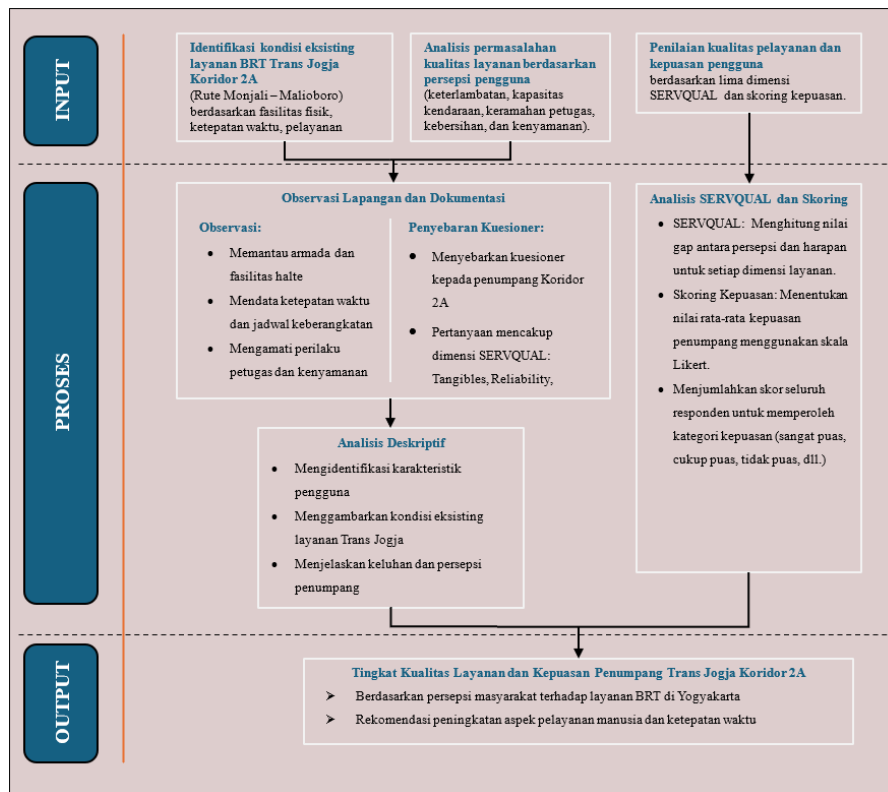
Dalam konteks transportasi publik di Indonesia, beberapa studi terdahulu telah menggunakan pendekatan SERVQUAL, seperti pada evaluasi pelayanan TransJakarta (Nurhadi & Purnomo, 2020) dan DAMRI di Bandung (Fitriani et al., 2019). Hasil-hasil tersebut menunjukkan kecenderungan gap negatif, terutama pada aspek keandalan dan daya tanggap petugas, yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Selain model SERVQUAL, analisis kepuasan pengguna juga relevan dengan konsep kualitas pelayanan berbasis persepsi (*perceived service quality*). Menurut Kotler dan Keller (2016), persepsi pengguna terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman aktual, ekspektasi sebelumnya, dan komunikasi eksternal yang membentuk citra pelayanan.

Di Yogyakarta, sistem BRT Trans Jogja telah menjadi komponen penting dalam mobilitas perkotaan. Meski telah berlangsung lebih dari satu dekade, evaluasi terhadap kualitas pelayanan berbasis persepsi pengguna masih terbatas, terutama pada koridor-koridor strategis seperti 2A (Monjali–Malioboro). Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan memberikan kontribusi terhadap peningkatan layanan berbasis data persepsi dan indikator kepuasan yang terukur.

## 3. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah pedoman dasar yang mengarahkan proses ilmiah dalam memperoleh data sesuai tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2019 dalam Purnamawati, 2025). Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal, dipilih berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian dan karakteristik objek kajian. Tahapan penelitian secara keseluruhan ditampilkan pada Gambar 1. Kerangka Tahapan Penelitian di Bawah ini.



**Gambar 1.** Kerangka Tahapan Penelitian (Sumber: Penulis, 2025)

### 3.1 Metode Pengumpulan Data

#### 3.1.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya, seperti responden atau objek penelitian. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarikan kepada penumpang BRT Koridor 2A. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah sebagai berikut.

a. Kuesioner SERVQUAL

Kuesioner ini dirancang untuk mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari berbagai aspek layanan BRT Trans Jogja berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dengan menggunakan skala Likert sebagai indikator penilaian jawaban responden.

**Tabel 1. 1** Skala Likert

Indikator	Keterangan	Kode	Skor
Kepentingan ( <i>Importance</i> )	Sangat Tidak Penting	STP	1
	Tidak Penting	TP	2
	Cukup Penting	CP	3
	Penting	P	4
	Sangat Penting	SP	5
Kinerja ( <i>Performance</i> )	Tidak Puas	TP	1
	Kurang Puas	KP	2
	Cukup Puas	CP	3
	Puas	P	4
	Sangat Puas	SP	5

(Sumber: Arifin & Widyaningsih, 2021)

Sedangkan Indikator pertanyaan disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.2 di bawah ini.

**Tabel 1. 2 Indikator Pertanyaan**

No.	SERVQUAL	Pertanyaan
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Bus Trans Jogja dalam kondisi bersih dan terawat. 2. Tempat duduk di dalam bus nyaman. 3. Halte BRT bersih dan memiliki fasilitas memadai. 4. Penampilan petugas BRT rapi dan profesional. 5. Informasi jadwal keberangkatan tersedia dengan jelas di halte.
2.	<i>Reliability</i> (Reliability)	6. Bus Trans Jogja tiba sesuai jadwal. 7. Layanan BRT jarang mengalami keterlambatan. 8. Jadwal keberangkatan dan kedatangan bus dapat diandalkan. 9. Petugas memberikan informasi yang akurat mengenai rute dan jadwal.
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	10. Petugas BRT cepat tanggap dalam melayani penumpang. 11. Petugas mampu memberikan bantuan jika penumpang mengalami kesulitan. 12. Keluhan dan masukan dari penumpang ditangani dengan baik. 13. Petugas ramah dan mudah dihubungi.
4.	<i>Assurance</i> (Assurance)	14. Saya merasa aman saat menggunakan layanan BRT Trans Jogja. 15. Petugas BRT memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan. 16. Petugas menunjukkan sikap sopan dan profesional. 17. Layanan BRT memberikan rasa aman selama perjalanan.
5.	<i>Empathy</i> (Empathy)	18. Petugas BRT memperhatikan kebutuhan penumpang dengan baik. 19. Petugas memberikan pelayanan yang ramah dan peduli. 20. Layanan yang diberikan memperhatikan kebutuhan khusus penumpang (misalnya, lansia atau penyandang disabilitas). 21. Petugas BRT mendengarkan keluhan atau masukan dari penumpang.

(Sumber: Peneliti, 2024 yang di sesuaikan dari Peraturan Menteri No. 98 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri No.29 Tahun 2015, dalam Jamil, 2021)

### 3.1.2 Data Sekunder

Sedangkan, Data sekunder mencakup informasi operasional BRT, seperti jadwal, rute, dan statistik penumpang, yang diperoleh dari pengelola Trans Jogja.

## 3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2017, dalam Jamil, 2021) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, di mana sampel merupakan bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan teknik random sampling dalam pengambilan sampel. Responden penelitian terdiri atas penumpang Trans Jogja Koridor 2A (rute Monjali–Malioboro), sementara ukuran sampel ditetapkan berdasarkan Rumus Cochran guna memastikan ketepatan dan representativitas data yang diperoleh.

Berikut ini adalah penggunaan rumus Cochran dalam penentuan jumlah sampel:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1 - p)}{e^2}$$

Keterangan:

$n$  : jumlah sampel/jumlah responden yang diperlukan

$Z$  : Nilai tingkat kepercayaan (90% = 1,65; 95% = 1,96; 99% = 2,58)

$p$  : Peluang benar (0,5)

$e$  : batas toleransi kesalahan (*margin of error*), yang digunakan adalah 10%.

Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95%.

### 3.3 Analisis Data

#### 3.3.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas merupakan langkah untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan valid (mengukur apa yang seharusnya diukur) dan reliabel (konsisten) yang bertujuan untuk memperoleh data yang benar dan memiliki kesimpulan yang rasional serta tepat.

##### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan berdasarkan pendapat para ahli dan menganalisis setiap butir pertanyaan. Setiap nilai dari jawaban responden pada setiap pertanyaan dikorelasikan dengan nilai jawaban total seluruh pertanyaan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (Mutiawati, 2019). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2] \cdot [n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r$  : koefisien korelasi

$X$  : nilai setiap pertanyaan

$Y$  : jumlah total seluruh pertanyaan

$n$  : jumlah responden

Masrun (1979) yang dikutip dari Sugiyono (2004, dalam Mutiawati, 2019) menyatakan bahwa pada umumnya syarat minimum koefisien korelasi adalah  $\geq 0,3$ . Jika korelasi antara nilai jawaban pertanyaan yang diuji dengan skor total jawaban kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid sehingga variabel tersebut perlu diperbaiki atau tidak dapat digunakan. Semakin tinggi nilai korelasi menunjukan bahwa variabel/pertanyaan tersebut memiliki nilai validitas yang tinggi.

##### b. Uji Reliabilitas

Metode pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach yang digunakan untuk instrumen dengan jumlah ganjil dengan panjang interval jawaban lebih dari 2 atau bukan 1 dan 0, dapat berupa 1-3 (1, 2, 3) atau 1-5 (1, 2, 3, 4, 5) dan seterusnya. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k - 1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dengan tambahan rumus varian butir sebagai berikut:

$$\sigma_b = \frac{\sum X^2 - (\sum X)^2/n}{n}$$

Keterangan:

$r_{11}$  : reliabilitas instrumen

$k$  : banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma\sigma_b$  : jumlah *varians* butir

$\sigma_t$  : *varians* total

$n$  : banyaknya responden atau subjek.

$X$  : jawaban responden

- Koefisien reliabilitas minimum menggunakan rumus Alpha Cronbach adalah  $\geq 0.70$  untuk dikatakan valid dan dapat digunakan.

### 3.3.2 Analisis SERVQUAL

Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL bertujuan untuk mengukur gap (kesenjangan) antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan BRT Trans Jogja. Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL akan diketahui selisih antara persepsi dan harapan yang menghasilkan nilai gap. Berdasarkan hasil tersebut kita dapat menilai dan mencerminkan sejauh mana kualitas pelayanan memenuhi ekspektasi penumpang Trans Jogja.

Rumus untuk menghitung skor SERVQUAL yaitu:

$$GAP = Skor Persepsi - Skor Harapan$$

Berdasarkan hasil penilaian responden kemudian diolah sehingga dapat diketahui nilai skor SERVEQUAL. berdasarkan dari hasil perhitungan tersebut ada tiga kemungkinan yang dapat terjadi, yaitu:

- a. Hasil skor positif (+) menunjukkan bahwa harapan pelanggan terlampaui yang menunjukkan kualitas pelayanan sangat baik dimata pelanggan.
- b. Hasil skor nol (0) menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi yang berarti kualitas pelayanan baik dimata pelanggan.
- c. Hasil skor negatif (-) menunjukkan bahwa penyedia layanan belum mampu memenuhi harapan pelanggan yang berarti kualitas pelayanan kurang baik dimata pelanggan.

### 3.3.3 Analisis Skoring Kepuasan

Metode Skoring adalah teknik kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan/kualitas dengan mengonversi data kualitatif (seperti tanggapan survei) menjadi nilai numerik, lalu mengagregasikannya menjadi skor total.

Prinsip dasar dari metode skoring adalah pemberian nilai atau bobot pada setiap alternatif jawaban berdasarkan skala Likert. Bobot ini kemudian dikalikan dengan frekuensi jawaban dan dijumlahkan untuk menghasilkan total skor per indikator. Selanjutnya, nilai rata-rata dihitung dan digunakan untuk mengklasifikasikan tingkat kepuasan ke dalam kategori tertentu.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Hasil Analisis SERVQUAL

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi mengalami gap negatif, yang mengindikasikan bahwa harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan BRT Trans Jogja Koridor 2A belum sepenuhnya terpenuhi. Dimensi Reliability mencatat gap terbesar (-0,41), yang menunjukkan bahwa aspek keandalan, seperti ketepatan waktu dan konsistensi jadwal, menjadi perhatian utama bagi pengguna. Sebaliknya, dimensi Empathy mencatat gap terkecil (-0,12), yang menunjukkan bahwa aspek empati, seperti perhatian dan keramahan petugas, relatif lebih baik dibandingkan dimensi lainnya.

**Tabel 1.3 Hasil Analisis SERVQUAL**

Variabel	Harapan	Persepsi	Gap
<i>Tangibles</i>	4,03	3,75	-0,27
<i>Reliability</i>	3,98	3,57	-0,41
<i>Responsiveness</i>	3,89	3,53	-0,36
<i>Assurance</i>	3,77	3,56	-0,21
<i>Empathy</i>	3,98	3,86	-0,12

(Sumber: Penulis, 2025)

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas, hasil penghitungan nilai SERVQUAL (Gap) secara keseluruhan dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak Trans Jogja Kota Yogyakarta telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan. Peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negatif berarti apa yang diharapkan pelanggan belum sesuai dengan apa yang diperoleh pelanggan.

### 3.2 Hasil Analisis Skoring

Hasil analisis Skoring menunjukkan skor kepuasan rata-rata sebesar 3,75 dari skala 5 menunjukkan bahwa penumpang merasa "puas" dengan layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa penumpang mengutamakan peningkatan pada aspek ketepatan waktu, daya tanggap petugas, dan integrasi teknologi informasi, seperti aplikasi jadwal dan pelaporan keluhan.

**Tabel 1.4 Hasil Analisis Skoring**

Variabel	Skoring	Kategori
<i>Tangibles</i>	3,75	Pusa
<i>Reliability</i>	3,57	Puas
<i>Responsiveness</i>	3,53	Puas
<i>Assurance</i>	3,56	Puas
<i>Empathy</i>	3,86	Puas

(Sumber: Penulis, 2025)

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jogja Koridor 2A pada rute Monjali – Malioboro menggunakan pendekatan SERVQUAL, diperoleh gambaran umum bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan penumpang berada dalam kategori “puas”. Namun, terdapat gap negatif pada semua dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), ditemukan bahwa meskipun fasilitas dasar seperti interior bus, penerangan, dan ventilasi telah tersedia, masih terdapat keluhan terkait kebersihan, ketersediaan fasilitas prioritas, dan kenyamanan interior. Nilai gap sebesar -0,27 mencerminkan ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kondisi aktual fasilitas. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan pada aspek fisik, termasuk estetika, perawatan, dan kelengkapan interior maupun halte.

Dimensi *reliability* (keandalan) merupakan aspek dengan nilai gap tertinggi, yaitu -0,41, yang menggambarkan ketidakpuasan pengguna terhadap ketepatan waktu keberangkatan dan waktu tunggu bus. Penumpang mengeluhkan tidak konsistennya jadwal terutama pada jam sibuk, yang berdampak pada efektivitas mobilitas mereka. Keandalan operasional menjadi tantangan utama yang perlu mendapatkan perhatian prioritas dalam upaya peningkatan layanan Trans Jogja.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), diperoleh gap sebesar -0,36 yang menunjukkan masih lemahnya responsivitas petugas dalam memberikan informasi dan bantuan kepada penumpang. Ketersediaan informasi mengenai jadwal, rute, dan tarif masih terbatas, baik di halte, aplikasi digital, maupun secara langsung dari petugas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa kurang mendapatkan kepastian dan kejelasan dalam merencanakan perjalanan mereka.

Dimensi *assurance* (jaminan) memperoleh nilai gap sebesar -0,21. Meskipun petugas umumnya dinilai profesional dan sopan, kekurangan tetap ditemukan dalam aspek keamanan, seperti keberadaan CCTV dan kelengkapan alat keselamatan yang belum merata atau tidak berfungsi. Pengguna mengharapkan rasa aman yang lebih tinggi selama perjalanan, baik dari sisi fasilitas maupun kompetensi petugas.

Sementara itu, dimensi *empathy* (empati) menunjukkan kinerja relatif lebih baik dibandingkan dimensi lainnya, dengan nilai gap -0,12. Pengguna merasa cukup diperhatikan dalam hal perlakuan terhadap kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan pelajar. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara harapan pengguna dengan kenyataan yang diterima, terutama pada ketersediaan fasilitas fisik yang ramah difabel dan sistem subsidi tarif yang belum merata.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Trans Jogja Koridor 2A telah memenuhi sebagian besar harapan pengguna dalam aspek empati dan tampilan fisik, tetapi masih memiliki kelemahan signifikan dalam hal keandalan dan responsivitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna merasa cukup puas, masih terdapat ruang perbaikan yang perlu dilakukan agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal dan inklusif.

## 6. SARAN

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang dapat dijadikan acuan dalam upaya peningkatan kualitas layanan Trans Jogja Koridor 2A antara lain:

1. perbaikan terhadap fasilitas fisik baik pada armada bus maupun halte. Pemeliharaan rutin terhadap AC, kursi prioritas, alat keselamatan, dan kebersihan interior bus harus ditingkatkan. Selain itu, halte sebaiknya dilengkapi dengan informasi rute dan jadwal yang jelas serta ramah difabel.
2. peningkatan keandalan operasional menjadi prioritas utama. Manajemen armada dan jadwal perlu dioptimalkan, terutama pada jam sibuk, guna mengurangi waktu tunggu penumpang. Penerapan teknologi pelacakan armada secara real-time serta penyediaan informasi jadwal yang akurat melalui aplikasi digital akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan.
3. aspek daya tanggap petugas, disarankan untuk memberikan pelatihan intensif bagi seluruh staf operasional terkait keterampilan komunikasi, pemberian informasi, dan penanganan kebutuhan khusus pengguna. Penyediaan informasi real-time melalui media digital maupun papan informasi di halte juga perlu ditingkatkan.
4. Meningkatkan jaminan keamanan dan kenyamanan, perlu dilakukan pemeriksaan berkala terhadap kelengkapan dan fungsi perangkat keselamatan seperti CCTV, alat pemadam kebakaran, dan P3K. Petugas juga harus diberdayakan untuk menjaga keamanan penumpang, terutama di titik-titik rawan.
5. memperkuat aspek empati dan inklusivitas, perluasan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas melalui penyediaan ramp, guiding block, serta pengawasan terhadap penggunaan tempat duduk prioritas sangat diperlukan. Pemerintah daerah juga diharapkan memperluas program subsidi tarif bagi kelompok rentan agar pelayanan lebih adil dan merata.
6. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan melalui survei kepuasan pelanggan yang terintegrasi dalam sistem manajemen pelayanan publik. Hasil survei ini dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan dan perbaikan berkelanjutan, sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan dan keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

## Daftar Pustaka

- ^Aziz, M. N. (2011). Analisis Kinerja Batik Solo Trans. *Teknik Sipil*, 78.
- Arifin, A., & Widyaningsih, N. (2021). Analisis Kinerja dan Kepuasan Pelayanan Terhadap Moda Transportasi Microtrans Jak Lingko (Puri Kembangan - Kalideres). *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(5), 410–418. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v1i5.55>
- Biak, T., & Wardo, K. (2020). *Studi tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa angkutan umum damri trayek biak kota – wardo*.
- BPS. (2024). Kota Yogyakarta. *Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 107(38), 107–126. <https://journal.uny.ac.id/index.php/natapraja/article/view/12619>
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur. *Direktur Jenderal Perhubungan, SK.687/AJ.206/DRJD/2002*, 2–69.
- EKOMEYDITA, M. (2018). PERENCANAAN PRASARANA DAN SARANA BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG KORIDOR II TERMINAL TERBOYO – SISEMUT BERDASARKAN ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG. *Teknik Sipil*.
- Fathonah, Z. (2016). TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BUS TRANS JOGJA DI PT ANINDYA MITRA INTERNASIONAL. *Pendidikan Administrasi Perkotaan*, 163.
- ITDP Foundation, R., & BAAR Foundation, Climate Works Foundation, Despacio, GIZ, ICCT, UNHABITAT, UNEP, W. (2016). The BRT Standard. *The BRT Standard*, 1–78.
- Jamil, F. (2021). Kinerja Operasional Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Jogja Trayek 6a Dan 6B (Operational Performance and Customer Satisfaction of Public Transport Trans Jogja on Lines 6a and 6B). *Teknik Sipil*, 205. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/29844>
- Listiarini, M. P. (2017). Analisa Kinerja Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jogja Koridor 4B Terminal Giwangan. *Teknik Sipil*, 135. <http://repository.its.ac.id/47118/>
- Menteri Perhubungan RI. (2012). PERATURAN MENTERIPER HUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM. 10 TAHUN 2012 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN MASSAL BERBASIS JALAN. *Kemertrian Perhubungan Republik Indonesia*, 13.
- Menteri Perhubungan RI. (2013). PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 98 TAHUN 2013 tentang STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN KENDARAAN BERMOTOR UMUM DALAM TRAYEK. *Menteri Perhubungan Republik Indonesia*, 26(4), 1–37.
- Muhammad Azka, F. (2016). Evaluasi Penyediaan Layanan Brt Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto –Purbalingga Berdasarkan Kepuasan Pengguna. *Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 5, 14–162.
- Nurcahyadi, R. (2017). Pengaruh Keberadaan BRT Terhadap Minat Masyarakat dalam Memenuhi Kebutuhan Perjalanan di Kota Makassar. *Skripsi*, 1–142.
- Octaviantari, R. N., & Risdiyanto. (2016). IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS BUS TRANS JOGJA. *Teknik Sipil*, 10, 11–13.
- Perhubungan, M. (2003). *KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR : KM. 35 TAHUN 2003 T E N T A N G P E N Y E L E N G G A R A A N A N G K U T A N O R A N G D I J A L A N D E N G A N K E N D A R A A N U M U M*.
- Pratomo, A. B., Sumarsono, A., & Yulianto, B. (2015). Analisis Kinerja Bus Trans Jogja (Studi Kasus Rute 4A dan 4B). *Matriks Teknik Sipil*, 3(2), 500–508.
- Purnamawati, D. (2025). *PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS ALUN-ALUN KIDUL KOTA YOGYAKARTA SEBAGAI RUANG TERBUKA HIJAU PUBLIK*.
- Putri, S. wiryani. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan Brt Trans Semarang*.
- RI, M. P. (2015). PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR PM 29 TAHUN 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. *Kemertrian Perhubungan Republik Indonesia*, 2011, 1–17.
- Rizki, M. (2017). *EVALUASI JARINGAN TRAYEK TRANS JOGJA DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM TERMINAL TERPADU DI KOTA YOGYAKARTA ( EVALUATION OF TRANS JOGJA ROUTE NETWORK USING INTEGRATED TERMINAL SYSTEM IN YOGYAKARTA CITY )* Mardiana Rizki *TERPADU DI KOTA YOGYAKARTA ( EVALUATION OF TR*.
- Rohmadhon, M. R., Wibowo, S. F., & Aditya, S. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA TRANSPORTASI BUS TRANSJAKARTA. *Fakultas Ekonomi*, 1192(2(10)), 258–280.
- Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13–19. <https://www.researchgate.net/publication/351066227>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 9, 2721–2731.
- Sutari, I., & Herlina, S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Trans Jogja di Kota Yogyakarta. *Journal.Ukrim.Ac.Id*, 2(1), 1–9. <http://www.ejsit-journal.com/index.php/ejsit/article/view/94/81%0Ahttp://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:232162/fulltext01.pdf%0Ahttp://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jme>

Tikson, S. D. S., Syamsinar, Atika, & Silambi, I. L. (2021). Service Quality Bus Rapid Transit Mamminasata Kota Makassar. *Management and Business*, 18(3), 640–648.

Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>

Wiwik Sulistiyowati, ST., M. . (2018). *KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*. UMSIDA Press.

Yulianto, H., & Yahya, S. D. (2018). Pengaruh Servqual Terhadap Citizen Satisfaction (Studi Pada Pengguna Trans Mamminasata). *Manajemen*, 15(3), 394–402. <http://e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id/index.php/akmen/article/view/312>

Yusufi, M. F., Waloejo, B. S., & Ari, I. R. D. (2023). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Brt Trans Jogja Trayek 2a (Terminal Condongcatur – Gembiraloka). *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)*, 12(2), 227–236. <https://purejournal.ub.ac.id/index.php/pure/article/view/546>