

## Evaluasi kinerja pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Kota Tangerang = Evaluation of Bus Rapid Transit (BRT) Trans Kota Tangerang service performance

Bella Fauziah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20492414&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perkembangan sebuah kota tergantung dari seberapa mudahnya daerah tersebut dapat diakses. Peran pemerintah untuk menyediakan sarana dan prasarana sebagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat adalah sebuah tanggung jawab. Pemerintah Kota Tangerang adalah salah satu kota yang mengadakan kebijakan BRT sebagai transportasi publik sejak Desember 2016. Namun dalam pengoperasiannya dinilai sepi peminat. Penelitian ini bertujuan untuk menilai dan menganalisis kinerja pelayanan BRT Trans Kota Tangerang. Penelitian menggunakan metode kuantitatif menggunakan 5 dimensi *servqual* berdasarkan standar pelayanan angkutan umum SK Dirjen no.687 Tahun 2002, Permenhub no. 10 Tahun 2012, perubahannya no. 27 Tahun 2015, BRT Standard ITDP 2016. Tujuan penelitian ini menganalisis tingkat kepentingan, tingkat kepuasan dan faktor utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan BRT Trans Kota Tangerang dinilai dari persepsi dan harapan pengguna BRT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan yang harus diutamakan adalah dimensi *tangible* pada item informasi pelayanan halte yang akan dilewati berupa visual/audio di dalam halte berfungsi dengan baik. Pengguna BRT memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Dimensi *Tangibel* menjadi faktor utama yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan BRT Trans Kota Tangerang.

*City development depends on being easily accessible. The role of the government to provide facilities and infrastructure as a means for community needs is the responsibility. The Tangerang City Government is one of the cities that has implemented BRT policy as public transportation since December 2016. However, its operations consider it quiet BRT Trans Kota Tangerang. This study uses quantitative methods using *servqual* 5 dimensions based on the standards of public transport services SK Dirjen No. 687 of 2002, Permenhub no. 10 of 2012, amendment no. 27 of 2015, ITDP 2016 BRT Standard . The purpose of this research is to analyze the level of importance, level of satisfaction and the main factors that improve the performance of BRT Trans Kota Tangerang services assessed from the perceptions and expectations of BRT users. The results of the study show that the level of importance that must be prioritized is the Tangible dimension of the item information on the stop service that will be passed in the form of visual / audio in a well-used stop. BRT users have a high level of satisfaction. The Tangibel dimension is the main factor that influences the performance of BRT Trans Kota Tangerang service.*