

PELAYANAN *PARK AND RIDE* GAMPING DALAM ALIH MODA BRT TRANS JOGJA BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA

ABSTRAK

Kota Yogyakarta berperan sebagai pusat Metropolitan Kartamantul dengan Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul sebagai kantong-kantong permukimannya menyebabkan adanya pergerakan masyarakat yang berasal dari pinggiran kota ke pusat kota untuk melakukan aktivitas sehari-hari yang memberikan dampak berupa tingginya penggunaan kendaraan pribadi di pusat kota. Sebagai upaya dalam mempermudah pergerakan masyarakat dan mengurangi kemacetan di pusat kota, Provinsi DI Yogyakarta menyediakan transportasi umum berupa BRT Trans Jogja beserta fasilitas pendukungnya, yaitu *Park and Ride Gamping*. *Park and Ride Gamping* merupakan fasilitas yang mendukung sistem alih moda yang memungkinkan pengguna untuk meninggalkan kendaraan pribadi mereka di sebuah area parkir yang terkoneksi dengan Trans Jogja. *Park and Ride Gamping*. Akan tetapi, fasilitas *park and ride* ini belum beroperasi secara optimal yang ditunjukkan dengan masih rendahnya masyarakat yang menggunakan fasilitas ini serta didukung oleh *load factor* koridor yang melewati *Park and Ride Gamping* yang masih rendah dengan persentase 46-63%. Sebagai upaya dalam mengatasi hal tersebut, perlu adanya peningkatan pelayanan *Park and Ride Gamping* berdasarkan persepsi pengguna agar dapat mendukung aktivitas alih moda dari kendaraan pribadi ke Trans Jogja yang nantinya juga berpotensi terhadap meningkatnya pengguna Trans Jogja.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik sosial, ekonomi, dan pergerakan pengguna. Selanjutnya *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan *Park and Ride Gamping* dalam alih moda BRT Trans Jogja secara keseluruhan serta *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengetahui gap antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan *Park and Ride Gamping* dalam alih moda BRT Trans Jogja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan *Park and Ride Gamping* dalam alih moda BRT Trans Jogja berdasarkan persepsi pengguna.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa mayoritas pengguna merupakan pelajar/mahasiswa yang memiliki maksud perjalanan untuk berwisata/hiburan serta banyak dari pengguna juga memiliki penghasilan di bawah UMR Kota Yogyakarta. Selain itu, tidak diberlakukan tarif parkir menjadi kelebihan untuk fasilitas ini agar dapat menarik lebih banyak pengguna walaupun ditemukan kekurangan berupa tidak terdapatnya fasilitas pendukung terkait keamanan. Secara keseluruhan, pelayanan *Park and Ride Gamping* terhadap alih moda BRT Trans Jogja sudah memberikan kepuasan pengguna dengan nilai kepuasan sebesar 80,54%. Namun masih perlu dilakukan peningkatan pada atribut yang dinilai kurang memberikan kepuasan, yaitu atribut yang berada di kuadran I pada diagram kartesius yang memiliki arti prioritas utama seperti ketersediaan mushola (T6), ketersediaan informasi yang dibutuhkan pengguna (T1), keamanan dan kenyamanan terhadap kendaraan yang ditinggalkan (A1), dan kapasitas tempat parkir (T3). Selain itu, setelah melakukan kajian lebih lanjut, terdapat tiga atribut lain yang juga memiliki urgensi yang sama seperti prioritas utama, yaitu ketersediaan toilet (T5), kebersihan fasilitas *Park and Ride Gamping* (T4), dan keamanan dan kenyamanan pengguna saat berada di tempat parkir (A2). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi penanganan oleh PT AMI dan PT JTT selaku pihak yang mengelola BRT Trans Jogja agar dapat meningkatkan pengguna *Park and Ride Gamping* dan Trans Jogja serta Pemerintah selaku pihak yang memiliki peran dalam melakukan upaya penekanan penggunaan transportasi pribadi untuk mengurangi kemacetan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Park and Ride*, Trans Jogja.