

Evaluasi Kinerja Pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Koridor 1 Kota Tangerang

Aditya Dwi Laksana Putra

INTISARI

Meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi dan tingginya pergerakan dalam beraktifitas menyebabkan permasalahan transportasi di Kota Tangerang, untuk menangani hal ini pemerintah Kota Tangerang memberikan solusi berupa penyediaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang. BRT kota Tangerang memiliki 2 koridor yang saat ini beroperasi, salah satunya koridor 1 Terminal Poris – Jatake. Dalam menentukan moda transportasi yang dipilih oleh masyarakat, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pemilihan angkutan yang sesuai dengan persepsi dan harapan mereka. Faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah kinerja kualitas pelayanan angkutan umum tersebut.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui karakteristik pengguna jasa BRT koridor 1 Kota Tangerang, mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat harapan pengguna jasa dari kinerja pelayanan dan fasilitas BRT koridor 1 Kota Tangerang berdasarkan keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan serta menghasilkan rekomendasi pengembangan kinerja pelayanan (BRT) koridor 1 Kota Tangerang menggunakan metode *Service Quality* dan analisis SWOT.

Hasil dari survei didapatkan karakteristik responden 62% berjenis kelamin wanita dan 38% berjenis kelamin pria dengan mayoritas responden usia 20 – 30 tahun dengan frekuensi perjalanan menggunakan BRT >5 kali/minggu. Persentase fasilitas yang tersedia pada BRT koridor 1 sebesar 82,35% dari yang diatur dalam Permenhub No.10 Tahun 2012. Dengan tingkat kinerja pelayanan sebesar 88,553%.

Kata kunci : BRT Kota Tangerang, *Bus Rapid Transit*, *Service Quality*, SWOT.

The Evaluation Of Performance Service Of Corridor 1 Bus Rapid Transit (BRT) In Tangerang City

Aditya Dwi Laksana Putra

ABSTRACT

The increasing use of private vehicles and the high movement in activities led to transportation problems in the city of Tangerang, to deal with this the Tangerang City government provided a solution in the form of the provision of the part Bus Rapid Transit (BRT) Tangerang City. BRT Tangerang city has 2 corridors which are currently operating, one of which is corridor 1 of Terminal Poris - Jatake. In determining the modes of transportation chosen by the community, there are several factors that influence the selection of transport that are in accordance with their perceptions and expectations. The influencing factors include the performance of the quality of public transport services.

The purpose of this study was to determine the characteristics of service users of BRT corridor 1 in Tangerang City, to determine the level of satisfaction and level of expectations of service users from the services and security performance of BRT corridor 1 in Tangerang City based on security, safety, comfort, affordability, equality, regularity and to produce recommendation for developing service performance (BRT) corridor 1 in Tangerang City using the Service Quality method and SWOT analysis.

The results of the survey found that 62% of respondents were female and 38% were male with the majority of respondents aged 20-30 years with the frequency of travel using BRT > 5 times / week. The percentage of facilities available on BRT corridor 1 is 82.35% from those stipulated in Permenhub No.10 of 2012. With a service performance level of 88.553%.

Keyword : *BRT Tangerang City, Bus Rapid Transit, Service Quality, SWOT*