

## **LAMPIRAN**

### **Daftar pertanyaan wawancara**

1. Apa masalah transportasi yang dihadapi Daerah Istimewa Yogyakarta saat ini?
2. Bagaimana sebuah PT. Jogja Tugu Trans awalnya diberikan kewenangan menjadi penyelenggara program Trans Yogya ini?
3. Apa saja hal terkait perencanaan dalam program Trans Yogya ini yang disepakati oleh Dinas Perhubungan dan PT. Jogja Tugu Trans ?
4. Apakah Trans Yogya menjadi efektif memecahkan persoalan kemacetan di kota yogyakarta di tahun 2015?
5. Apakah pengguna jalan beralih menggunakan Trans Yogya dalam kehidupan sehari-hari mereka?
6. Apakah Kinerja Program Trans Yogya ini sudah memenuhi standar Kinerja angkutan umum yang ditetapkan pemerintah?
7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja Program Trans Yogya di Yogyakarta?
8. Bagaimana evaluasi kinerja Program Trans Yogya secara teknis terhadap kendala kendala dilapangan?

**KUESIONER KINERJA DAN PELAYANAN TRANS JOGJA**

Data Pribadi

1. Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki    b. Perempuan

2. Berapakah usia anda saat ini :

- a. 15 – 24 tahun      b. 25 – 34 tahun      c. 35 – 44 tahun  
d. 45 – 54 tahun      e. > 55 tahun

3. Berapa kali anda menggunakan bus Trans Yogya dalam 1 minggu :

- a. <3 kali      b. 4 kali      c. 5 kali      d. >5 kali

4. Apakah pekerjaan anda saat ini :

- a. PNS      b. Mahasiswa    c. Pegawai swasta      d. Lain-lain  
e. Wiraswasta

**Jawablah pertanyaan di bawah ini sesuai kinerja bus trans jogja menurut penilaian anda sebagai pengguna bus Trans Jogja dengan memberi tanda (X) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat anda.**

Keterangan : 1.STB = Sangat Tidak Baik

2. TB = Tidak Baik

3. B = Baik

4. SB = Sangat Baik

<b>NO</b>	<b>Indikator</b>	<b>STB</b>	<b>TB</b>	<b>B</b>	<b>SB</b>
1.	Ketepatan waktu berangkat dan kedatangan bus				
2.	Kecepatan petugas dalam melayani konsumen				
3	Petugas Transjogja memberikan informasi yang akurat tentang rute bis				
4	Transjogja menepati janji tentang kenyamanan bagi penumpang				
5	Petugas Transjogja jarang melakukan kesalahan dalam memberikan info rute				
6	Kesigapan dalam melayani penumpang				
7	Petugas Transjogja mampu menjelaskan berapa lama lagi bus akan sampai				
8	Petugas Transjogja selalu bersedia				

	membantu penumpang yang kebingungan				
9	Petugas Transjogja selalu mengingatkan hal-hal penting yang perlu diketahui penumpang seperti tujuan bis				
10	Petugas memberikan rasa aman				
11	Melayani tanpa keragu-raguan				
12	Keberadaan petugas dalam bus Transjogja membuat nyaman				
13	Petugas Transjogja mampu menjelaskan rute dari semua koridor				
14	Perhatian petugas terhadap penumpang				
15	Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan				
16	Kemudahan dalam menghubungi petugas				
17	Petugas melayani dan memberikan				

	keterangan dengan ramah				
18	Memiliki jam operasi yang sesuai dengan kebutuhan				
19	kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan/loket				
20	Kerapihan dalam perpakaian				
21	Kebersihan ruang tunggu				
22	Kelengkapan peralatan komunikasi				
23	Efektif dalam mengatasi kemacetan				
24	Waktu tunggu sesuai dengan harapan				
25	Tepat waktu				
26	Tarif sudah sesuai aturan				
27	Keterjangkauan halte dari tempat pemberangkatan				

28. Melihat Kinerja Bus Trans Yogya menurut Anda apakah anda akan

menggunakan kembali trans Yogya?

- a. Ya
- b. Tidak Tahu /Netral
- c. Tidak