

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal pada Trans Jogja berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Untuk Mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan Trans Jogja sebagai moda transportasi umum berbasis angkutan massal berbasis jalan di Kota Yogyakarta. Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subyek penelitian adalah Dinas Perhubungan DIY ,Unit Pelaksanann Teknis Trans Jogja, PT Anindya Mitra Internasional selaku operator Trans Jogja dan Masyarakat pengguna jasa trans jogja. Instrumen atau alat pengumpulan data utama adalah peneliti sendiri. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan studi kepustakaan. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel yang mencangkup aspek-aspek dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada moda transportasi massal Trans Jogja sudah cukup di realisasikan dalam Penyelenggaranya. Dalam evaluasi ini pelaksanaan standar pelayanan minimal diharapkan menjadi upaya optimalisasi dalam perbaikan kualitas pelayanan. Dinas Perhubungan DIY khususnya Unit Pelaksana Teknis (UPT) Trans Jogja memiliki peranan penting dalam keberlanjutan, pada perbaikan kualitas pelayanan moda transportasi massal Trans Jogja sesuai dengan standar pelayanan minimal Trans Jogja yang didasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. Serta Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Kata kunci: Pelayanan Transportasi Umum, Standar Pelayanan Minimal, Trans Jogja