

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi pelayanan Trans Jateng melalui Aplikasi Si Anteng dan hubungannya dengan tingkat kepuasan pengguna. Latar belakang penelitian ini berfokus pada pesatnya pertumbuhan industri transportasi, di mana peningkatan jumlah kendaraan dan kebutuhan mobilitas masyarakat mendorong pemerintah untuk meningkatkan layanan transportasi publik. Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng diharapkan menjadi alternatif utama untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan melibatkan 200 pengguna aplikasi Si Anteng. Banyak pengguna merasa aplikasi ini belum sesuai dengan harapan mereka yang mengeluhkan keamanan aplikasi kurang meyakinkan, proses pembayaran tiket yang masih rumit, navigasi dan menu dianggap kurang ramah bagi pengguna baru, serta GPS yang sering tidak akurat, sehingga membuat mereka sulit memperkirakan kedatangan bus. Dari berbagai keluhan ini, bisa disimpulkan bahwa aplikasi Si Anteng masih perlu banyak perbaikan agar lebih nyaman dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan diagram kartesius, indikator layanan diklasifikasikan ke dalam empat kuadran, dengan beberapa aspek yang membutuhkan perhatian utama, seperti keamanan aplikasi, kemudahan transaksi pembayaran, keakuratan informasi, dan navigasi sistem. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Si Anteng perlu ditingkatkan untuk meminimalkan kesenjangan antara harapan dan realitas layanan, serta merekomendasikan penelitian lebih lanjut dengan pendekatan lebih luas guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna transportasi publik.

Kata kunci: Sistem Informasi, Pelayanan Transportasi, Trans Jateng, Kepuasan Pengguna, *Servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the quality of the Trans Jateng service information system, through the Si Anteng Application and its relationship with the level of user satisfaction. The background to this research focuses on the rapid growth of the transportation industry, where the increase in the number of vehicles and people's mobility needs encourage the government to improve public transportation services. Trans Jateng Bus Rapi Transit (BRT) is expected to be the main alternative to reduce the use of private vehicles. This research used the Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) method involving 200 Si Anteng application users. Many users feel that this application does not meet their expectations, complaining that the application's security is less than convincing, the ticket payment process is still complicated, navigation and menus are considered less friendly for new users, and GPS is often inaccurate, making it difficult for them to imagine the arrival of the bus. From these various complaints, it can be concluded that the Si Anteng application still needs a lot of improvements to make it more comfortable and in line with user needs. Based on the Cartesian diagram, service indicators are classified into four quadrants, with several aspects requiring main attention, such as application security, ease of payment transactions, accuracy of information, and system navigation. This research concludes that the Si Anteng application needs to be improved to minimize the gap between service expectations and reality, and recommends further research with a broader approach to improve service quality and satisfaction of public transportation users.*

*Keywords: Information Systems, Transportation Services, Trans Central Java, User Satisfaction, Servqual, Importance Performance Analysis (IPA)*