

## EFEKTIVITAS PELAYANAN *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) TRANS SEMARANG (KORIDOR MANGKANG-PENGGARON)

Mukhamad Ilham Ainun Nahar, Muhammad Ali Assehab, Ibnu Toto Husodo, Mohammad Debby Rizani

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas PGRI Semarang  
e-mail: [asehabali@gmail.com](mailto:asehabali@gmail.com), [ilhambuitenzorg19@gmail.com](mailto:ilhambuitenzorg19@gmail.com)

### Abstrak

Masyarakat masih banyak menggunakan kendaraan pribadi membuat fungsi BRT sebagai solusi mengatasi kemacetan belum terwujud dengan optimal. Tujuan penelitian ini adalah: 1) mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang (Koridor Mangkang-Penggaron); 2) mengetahui efektivitas pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang (Koridor Mangkang-Penggaron). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah statistik deskriptif. Hasil penelitian diketahui faktor-faktor pendukung pelayanan BRT Trans Semarang, yaitu kondisi jalan yang dominan datar dan lebar, sehingga dapat menggunakan bus yang besar. Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan *BRT* Trans Semarang, yaitu belum adanya jalur khusus untuk BRT Trans Semarang, sehingga waktu tunggu dan interval armada masih sangat tergantung pada kondisi lalu lintas yang ada. Cara mengatasi faktor-faktor penghambat dalam pelayanan *BRT* Trans Semarang, yaitu perencanaan jalur khusus simpang Jrasah sampai simpang Pedurungan dengan panjang 12,8 km untuk meningkatkan pelayanan dan menurunkan waktu tunggu penumpang, serta memperbaiki interval armada. Sedangkan efektivitas pelayanan *BRT* Trans Semarang koridor I Mangkang-Penggaron diperoleh total nilai rata-rata persentase sebesar 84% dalam kategori sangat baik. Hasil uji *one sample t-test* yang telah dilakukan diperoleh nilai *sig 2-tailed* sebesar  $0,000 < 0,05$ , menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, maka nilai rata-rata efektivitas pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang koridor I Mangkang-Penggaron tidak sama dengan 80. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang (Koridor Mangkang-Penggaron) sudah berjalan efektif.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan, *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang

### Abstract

*Many people still use private vehicles, making BRT's function as a solution to overcome congestion not optimally realized. The aims of this study were: 1) to determine the supporting and inhibiting factors for the Trans Semarang Bus Rapid Transit (BRT) service (Mangkang-Penggaron Corridor); 2) determine the effectiveness of the Trans Semarang Bus Rapid Transit (BRT) service (Mangkang-Penggaron Corridor). This research uses a quantitative approach. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. Data analysis technique is descriptive statistics. The research results show that the supporting factors for the BRT Trans Semarang service are the dominant flat and wide roads, so that large buses can be used. The inhibiting factors in BRT Trans Semarang services are the absence of a special lane for BRT Trans Semarang, so waiting times and fleet intervals are still very dependent on existing traffic conditions. How to overcome the inhibiting factors in BRT Trans Semarang services, namely planning a special route for the Jrasah intersection to the Pedurungan intersection with a length of 12.8 km to improve service and reduce passenger waiting time, as well as improve fleet intervals. While the effectiveness of BRT Trans Semarang service corridor I Mangkang-Penggaron obtained a total average percentage value of 84% in the very good category. The results of the one sample t-test that have been carried out obtained a sig 2-tailed value of  $0.000 < 0.05$ , indicating that  $H_0$  was rejected, so the average value of the effectiveness of the Trans Semarang Bus Rapid Transit (BRT) service corridor I Mangkang-Penggaron is not the same with 80. It can be concluded that the effectiveness of the Trans Semarang Bus Rapid Transit (BRT) service (Mangkang-Penggaron Corridor) has been running effectively.*

**Keywords:** Effectiveness, Service, *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang



## I. PENDAHULUAN

Semarang merupakan salah satu kota besar di Indonesia, sebagai pusat dari Jawa Tengah, kota Semarang merupakan salah satu tujuan dari mobilitas penduduk khususnya dari Jawa Tengah sendiri. Sebagai pusat dari suatu provinsi, kota Semarang memiliki banyak potensi baik dari sektor pariwisata, industri, dan pendidikan. Karena potensi yang dimiliki itulah kota Semarang juga memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Hal ini memicu terjadinya beberapa masalah di Kota Semarang, salah satunya adalah kemacetan lalu lintas.

Kota Semarang merupakan sebuah kota yang terletak di Pulau Jawa, tepatnya di Jawa Tengah dan berstatus sebagai Ibu kota Provinsi Jawa Tengah. Kota Semarang mempunyai penduduk 1.687.222 jiwa dan memiliki luas wilayah mencapai 373.67 km<sup>2</sup>. Kota Semarang merupakan kota yang tingkat pertumbuhan akan kendaraan yang tinggi. Jumlah kendaraan terdaftar tahun 2020 sebanyak 1.693.227 kendaraan terdiri dari sepeda motor 1.382.434 dan 231.164 mobil, 3.059 bus, 76.570 truk dengan tingkat pertumbuhan kendaraan 6% per tahun. Tingkat pertumbuhan akan kendaraan yang cukup tinggi di Kota Semarang, maka dengan begitu penting dibutuhkannya sebuah transportasi berbasis massal sebagai solusi untuk mengurangi jumlah kendaraan pribadi dan beralih untuk menggunakan angkutan umum tentunya dengan transportasi massal yang aman, nyaman dan dengan biaya yang murah.

Adisasmita (Hasugian, 2020:23) *Bus Rapid Transit* (BRT) merupakan suatu moda

transportasi perkotaan yang mampu memberikan layanan yang lebih cepat, mampu mengangkut sejumlah besar penumpang dalam waktu tertentu, dan memberlakukan tarif angkutan yang rendah untuk memberikan kesempatan kepada penduduk yang berpendapatan rendah untuk menikmati layanan transportasi perkotaan. *Bus Rapid Transit* Trans Semarang adalah suatu sistem bus yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari infrastruktur, kendaraan maupun jadwal. *Bus Rapid Transit* memiliki sistem operasional yang berbeda daripada bus-bus angkutan lainnya, *Bus Rapid Transit* Trans Semarang tidak dapat menaikkan atau menurunkan penumpang di sembarang tempat, artinya bahwa *Bus Rapid Transit* memiliki *halte* atau *shelter* khusus. Keberangkatan *Bus Rapid Transit* Trans Semarang juga sudah terjadwal dan diatur sedemikian rupa, sehingga penumpang tidak perlu lama menunggu atau khawatir perjalanan menjadi lama.

Terjadinya penumpukan kendaraan pada jam-jam sibuk membuat Pemerintah Kota Semarang memutar otak untuk mengurai kemacetan supaya menjadi kota yang tertata transportasinya. Untuk mencegah terjadinya kemacetan di jalan-jalan di Kota Semarang dan untuk mewujudkan suatu sistem transportasi yang aman dan nyaman bagi masyarakat, maka Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Perhubungan mengajukan penyelenggaraan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang atau yang lebih dikenal dengan *busway* yang saat ini sudah banyak diterapkan di berbagai kota di Indonesia.

Kehadiran Trans Semarang ini jelas memberikan dampak bagi masyarakat baik penumpang, pengguna jalan, maupun sesama angkutan umum. Berdasarkan data *Load Factor* BRT Trans Semarang Koridor 1 menunjukkan bahwa angka penumpang Bus Trans Semarang Jurusan Mangkang-Penggaron dari tahun 2010 sampai 2015 menunjukkan peningkatan. Pada tahun 2010 tercatat jumlah penumpang mencapai 369.326 orang, tahun 2011 mencapai 1.678.452 orang, di tahun 2012 tercatat 1.823.352 orang, pada tahun 2013 tercatat 2.087.550 orang, tahun 2014 mencapai 2.716.709, dan tahun 2015 mencapai 2.223.386 orang. Hal ini menunjukkan bahwa antusiasme masyarakat kota Semarang tinggi terhadap Bus Trans Semarang Jurusan Mangkang-Penggaron.

Pemberian pelayanan terhadap publik *Bus Rapid Transit* Trans Semarang masih banyak yang perlu dibenahi, misalnya dari armada bus yang belum mengalami peremajaan, *halte* atau *shelter* yang minim perawatan kebersihan, sehingga timbul tangan-tangan jahil yang mencoret-coret dinding *halte*, belum tersedianya ruangan khusus untuk wanita di dalam bus, masih terjadi aksi rebutan dan main serobot dari penumpang yang ingin naik atau turun dari bus, kurang optimalnya sistem *E-Ticket*, dan jam operasional bus yang tidak 24 jam beroperasi secara penuh.

Menurut Wau (2020:18) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, dan melayani

keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengatur bahwa “penyelenggaraan pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan, serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita”.

Pada operasionalnya *Bus Rapid Transit* Trans Semarang jurusan Mangkang-Penggaron sudah menyediakan kursi khusus bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, namun banyak penumpang yang tidak tahu bahwa itu adalah kursi khusus bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, sehingga kursi itu bebas dipakai siapapun dan awak bus tidak mengingatkan bahwa kursi itu hanya untuk penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita. Pada jam-jam sibuk *Bus Rapid Transit* Trans Semarang jurusan Mangkang-Penggaron ini bisa sangat penuh dan jelas melebihi kapasitas penumpang dan jelas sekali hal ini membahayakan keselamatan baik penumpang maupun pengguna jalan. Kenyamanan penumpang menjadi terganggu karena penumpang harus berdesak-desakan di dalam bus dan harus kembali berdesak-desakan saat hendak turun dari bus. Hal ini kadang tidak diperhatikan oleh pihak awak bus dan menjadi suatu masalah yang belum diselesaikan oleh pengelola *Bus Rapid Transit* Trans Semarang.

Belum tersedianya ruangan khusus bagi wanita membuat BRT Trans Semarang beresiko terjadi pelecehan seksual di dalam bus.

Kebutuhan masyarakat Semarang akan transportasi yang sangat tinggi karena tingkat mobilitas masyarakat yang juga tinggi, juga menjadi masalah bagi *Bus Rapid Transit* Trans Semarang jurusan Mangkang-Penggaron tidak beroperasi 24 jam, padahal masyarakat Kota Semarang menginginkan transportasi yang aman dan nyaman. Banyaknya kasus kejahatan dan kriminalitas dalam angkutan umum membuat masyarakat menjadi takut untuk melakukan mobilitas menggunakan transportasi umum di malam hari. Namun masalah yang dihadapi oleh BRT Trans Semarang tidak hanya itu kurangnya informasi tentang BRT bagi masyarakat dan kurangnya publikasi membuat masyarakat tidak begitu mengerti tentang BRT Trans Semarang. Banyaknya masyarakat yang masih menggunakan kendaraan pribadi sebagai sarana transportasi juga membuat fungsi BRT Trans Semarang jurusan Mangkang-Penggaron sebagai solusi mengatasi kemacetan belum dapat terwujud dengan optimal.

Peneliti mempunyai gagasan untuk melakukan penelitian dengan memilih judul “Efektivitas Pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang (Koridor Mangkang-Penggaron)”. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang (Koridor Mangkang-Penggaron).

2. Mengetahui efektivitas pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang (Koridor Mangkang-Penggaron).

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sukmadinata (2013) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang hasilnya dipaparkan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui efektivitas pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang koridor Mangkang-Penggaron. Penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Semarang, Jl. Tambak Aji Raya No.5, Tambakaji, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50185, koridor 1 Mangkang-Penggaron. Penelitian ini melibatkan kepala UPTD, Anggota UPTD, dan pengguna/masyarakat.

Sugiyono (2013) menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai/karyawan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang koridor 1 Mangkang-Penggaron dan penumpang Bus Trans Semarang koridor 1 Mangkang-Penggaron berjumlah 185 orang. Terdiri dari 85 orang karyawan dan 100 penumpang Bus Trans Semarang koridor 1 Mangkang-Penggaron. Jumlah sampel yang didapatkan dari perhitungan menggunakan

rumus Slovin sebanyak 126 orang. Terdiri dari karyawan BRT Trans Semarang Koridor 1 Mangkang-Penggaron berjumlah 58 orang dan penumpang Bus Trans Semarang Koridor 1 Mangkang-Penggaron berjumlah 68 orang.

Data primer bersumber dari hasil pengumpulan data berupa kuisisioner dan wawancara kepada responden terkait efektivitas pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang koridor 1 Mangkang-Penggaron yang ditetapkan oleh peneliti sebagai objek penelitian. Data sekunder diperoleh dari instansi atau pengumpulan data dengan mengambil informasi dari literatur buku-buku dan jurnal sebagai sumber bacaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian ini menggunakan angket atau kuisisioner dan lembar wawancara. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif. Uji persyaratan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Uji hipotesis menggunakan uji *one sample t-test* atau uji *t*.

### III. HASIL PENELITIAN

*Bus Rapid Transit* Trans Semarang memiliki delapan koridor yang masih aktif beroperasi. Koridor 1 Mangkang-Penggaron, koridor 2 Terboyo-Sisemut, koridor 3 Pelabuhan Tanjung Emas-Pelabuhan Tanjung Emas, koridor 4 Cangkiran-Stasiun Cawang, koridor 5 PRPP-Meteseh, koridor 6 Unnes Sekaran-Undip Tembalang, koridor 7 Terboyo-

Balai Kota, dan koridor 8 Cangkiran-Simpang Lima.

Terdapat beberapa faktor-faktor yang menimbulkan permasalahan terkait *Bus Rapid Transit* Trans Semarang, yaitu: kepadatan penduduk memicu kemacetan lalu lintas, armada bus belum mengalami peremajaan, *halte* dan *shelter* minim perawatan, jam operasional bus tidak 24 jam, dan masyarakat masih banyak menggunakan kendaraan pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang (Koridor Mangkang-Penggaron) dan mengetahui efektivitas pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang (Koridor Mangkang-Penggaron).

Hasil efektivitas pelayanan *BRT* Trans Semarang koridor I Mangkang-Penggaron yang diperoleh dari karyawan melalui penyebaran kuisisioner, diperoleh total nilai rata-rata persentase sebesar 84% dalam kategori sangat baik. Pada aspek I *tangibles* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 86% dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang telah memberikan fasilitas kerja kepada karyawan dengan sangat baik. Perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memberikan fasilitas yang sangat baik kepada penumpang *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memiliki karyawan dengan kualifikasi standar perusahaan dengan sangat baik. Perusahaan *Bus Rapid*



*Transit* (BRT) Trans Semarang memberikan penyediaan layanan komunikasi dengan sangat baik kepada pengguna Bus Trans Semarang.

Pada aspek II *reliability* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 84% dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna Bus Trans Semarang. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang mampu memberikan pengarahan yang benar dalam melayani pengguna Bus Trans Semarang dengan sangat baik. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang mampu memperbaiki kesalahan dalam memberikan pelayanan dengan sangat baik.

Pada aspek III *Responsiveness* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 82% dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang bersedia membantu pengguna Bus Trans Semarang dengan penyandang cacat fisik, ibu hamil, balita dan lansia dengan sangat baik. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang bersedia menerima saran dari pengguna Bus Trans Semarang dengan baik. Perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dengan sangat baik bersedia menerima komplain dari pengguna Bus Trans Semarang. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dengan sangat baik dapat memberikan penjelasan yang

bijaksana terkait komplain dari pengguna Bus Trans Semarang.

Pada Aspek IV *Assurance* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 85% dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memiliki pengetahuan terkait transportasi massal dengan sangat baik. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memiliki pengetahuan pelayanan dalam melayani pengguna Bus Trans Semarang dengan sangat baik. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memiliki kesopanan dalam melayani pengguna Bus Trans Semarang dengan sangat baik. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang mempunyai kemampuan memberikan rasa aman bagi pengguna Bus Trans Semarang dengan sangat baik. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dapat memberikan jaminan pelayanan tepat waktu bagi pengguna Bus Trans Semarang dengan sangat baik. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dapat memberikan kepercayaan kepada pengguna Bus Trans Semarang dengan sangat baik.

Pada aspek V *Empathy* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 84% dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang mampu memberikan perhatian secara individual kepada pengguna Bus Trans Semarang dengan sangat baik. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans

Semarang mampu berkomunikasi dengan sangat baik kepada pengguna Bus Trans Semarang. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dengan sangat baik mampu memahami keterjangkauan tarif bagi pengguna Bus Trans Semarang. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang mampu meningkatkan kualitas pelayanan kerja dengan sangat baik. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang melaksanakan evaluasi pelayanan kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan sangat baik.

Hasil efektivitas pelayanan *BRT* Trans Semarang koridor I Mangkang-Penggaron yang diperoleh dari penumpang melalui penyebaran kuisioner, diperoleh total nilai rata-rata persentase sebesar 84% dalam kategori sangat baik. Pada aspek I *tangibles* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 85% dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memberikan fasilitas dengan sangat baik kepada penumpang Bus Trans Semarang. Perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memberikan penyediaan layanan komunikasi kepada penumpang Bus Trans Semarang dengan sangat baik. Perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memiliki karyawan yang baik dan ramah kepada penumpang.

Pada aspek II *reliability* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 85% dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang telah memberikan pelayanan dengan

sangat baik kepada penumpang Bus Trans Semarang. Perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang mampu memberikan pengarahan yang benar dalam melayani penumpang Bus Trans Semarang dengan sangat baik.

Pada aspek III *Responsiveness* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 85% dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang bersedia membantu penumpang Bus Trans Semarang dengan penyandang cacat fisik, ibu hamil, balita dan lansia dengan sangat baik. Perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang bersedia menerima saran dari penumpang Bus Trans Semarang dengan sangat baik. Perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang bersedia menerima komplain dari penumpang Bus Trans Semarang dengan sangat baik.

Pada Aspek IV *Assurance* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 83% dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memberikan pengetahuan terkait tata cara penggunaan fasilitas Bus kepada penumpang dengan baik. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memiliki kesopanan dalam melayani penumpang Bus Trans Semarang dengan sangat baik. Perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang memberikan rasa aman bagi penumpang Bus Trans Semarang dengan sangat baik. Perusahaan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang dapat memberikan jaminan

pelayanan tepat waktu bagi penumpang dengan sangat baik.

Pada aspek *V Emphaty* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 84% dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang* mampu memberikan perhatian secara individual kepada penumpang Bus Trans Semarang dengan baik. Karyawan perusahaan *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang* mampu berkomunikasi dengan sangat baik kepada penumpang Bus Trans Semarang. Perusahaan *Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang* mampu memahami dengan sangat baik keterjangkauan tarif bagi penumpang Bus Trans Semarang.

Hasil efektivitas pelayanan *BRT Trans Semarang* koridor I Mangkang-Penggaron yang diperoleh total rata-rata persentase sebesar 84% dalam kategori sangat baik. Hasil efektivitas pada tiap aspek dapat diketahui bahwa: 1) pada aspek *tangibles* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 86% dalam kateori sangat baik; 2) pada aspek *reliability* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 85% dalam kategori sangat baik; 3) pada aspek *responsiveness* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 84% dalam kategori sangat baik; 4) pada aspek *assurance* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 84% dalam kategori sangat baik; dan 5) pada aspek *emphaty* diperoleh nilai rata-rata persentase sebesar 84% dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan uraian penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan

*BRT Trans Semarang* koridor I Mangkang-Penggaron diperoleh total nilai rata-rata persentase sebesar 84% dalam kategori sangat baik. Efektivitas pelayanan *BRT Trans Semarang* koridor I Mangkang-Penggaron, dilakukan dengan beberapa penilaian layanan, antara lain: 1) *tangibles*, yaitu memberikan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang sangat baik; 2) *reliability*, yaitu adanya kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan yang akurat dan sangat baik; 3) *responsiveness*, yaitu adanya kerelaan untuk menolong penumpang dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas; 4) *assurance*, yaitu adanya pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan dengan sangat baik; dan 5) *emphaty*, yaitu adanya perhatian dari karyawan kepada penumpang secara individu yang dilakukan dengan sangat baik.

Hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa penentuan target sesuai kelembagaan *BRT Trans Semarang*, yaitu BLTU UPTD dibawah Dinas Perhubungan Kota Semarang dan perumusan tujuan dari perusahaan *BRT Trans Semarang* sesuai dengan misi dan visi walikota Semarang yang tertuang pada RPJMD kota Semarang. Faktor-faktor pendukung pelayanan *BRT Trans Semarang*, yaitu kondisi jalan yang dominan datar dan lebar, sehingga dapat menggunakan bus yang besar. Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan *BRT Trans Semarang*, yaitu belum

adanya jalur khusus untuk BRT Trans Semarang, sehingga waktu tunggu dan interval armada masih sangat tergantung pada kondisi lalu lintas yang ada. Cara mengatasi faktor-faktor penghambat dalam pelayanan BRT Trans Semarang, yaitu perencanaan jalur khusus di simpang Jrasah sampai simpang Pedurungan dengan panjang 12,8 km, untuk meningkatkan pelayanan dan menurunkan waktu tunggu penumpang, serta memperbaiki interval armada.

Hasil uji normalitas dengan taraf kesalahan 5% atau 0,05 menunjukkan bahwa nilai *Sig.* data hasil efektivitas pelayanan BRT Trans Semarang yang berasal dari karyawan, sebesar  $0,063 > 0,05$ , maka data berdistribusi normal. Sedangkan hasil uji normalitas efektivitas pelayanan BRT Trans Semarang yang berasal dari penumpang, sebesar  $0,192 > 0,05$ , maka data berdistribusi normal. Dapat disimpulkan bahwa data hasil efektivitas pelayanan BRT Trans Semarang, dikatakan berdistribusi normal.

Hasil uji *one sample t-test* diperoleh nilai *sig 2-tailed* sebesar  $0,000 < 0,05$ , menunjukkan bahwa *H<sub>0</sub>* ditolak, maka nilai rata-rata efektivitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor I Mangkang-Penggaron tidak sama dengan 80. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang (Koridor Mangkang-Penggaron) sudah berjalan efektif.

#### IV. KESIMPULAN

1. Faktor-faktor pendukung pelayanan BRT Trans Semarang, yaitu kondisi jalan yang

dominan datar dan lebar, sehingga dapat menggunakan bus yang besar. Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan BRT Trans Semarang, yaitu belum adanya jalur khusus untuk BRT Trans Semarang, sehingga waktu tunggu dan interval armada masih sangat tergantung pada kondisi lalu lintas yang ada. Cara mengatasi faktor-faktor penghambat dalam pelayanan BRT Trans Semarang, yaitu perencanaan jalur khusus simpang Jrasah sampai simpang Pedurungan dengan panjang 12,8 km untuk meningkatkan pelayanan dan menurunkan waktu tunggu penumpang, serta memperbaiki interval armada.

2. Efektivitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor I Mangkang-Penggaron diperoleh total nilai rata-rata persentase sebesar 84% dalam kategori sangat baik. Efektivitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor I Mangkang-Penggaron, dilakukan dengan beberapa penilaian layanan, antara lain: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil uji *one sample t-test* yang telah dilakukan diperoleh nilai *sig 2-tailed* sebesar  $0,000 < 0,05$ , menunjukkan bahwa *H<sub>0</sub>* ditolak, maka nilai rata-rata efektivitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor I Mangkang-Penggaron tidak sama dengan 81. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang (Koridor Mangkang-Penggaron) sudah berjalan efektif.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis ucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.

1. Kepala *BRT* Bus Trans Semarang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
2. Karyawan *BRT* Bus Trans Semarang yang telah bersedia dijadikan sebagai responden.
3. Para penumpang *BRT* Bus Trans Semarang yang telah bersedia dijadikan sebagai responden.
4. Bapak Ibnu Toto Husodo, S.T., M.T., selaku Pembimbing I yang telah mengarahkan penulis dengan penuh ketekunan dan kecermatan.
5. Bapak Dr. Mohammad Debby Rizani, S.T., M.T., selaku Pembimbing II yang telah sabar membimbing penulis sampai penulisan skripsi ini selesai.
6. Teman-teman yang telah memberi inspirasi selama penulis menyelesaikan skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hasugian, Fitri Yanti. 2020. *Analisis Tingkat Efektivitas Trans Medan-Binjai-Deli Serdang (MEBIDANG) Sebagai Transportasi Publik Dalam Mengurangi Kemacetan di Kota Medan*. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Wau, Resty Nawati. 2020. *Efektivitas Program Trans Mebidang Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Massal di Kota Medan*. Skripsi. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

\_\_\_\_\_. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

