

ABSTRAK

Kota Semarang merupakan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi yang signifikan di Indonesia, dihadapkan pada tantangan yang serius dalam mengelola mobilitas penduduknya. Tingkat pemilihan BRT yang masih rendah hanya sebesar 9%, dan tingkat okupansi rata-rata BRT Kota Semarang mencapai 23,3%. Hal ini mengindikasikan minimnya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik. Selaras dengan survei Institute for Transportation and Development menunjukkan bahwa sebanyak 80% dari keseluruhan moda transportasi diwakili oleh kendaraan bermotor. Dalam hal ini, kendaraan pribadi menjadi penyebab utama kemacetan di Kota Semarang yang menyumbang sekitar 37 jam kemacetan dalam setahun, dengan total waktu berkendara ketika terjadi kemacetan mencapai 17%. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja BRT Kota Semarang dengan upaya mendukung mobilitas cerdas melalui penilaian pengguna.

Metode penelitian yang digunakan merupakan kuantitatif dengan pengambilan sampel secara simple random sampling, serta teknik analisis data statistik deskriptif dan skala Likert dengan tambahan analisis CSI (Customer Satisfaction Index). Melalui penelitian ini, dapat diketahui faktor kepuasan pengguna dalam perwujudan penerapan BRT sebagai mobilitas cerdas (smart mobility) di Kota Semarang.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa penilaian pengguna memiliki peran penting dalam menghasilkan nilai tingkat kinerja BRT Kota Semarang dalam mendukung mobilitas cerdas yang tersusun atas indikator aksesibilitas, keberlanjutan, ICT (Information and Communication Technology), dan keamanan.

Analisis yang telah dilakukan terhadap penilaian komponen kinerja fasilitas BRT Kota Semarang berdasarkan perspektif pengguna menghasilkan klasifikasi tingkat kepuasan baik yang ditunjukkan pada nilai CSI yang mencapai 79,78%. Hal ini ditandai dengan nilai tingkat kepuasan yang dominan tinggi daripada nilai tingkat kepentingan sehingga kondisi ketersediaan komponen BRT dan integrasi teknologi dalam operasional di Kota Semarang diklasifikasikan baik yang menandakan bahwa kinerja BRT Kota Semarang dapat dikatakan layak untuk digunakan oleh masyarakat Kota Semarang untuk saat ini sehingga kelayakan sistem pelayanan BRT dapat ditingkatkan lebih lanjut untuk mendukung mobilitas cerdas yang pada akhirnya dapat mendukung peningkatan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat Kota Semarang.

Kata Kunci : BRT, Mobilitas Cerdas, Kinerja, Penilaian Pengguna