

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab III ini berisi analisis dan interpretasi dari hasil penelitian berdasarkan jawaban responden dalam kuesioner yang telah diberikan. Hasil dari Bab ini yaitu tentang identitas responden, uraian distribusi frekuensi, grafik, dan tingkat kesesuaian. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut, maka pada pembahasan mencakup tingkat kepuasan penggunaan jasa BRT Trans Semarang.

3.1 Deskripsi Informan

Subjek penelitian atau informan dalam studi ini merupakan pihak yang dianggap memahami serta terlibat langsung dalam pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut. Data primer diperoleh dari responden melalui kuesioner *google form* yang berisi pertanyaan terkait permasalahan yang diteliti. Selain itu, data sekunder dikumpulkan dari hasil wawancara dengan informan. Seluruh temuan data kemudian disusun dan disajikan dalam bentuk uraian serta penjelasan.

Penulis telah menentukan sebanyak 100 (seratus) responden penumpang BRT Trans Semarang dan 2 (dua) informan pegawai BRT Trans Semarang yang menjabat sebagai Kepala Divisi Pengendalian. Penentuan responden penumpang dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan penumpang yang secara kebetulan ditemui peneliti pada saat pengumpulan data dan bersedia mengisi kuesioner. Sementara itu, penentuan informan pegawai dilakukan secara *purposive*, dengan mempertimbangkan jabatan dan keterlibatan langsung informan dalam pengendalian dan pengelolaan pelayanan BRT Trans Semarang. Pemilihan jumlah

dan karakteristik responden serta informan tersebut diharapkan mampu memberikan data yang relevan dan mendukung tujuan penelitian secara komprehensif.

3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	L	38	38
2.	P	62	62
Total		100	100

Sumber : data primer diolah 2025

Berdasarkan tabel 3.1 mengenai jenis kelamin responden BRT Trans Semarang, dari total 100 responden, mayoritas adalah laki-laki sebanyak 62 orang atau 62%, sementara responden perempuan berjumlah 38 orang atau 38%.

3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. 2 Karakter Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1.	13-20	28	28
2.	21-30	59	59
3.	31-40	10	10
4.	>41 tahun	3	3
Jumlah		100%	100

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.2 mengenai usia responden BRT Trans Semarang, dari total 100 responden diketahui bahwa 28% berada pada rentang usia 13–20 tahun, 59% berusia 21–30 tahun, 10% berada pada kelompok usia 31–40 tahun, dan 3% berusia di atas 41 tahun. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pengisi kuesioner adalah penumpang dengan rentang usia 21–30 tahun.

3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

Tabel 3. 3 Karakter Responden Berdasarkan Profesi

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	70	70
2.	Pegawai Swasta	13	13
3.	Wiraswasta /Pedagang	10	10
4.	ASN/TNI/Polri	5	5
5.	Pelatihan	1	1
6.	Buruh	1	1
Jumlah		100	100

Sumber :data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.3 mengenai pekerjaan responden BRT Trans Semarang, dari 100 responden diketahui bahwa jenis pekerjaan mereka cukup beragam. Kelompok dengan persentase terbesar adalah Pelajar/Mahasiswa, yakni mencapai 70%. Hal ini dapat dipahami karena rute BRT melewati banyak sekolah dan perguruan tinggi, sehingga layanan ini banyak dimanfaatkan oleh pelajar dan mahasiswa. Sementara itu, responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 13%, wiraswasta/pedagang 10%, ASN/TNI/Polri 5%, dan kategori pekerjaan lain seperti peserta pelatihan serta buruh sebesar 2%.

3.2 Hasil Penelitian

3.2.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dilaksanakan untuk menghitung bagaimana tanggapan responden mengenai pengaruh Standar Pelayanan Minimal BLUUPTD Transportasi BRT Trans Semarang terhadap kepuasan pelanggan. Data yang telah diolah dari skor jawaban responden tiap variable dalam bentuk tabel yang kemudian dianalisis.

Hasil perhitungan data tanggapan responden yang telah diolah di SPSS dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan pertanyaan yang disajikan dalam

tabel per pertanyaan. Untuk menentukan kategori interval maka dihitung dengan menggunakan point range yaitu = (skor tertinggi-skor terendah) : kategori, maka didapatkan nilai kelas interval = $(4-1) : 4 = 0.75$ Sehingga diketahui bobot nilai untuk setiap kategori adalah :

Tabel 3. 4 Interval Kelas

1 – 1,75	Sangat Tidak Sesuai
1,76 – 2,5	Tidak Sesuai
2,51 – 3,25	Sesuai
3,26 – 4	Sangat Sesuai

Sumber : data primer diolah, 2025

1. Dekripsi Jawaban Responden SPM Keamanan

Pada bagian ini disajikan rangkaian tabel yang memuat indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada aspek Keamanan dalam layanan BRT. Indikator ini disusun untuk menilai sejauh mana fasilitas, sarana, dan pengawasan yang disediakan mampu menciptakan rasa aman bagi pengguna jasa, baik di halte maupun di dalam bus. Berikut merupakan tabel pada SPM Keamanan:

Tabel 3. 5 Lampu penerangan di halte berfungsi dengan baik dan memberikan rasa aman bagi pengguna jasa

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	16	16	16
2.	Tidak Setuju	2	33	33	49
3.	Setuju	3	33	33	82
4.	Sangat Setuju	4	18	18	100
Jumlah			100	100	2,53 (Setuju)
Skor Rata-Rata					

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3.5, lampu penerangan halte BRT dinilai sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM), yang ditunjukkan oleh skor rata-rata 2,53 pada interval “Sesuai”, sehingga secara umum lampu penerangan telah berfungsi dengan baik. Masih terdapat 16% responden yang sangat tidak setuju dan 33% responden yang tidak setuju, yang menunjukkan bahwa pada beberapa halte penerangan belum optimal. Menurut petugas BRT, kondisi ini berdampak pada persepsi keamanan pengguna jasa, karena penerangan yang kurang memadai membatasi efektivitas petugas keamanan dalam melakukan pengawasan, sehingga rasa aman belum dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna.

Dari sudut pandang pengelola, kendala pada aspek lampu penerangan halte dipengaruhi oleh beberapa faktor operasional dan teknis. Pertama, keterbatasan anggaran dan prioritas pemeliharaan menyebabkan penerangan di halte kecil belum dapat dipenuhi secara optimal. Kedua, desain dan kondisi fisik halte yang beragam mengakibatkan penyebaran cahaya tidak selalu merata, terutama pada halte dengan ruang terbuka atau tata letak yang kurang mendukung efektivitas pencahayaan. Ketiga, pemeliharaan lampu belum dapat dilakukan secara berkala karena keterbatasan sumber daya, baik dari sisi tenaga teknis maupun jadwal perawatan, sehingga perbaikan lampu sering bersifat reaktif setelah adanya laporan kerusakan.

Tabel 3. 6 Terdapat petugas keamanan di halte yang menjaga ketertiban dan keamanan pengguna jasa

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	19	19	19
2.	Tidak Setuju	2	32	32	51
3.	Setuju	3	26	26	77
4.	Sangat Setuju	4	23	23	100
Jumlah			100	100	2,53 (Setuju)
Skor Rata-Rata					

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3.6, keberadaan petugas keamanan di halte BRT dinilai sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM), yang ditunjukkan oleh skor rata-rata 2,53 pada interval “Sesuai”, sehingga secara umum petugas keamanan telah menjalankan fungsinya dalam menjaga ketertiban dan keamanan pengguna jasa. Namun demikian, masih terdapat 19% responden yang sangat tidak setuju dan 32% responden yang tidak setuju, yang menunjukkan bahwa pada beberapa halte keberadaan petugas keamanan belum dirasakan secara optimal. Menurut petugas BRT, kondisi ini berdampak pada persepsi keamanan pengguna jasa, karena keterbatasan jumlah dan penempatan petugas yang belum merata menyebabkan pengawasan tidak selalu berjalan maksimal, sehingga rasa aman belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh pengguna.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam penyediaan informasi atau nomor pengaduan terkait gangguan keamanan yang tersedia dan mudah dilihat di halte dipengaruhi oleh keterbatasan pengelolaan petugas dan pengawasan operasional. Saat ini, penempatan petugas masih difokuskan pada halte utama dan halte transit, sehingga pengawasan serta penyampaian informasi pengaduan di

halte kecil belum dapat dilakukan secara optimal. Selain itu, diperlukan pengecekan secara berkala untuk memastikan petugas menjalankan tugas sesuai dengan SOP, termasuk memastikan informasi atau nomor pengaduan terpasang, diperbarui, dan mudah diakses oleh pengguna. Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, pengelola memerlukan penjadwalan rolling petugas agar seluruh halte, termasuk halte non-utama, dapat terpantau secara merata dan standar penyediaan informasi pengaduan dapat diterapkan secara konsisten.

Tabel 3. 7 Informasi atau nomor pengaduan terkait gangguan keamanan tersedia dan mudah dilihat di halte

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	17	17	17
2.	Tidak Setuju	2	35	35	52
3.	Setuju	3	22	22	74
4.	Sangat Setuju	4	26	26	100
Jumlah			100	100	2,57 (Setuju)
Skor Rata-Rata					

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3.7, informasi atau nomor pengaduan gangguan keamanan di halte BRT dinilai sesuai dengan SPM dengan skor rata-rata 2,57 (Sesuai), sehingga secara umum telah berfungsi dengan baik. Namun masih terdapat 17% responden sangat tidak setuju dan 35% tidak setuju, yang menunjukkan bahwa pada beberapa halte informasi pengaduan belum optimal. Menurut petugas BRT, kondisi penilaian rendah tersebut disebabkan oleh penempatan nomor pengaduan yang kurang terlihat, kondisi media informasi yang rusak atau tidak terbaru, serta kurangnya sosialisasi kepada pengguna, sehingga nomor pengaduan belum dimanfaatkan secara maksimal.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan informasi atau nomor pengaduan terkait gangguan keamanan tersedia dan mudah dilihat di halte berkaitan dengan aspek desain, penempatan, dan pemerataan fasilitas. Ukuran nomor pengaduan di beberapa halte dinilai belum cukup besar atau mengalami penurunan kualitas visual sehingga perlu diperbesar dan diganti, namun pembaruan tersebut belum dapat dilakukan secara serentak di seluruh halte. Selain itu, penempatan tulisan yang terlalu tinggi merupakan dampak dari desain awal halte yang belum sepenuhnya mempertimbangkan keterbacaan dari sudut pandang pengguna, khususnya pejalan kaki. Di sisi lain, keterbatasan anggaran dan tahapan implementasi menyebabkan nomor pengaduan baru tersedia dan terlihat jelas di halte-halte tertentu saja, sehingga pemerataan informasi pengaduan masih menjadi tantangan bagi pengelola.

Tabel 3. 8 Nomor kendaraan dan nama trayek bus terlihat jelas pada bagian depan atau belakang bus.

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	16	16	16
2.	Tidak Setuju	2	31	31	47
3.	Setuju	3	24	24	71
4.	Sangat Setuju	4	29	29	100
Jumlah					2,66 (Setuju)
Skor Rata-Rata					

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3.8, kejelasan nomor kendaraan dan nama trayek bus dinilai sesuai dengan SPM dengan skor rata-rata 2,66 (Sesuai), sehingga secara umum telah berfungsi dengan baik. Namun masih terdapat 16% responden sangat tidak setuju dan 31% tidak setuju, yang menunjukkan bahwa pada sebagian bus

informasi tersebut belum terlihat jelas. Menurut petugas BRT, kondisi penilaian rendah ini disebabkan oleh tulisan nomor dan trayek yang pudar atau rusak, pencahayaan yang kurang optimal, serta pembaruan informasi armada yang belum merata, sehingga menyulitkan pengguna dalam membaca informasi trayek.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan nomor kendaraan dan nama trayek bus terlihat jelas pada bagian depan atau belakang bus terutama dipengaruhi oleh faktor pemeliharaan dan kondisi operasional armada. Beberapa tulisan pada badan bus mulai pudar sehingga kurang terbaca dari kejauhan akibat paparan cuaca dan penggunaan jangka panjang, sementara proses pembaruan identitas visual belum dapat dilakukan secara rutin pada seluruh armada. Selain itu, tulisan trayek yang tertutup debu menunjukkan bahwa jadwal pembersihan kendaraan belum sepenuhnya konsisten, khususnya pada jam operasional padat. Di sisi lain, penggunaan stiker trayek yang mudah terkelupas menjadi kendala tersendiri karena keterbatasan material yang lebih tahan lama serta biaya penggantian, sehingga kejelasan informasi trayek belum dapat terjaga secara optimal di setiap kendaraan.

Tabel 3. 9 Lampu di dalam bus berfungsi dengan baik, sehingga saya merasa aman

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	13	13	13
2.	Tidak Setuju	2	35	35	48
3.	Setuju	3	22	22	70
4.	Sangat Setuju	4	30	30	100
Jumlah			100	100	2,69 (Setuju)
Skor Rata-Rata					

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3.9, lampu di dalam bus BRT dinilai sesuai dengan SPM dengan skor rata-rata 2,69 (Sesuai), sehingga secara umum telah berfungsi dengan baik. Namun masih terdapat 13% responden sangat tidak setuju dan 35% tidak setuju, yang menunjukkan bahwa pada sebagian bus lampu belum optimal. Menurut petugas BRT, kondisi penilaian rendah tersebut disebabkan oleh kerusakan lampu akibat usia pakai, gangguan kelistrikan, serta perawatan armada yang belum merata, sehingga tidak semua bus memiliki kondisi penerangan yang sama.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan lampu penerangan di dalam bus dapat berfungsi secara optimal dan memenuhi standar tingkat pencahayaan berkaitan dengan kondisi teknis armada serta keterbatasan pemeliharaan sarana. Pada beberapa bus, pencahayaan di dalam ruang penumpang terkadang masih terlihat redup, khususnya pada jam operasional tertentu, sehingga memengaruhi rasa aman dan kenyamanan penumpang. Selain itu, pada malam hari kondisi penerangan di dalam bus sering kali terasa remang-remang akibat intensitas cahaya yang belum memadai dan distribusi lampu yang kurang merata. Di sisi lain, belum sepenuhnya terpenuhinya standar mengenai tingkat pencahayaan pada seluruh armada menunjukkan bahwa proses pengawasan dan perawatan penerangan masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, pengelola perlu melakukan evaluasi teknis secara berkala, penggantian komponen penerangan yang tidak optimal, serta penyesuaian standar pencahayaan guna mendukung

pemenuhan Standar Pelayanan Minimal dan meningkatkan kenyamanan penumpang.

Tabel 3. 10 Terdapat petugas keamanan di dalam bus yang membantu menjaga ketertiban dan keselamatan penumpang

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	18	18	18
2.	Tidak Setuju	2	27	27	45
3.	Setuju	3	23	23	68
4.	Sangat Setuju	4	32	32	100
Jumlah			100	100	2,69 (Setuju)
Skor Rata-Rata					

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3.10, meskipun skor rata-rata 2,69 menunjukkan bahwa petugas keamanan di dalam bus dinilai sesuai dalam menjaga ketertiban dan keselamatan penumpang, masih terdapat penilaian rendah dari responden. Sebanyak 18% responden sangat tidak setuju dan 27% tidak setuju. Menurut petugas BRT, kondisi penilaian tersebut disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas, tingginya beban kerja pada jam sibuk, serta keterbatasan kewenangan dalam menindak pelanggaran. Selain itu, kurangnya kerja sama penumpang dan minimnya fasilitas keamanan membuat pelaksanaan tugas belum berjalan optimal.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan keberadaan petugas keamanan di dalam bus yang mampu membantu menjaga ketertiban dan keselamatan penumpang berkaitan dengan aspek kompetensi dan pembagian tugas petugas. Masih terdapat petugas yang kurang ramah dalam melayani serta memberikan informasi kepada penumpang, yang menunjukkan perlunya peningkatan pelatihan layanan dan komunikasi. Selain itu, keterbatasan jumlah

petugas dan beban kerja menyebabkan petugas kurang aktif dalam memantau kondisi penumpang selama perjalanan. Di sisi lain, fokus petugas yang lebih banyak diarahkan pada penarikan tiket membuat fungsi pengamanan belum dapat dijalankan secara optimal, sehingga peran petugas sebagai penjaga ketertiban dan keselamatan penumpang belum sepenuhnya terwujud.

Tabel 3. 11 Kaca Bus Tidak Terlalu Gelap sehingga Tetap Memungkinkan Penumpang Melihat Keluar dengan Jelas

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	12	12	12
2.	Tidak Setuju	2	35	35	47
3.	Setuju	3	20	20	67
4.	Sangat Setuju	4	33	33	100
Jumlah			100	100	2,74 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3.11, skor rata-rata sebesar 2,74 menunjukkan bahwa kaca bus dinilai sesuai karena masih memungkinkan penumpang melihat keluar dengan jelas. Namun, terdapat penilaian negatif, yaitu 12% responden sangat tidak setuju dan 35% tidak setuju. Menurut petugas BRT, kondisi permasalahan tersebut terjadi karena sebagian armada menggunakan kaca film lama yang mulai menggelap, perbedaan spesifikasi kaca antarbus, serta paparan panas dan cuaca yang menyebabkan warna kaca menjadi lebih gelap dari standar. Selain itu, petugas menyampaikan bahwa keterbatasan perawatan dan penggantian kaca secara berkala membuat kondisi tersebut belum sepenuhnya teratasi.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan kaca bus tidak terlalu gelap sehingga tetap memungkinkan penumpang melihat ke luar dengan

jelas dipengaruhi oleh kondisi armada dan pemeliharaan kendaraan. Kaca bus yang tampak terlalu gelap pada sebagian armada disebabkan oleh kotoran dan debu yang menumpuk akibat keterbatasan frekuensi pembersihan, terutama pada bus dengan jam operasional tinggi. Selain itu, pantulan cahaya dari permukaan kaca tertentu dapat mengganggu pandangan penumpang, yang berkaitan dengan jenis material kaca dan pelapisan yang digunakan. Di sisi lain, belum semua bus memiliki kaca yang sepenuhnya sesuai dengan standar keselamatan yang berlaku karena perbedaan usia armada dan keterbatasan anggaran penggantian, sehingga kualitas visibilitas antarbus masih belum seragam.

2. Deskripsi Jawaban Responden SPM Keselamatan

Pada bagian ini disajikan rangkaian tabel yang memuat indikator-indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada aspek “Keselamatan” dalam layanan BRT. Indikator-indikator ini disusun untuk menilai sejauh mana fasilitas, sarana, prasarana, serta peralatan pendukung operasional bus mampu menjamin keamanan perjalanan bagi seluruh pengguna jasa. Berikut merupakan tabel pada SPM “Keselamatan”:

Tabel 3. 12 Bus BRT dilengkapi dengan alat keselamatan seperti palu pemecah kaca dan tabung pemadam kebakaran yang berfungsi dengan baik

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	18	18	18
2.	Tidak Setuju	2	21	21	39
3.	Setuju	3	24	24	63
4.	Sangat Setuju	4	37	37	100
Jumlah			100	100	2,80 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3.12, skor rata-rata 2,80 menunjukkan bahwa Bus BRT dinilai sesuai dalam kelengkapan alat keselamatan. Namun, masih terdapat penilaian rendah, yaitu 18% responden sangat tidak setuju dan 21% tidak setuju. Menurut petugas BRT, penilaian tersebut disebabkan oleh alat keselamatan yang tidak selalu berada dalam kondisi siap pakai, seperti tabung pemadam yang masa berlakunya habis, palu pemecah kaca yang tidak terpasang di tempatnya, serta kurangnya pemeriksaan rutin sebelum operasional. Selain itu, keterbatasan perawatan dan penggantian alat keselamatan menyebabkan sebagian alat tidak berfungsi optimal, sehingga memengaruhi penilaian responden.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan bus BRT dilengkapi dengan alat keselamatan seperti palu pemecah kaca dan tabung pemadam kebakaran yang berfungsi dengan baik berkaitan dengan penataan, ketersediaan, dan aspek pengamanan fasilitas. Pada beberapa armada, perlengkapan keselamatan ditempatkan di lokasi yang kurang strategis sehingga sulit dijangkau oleh penumpang dewasa saat kondisi darurat. Selain itu, masih terdapat bus yang belum dilengkapi alat keselamatan secara lengkap akibat keterbatasan anggaran, perbedaan usia armada, serta proses pengadaan yang dilakukan secara bertahap. Di sisi lain, penempatan perlengkapan keselamatan yang terlalu terbuka menyebabkan alat tersebut mudah dijangkau oleh anak-anak, sehingga berisiko disalahgunakan atau rusak, dan memerlukan pengaturan ulang agar tetap aman namun mudah diakses saat keadaan darurat.

Tabel 3. 13 Di dalam bus tersedia perlengkapan P3K untuk pertolongan pertama jika terjadi keadaan darurat

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	28	28	28
2.	Tidak Setuju	2	33	33	61
3.	Setuju	3	19	19	80
4.	Sangat Setuju	4	20	20	100
Jumlah			100	100	2,80 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3.13, skor rata-rata 2,80 menunjukkan bahwa ketersediaan perlengkapan P3K di dalam bus dinilai sesuai dan telah berfungsi cukup baik. Namun, masih terdapat penilaian rendah, yaitu 28% responden sangat tidak setuju dan 33% tidak setuju. Menurut petugas BRT, kondisi tersebut disebabkan oleh perlengkapan P3K yang tidak selalu lengkap, sebagian isi kotak P3K telah kedaluwarsa, serta kurangnya pemeriksaan dan pengisian ulang secara rutin. Selain itu, petugas menyampaikan bahwa keterbatasan anggaran dan fokus perawatan pada aspek teknis bus menyebabkan pemeliharaan perlengkapan P3K belum menjadi prioritas, sehingga memengaruhi penilaian responden.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan tersedianya perlengkapan P3K di dalam bus untuk pertolongan pertama saat keadaan darurat berkaitan dengan pengelolaan inventaris dan penataan fasilitas. Pada beberapa armada, kotak P3K ditemukan dalam kondisi kosong atau tidak terisi lengkap karena keterbatasan pengawasan serta belum optimalnya sistem pengecekan rutin sebelum dan sesudah operasional bus. Selain itu, ketersediaan obat-obatan yang tidak lengkap dipengaruhi oleh keterlambatan pengadaan dan belum adanya standar pengisian ulang yang konsisten di seluruh armada. Di sisi lain,

penempatan kotak P3K yang kurang strategis menyebabkan perlengkapan tersebut sulit dijangkau oleh penumpang saat dibutuhkan, sehingga pengelola perlu menata ulang lokasi penyimpanan agar tetap aman, mudah diakses, dan sesuai dengan prosedur keselamatan.

Tabel 3. 14 Informasi nomor kontak darurat atau pengaduan terpasang jelas di dalam bus

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	22	22	22
2.	Tidak Setuju	2	37	37	59
3.	Setuju	3	23	23	82
4.	Sangat Setuju	4	18	18	100
Jumlah			100	100	2,63 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3.14, skor rata-rata 2,63 menunjukkan bahwa informasi nomor kontak darurat di dalam bus dinilai sesuai. Namun, masih terdapat penilaian rendah, yaitu 22% responden sangat tidak setuju dan 37% tidak setuju. Menurut petugas BRT, kondisi permasalahan tersebut terjadi karena informasi nomor kontak darurat tidak terpasang di semua titik yang mudah terlihat, ukuran dan tulisan informasi kurang jelas, serta sebagian stiker mengalami pudar atau rusak. Selain itu, petugas menyampaikan bahwa belum adanya pembaruan dan pengecekan rutin terhadap informasi kontak darurat menyebabkan informasi tersebut kurang optimal dan memengaruhi penilaian responden.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan informasi nomor kontak darurat atau pengaduan terpasang jelas di dalam bus tidak hanya terletak pada pemasangan informasi, tetapi juga pada aspek pengelolaan dan aksesibilitasnya. Meskipun informasi nomor kontak telah dipasang dengan cukup

jelas, respons terhadap pengaduan masih cenderung lambat karena keterbatasan sumber daya petugas dan belum terintegrasinya sistem penanganan laporan secara cepat. Selain itu, pembaruan nomor kontak belum selalu dilakukan secara tepat waktu ketika terjadi perubahan layanan atau struktur pengelolaan, sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan bagi penumpang. Di sisi lain, penempatan informasi yang kurang strategis menyebabkan nomor kontak sulit dijangkau atau dibaca oleh penumpang, khususnya saat kondisi bus padat, sehingga efektivitas penyampaian informasi pengaduan belum optimal.

Tabel 3. 15 Tersedia pegangan tangan yang kuat dan aman bagi penumpang yang berdiri di dalam bus

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	15	15%	15
2.	Tidak Setuju	2	33	33%	48
3.	Setuju	3	19	19%	67
4.	Sangat Setuju	4	33	33%	100
Jumlah			100	100%	2,70 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.15 di atas, tersedia pegangan kuat dan aman bagi penumpang di dalam bus dinilai sesuai dengan SPM. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,70 pada interval “Sesuai” disimpulkan bus BRT dilengkapi pegangan kuat dan aman bagi penumpang dinilai sudah berfungsi baik. Menurut petugas BRT, kondisi sebagian pegangan tangan mengalami keausan, seperti baut longgar dan permukaan pegangan licin, serta posisi pegangan yang kurang ergonomis bagi penumpang berdiri. Selain itu, pada kondisi bus padat, pegangan tidak dapat digunakan secara optimal oleh semua penumpang. Petugas juga menyampaikan bahwa tingginya intensitas operasional

menyebabkan perawatan belum maksimal, sehingga memengaruhi persepsi keamanan penumpang.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan tersedianya pegangan tangan yang kuat dan aman bagi penumpang yang berdiri di dalam bus berkaitan dengan keterbatasan fasilitas dan kondisi armada. Pada beberapa bus, jumlah pegangan tangan masih terbatas sehingga belum sepenuhnya mampu mengakomodasi penumpang yang berdiri pada jam padat. Selain itu, meskipun pegangan tangan secara struktur cukup kuat, permukaannya terasa licin akibat keausan material dan proses pembersihan rutin, sehingga berpotensi mengurangi kenyamanan dan keamanan penumpang. Di sisi lain, terdapat pegangan tangan yang terasa longgar karena usia armada dan kurang optimalnya perawatan berkala, sehingga memerlukan perbaikan atau penggantian agar standar keselamatan dapat terpenuhi secara konsisten.

Tabel 3. 16 Pintu keluar dan masuk penumpang berfungsi dengan baik dan dapat terbuka atau tertutup dengan lancar

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	10
2.	Tidak Setuju	2	46	46	56
3.	Setuju	3	22	22	78
4.	Sangat Setuju	4	22	22	100
Jumlah			100	100	2,56 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3.16, pintu keluar dan masuk penumpang dinilai sesuai dengan SPM dengan skor rata-rata 2,56 (Sesuai), sehingga secara umum pintu bus BRT telah berfungsi dengan baik dan dapat dibuka serta ditutup dengan lancar. Namun masih terdapat 10% responden yang sangat tidak setuju dan 46% tidak

setuju, yang menunjukkan bahwa pada sebagian armada pintu belum berfungsi secara optimal. Menurut petugas BRT, penilaian rendah tersebut disebabkan oleh gangguan pada sistem mekanisme pintu, seperti motor pintu yang melemah, sensor pintu yang kurang responsif, serta rel pintu yang kotor atau aus akibat intensitas penggunaan yang tinggi. Selain itu, faktor perawatan yang belum merata pada seluruh armada menyebabkan kondisi pintu antar bus tidak seragam, sehingga memengaruhi kenyamanan dan kelancaran penumpang saat naik dan turun.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan pintu keluar dan masuk penumpang berfungsi dengan baik serta dapat terbuka dan tertutup dengan lancar berkaitan dengan kondisi teknis dan usia armada. Pada bus yang telah lama beroperasi, mekanisme pintu cenderung mengalami penurunan kinerja sehingga pintu menjadi lebih sulit untuk ditutup secara sempurna. Selain itu, meskipun pintu masih dapat berfungsi, munculnya bunyi berisik saat proses buka-tutup menunjukkan adanya keausan pada komponen mekanis yang memerlukan perawatan lebih lanjut. Di sisi lain, proses buka-tutup pintu yang berjalan lambat dipengaruhi oleh sistem penggerak pintu yang sudah tidak optimal, sehingga pengelola perlu melakukan penyesuaian atau perbaikan agar kelancaran dan kenyamanan penumpang tetap terjaga.

Tabel 3. 17 Pegangan tangan di sepanjang lorong tempat duduk bus terpasang dengan baik dan mudah dijangkau penumpang

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	13	13	13
2.	Tidak Setuju	2	38	38	51
3.	Setuju	3	25	25	76
4.	Sangat Setuju	4	24	24	100
Jumlah			100	100	2,60 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3.17, pegangan tangan di sepanjang lorong tempat duduk bus dinilai sesuai dengan SPM dengan skor rata-rata 2,60 (Sesuai), sehingga secara umum telah terpasang dengan baik dan mudah dijangkau penumpang. Namun masih terdapat 13% responden yang sangat tidak setuju dan 38% tidak setuju, yang menunjukkan bahwa pada sebagian armada kondisi pegangan tangan belum optimal. Menurut petugas BRT, kondisi penilaian rendah tersebut disebabkan oleh pegangan tangan yang longgar akibat usia pemakaian, jarak antar pegangan yang kurang merata, serta posisi pegangan yang kurang nyaman dijangkau, terutama saat bus dalam kondisi padat. Selain itu, intensitas penggunaan yang tinggi dan perawatan yang belum merata pada seluruh armada menyebabkan perbedaan kondisi pegangan tangan antar bus, sehingga memengaruhi persepsi keamanan penumpang.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan pegangan tangan di sepanjang lorong tempat duduk bus terpasang dengan baik dan mudah dijangkau penumpang berkaitan dengan kondisi armada dan keterbatasan desain interior. Pada beberapa bus, pegangan tangan telah banyak yang lepas akibat usia armada dan intensitas penggunaan yang tinggi, sementara perbaikan belum dapat

dilakukan secara menyeluruh dan serentak. Selain itu, posisi pegangan tangan yang terlalu tinggi merupakan dampak dari desain awal bus yang belum sepenuhnya mempertimbangkan variasi tinggi badan penumpang, sehingga mengurangi kemudahan akses. Di sisi lain, masih kurangnya pegangan tangan di area belakang bus disebabkan oleh keterbatasan ruang dan konfigurasi interior, sehingga pemerataan fasilitas keselamatan di seluruh bagian bus masih menjadi tantangan bagi pengelola.

Tabel 3. 18 Sabuk keselamatan di tempat duduk bus tersedia dan dapat digunakan dengan baik

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	32	32	32
2.	Tidak Setuju	2	39	39	71
3.	Setuju	3	13	13	84
4.	Sangat Setuju	4	16	16	100
Jumlah			100	100	2,13 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.18 di atas, sabuk keselamatan di tempat duduk bus dinilai sesuai dengan SPM. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,13 pada interval “Sesuai” disimpulkan bus BRT dilengkapi sabuk keselamatan di tempat duduk bus dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, sabuk keselamatan di tempat duduk bus terpasang tidak baik sebanyak 32%, dan tidak setuju sebanyak 39%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan sabuk keselamatan di tempat duduk bus tersedia dan dapat digunakan dengan baik berkaitan dengan keterbatasan fasilitas dan kondisi teknis armada. Pada sebagian bus, sabuk keselamatan hanya tersedia di kursi prioritas karena perbedaan standar

spesifikasi kendaraan dan keterbatasan anggaran untuk penambahan di seluruh kursi. Selain itu, sabuk keselamatan yang sering terasa longgar menunjukkan adanya keausan pada mekanisme pengunci dan tali sabuk akibat penggunaan jangka panjang. Di sisi lain, tali sabuk yang sulit dikaitkan disebabkan oleh penurunan fungsi komponen pengait, sehingga memerlukan perawatan atau penggantian agar sabuk keselamatan dapat digunakan secara optimal oleh penumpang.

3. Deskripsi Jawaban Responden SPM Kenyamanan

Pada bagian ini disajikan rangkaian tabel yang memuat indikator-indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada aspek “Kenyamanan” dalam layanan BRT. Indikator-indikator ini disusun untuk menilai sejauh mana fasilitas, sarana, prasarana, serta peralatan pendukung operasional bus mampu menjamin keamanan perjalanan bagi seluruh pengguna jasa. Berikut merupakan tabel pada SPM “Kenyamanan”:

Tabel 3. 19 Halte BRT memiliki pendingin udara (AC) atau ventilasi udara seperti kipas angin yang berfungsi dengan baik, sehingga suhu ruangan terasa sejuk dan tidak melebihi 27°C

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	25	25	25
2.	Tidak Setuju	2	37	37	62
3.	Setuju	3	23	23	85
4.	Sangat Setuju	4	15	15	100
Jumlah			100	100	2,28 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.19 di atas, halte BRT memiliki pendingin udara (AC) atau ventilasi udara dinilai sesuai dengan SPM. Hal ini dikarenakan skor jawaban

responden dengan rata-rata 2,28 pada interval “Sesuai” disimpulkan bus BRT dilengkapi pendingin udara (AC) atau ventilasi udara dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, halte BRT memiliki pendingin udara (AC) atau ventilasi udara bus terpasang tidak baik sebanyak 25%, dan tidak setuju sebanyak 37%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan halte BRT memiliki pendingin udara (AC) atau ventilasi udara seperti kipas angin yang berfungsi dengan baik sehingga suhu ruangan tetap sejuk dan tidak melebihi 27°C berkaitan dengan keterbatasan sarana dan kondisi fisik halte. Kinerja pendingin udara atau ventilasi pada beberapa halte dinilai belum optimal akibat usia peralatan dan keterbatasan perawatan berkala. Selain itu, desain ventilasi yang kurang memadai menyebabkan sirkulasi udara tidak berjalan dengan baik dan menimbulkan kondisi pengap, terutama pada jam operasional padat. Di sisi lain, kapasitas sirkulasi udara yang tersedia belum mencukupi ketika halte dalam kondisi penuh penumpang, sehingga pengelola menghadapi tantangan untuk menyesuaikan sistem ventilasi dengan tingkat kepadatan pengguna.

Tabel 3. 20 Di halte tersedia minimal satu tempat sampah dan kondisi halte selalu bersih serta bebas dari sampah yang berserakan

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	15	15	15
2.	Tidak Setuju	2	43	43	58
3.	Setuju	3	22	22	80
4.	Sangat Setuju	4	20	20	100
Jumlah			100	100	2,47 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.20 di atas, di halte tersedia minimal satu tempat sampah dan kondisi halte selalu bersih dinilai sesuai dengan SPM. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,47 pada interval “Sesuai” disimpulkan di halte tersedia minimal satu tempat sampah dan kondisi halte selalu bersih dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, di halte tersedia minimal satu tempat sampah dan kondisi halte selalu bersih tidak baik sebanyak 15%, dan tidak setuju sebanyak 43%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan ketersediaan dan fungsi tempat sampah di halte agar selalu bersih dan bebas dari sampah yang berserakan berkaitan dengan keterbatasan pengelolaan kebersihan dan penataan fasilitas halte. Pada beberapa halte, kondisi tempat sampah sering penuh dan tidak segera dibuang oleh petugas, sehingga menyebabkan sampah berceceran di sekitar area halte dan mengurangi kenyamanan penumpang. Selain itu, lokasi penempatan tempat sampah yang kurang terlihat menyulitkan penumpang untuk menemukannya, sehingga berpotensi mendorong perilaku membuang sampah sembarangan. Di sisi lain, jarak tempat sampah yang relatif jauh dari jangkauan penumpang juga menjadi kendala tersendiri, khususnya bagi penumpang yang menunggu dalam waktu lama atau berada di area halte yang padat. Oleh karena itu, pengelola perlu meningkatkan frekuensi pengangkutan sampah serta melakukan penataan ulang lokasi dan visibilitas tempat sampah guna mendukung pemenuhan Standar Pelayanan Minimal secara optimal.

Tabel 3. 21 Ruang tunggu di halte cukup luas, dengan area minimal 4 orang/m² pada waktu puncak dan 2 orang/m² pada waktu nonpuncak, sehingga penumpang dapat menunggu dengan nyaman tanpa berdesakan

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	24	24	24
2.	Tidak Setuju	2	35	35	59
3.	Setuju	3	27	27	86
4.	Sangat Setuju	4	14	14	100
Jumlah			100	100	2,31 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.21 di atas, ruang tunggu di halte cukup luas dinilai sesuai dengan SPM. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,31 pada interval “Sesuai” disimpulkan ruang tunggu di halte cukup luas dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, ruang tunggu di halte cukup luas tidak baik sebanyak 15%, dan tidak setuju sebanyak 43%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan ruang tunggu di halte cukup luas sehingga mampu menampung penumpang sesuai standar kepadatan pada waktu puncak dan nonpuncak berkaitan dengan keterbatasan kapasitas dan pemeliharaan fasilitas. Pada jam puncak, jumlah penumpang yang meningkat signifikan menyebabkan ruang tunggu terasa padat dan berpotensi melebihi standar kenyamanan yang ditetapkan. Selain itu, keterbatasan jumlah kursi di ruang tunggu halte membuat sebagian penumpang harus berdiri dalam waktu lama, sehingga kenyamanan menurun meskipun luas area telah ditetapkan. Di sisi lain, ruang tunggu yang mudah kotor dan berdebu menunjukkan tantangan

dalam menjaga kebersihan secara konsisten, terutama akibat tingginya intensitas penggunaan dan faktor lingkungan sekitar halte.

Tabel 3. 22 Lantai halte memiliki tinggi yang sejajar dengan pintu bus, sehingga tidak terdapat perbedaan tinggi dan penumpang dapat naik atau turun bus dengan mudah

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	11	11	11
2.	Tidak Setuju	2	36	36	47
3.	Setuju	3	26	26	73
4.	Sangat Setuju	4	27	27	100
Jumlah			100	100	2,69 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.22 di atas, lantai halte memiliki tinggi yang sejajar dengan pintu bus dinilai sesuai dengan SPM. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,69 pada interval “Sesuai” disimpulkan lantai halte memiliki tinggi yang sejajar dengan pintu bus dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, lantai halte memiliki tinggi yang sejajar dengan pintu bus tidak baik sebanyak 11%, dan tidak setuju sebanyak 36%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan lantai halte memiliki tinggi yang sejajar dengan pintu bus sehingga penumpang dapat naik dan turun dengan mudah berkaitan dengan perbedaan desain dan kondisi infrastruktur. Pada beberapa halte, masih terdapat celah antara lantai halte dan pintu bus yang menyulitkan kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Selain itu, perbedaan spesifikasi dan tipe bus yang beroperasi menyebabkan tidak semua halte dapat sejajar secara optimal dengan seluruh

armada yang digunakan. Di sisi lain, struktur lantai halte yang kurang rata dipengaruhi oleh usia bangunan dan kondisi lingkungan, sehingga memerlukan perbaikan dan penyesuaian berkala agar aksesibilitas dan keselamatan penumpang dapat terjaga dengan baik.

Tabel 3. 23 Lampu di dalam bus berfungsi dengan baik (tidak ada yg mati), sehingga penumpang merasa nyaman dengan penerangannya

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	12	12	12
2.	Tidak Setuju	2	36	36	48
3.	Setuju	3	25	25	73
4.	Sangat Setuju	4	27	27	100
Jumlah			100	100	2,67 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.23 di atas, lampu di dalam bus berfungsi dengan baik (tidak ada yg mati), dinilai sesuai dengan SPM. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,67 pada interval “Sesuai” disimpulkan lampu di dalam bus berfungsi dengan baik (tidak ada yg mati) dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, lampu di dalam bus berfungsi dengan baik (tidak ada yg mati) tidak baik sebanyak 12%, dan tidak setuju sebanyak 36%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan lampu di dalam bus berfungsi dengan baik sehingga memberikan kenyamanan penerangan bagi penumpang berkaitan dengan pengaturan intensitas dan desain pencahayaan. Pada beberapa armada, lampu terasa remang-remang karena penurunan kualitas lampu seiring usia pemakaian dan keterbatasan penggantian secara berkala. Selain itu, posisi lampu yang terlalu dekat dengan area tempat duduk penumpang

menyebabkan ketidaknyamanan visual, terutama bagi penumpang yang duduk tepat di bawah sumber cahaya. Di sisi lain, lampu yang terlalu terang pada malam hari menunjukkan belum optimalnya pengaturan tingkat pencahayaan sesuai kondisi waktu, sehingga pengelola perlu melakukan penyesuaian sistem pencahayaan agar tetap fungsional tanpa mengganggu kenyamanan penumpang.

Tabel 3. 24 Jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas bus, sehingga saya tetap merasa nyaman karena tidak perlu berdesakan dengan penumpang lain

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	29	29	29
2.	Tidak Setuju	2	31	31	60
3.	Setuju	3	21	21	81
4.	Sangat Setuju	4	19	19	100
Jumlah			100	100	2,30 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.24 di atas, jumlah penumpang di dalam bus berfungsi dengan baik (tidak ada yang mati), dinilai sesuai dengan SPM. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,30 pada interval “Sesuai” disimpulkan jumlah penumpang di dalam bus berfungsi dengan baik (tidak ada yang mati) dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, jumlah penumpang di dalam bus berfungsi dengan baik (tidak ada yang mati) tidak baik sebanyak 29%, dan tidak setuju sebanyak 31%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas bus sehingga kenyamanan tetap terjaga berkaitan dengan tekanan operasional dan tingginya permintaan layanan. Pada jam puncak, tingginya kebutuhan mobilitas masyarakat mendorong

pengelola untuk tetap mengangkut penumpang meskipun kapasitas bus telah mendekati batas maksimal. Akibatnya, jumlah penumpang sering kali melebihi kapasitas yang ditetapkan, terutama pada rute dengan tingkat kepadatan tinggi. Selain itu, penumpang yang berdiri di area lorong kerap menghambat proses keluar masuk penumpang di halte, sehingga pengelola menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan antara pemenuhan kebutuhan layanan dan penerapan standar kenyamanan serta keselamatan secara konsisten.

Tabel 3. 25 Bus dilengkapi dengan pendingin udara (AC) yang berfungsi dengan baik, menjaga suhu ruangan dalam bus tetap antara 25°C hingga 27°C selama perjalanan

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	22	22	22
2.	Tidak Setuju	2	37	37	59
3.	Setuju	3	23	23	82
4.	Sangat Setuju	4	18	18	100
Jumlah			100	100	2,37 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.25 di atas, bus dilengkapi dengan pendingin udara (AC) yang berfungsi dengan baik, dinilai sesuai dengan SPM. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,37 pada interval “Sesuai” disimpulkan bus dilengkapi dengan pendingin udara (AC) yang berfungsi dengan baik dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, bus dilengkapi dengan pendingin udara (AC) yang berfungsi, tidak baik sebanyak 22%, dan tidak setuju sebanyak 37%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan bus dilengkapi dengan pendingin udara (AC) yang berfungsi dengan baik sehingga suhu ruangan

tetap berada pada kisaran 25°C hingga 27°C selama perjalanan berkaitan dengan kondisi teknis dan pengelolaan operasional. Pada beberapa armada, AC tidak berfungsi secara optimal akibat usia kendaraan dan keterbatasan perawatan berkala. Selain itu, praktik mematikan AC oleh petugas dilakukan sebagai upaya penghematan energi atau penyesuaian kondisi tertentu, namun berdampak pada menurunnya kenyamanan penumpang. Di sisi lain, munculnya bau tidak sedap dari AC menunjukkan perlunya pembersihan dan perawatan sistem pendingin secara lebih rutin, sehingga kualitas udara di dalam bus dapat tetap terjaga sesuai standar kenyamanan.

Tabel 3. 26 Di dalam bus tersedia minimal dua tempat sampah, dan kondisi kabin bus selalu bersih serta terawat dengan baik

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	25	25	25
2.	Tidak Setuju	2	35	35	60
3.	Setuju	3	26	26	86
4.	Sangat Setuju	4	14	14	100
Jumlah			100	100	2,29 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.26 di atas, di dalam bus tersedia minimal dua tempat sampah, dan kondisi kabin bus selalu bersih dinilai sesuai dengan SPM. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,29 pada interval “Sesuai” disimpulkan di dalam bus tersedia minimal dua tempat sampah, dan kondisi kabin bus selalu bersih dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, di dalam bus tersedia minimal dua tempat sampah, dan kondisi kabin bus selalu bersih, tidak baik sebanyak 25%, dan tidak setuju sebanyak 35%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan di dalam bus tersedia minimal dua tempat sampah serta kondisi kabin bus selalu bersih dan terawat dengan baik berkaitan dengan keterbatasan fasilitas dan penataan interior. Pada beberapa armada, tempat sampah jarang terlihat karena jumlahnya belum mencukupi atau penempatannya kurang menonjol sehingga tidak mudah dikenali oleh penumpang. Selain itu, penempatan tempat sampah yang kurang stabil berisiko bergeser atau terjatuh saat bus berjalan, sehingga pengelola perlu menyesuaikan desain dan sistem pemasangan. Di sisi lain, belum tersedianya tempat sampah di area belakang bus menunjukkan bahwa pemerataan fasilitas kebersihan di seluruh kabin masih menjadi tantangan, terutama terkait keterbatasan ruang dan pengaturan tata letak interior bus.

Tabel 3. 27 Ruang berdiri di dalam bus cukup luas, dengan luasan minimal 5 orang/m² saat jam puncak dan 4 orang/m² pada waktu nonpuncak, sehingga penumpang tetap merasa nyaman

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	20	20	20
2.	Tidak Setuju	2	38	38	58
3.	Setuju	3	25	25	83
4.	Sangat Setuju	4	17	17	100
Jumlah			100	100	2,39 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.27 di atas, ruang berdiri di dalam bus cukup luas dinilai sesuai dengan SPM. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,39 pada interval “Sesuai” disimpulkan ruang berdiri di dalam bus cukup luas dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat

tidak setuju, ruang berdiri di dalam bus cukup luas tidak baik sebanyak 20%, dan tidak setuju sebanyak 38%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan ruang berdiri di dalam bus cukup luas sehingga tetap memenuhi standar kenyamanan pada waktu puncak dan nonpuncak berkaitan dengan tingginya volume penumpang dan pola pergerakan di dalam bus. Pada jam puncak, jumlah penumpang yang meningkat signifikan menyebabkan ruang berdiri terasa sempit dan sumpek, meskipun kapasitas telah ditetapkan. Selain itu, penumpang cenderung menumpuk di area depan pintu untuk memudahkan turun, sehingga distribusi penumpang di dalam bus menjadi tidak merata dan mengurangi ruang gerak. Di sisi lain, banyaknya barang bawaan penumpang turut mengurangi ruang berdiri yang tersedia, sehingga pengelola menghadapi tantangan dalam menjaga kenyamanan tanpa mengurangi aksesibilitas layanan.

4. Dekripsi Jawaban Responden SPM Keterjangkauan

Pada bagian ini disajikan rangkaian tabel yang memuat indikator-indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada aspek “Keterjangkauan” dalam layanan BRT. Indikator-indikator ini disusun untuk menilai sejauh mana fasilitas, sarana, prasarana, serta peralatan pendukung operasional bus mampu menjamin keamanan perjalanan bagi seluruh pengguna jasa. Berikut merupakan tabel pada SPM “Keterjangkauan”:

Tabel 3. 28 Kemudahan perpindahan antar koridor BRT Trans Semarang memungkinkan penumpang melakukan perpindahan minimal dua kali dengan lancar dan tanpa hambatan

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	15	15	15
2.	Tidak Setuju	2	30	30	45
3.	Setuju	3	35	35	80
4.	Sangat Setuju	4	20	20	100
Jumlah			100	100	2,60 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.28 di atas, kemudahan perpindahan antar koridor BRT Trans Semarang. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,60 pada interval “Sesuai” disimpulkan kemudahan perpindahan antar koridor BRT Trans Semarang dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, kemudahan perpindahan antar koridor BRT Trans Semarang tidak baik sebanyak 15%, dan tidak setuju sebanyak 30%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan kemudahan perpindahan antar koridor BRT Trans Semarang sehingga penumpang dapat melakukan perpindahan minimal dua kali dengan lancar dan tanpa hambatan berkaitan dengan aspek operasional, informasi, dan penjadwalan layanan. Perpindahan antar koridor belum sepenuhnya berjalan lancar karena perbedaan pola operasi dan keterpaduan jadwal antar rute yang masih perlu diselaraskan. Selain itu, keterbatasan petunjuk arah dan informasi perpindahan yang kurang jelas menyebabkan penumpang kerap mengalami kebingungan atau tersesat saat berganti koridor. Di sisi lain, waktu tunggu antar koridor yang relatif lama menjadi hambatan utama bagi kelancaran perpindahan, terutama pada jam sibuk, sehingga

pengelola menghadapi tantangan untuk meningkatkan integrasi layanan agar mobilitas penumpang lebih efisien dan nyaman.

Tabel 3. 29 Jaringan trayek pengumpan tersedia dan terintegrasi dengan baik sehingga memudahkan penumpang menjangkau halte BRT dan melanjutkan perjalanan ke trayek utama

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	14	14	14
2.	Tidak Setuju	2	31	31	45
3.	Setuju	3	34	34	79
4.	Sangat Setuju	4	21	21	100
Jumlah			100	100	2,62 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.29 di atas, jaringan trayek pengumpan tersedia dan terintegrasi dengan baik. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,62 pada interval “Sesuai” disimpulkan jaringan trayek pengumpan tersedia dan terintegrasi dengan baik.dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, jaringan trayek pengumpan tersedia dan terintegrasi dengan baik, tidak baik sebanyak 14%, dan tidak setuju sebanyak 31%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan jaringan trayek pengumpan tersedia dan terintegrasi dengan baik sehingga memudahkan penumpang menjangkau halte BRT dan melanjutkan perjalanan ke trayek utama berkaitan dengan koordinasi operasional dan sistem informasi. Jaringan trayek pengumpan belum sepenuhnya terintegrasi dengan koridor BRT utama karena perbedaan pengelolaan rute dan pola pelayanan di masing-masing trayek. Selain itu, jadwal trayek pengumpan yang tidak selalu sinkron dengan waktu kedatangan

bus BRT utama menyebabkan waktu tunggu penumpang menjadi lebih lama dan mengurangi kelancaran perpindahan. Di sisi lain, ketepatan informasi kedatangan yang masih terbatas, baik pada media informasi maupun sistem digital, menjadi tantangan bagi pengelola dalam memberikan kepastian waktu perjalanan kepada penumpang.

Tabel 3. 30 Tarif BRT Trans Semarang terjangkau dan sesuai dengan ketentuan tarif resmi Pemerintah Daerah untuk satu kali perjalanan

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	13	13	13
2.	Tidak Setuju	2	23	23	36
3.	Setuju	3	19	19	55
4.	Sangat Setuju	4	45	45	100
Jumlah			100	100	2,96 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.30 di atas, tarif BRT Trans Semarang terjangkau dan sesuai dengan ketentuan tarif resmi Pemerintah Daerah. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,96 pada interval “Sesuai” disimpulkan, tarif BRT Trans Semarang terjangkau dan sesuai dengan ketentuan tarif resmi Pemerintah Daerah dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, tarif BRT Trans Semarang terjangkau dan sesuai dengan ketentuan tarif resmi Pemerintah Daerah, tidak baik sebanyak 13%, dan tidak setuju sebanyak 23%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan tarif BRT Trans Semarang terjangkau dan sesuai dengan ketentuan tarif resmi Pemerintah Daerah untuk satu kali perjalanan berkaitan dengan aspek informasi dan komunikasi kebijakan. Minimnya informasi yang tersampaikan kepada penumpang mengenai

besaran dan ketentuan tarif menyebabkan masih adanya persepsi ketidakjelasan tarif di lapangan. Selain itu, sosialisasi tarif resmi yang ditetapkan oleh pemerintah belum dilakukan secara merata dan berkelanjutan, sehingga tidak semua penumpang memahami kebijakan tarif yang berlaku. Di sisi lain, adanya penyesuaian operasional pada kondisi jam tertentu menimbulkan anggapan bahwa tarif dapat berubah, meskipun secara kebijakan tarif bersifat tetap, sehingga pengelola perlu memperkuat transparansi dan konsistensi informasi tarif kepada masyarakat.

5. Dekripsi Jawaban Responden SPM Kesetaraan

Pada bagian ini disajikan rangkaian tabel yang memuat indikator-indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada aspek “Kesetaraan” dalam layanan BRT. Indikator-indikator ini disusun untuk menilai sejauh mana fasilitas, sarana, prasarana, serta peralatan pendukung operasional bus mampu menjamin keamanan perjalanan bagi seluruh pengguna jasa. Berikut merupakan tabel pada SPM “Kesetaraan”:

Tabel 3. 31 Kursi prioritas di dalam bus disediakan minimal empat tempat duduk untuk penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil guna mendukung kenyamanan dan kesetaraan pengguna

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	16	16	16
2.	Tidak Setuju	2	31	31	47
3.	Setuju	3	26	26	73
4.	Sangat Setuju	4	27	27	100
Jumlah			100	100	2,64 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.31 di atas, kursi prioritas di dalam bus disediakan minimal empat tempat duduk untuk penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,64 pada interval “Sesuai” disimpulkan, kursi prioritas di dalam bus disediakan minimal empat tempat duduk untuk penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju kursi prioritas di dalam bus disediakan minimal empat tempat duduk untuk penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil, tidak baik sebanyak 16%, dan tidak setuju sebanyak 31%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan kursi prioritas di dalam bus disediakan minimal empat tempat duduk bagi penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil berkaitan dengan keterbatasan desain interior dan pengawasan penggunaan. Pada beberapa armada, ukuran kursi prioritas dinilai kurang luas sehingga belum sepenuhnya nyaman bagi kelompok pengguna berkebutuhan khusus. Selain itu, lemahnya pengawasan dan rendahnya kesadaran penumpang menyebabkan kursi prioritas masih sering digunakan oleh penumpang umum yang tidak berhak. Di sisi lain, keterbatasan spesifikasi armada dan perbedaan konfigurasi tempat duduk mengakibatkan jumlah kursi prioritas pada sebagian bus masih kurang dari standar minimal yang ditetapkan, sehingga pengelola menghadapi tantangan dalam mewujudkan kesetaraan dan kenyamanan pengguna secara optimal.

Tabel 3. 32 Halte dan bus dilengkapi ruang khusus yang tersedia bagi pengguna kursi roda sehingga memudahkan akses bagi penyandang disabilitas

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	22	22	22
2.	Tidak Setuju	2	34	34	56
3.	Setuju	3	21	21	77
4.	Sangat Setuju	4	23	23	100
Jumlah			100	100	2,45 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.32 di atas, halte dan bus dilengkapi ruang khusus yang tersedia bagi pengguna kursi roda. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,45 pada interval “Sesuai” disimpulkan, halte dan bus dilengkapi ruang khusus yang tersedia bagi pengguna kursi roda dinilai sudah berfungsi baik. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju halte dan bus dilengkapi ruang khusus yang tersedia bagi pengguna kursi roda, tidak baik sebanyak 22%, dan tidak setuju sebanyak 34%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan halte dan bus dilengkapi ruang khusus yang tersedia bagi pengguna kursi roda sehingga memudahkan akses bagi penyandang disabilitas berkaitan dengan keterbatasan desain, pemerataan fasilitas, dan aksesibilitas. Pada beberapa armada dan halte, ruang khusus kursi roda memang telah tersedia, namun ukurannya masih terlalu sempit sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, belum semua halte dan bus dilengkapi ruang khusus kursi roda akibat perbedaan usia infrastruktur dan keterbatasan anggaran pengadaan secara menyeluruh. Di sisi lain, akses menuju area khusus tersebut masih sulit dijangkau karena tata letak

dan jalur akses yang kurang ramah disabilitas, sehingga pengelola perlu melakukan penyesuaian desain dan peningkatan fasilitas agar prinsip inklusivitas dapat terwujud secara optimal.

Tabel 3. 33 Akses menuju halte memiliki kemiringan lantai dan tekstur khusus sesuai standar teknis untuk memudahkan pengguna kursi roda, penyandang disabilitas, lansia, dan wanita hamil

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	15	15	15
2.	Tidak Setuju	2	30	30	45
3.	Setuju	3	32	32	77
4.	Sangat Setuju	4	23	23	100
Jumlah			100	100	2,63 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.33 di atas, akses menuju halte memiliki kemiringan lantai dan tekstur khusus sesuai standar teknis. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,63 pada interval “Sesuai” disimpulkan, akses menuju halte memiliki kemiringan lantai dan tekstur khusus sesuai standar teknis. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju akses menuju halte memiliki kemiringan lantai dan tekstur khusus sesuai standar teknis, tidak baik sebanyak 15%, dan tidak setuju sebanyak 30%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan akses menuju halte memiliki kemiringan lantai dan tekstur khusus sesuai standar teknis untuk memudahkan pengguna kursi roda, penyandang disabilitas, lansia, dan wanita hamil berkaitan dengan kondisi infrastruktur dan pemeliharaan lingkungan sekitar halte. Pada beberapa lokasi, kondisi jalan yang kurang rata dan permukaannya rusak menyulitkan mobilitas pengguna disabilitas serta kelompok rentan lainnya.

Selain itu, meskipun kemiringan akses halte telah dirancang sesuai ketentuan, permukaan yang licin—terutama saat hujan—menunjukkan perlunya peningkatan material bertekstur dan perawatan rutin. Di sisi lain, masih terdapat akses menuju halte yang terlalu terjal akibat keterbatasan ruang dan desain awal, sehingga pengelola menghadapi tantangan untuk melakukan penyesuaian teknis agar aksesibilitas dapat terpenuhi secara aman dan nyaman.

6. Dekripsi Jawaban Responden SPM Keteraturan

Pada bagian ini disajikan rangkaian tabel yang memuat indikator-indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada aspek “Keteraturan” dalam layanan BRT. Indikator-indikator ini disusun untuk menilai sejauh mana fasilitas, sarana, prasarana, serta peralatan pendukung operasional bus mampu menjamin keamanan perjalanan bagi seluruh pengguna jasa. Berikut merupakan tabel pada SPM “Keteraturan”:

Tabel 3. 34 Bus Trans Semarang datang sesuai jadwal, dengan waktu tunggu maksimal 7 menit pada jam puncak dan 15 menit pada jam non-puncak

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	20	20	20
2.	Tidak Setuju	2	36	36	56
3.	Setuju	3	29	29	85
4.	Sangat Setuju	4	15	15	100
Jumlah			100	100	2,39 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.34 di atas, bus Trans Semarang datang sesuai jadwal dengan waktu tunggu maksimal 7 menit pada jam puncak dan 15 menit pada jam non-puncak. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,39 pada interval “Sesuai” disimpulkan, bus Trans Semarang datang sesuai jadwal

dengan waktu tunggu maksimal 7 menit pada jam puncak dan 15 menit pada jam non-puncak. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju bus Trans Semarang datang sesuai jadwal dengan waktu tunggu maksimal 7 menit pada jam puncak dan 15 menit pada jam non-puncak, tidak baik sebanyak 15%, dan tidak setuju sebanyak 30%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan Bus Trans Semarang datang sesuai jadwal dengan waktu tunggu maksimal 7 menit pada jam puncak dan 15 menit pada jam non-puncak berkaitan dengan pengelolaan operasional dan sistem informasi. Kedatangan bus yang belum sepenuhnya terjadwal dan sulit diprediksi dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas, keterbatasan armada, serta gangguan operasional di lapangan. Selain itu, pemberitahuan mengenai keterlambatan bus masih kurang jelas dan belum tersampaikan secara efektif kepada penumpang, sehingga menyulitkan mereka dalam memperkirakan waktu keberangkatan. Di sisi lain, belum tersedianya pengumuman audio di halte terkait keterlambatan bus menjadi kendala dalam penyampaian informasi secara real-time, khususnya bagi penumpang yang memiliki keterbatasan visual atau berada di kondisi halte yang padat.

Tabel 3. 35 Kecepatan perjalanan bus Trans Semarang sesuai standar, yaitu maksimal 30 km/jam saat jam puncak dan 50 km/jam saat non-puncak, sehingga perjalanan terasa lancar

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	27	27	27
2.	Tidak Setuju	2	35	35	62
3.	Setuju	3	22	22	84
4.	Sangat Setuju	4	16	16	100
Jumlah			100	100	2,27 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.35 di atas, kecepatan perjalanan bus Trans Semarang sesuai standar. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,27 pada interval “Sesuai” disimpulkan, kecepatan perjalanan bus Trans Semarang sesuai standar. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, kecepatan perjalanan bus Trans Semarang sesuai standar, tidak baik sebanyak 27%, dan tidak setuju sebanyak 35%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan kecepatan perjalanan Bus Trans Semarang sesuai standar, yaitu maksimal 30 km/jam pada jam puncak dan 50 km/jam pada waktu non-puncak, berkaitan dengan faktor pengemudi, kondisi jalan, dan koordinasi operasional. Pada kondisi tertentu, kecepatan bus terkadang melebihi standar sebagai upaya mengejar ketepatan jadwal, namun hal ini dapat menimbulkan risiko keselamatan dan menurunkan kenyamanan penumpang. Selain itu, ketika bus melaju terlalu cepat di jalan yang bergelombang atau kurang rata, penumpang merasa tidak nyaman, sehingga pengelola perlu menyesuaikan kecepatan dengan kondisi infrastruktur jalan. Di sisi lain, perbedaan kecepatan antar bus dalam satu koridor menyebabkan

ketidakteraturan kedatangan di halte, yang berdampak pada antrean penumpang yang tidak merata dan menyulitkan pengelolaan waktu layanan secara konsisten.

Tabel 3. 36 Bus Trans Semarang berhenti di halte dalam waktu yang efisien, yaitu maksimal 45 detik pada jam puncak dan 60 detik pada jam non-puncak

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	20	20	20
2.	Tidak Setuju	2	29	29	49
3.	Setuju	3	30	30	79
4.	Sangat Setuju	4	21	21	100
Jumlah			100	100	2,52 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.36 di atas, bus Trans Semarang berhenti di halte dalam waktu yang efisien. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,52 pada interval “Sesuai” disimpulkan, bus Trans Semarang berhenti di halte dalam waktu yang efisien. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, bus Trans Semarang berhenti di halte dalam waktu yang efisien, tidak baik sebanyak 20%, dan tidak setuju sebanyak 29%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan Bus Trans Semarang berhenti di halte dalam waktu yang efisien, yaitu maksimal 45 detik pada jam puncak dan 60 detik pada jam non-puncak, berkaitan dengan pengaturan operasional dan manajemen penumpang. Pada beberapa kondisi, bus berhenti terlalu cepat sehingga masih terdapat penumpang yang tertinggal, terutama saat kepadatan tinggi. Selain itu, belum adanya pengumuman atau informasi yang jelas mengenai durasi waktu berhenti bagi pengemudi dan penumpang menyebabkan proses berhenti tidak berjalan seragam. Di sisi lain, proses naik dan turun

penumpang yang kurang teratur memperpanjang atau justru mempersingkat waktu berhenti secara tidak konsisten, sehingga pengelola menghadapi tantangan dalam menjaga efisiensi layanan tanpa mengurangi kenyamanan dan aksesibilitas penumpang.

Tabel 3. 37 Informasi di halte seperti nama halte, jadwal kedatangan, rute, tarif, dan peta jaringan tersedia dalam bentuk visual, audio, dan tulisan, mudah dibaca, dan berfungsi dengan baik

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	19	19	19
2.	Tidak Setuju	2	33	33	52
3.	Setuju	3	26	26	78
4.	Sangat Setuju	4	22	22	100
Jumlah			100	100	2,51 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.37 di atas, informasi di halte seperti nama halte, jadwal kedatangan, rute, tarif, dan peta jaringan tersedia dalam bentuk visual, audio, dan tulisan, mudah dibaca, dan berfungsi. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,51 pada interval “Sesuai” disimpulkan, informasi di halte seperti nama halte, jadwal kedatangan, rute, tarif, dan peta jaringan tersedia dalam bentuk visual, audio, dan tulisan, mudah dibaca, dan berfungsi. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, informasi di halte seperti nama halte, jadwal kedatangan, rute, tarif, dan peta jaringan tersedia dalam bentuk visual, audio, dan tulisan, mudah dibaca, dan berfungsi, tidak baik sebanyak 27%, dan tidak setuju sebanyak 35%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan informasi di halte seperti nama halte, jadwal kedatangan, rute, tarif, dan peta jaringan tersedia

dalam bentuk visual, audio, dan tulisan yang mudah dibaca serta berfungsi dengan baik berkaitan dengan keterbatasan sarana dan standarisasi informasi. Tidak semua halte dan bus telah dilengkapi fasilitas informasi dalam bentuk audio atau video karena perbedaan spesifikasi fasilitas dan keterbatasan anggaran pengadaan. Selain itu, ukuran dan desain tampilan visual pada beberapa media informasi masih terlalu kecil atau sulit dibaca dari jarak jauh, terutama di halte dengan tingkat kepadatan tinggi. Di sisi lain, penggunaan format atau simbol yang belum seragam dan kurang dipahami menyebabkan penumpang sering merasa bingung, sehingga pengelola perlu melakukan penyederhanaan dan standarisasi penyajian informasi agar lebih mudah dipahami oleh seluruh pengguna.

Tabel 3. 38 Informasi mengenai waktu kedatangan bus disampaikan dalam bentuk visual di tempat yang strategis dan mudah dibaca, dengan kondisi baik dan berfungsi

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	19	19	19
2.	Tidak Setuju	2	34	34	53
3.	Setuju	3	24	24	77
4.	Sangat Setuju	4	23	23	100
Jumlah			100	100	2,51 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.38 di atas, informasi mengenai waktu kedatangan bus disampaikan dalam bentuk visual di tempat yang strategis dan mudah dibaca, dengan kondisi baik dan berfungsi . Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,51 pada interval “Sesuai” disimpulkan, informasi mengenai waktu kedatangan bus disampaikan dalam bentuk visual di tempat yang strategis dan mudah dibaca, dengan kondisi baik dan berfungsi. Namun beberapa ditemui

responden yang sangat tidak setuju, informasi mengenai waktu kedatangan bus disampaikan dalam bentuk visual di tempat yang strategis dan mudah dibaca, dengan kondisi baik dan berfungsi, tidak baik sebanyak 19%, dan tidak setuju sebanyak 34%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan informasi mengenai waktu kedatangan bus disampaikan dalam bentuk visual di lokasi yang strategis, mudah dibaca, serta berfungsi dengan baik berkaitan dengan keterbatasan perangkat dan pemerataan fasilitas. Pada kondisi tertentu, tingkat kecerahan display belum mampu menyesuaikan dengan intensitas cahaya matahari yang tinggi, sehingga informasi sulit dibaca saat siang hari. Selain itu, fasilitas informasi kedatangan bus masih terpusat di halte utama, sementara halte lain belum seluruhnya dilengkapi akibat keterbatasan pengadaan dan infrastruktur pendukung. Di sisi lain, tampilan visual yang kurang kontras menunjukkan perlunya penyesuaian desain antarmuka agar informasi waktu kedatangan dapat terbaca dengan jelas oleh penumpang dari berbagai jarak dan kondisi pencahayaan.

Tabel 3. 39 Halte Trans Semarang memiliki pintu masuk dan keluar yang cukup luas serta sesuai standar teknis untuk menjaga kelancaran arus penumpang

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	16	16	16
2.	Tidak Setuju	2	32	32	48
3.	Setuju	3	29	29	77
4.	Sangat Setuju	4	23	23	100
Jumlah			100	100	2,59 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.39 di atas, halte Trans Semarang memiliki pintu masuk dan keluar yang cukup luas. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,59 pada interval “Sesuai” disimpulkan, halte Trans Semarang memiliki pintu masuk dan keluar yang cukup luas. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju halte Trans Semarang memiliki pintu masuk dan keluar yang cukup luas, tidak baik sebanyak 16%, dan tidak setuju sebanyak 32%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan pintu masuk dan keluar halte dapat berfungsi optimal dalam mendukung kelancaran arus penumpang berkaitan dengan keterbatasan desain fisik halte dan tingginya volume penumpang pada jam-jam tertentu. Pada kondisi tertentu, sering terjadi penumpukan penumpang di area pintu halte sehingga arus keluar–masuk menjadi terhambat dan berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan. Selain itu, ukuran pintu halte yang relatif kecil belum sepenuhnya mampu mengakomodasi pergerakan penumpang secara bersamaan, terutama saat bus datang bersamaan atau pada jam sibuk. Di sisi lain, kondisi pintu yang mudah tersangkut ketika terjadi angin kencang turut memengaruhi kelancaran akses keluar–masuk halte serta aspek keselamatan dan kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, pengelola perlu melakukan evaluasi dan perbaikan desain serta kualitas fisik pintu halte guna mendukung pemenuhan Standar Pelayanan Minimal secara lebih optimal.

Tabel 3. 40 Informasi mengenai halte yang akan dilewati disampaikan secara visual dan/atau audio di dalam bus, dalam kondisi baik, berfungsi, dan mudah dipahami

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	20	20	20
2.	Tidak Setuju	2	27	27	47
3.	Setuju	3	25	25	72
4.	Sangat Setuju	4	28	28	100
Jumlah			100	100	2,61 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.40 di atas, informasi mengenai halte yang akan dilewati disampaikan secara visual dan/atau audio di dalam bus. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,61 pada interval “Sesuai” disimpulkan, informasi mengenai halte yang akan dilewati disampaikan secara visual dan/atau audio di dalam bus. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju informasi mengenai halte yang akan dilewati disampaikan secara visual dan/atau audio di dalam bus, tidak baik sebanyak 20%, dan tidak setuju sebanyak 27%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan informasi mengenai halte yang akan dilewati disampaikan secara visual dan/atau audio di dalam bus dalam kondisi baik, berfungsi, dan mudah dipahami berkaitan dengan keterbatasan sistem informasi dan konsistensi penyampaian. Pada beberapa armada, informasi halte masih lebih sering disampaikan secara lisan oleh pengemudi atau petugas karena keterbatasan perangkat visual dan audio otomatis. Selain itu, tampilan informasi yang berubah terlalu cepat menyebabkan penumpang tidak memiliki cukup waktu untuk membaca dan memahami informasi halte yang ditampilkan. Di sisi lain, volume suara audio yang kecil dan

kurang jelas menyulitkan penumpang untuk mendengar pengumuman, terutama dalam kondisi bus yang ramai, sehingga pengelola perlu meningkatkan kualitas dan standarisasi sistem informasi di dalam bus.

Tabel 3. 41 Informasi mengenai gangguan perjalanan, keterlambatan, atau masalah operasional disampaikan segera melalui papan pengumuman atau display digital di halte

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	22	22	22
2.	Tidak Setuju	2	34	34	56
3.	Setuju	3	23	23	79
4.	Sangat Setuju	4	21	21	100
Jumlah			100	100	2,43 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.41 di atas, informasi mengenai gangguan perjalanan, keterlambatan, atau masalah operasional. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,43 pada interval “Sesuai” disimpulkan, bus Trans Semarang berangkat dan tiba tepat waktu, dengan keterlambatan maksimal 5 menit. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju, bus Trans Semarang berangkat dan tiba tepat waktu, dengan keterlambatan maksimal 5 menit, tidak baik sebanyak 22%, dan tidak setuju sebanyak 34%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan informasi mengenai gangguan perjalanan, keterlambatan, atau masalah operasional disampaikan secara segera melalui papan pengumuman atau display digital di halte berkaitan dengan keterbatasan sarana informasi dan sistem pembaruan data. Pada beberapa kondisi, informasi keterlambatan bus belum dapat disampaikan secara real-time sehingga penumpang tidak memperoleh kepastian mengenai

perubahan layanan. Selain itu, belum semua halte dilengkapi papan pengumuman atau display digital akibat keterbatasan infrastruktur dan anggaran pengadaan. Di sisi lain, informasi gangguan perjalanan yang tidak diperbarui secara berkala menunjukkan perlunya peningkatan koordinasi dan sistem manajemen informasi agar komunikasi kepada penumpang dapat berlangsung lebih cepat, akurat, dan konsisten.

Tabel 3. 42 Bus Trans Semarang berangkat dan tiba tepat waktu, dengan keterlambatan maksimal 5 menit dari jadwal yang telah ditetapkan

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	23	23	23
2.	Tidak Setuju	2	30	30	53
3.	Setuju	3	28	28	81
4.	Sangat Setuju	4	19	19	100
Jumlah			100	100	2,43 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3.42 di atas, bus Trans Semarang berangkat dan tiba tepat waktu, dengan keterlambatan maksimal 5 menit. Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,43 pada interval “Sesuai” disimpulkan, informasi mengenai gangguan perjalanan, keterlambatan, atau masalah operasional. Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju informasi mengenai gangguan perjalanan, keterlambatan, atau masalah operasional, tidak baik sebanyak 23%, dan tidak setuju sebanyak 30%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan Bus Trans Semarang berangkat dan tiba tepat waktu dengan keterlambatan maksimal 5 menit dari jadwal yang telah ditetapkan berkaitan dengan sistem pemantauan dan koordinasi operasional. Hingga saat ini, belum seluruh bus dilengkapi dengan

sistem monitoring ketepatan waktu secara otomatis, sehingga pengawasan jadwal masih bergantung pada pelaporan manual. Selain itu, ketiadaan notifikasi real-time kepada penumpang ketika terjadi keterlambatan menyebabkan kurangnya transparansi informasi dan menurunkan kepastian waktu perjalanan. Di sisi lain, koordinasi antar bus dalam satu koridor yang belum optimal mengakibatkan interval kedatangan tidak merata, sehingga pengelola menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi waktu layanan sesuai jadwal yang ditetapkan.

Tabel 3. 43 Pembayaran tiket dilakukan dengan *smart card* (Full BRT)

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1	12	12	12
2.	Tidak Setuju	2	21	21	33
3.	Setuju	3	31	31	64
4.	Sangat Setuju	4	36	36	100
Jumlah			100	100	2,91 (Setuju)

Sumber : data primer diolah, 2025

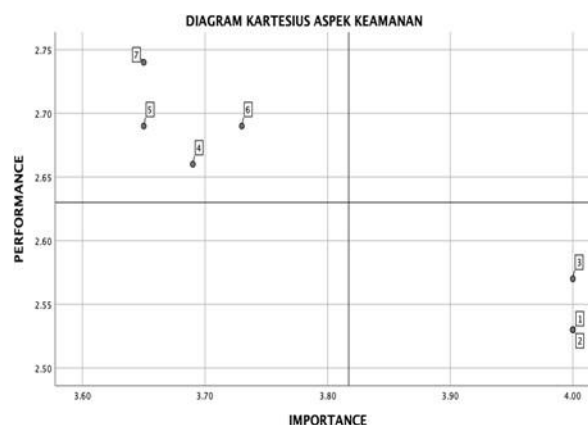
Berdasarkan tabel 3.43 di atas, pembayaran tiket dilakukan dengan smart card (Full BRT) atau manual/smart card (sistem transit). Hal ini dikarenakan skor jawaban responden dengan rata-rata 2,91 pada interval “Sesuai” disimpulkan, pembayaran tiket dilakukan dengan smart card (Full BRT) atau manual/smart card (sistem transit). Namun beberapa ditemui responden yang sangat tidak setuju pembayaran tiket dilakukan dengan smart card (Full BRT) atau manual/smart card (sistem transit), tidak baik sebanyak 12%, dan tidak setuju sebanyak 21%.

Dari sudut pandang pengelola, kendala dalam memastikan pembayaran tiket dilakukan dengan smart card (Full BRT) berkaitan dengan keandalan sistem dan dukungan operasional. Pada beberapa kondisi, alat pembaca smart card masih

sering mengalami error akibat gangguan teknis dan keterbatasan pemeliharaan perangkat secara berkala. Selain itu, belum adanya evaluasi rutin terhadap kelancaran proses pembayaran membuat permasalahan teknis sering terulang tanpa penanganan yang sistematis. Di sisi lain, keterbatasan lokasi layanan top-up saldo smart card menyebabkan penumpang kesulitan melakukan pengisian ulang, sehingga menghambat kelancaran transaksi dan berdampak pada kenyamanan penggunaan layanan BRT.

3.2.2 Hasil Uji *Importance Performance Analysis*

1. Hasil Uji *Importance Performance Analysis* SPM Aspek Keamanan



Gambar 3. 1 Hasil Uji *Importance Performance Analysis* SPM Keamanan

Sumber: data primer diolah, 2025

Keterangan:

- P1 Lampu Penerangan di Halte Berfungsi dengan Baik.
- P2 Terdapat Petugas Keamanan di Halte.
- P3 Informasi Atau Nomor Pengaduan Terkait Gangguan Keamanan Tersedia
- P4 Nomor Kendaraan dan Nama Trayek Bus Terlihat Jelas.
- P5 Lampu di Dalam Bus Berfungsi Dengan Baik.
- P6 Terdapat Petugas Keamanan di dalam Bus.
- P7 Kaca Bus Tidak Terlalu Gelap.

Kuadran I

Kuadran I merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Indikator yang tergolong dalam

kuadran I (prioritas utama) adalah point 4 (nomor kendaraan & nama trayek), point 5 (lampu di dalam bus), point 6 (petugas di dalam bu), point 7 (kaca bus tidak terlalu gelap).

Kuadran II

Kuadran II adalah kuadran yang diharapkan oleh pelanggan, dan atribut ini sesuai dengan perasaan pelanggan.

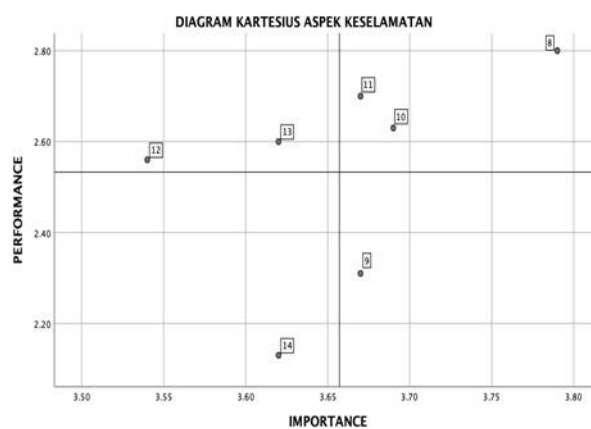
Kuadran III

Kuadran III merupakan kuadran prioritas rendah, artinya kuadran ini memuat beberapa atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, padahal kinerjanya tidak terlalu istimewa

Kuadran IV

Atribut dalam Kuadran IV memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah tetapi kinerja yang lebih tinggi. indikator yang tergolong dalam kuadran IV (berlebihan) adalah point 1 (petugas halte), point 2 (petugas keamanan), point 3 (informasi pengaduan).

2. Hasil Uji *Importance Performance Analysis* SPM Aspek Keselamatan



Gambar 3. 2 Hasil Uji *Importance Performance Analysis* SPM Keselamatan

Sumber : data primer diolah, 2025

- P8 BRT dilengkapi alat keselamatan
- P9 Dalam bus terdapat perlengkapan P3K
- P10 Informasi nomor kontak darurat terpasang jelas
- P11 *Handlegrip* kuat dan aman bagi penumpang di dalam bus
- P12 Pintu keluar-masuk berfungsi baik
- P13 *Handlegrip* sepanjang Lorong tempat duduk bus terpasang baik
- P14 *Seatbelt* di tempat duduk bus tersedia

Kuadran I

Kuadran I merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Indikator yang tergolong dalam kuadran I (prioritas utama) adalah point 12 (pintu keluar/masuk penumpang), point 13 (besi pegangan dalam bus).

Kuadran II

Kuadran II adalah kuadran yang diharapkan oleh pelanggan, dan atribut ini sesuai dengan perasaan pelanggan. Indikator yang tergolong dalam kuadran II (pertahankan prestasi) adalah point 8 (alat keselamatan), point 10 (kontak darurat), point 11 (handlegrip)

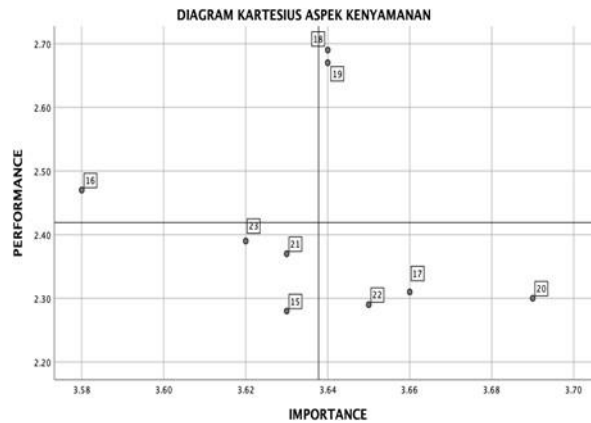
Kuadran III

Kuadran III merupakan kuadran prioritas rendah, artinya kuadran ini memuat beberapa atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, padahal kinerjanya tidak terlalu istimewa. Indikator yang tergolong dalam kuadran III (prioritas rendah) adalah point 14 (*seatbelt*).

Kuadran IV

Atribut dalam Kuadran IV memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah tetapi kinerja yang lebih tinggi. Indikator yang tergolong dalam kuadran IV (berlebihan) adalah point 9 (P3K).

3. Hasil Uji *Importance Performance Analysis* SPM Aspek Kenyamanan



Gambar 3. 3 Hasil Uji *Importance Performance Analysis* SPM Kenyamanan
Sumber : data primer diolah, 2025

- P15 Halte memiliki pendingin AC berfungsi dengan baik
- P16 Di halte memiliki satu tempat sampah
- P17 Ruang tunggu halte cukup luas
- P18 Lantai halte sejajar dengan pintu bus
- P19 Lampu dalam bus berfungsi baik
- P20 Jumlah penumpang diangkut sesuai
- P21 Bus memiliki pendingin AC berfungsi baik
- P22 Di bus minimal dua tempat sampah
- P23 Ruang berdiri bus cukup luas

Kuadran I

Kuadran I merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Indikator yang tergolong dalam kuadran I (prioritas utama) adalah point 16 (tempat sampah di halte).

Kuadran II

Kuadran II adalah kuadran yang diharapkan oleh pelanggan, dan atribut ini sesuai dengan perasaan pelanggan. Indikator yang tergolong dalam kuadran II (pertahankan prestasi) adalah point 18 (lantai halte sejajar dengan pintu bus), point 19 (kenyamanan penerangan dalam bus).

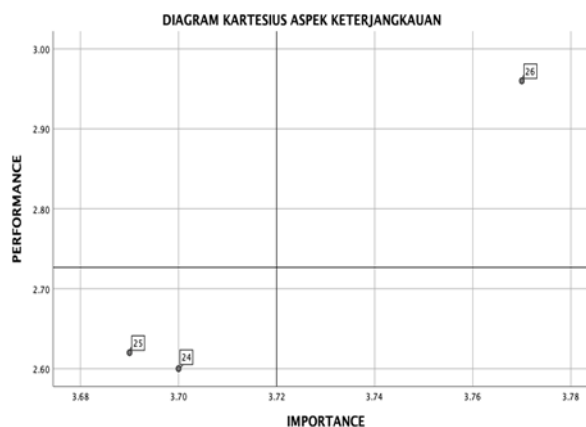
Kuadran III

Kuadran III merupakan kuadran prioritas rendah, artinya kuadran ini memuat beberapa atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, padahal kinerjanya tidak terlalu Istimewa. Indikator yang tergolong dalam kuadran III (prioritas rendah) adalah point 15 (AC di dalam bus), point 21 (suhu di dalam bus 25-27 derajat) point 23 (ruang berdiri bus luas).

Kuadran IV

Atribut dalam Kuadran IV memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah tetapi kinerja yang lebih tinggi. indikator yang tergolong dalam kuadran IV (berlebihan) adalah point 17 (ruang tunggu halte), point 20 (jumlah penumpang, point 22 (bus bersih).

4. Hasil Uji *Importance Performance Analysis* SPM Aspek Keterjangkauan



Gambar 3. 4 Hasil Uji *Importance Performance Analysis* SPM Keterjangkauan

Sumber: data primer diolah, 2025

- P24 Kemudahan perpindahan antar koridor
- P25 Jaringan trayek pengumpan tersedia dan terintegrasi
- P26 Tarif BRT terjangkau dan sesuai

Kuadran I

Kuadran I merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

Kuadran II

Kuadran II adalah kuadran yang diharapkan oleh pelanggan, dan atribut ini sesuai dengan perasaan pelanggan. Indikator yang tergolong dalam kuadran II (pertahankan prestasi) adalah point 26 (tarif terjangkau).

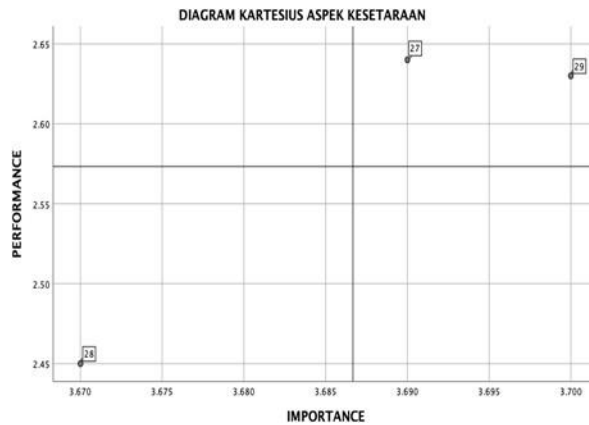
Kuadran III

Kuadran III merupakan kuadran prioritas rendah, artinya kuadran ini memuat beberapa atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, padahal kinerjanya tidak terlalu istimewa. Indikator yang tergolong dalam kuadran III (prioritas rendah) adalah point 24 (kemudahan perpindahan koridor) , point 25 (integrasi trayek).

Kuadran IV

Atribut dalam Kuadran IV memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah tetapi kinerja yang lebih tinggi.

5. Hasil Uji *Importance Performance Analysis* SPM Aspek Kesetaraan



Gambar 3. 5 Hasil Uji *Importance Performance Analysis* SPM Kesetaraan
Sumber: data primer diolah, 2025

- P27 Kursi prioritas dalam bus disediakan minimal empat
- P28 Halte dan bus dilengkapi ruang khusus pengguna kursi roda
- P29 Akses menuju halte memiliki kemiringan lantai dan tekstur khusus

Kuadran I

Kuadran I merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

Kuadran II

Kuadran II adalah kuadran yang diharapkan oleh pelanggan, dan atribut ini sesuai dengan perasaan pelanggan. Indikator yang tergolong dalam kuadran II (pertahankan prestasi) adalah point 27(kursi prioritas), point 29 (akses disabilitas).

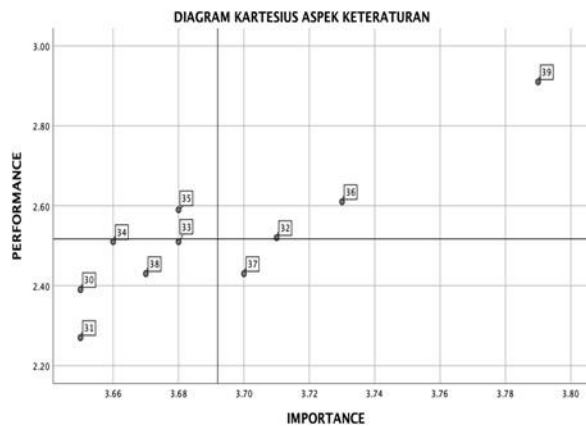
Kuadran III

Kuadran III merupakan kuadran prioritas rendah, artinya kuadran ini memuat beberapa atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, padahal kinerjanya tidak terlalu istimewa. Indikator yang tergolong dalam kuadran I (prioritas rendah) adalah point 28 (ruang khusus disabilitas).

Kuadran IV

Atribut dalam Kuadran IV memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah tetapi kinerja yang lebih tinggi.

6. Hasil Uji *Importance Performance Analysis* SPM Aspek Keteraturan



Gambar 3. 6 Hasil Uji *Importance Performance Analysis* SPM Keteraturan

Sumber: data primer diolah, 2025

- P30 BRT datang sesuai jadwal
- P31 Kecepatan perjalanan bus sesuai standar
- P32 BRT berhenti di halte dalam waktu efisien
- P33 Informasi halte tersedia dalam bentuk visual, audio, tulisan
- P34 Informasi mengenai waktu kedatangan bus disampaikan dalam visual
- P35 Halte semarang memiliki pintu masuk-keluar luas
- P36 Informasi halte yang dilewati disampaikan secara visual/audio
- P37 BRT berangkat tiba tepat waktu
- P38 Informasi gangguan operasional disampaikan melalui *display digital*
- P39 Pembayaran tiket menggunakan *smart card*

Kuadran I

Kuadran I merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Indikator yang tergolong dalam kuadran I (prioritas utama) adalah point 35 (luas pintu keluar/masuk).

Kuadran II

Kuadran II adalah kuadran yang diharapkan oleh pelanggan, dan atribut ini sesuai dengan perasaan pelanggan. Indikator yang tergolong dalam kuadran II (pertahankan prestasi) adalah point 32 (efisiensi pemberhentian), point 36 (informasi halte terdekat), point 39 (metode pembayaran).

Kuadran III

Kuadran III merupakan kuadran prioritas rendah, artinya kuadran ini memuat beberapa atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, padahal kinerjanya tidak terlalu istimewa. Indikator yang tergolong dalam kuadran III (prioritas rendah) adalah point 30 (waktu tunggu maksimal kedatangan bus), point 31 (kecepatan perjalanan), point 33 (informasi umum), point 34 (informasi waktu kedatangan), point 38 (informasi gangguan).

Kuadran IV

Atribut dalam Kuadran IV memiliki tingkat kepentingan yang lebih rendah tetapi kinerja yang lebih tinggi. indikator yang tergolong dalam kuadran IV (berlebihan) adalah point 37 (pemberangkatan tepat waktu).

3.3 Pembahasan Hasil Uji *Importance Peerformance Analysis* dalam Sudut Pandang Teori Aspek Pendukung Penghambat menurut Alber dan Zamke (1985)

1. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)

Tabel 3. 44 Faktor SDM

Aspek Keamanan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Keterangan	Point	Keterangan
P2	Petugas Keamanan di Halte	P6	Petugas Keamanan di dalam Bus

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia yang menghambat adalah point 6 (petugas keamanan di dalam bus) dan faktor yang mendorong pelaksanaan SPM BLUUPD di Kota Semarang adalah point 2 (petugas keamanan di halte).

Temuan tersebut dapat dianalisis menggunakan teori pelayanan publik menurut Alber dan Zamke (1985) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh empat faktor utama, yaitu sumber daya manusia, strategi pelayanan, sistem pelayanan, dan pelanggan. Konteks penelitian ini, aspek sumber daya manusia menjadi faktor kunci yang memengaruhi kualitas pelayanan keamanan. Keberadaan petugas keamanan di halte menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki strategi dan sistem pelayanan yang relatif baik pada titik layanan statis (halte). Namun, lemahnya kehadiran petugas keamanan di dalam bus mencerminkan keterbatasan pengelolaan SDM dalam layanan bergerak (mobile service), yang menuntut kesiapan personel, pengaturan shift, serta pengawasan yang lebih kompleks.

Lebih lanjut, menurut Alber dan Zemke (1985), sumber daya manusia merupakan aktor utama yang menjembatani antara sistem pelayanan dan pelanggan. Ketidakhadiran atau kurang optimalnya petugas keamanan di dalam bus menyebabkan persepsi pengguna terhadap keamanan menurun, meskipun standar pelayanan secara normatif telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan SPM tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi dan sarana prasarana, tetapi juga pada kapasitas, jumlah, dan penempatan SDM yang tepat sesuai kebutuhan pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Pratama & Haryanto (2020) menyatakan permasalahan keamanan transportasi publik bukan hanya disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas, tetapi juga oleh kurangnya kompetensi operasional dan ketidaktepatan penempatan petugas di titik layanan yang krusial. Dengan demikian, kesenjangan yang muncul pada atribut keamanan di dalam bus menegaskan bahwa aspek SDM masih menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan SPM BLUUPD Trans Semarang, sekaligus menjadi area prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi perkotaan.

2. Faktor Strategis (Rencana dan Kebijakan)

Tabel 3. 45 Faktor Strategis

Aspek Keamanan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Keterangan	Point	Keterangan
P1	Lampu halte berfungsi baik	P4	Nomor kendaraan & nama trayek terlihat jelas
		P7	Kaca bus tidak terlalu gelap
Aspek Keselamatan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Keterangan	Point	Keterangan
P9	Di dalam bus terdapat P3K	P8	BRT dilengkapi alat keselamatan
P14	<i>Seatbelt</i> di bus berfungsi	P11	Tersedia <i>handlegrip</i> di dalam bus
		P12	Pintu keluar-masuk berfungsi baik
		P13	<i>Handlegrip</i> di sepanjang Lorong tempat duduk
Aspek Kenyamanan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Point	Point	Point
P15	Pendingin udara di halte berfungsi baik	P16	Di halte tersedia tempat sampah
P17	Ruang tunggu halte luas	P18	Lantai halte memiliki tinggi sejajar dengan pintu bus
P20	Jumlah penumpang sesuai kapasitas bus	P19	Lampu dalam bus berfungsi baik
P21	Pendingin udara di bus berfungsi		

P22	Di bus terdapat tempat sampah bersih		
P23	Ruang berdiri bus luas		
Aspek Kesetaraan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Keterangan	Point	Keterangan
P28	Halte&bus dilengkapi ruang khusus bagi pengguna kursi roda	P27	Kursi prioritas dalam bus disediakan minimal empat
Aspek Keteraturan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Keterangan	Point	Keterangan
P33	Informasi halte tersedia dalam bentuk visual, audio, tulisan	P35	Pintu keluar-masuk halte Trans Semarang cukup luas

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa faktor strategis (rencana dan kebijakan) yang menghambat adalah pada aspek keamanan point 4&7, pada aspek keselamatan point 8, 11, 12, 13, pada aspek kenyamanan point 16, 18, 19, pada aspek kesetaraan point 27, dan pada aspek keteraturan point 35, dan faktor yang mendorong adalah aspek keamanan point 1, pada aspek keselamatan point 9&14, pada aspek kenyamanan point 15, 17, 20, 21, 22, 23, pada aspek kesetaraan point 28, dan pada aspek keteraturan point 33.

Temuan penelitian ini dianalisis menggunakan teori pelayanan publik menurut Alber dan Zamke (1985), kualitas pelayanan ditentukan oleh sumber daya manusia, strategi, sistem pelayanan, dan pelanggan, di mana strategis berperan sebagai penghubung antara sistem dan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa kesenjangan antara pemenuhan standar pelayanan dan persepsi pengguna pada aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, dan keteraturan sebagaimana tercermin dalam hasil uji IPA tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan sarana atau regulasi, tetapi juga oleh belum optimalnya penerapan strategi pelayanan dan pengelolaan SDM yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis

menunjukkan bahwa faktor strategis memiliki peran penting dalam pemenuhan SPM, dengan aspek kesetaraan pada point 29 serta aspek keteraturan pada point 32 dan 36 sebagai faktor penghambat, sementara aspek keamanan pada point 4 dan aspek keteraturan pada point 38 menjadi faktor pendorong. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan implementasi strategi pelayanan, dimana sebagian standar telah terpenuhi namun belum dijalankan secara konsisten pada seluruh aspek layanan.

Menurut Alber dan Zamke (1985), faktor strategis mencakup prosedur, mekanisme, dan infrastruktur yang mendukung kelancaran pelayanan. Sistem yang baik harus memungkinkan koordinasi antarbagian, efisiensi operasional, serta kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Sistem yang kurang efektif dapat menjadi penghambat dalam pelayanan yang berkualitas

Temuan ini sejalan dengan penelitian Widodo (2018) menyebutkan strategis pelayanan sering kali bersifat normatif-administratif dan kurang adaptif terhadap persepsi masyarakat. Oleh karena itu, strategis BRT dapat dikatakan telah mendukung pelayanan secara kebijakan, namun masih terhambat dalam implementasi strategis yang berorientasi pada pengguna.

3. Faktor Sistem (Prosedur, Mekanisme, dan Infrastruktur)

Tabel 3. 46 Faktor Sistem

Aspek Keamanan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Keterangan	Point	Keterangan
		P5	Lampu di dalam bus berfungsi dengan baik
Aspek Keselamatan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Keterangan	Point	Keterangan
		P10	Informasi nomor kontak darurat terpasang
Aspek Keterjangkauan			

Pendorong		Penghambat	
Point	Point	Point	Point
P24	Kemudahan perpindahan antar koridor terintegrasi	P26	Tarif BRT terjangkau
P25	Jaringan trayek pengumpan tersedia dan terintegrasi		
Aspek Keteraturan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Keterangan	Point	Keterangan
P30	BRT datang sesuai jadwal	P39	Pembayaran tiket dilakukan dengan <i>smart card</i>
P31	Kecepatan perjalanan bus sesuai standar		
P34	Informasi mengenai waktu kedatangan bus disampaikan dalam bentuk visual		
P37	BRT berangkat dan tiba tepat waktu		

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa faktor strategi (rencana dan kebijakan) yang menghambat aspek keamanan point 5, pada aspek keselamatan point 10, pada aspek keterjangkauan point 26, dan pada aspek keteraturan point 39, dan faktor yang mendorong adalah aspek keterjangkauan point 24&25, pada aspek keteraturan point 30, 31, 34, 37.

Temuan penelitian ini dianalisis menggunakan teori pelayanan publik menurut Alber dan Zamke (1985) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh empat faktor utama, yaitu sumber daya manusia, strategi pelayanan, sistem pelayanan, dan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, faktor sistem pelayanan menjadi aspek penting dalam menjelaskan kesenjangan antara pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan persepsi pengguna berdasarkan hasil uji *Importance Performance Analysis* (IPA). Faktor sistem yang menghambat menunjukkan bahwa prosedur, mekanisme, dan integrasi sistem pelayanan belum berjalan optimal dalam menjamin rasa aman, keselamatan, kemudahan akses, serta

konsistensi operasional layanan. Kelemahan sistem ini menyebabkan standar pelayanan yang telah ditetapkan secara normatif belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya oleh pengguna. Namun demikian, faktor sistem juga berperan sebagai pendorong yang menunjukkan bahwa ketika sistem integrasi layanan, pengaturan operasional, dan penyampaian informasi berjalan dengan baik, pengguna merasakan kemudahan akses, ketepatan waktu, dan keteraturan pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa pada aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, dan keteraturan, kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh sejauh mana sistem pelayanan dirancang dan diimplementasikan secara konsisten untuk menjembatani antara standar pelayanan dan pengalaman nyata pengguna, sebagaimana dijelaskan dalam teori pelayanan publik Alber dan Zamke (1985).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari, Prasetyo, dan Widodo (2022) mengungkapkan bahwa sistem operasional yang didukung oleh pengaturan jadwal yang jelas, integrasi trayek, serta penyampaian informasi perjalanan secara real-time berperan sebagai faktor pendorong peningkatan kualitas pelayanan.

4. Faktor Pelanggan (Penerima Layanan)

Tabel 3. 47 Faktor Pelanggan

Aspek Keamanan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Keterangan	Point	Keterangan
P3	Informasi/nomor pengaduan tersedia dan mudah		
Aspek Kesetaraan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Keterangan	Point	Keterangan
		P29	Akses menuju halte sesuai standar
Aspek Keteraturan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Point	Point	Point

P38	Informasi gangguan melalui <i>displat digital</i>	P32	Waktu berhenti bus di halte efisien
		P36	Informasi mengenai halte disampaikan secara visual/audio

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa faktor strategi (rencana dan kebijakan) yang menghambat pada aspek keamanan point 3, dan aspek keteraturan point 38, faktor yang menghambat pada aspek kesetaraan point 29, dan point keteraturan point 32&36.

Temuan penelitian ini dianalisis menggunakan teori pelayanan publik menurut Alber dan Zamke (1985) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik ditentukan oleh empat faktor utama, yaitu sumber daya manusia, strategi pelayanan, sistem pelayanan, dan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, faktor pelanggan menjadi aspek penting dalam menjelaskan kesenjangan antara pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan persepsi pengguna berdasarkan hasil uji *Importance Performance Analysis* (IPA). Faktor pelanggan yang menghambat menunjukkan bahwa kebutuhan, persepsi, serta pengalaman pengguna belum sepenuhnya terakomodasi dalam penyelenggaraan layanan, khususnya pada aspek keamanan, kesetaraan, dan keteraturan, sehingga standar pelayanan yang telah ditetapkan secara normatif belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya oleh pengguna. Kondisi ini mencerminkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya berorientasi pada karakteristik dan harapan pengguna, termasuk kelompok prioritas. Namun demikian, faktor pelanggan juga dapat berperan sebagai pendorong ketika pelayanan mampu merespons kebutuhan pengguna melalui penyediaan informasi yang mudah dipahami, akses layanan yang inklusif, serta pengaturan layanan yang jelas dan konsisten. Hal ini menegaskan bahwa pada aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, dan

keteraturan, kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh sejauh mana penyelenggara layanan menempatkan pelanggan sebagai pusat pelayanan untuk menjembatani antara standar pelayanan dan pengalaman nyata pengguna, sebagaimana dijelaskan dalam teori pelayanan publik Alber dan Zamke (1985).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Widodo dan Lestari (2021) menunjukkan bahwa ketika penyelenggara layanan mampu menyediakan informasi yang mudah diakses, responsif terhadap pengaduan, serta menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna, persepsi kualitas pelayanan meningkat secara signifikan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian ini pada faktor pendorong, khususnya pada penyediaan informasi gangguan melalui display digital dan kemudahan akses informasi, yang menunjukkan bahwa orientasi pelayanan pada pelanggan dapat meningkatkan rasa aman, kejelasan layanan, dan keteraturan operasional.

Tabel 3. 48 Tabel Matriks

No	Jenis		Pernyataan	Skor				Rata-rata skor	Kategori
				1	2	3	4		
1.	Keamanan		Lampu penerangan di halte berfungsi dengan baik dan memberikan rasa aman bagi pengguna jasa.	16	33	33	18	2,53	Setuju
	a. Halte dan fasilitas pendukung halte	1) Lampu penerangan	Lampu penerangan di halte berfungsi dengan baik dan memberikan rasa aman bagi pengguna jasa.	16	33	33	18	2,53	Setuju
		2) Petugas keamanan	Terdapat petugas keamanan di halte yang menjaga ketertiban dan keamanan pengguna jasa.	19	32	26	23	2,53	Setuju
		3) Informasi gangguan keamanan	Informasi atau nomor pengaduan terkait gangguan keamanan tersedia dan mudah dilihat di halte.	17	35	22	26	2,57	Setuju
	b. Mobil bus	1) Identitas kendaraan	Nomor kendaraan dan nama trayek bus terlihat jelas pada bagian depan atau belakang bus.	16	31	24	29	2,66	Setuju
		2) Lampu isyarat tanda bahaya	Lampu di dalam bus berfungsi dengan baik sehingga saya merasa aman.	13	35	22	30	2,69	Setuju
		3) Petugas keamanan	Terdapat petugas keamanan di dalam bus yang membantu menjaga	18	27	23	32	2,69	Setuju

			ketertiban dan keselamatan penumpang.						
		4) Kaca film	Kaca bus tidak terlalu gelap sehingga tetap memungkinkan penumpang melihat keluar dengan jelas.	12	35	20	33	2,74	Setuju
2	Keselamatan		Bus BRT dilengkapi dengan alat keselamatan seperti palu pemecah kaca dan tabung pemadam kebakaran yang berfungsi dengan baik.	18	21	24	37	2,80	Setuju
	a. Mobil bus	1) Peralatan keselamatan							
		2) Fasilitas kesehatan	Di dalam bus tersedia perlengkapan P3K untuk pertolongan pertama jika terjadi keadaan darurat.	28	33	19	20	2,80	Setuju
		3) Informasi tanggap darurat	Informasi nomor kontak darurat atau pengaduan terpasang jelas di dalam bus.	22	37	23	18	2,63	Setuju
		4) Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Tersedia pegangan tangan yang kuat dan aman bagi penumpang yang berdiri di dalam bus.	15	33	19	33	2,70	Setuju
		6) Pintu keluar dan atau masuk penumpang	Pintu keluar dan masuk penumpang berfungsi dengan baik dan dapat terbuka atau	10	46	22	22	2,56	Setuju

			tertutup dengan lancar.						
		7) Pegangan tangan (<i>hand grip</i>)	Pegangan tangan di sepanjang lorong tempat duduk bus terpasang dengan baik dan mudah dijangkau penumpang.	13	38	25	24	2,60	Setuju
		8) Sabuk keselamatan	Sabuk keselamatan di tempat duduk bus tersedia dan dapat digunakan dengan baik.	32	39	13	16	2,13	Setuju
3.	Kenyamanan		Halte BRT	25	37	23	15	2,28	Setuju
	a. Halte dan fasilitas pendukung halte	1) Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara	Halte memiliki pendingin udara (AC) atau ventilasi udara seperti kipas angin yang berfungsi dengan baik, sehingga suhu ruangan terasa sejuk dan tidak melebihi 27°C.						
		2) Fasilitas kebersihan	Di halte tersedia minimal satu tempat sampah dan kondisi halte selalu bersih serta bebas dari sampah yang berserakan.	15	43	22	20	2,47	Setuju
		3) Luas lantai per orang	Ruang tunggu di halte cukup luas, dengan area minimal 4 orang/m ² pada waktu puncak dan 2 orang/m ² pada waktu	24	35	27	14	2,31	Setuju

			nonpuncak, sehingga penumpang dapat menunggu dengan nyaman tanpa berdesakan.						
		4) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Lantai halte memiliki tinggi yang sejajar dengan pintu bus, sehingga tidak terdapat perbedaan tinggi dan penumpang dapat naik atau turun bus dengan mudah	11	36	26	27	2,69	Setuju
	b.Mobil bus	1) Lampu penerangan	Lampu di dalam bus berfungsi dengan baik (tidak ada yang mati) sehingga penumpang merasa nyaman dengan penerangannya .	12	36	25	27	2,67	Setuju
		2) Kapasitas angkut	Jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas bus, sehingga saya tetap merasa nyaman karena tidak perlu berdesakan dengan penumpang lain.	29	31	21	19	2,30	Setuju
		3) Fasilitas pengatur suhu ruangan	Bus dilengkapi dengan pendingin udara (AC) yang berfungsi dengan baik,	22	37	23	18	2,37	Setuju

			menjaga suhu ruangan dalam bus tetap antara 25°C hingga 27°C selama perjalanan.						
		4) Fasilitas kebersihan	Di dalam bus tersedia minimal dua tempat sampah, dan kondisi kabin bus selalu bersih serta terawat dengan baik.	25	35	26	14	2,29	Setuju
		5) Luas lantai untuk berdiri per orang	Ruang berdiri di dalam bus cukup luas, dengan luasan minimal 5 orang/m ² saat jam puncak dan 4 orang/m ² pada waktu nonpuncak, sehingga penumpang tetap merasa nyaman.	20	38	25	17	2,39	Setuju
5.	Keterjangkauan								
	a. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor		Kemudahan perpindahan antar koridor BRT Trans Semarang memungkinkan penumpang melakukan perpindahan minimal dua kali dengan lancar dan tanpa hambatan.	15	30	35	20	2,60	Setuju
	b. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan		Jaringan trayek pengumpan tersedia dan terintegrasi dengan baik sehingga memudahkan	14	31	34	21	2,62	Setuju

		penumpang menjangkau halte BRT dan melanjutkan perjalanan ke trayek utama.						
	c. Tarif	Tarif BRT Trans Semarang terjangkau dan sesuai dengan ketentuan tarif resmi Pemerintah Daerah untuk satu kali perjalanan.	13	23	19	45	2,96	Setuju
5.	Kesetaraan		16	31	26	27	2,64	Setuju
	a. Kursi prioritas	Kursi prioritas di dalam bus disediakan minimal empat tempat duduk untuk penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan wanita hamil guna mendukung kenyamanan dan kesetaraan pengguna.						
	b. Kecepatan perjalanan	Halte dan bus dilengkapi ruang khusus yang tersedia bagi pengguna kursi roda sehingga memudahkan akses bagi penyandang disabilitas.	22	34	21	23	2,45	Setuju
	c. Kemiringan lantai dan tekstur khusus	Akses menuju halte memiliki kemiringan lantai dan tekstur khusus	15	30	32	23	2,63	Setuju

		sesuai standar teknis untuk memudahkan pengguna kursi roda, penyandang disabilitas, lansia, dan wanita hamil.						
6.	Keteraturan	Bus Trans Semarang	20	36	29	15	2,39	Setuju
	a. Waktu tunggu	datang sesuai jadwal, dengan waktu tunggu maksimal 7 menit pada jam puncak dan 15 menit pada jam non-puncak.						
	b. Kecepatan perjalanan	Kecepatan perjalanan bus Trans Semarang sesuai standar, yaitu maksimal 30 km/jam saat jam puncak dan 50 km/jam saat non-puncak, sehingga perjalanan terasa lancar.	27	35	22	16	2,27	Setuju
	c. Waktu berhenti di halte	Bus Trans Semarang berhenti di halte dalam waktu yang efisien, yaitu maksimal 45 detik pada jam puncak dan 60 detik pada jam non-puncak.	20	29	30	21	2,52	Setuju
	d. Informasi pelayanan	Informasi di halte seperti nama halte, jadwal kedatangan, rute, tarif, dan peta jaringan	19	33	26	22	2,51	Setuju

		tersedia dalam bentuk visual, audio, dan tulisan, mudah dibaca, dan berfungsi dengan baik.						
	e. Informasi waktu kedatangan mobil bus	Informasi mengenai waktu kedatangan bus disampaikan dalam bentuk visual di tempat yang strategis dan mudah dibaca, dengan kondisi baik dan berfungsi.	19	34	24	23	2,51	Setuju
	f. Akses keluar masuk halte	Halte Trans Semarang memiliki pintu masuk dan keluar yang cukup luas serta sesuai standar teknis untuk menjaga kelancaran arus penumpang.	16	32	29	23	2,59	Setuju
	g. Informasi halte yang akan dilewati	Informasi mengenai halte yang akan dilewati disampaikan secara visual dan/atau audio di dalam bus, dalam kondisi baik, berfungsi, dan mudah dipahami.	20	27	25	28	2,61	Setuju
	h. Ketetapan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus	Bus Trans Semarang berangkat dan tiba tepat waktu, dengan keterlambatan maksimal 5 menit dari	23	30	28	19	2,43	Setuju

		jadwal yang telah ditetapkan.						
	i. Informasi gangguan perjalanan mobil bus	Informasi mengenai gangguan perjalanan, keterlambatan, atau masalah operasional disampaikan segera melalui papan pengumuman atau display digital di halte.	22	34	23	21	2,43	Setuju
	j. Sistem pembayaran	Pembayaran tiket dilakukan dengan smart card (Full BRT) atau manual/smart card (sistem transit), serta bukti pembelian tiket tersedia bagi penumpang.	12	21	31	36	2,91	Setuju