

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan populasi penduduk terbesar di wilayah Asia Tenggara (Marliana, 2022). Pertambahan jumlah populasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap berbagai aspek di negara berkembang seperti Indonesia. Sebagai negara berkembang, pertambahan jumlah populasi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kebutuhan dasar seperti pangan, sandang dan papan saja, melainkan juga berdampak pada sektor-sektor penting, seperti pendidikan, kesehatan dan perekonomian. Laju pertumbuhan populasi di Indonesia selalu mengalami peningkatan di setiap tahunnya (Rahmawati dan Sebayang, 2023). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2023, tercatat Indonesia memiliki jumlah penduduk dengan total 278.696.200 jiwa. Hal ini didukung bahwa jumlah penduduk Indonesia saat ini berada di peringkat keempat setelah India, China dan Amerika Serikat (Mardiyah et al., 2021), yang dapat dilihat pada Tabel 1.1. mengenai Jumlah penduduk terpadat di dunia pada tahun 2024.

**Tabel 1. 1Jumlah Penduduk Terpadat di Dunia Tahun 2024**

<b>Negara</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
India	1,44 miliar jiwa
China	1,43 miliar jiwa
Amerika Serikat	341,03 juta jiwa
Indonesia	278,82 juta jiwa

**Sumber: Databoks (2024)**

Pertumbuhan populasi yang semakin padat di Indonesia dapat berpengaruh terhadap mobilitas masyarakat khususnya di kota-kota besar. Penyebab kepadatan tersebut dikarenakan adanya laju urbanisasi yang tinggi, dimana banyak orang dari daerah pedesaan berpindah ke kota dengan harapan mencari peluang kerja dan kehidupan yang lebih baik. Sehingga hal tersebut mengakibatkan populasi di kota semakin meningkat. Selain itu, ketimpangan ekonomi antara daerah pedesaan dengan daerah perkotaan semakin nyata, karena tingkat ekonomi di desa tidak sebanding dengan tingkat ekonomi di daerah perkotaan, yang mana turut mendorong masyarakat untuk bermigrasi ke daerah perkotaan.

Peningkatan mobilitas di Indonesia berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi, hal ini disebabkan peningkatan populasi dapat meningkatkan jumlah tenaga kerja dan pasar konsumen yang mendorong aktivitas ekonomi, produksi dan investasi. Pertumbuhan ekonomi yang cepat serta tingkat urbanisasi yang terus berlanjut telah mendorong permintaan kendaraan terutama sepeda motor dan mobil. Hal ini disebabkan adanya kebutuhan pergerakan ataupun aktivitas yang dilakukan masyarakat yang mengharuskan menggunakan kendaraan roda dua maupun roda empat. Banyaknya kendaraan bermotor di Indonesia mempunyai peran yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi negara dan mobilitas masyarakat.

Tingginya tingkat mobilitas di perkotaan disebabkan oleh berbagai aktivitas yang dilakukan masyarakat. Masyarakat membutuhkan kendaraan untuk mendukung setiap kegiatan, yang mengakibatkan peningkatan penggunaan

kendaraan pribadi. Di Indonesia, laju pertumbuhan kendaraan bermotor terus meningkat setiap tahunnya. Kendaraan bermotor meningkat sebesar 15% untuk mobil dan 30% untuk sepeda motor setiap tahunnya (PRAMESTI et al., 2024). Sementara itu, menurut penelitian Sari *et al.* (2024), peningkatan terbesar terjadi pada tahun 2006 ke tahun 2007 yaitu sebanyak 11.489.628 unit, sedangkan peningkatan terendah pada tahun 2014 ke 2015 sebesar 8.905.942 unit. Penggunaan kendaraan pribadi yang terus meningkat dapat mengakibatkan banyak dampak negatif, diantaranya adalah kemacetan lalu lintas, peningkatan polusi udara, konsumsi bahan bakar yang lebih tinggi, kontribusi terhadap pemanasan global dan sebagainya.

Kemacetan lalu lintas merupakan kondisi ketika arus kendaraan tersendat karena jumlah kendaraan yang melintas telah melebihi kapasitas jalan. Kondisi ini umumnya terjadi akibat pertumbuhan penduduk, peningkatan jumlah kendaraan, serta perkembangan ekonomi yang mendorong tingginya mobilitas masyarakat (Qadhri & Sefarita, 2018; Said et al., 2020). Kemacetan menunjukkan bahwa pengaturan lalu lintas di wilayah perkotaan belum berjalan secara efektif dan berdampak pada meningkatnya waktu tempuh perjalanan sehingga menurunkan produktivitas. Selain itu, kemacetan juga memicu peningkatan pencemaran udara dari kendaraan bermotor yang menghasilkan berbagai polutan seperti karbon monoksida (CO), hidrokarbon (HC), nitrogen dioksida (NO<sub>x</sub>), timbal (Pb), sulfur dioksida (SO<sub>2</sub>), dan karbon dioksida (CO<sub>2</sub>) (Rahmandhika et al., 2024). Di antara polutan tersebut, karbon monoksida (CO) merupakan yang paling dominan dan berbahaya karena dapat mengikat

hemoglobin dalam darah sehingga menghambat distribusi oksigen ke seluruh tubuh dan menyebabkan gangguan pernapasan. Polusi udara dari kendaraan bermotor juga berkontribusi terhadap pembentukan gas rumah kaca yang memicu pemanasan global dan perubahan iklim, yang berdampak pada meningkatnya penyakit pada manusia, berkurangnya biota laut, terganggunya siklus hidrologi, serta meningkatnya permukaan air laut (Ersa et al., 2023).

Seiring dengan perkembangan zaman, pola mobilitas bergeser dari yang sebelumnya bersifat permanen menjadi non-permanen. Badan Pusat Statistik (BPS, 2019) mengatakan bahwasannya perubahan tersebut dikarenakan adanya kemudahan akses dalam transportasi. Mobilitas non-permanen merupakan suatu perpindahan dari daerah asal ke daerah lain dengan tujuan tidak menetap (*Jurnal Yuni (02-28-14-08-49-44)*, n.d.). Masyarakat yang melakukan kegiatan mobilitas non-permanen disebut sebagai komuter (Marshush & Murni, 2023). Komuter adalah individu yang melakukan aktivitas seperti bekerja, sekolah, atau kegiatan lain di kota yang dilakukan secara rutin pergi-pulang di hari yang sama (BPS, 2019). Salah satu karakteristik yang dapat membedakan antara masyarakat komuter dengan masyarakat non-komuter adalah pada pola mobilitasnya. Masyarakat komuter melakukan perjalanan secara rutin atau berpindah dari tempat satu ke tempat lain tanpa menetap secara permanen di daerah tujuannya atau bersifat sementara dan melakukan perjalanan pulang-pergi cenderung rutin setiap hari. Durasi perjalanan komuter bisa bermacam-macam, namun umumnya

berkisar dalam rentang waktu beberapa jam setiap harinya. Tabel 1.2. merupakan proporsi pekerja komuter di Indonesia pada tahun 2023.

**Tabel 1. 2 Proporsi Pekerja Komuter di Indonesia Tahun 2020-2025**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah/Juta Orang</b>	<b>Persentase (%)</b>
2020	7,01	5,46%
2021	7,34	5,6%
2022	8,07	5,97%
2023	7,38	5,28%
2024	7,59	5,24%
2025	7,69	5,25%

**Sumber: Databoks (2025)**

Tingginya jumlah masyarakat yang menjadi komuter berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan baru, baik bagi masyarakat maupun pemerintah. Bagi masyarakat komuter, perjalanan panjang yang mengharuskan pulang-pergi dalam kurun waktu satu hari dapat mengakibatkan kelelahan fisik dan mental sehingga bisa mempengaruhi produktivitas mereka dalam bekerja ataupun belajar. Di sisi lain, pemerintah juga harus bisa memastikan bahwa layanan transportasi umum bisa mengakomodasi jumlah komuter yang terus meningkat setiap waktunya, dan harus memastikan kenyamanan dan keamanan bagi para penggunanya.

Saat ini kebutuhan transportasi sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting karena adanya kegiatan ekonomi, politik dan sosial masyarakat. Masyarakat dapat menggunakan transportasi untuk sekolah, kuliah, bekerja dan sebagainya. Transportasi berguna untuk mempermudah aktivitas manusia atau

barang dari suatu tempat ke tempat tujuan. Berdasarkan penggunaannya, transportasi dibagi menjadi dua yaitu transportasi umum dan transportasi pribadi. Transportasi umum adalah jenis angkutan publik yang digunakan oleh masyarakat secara bersama-sama dan dipungut biaya. Transportasi umum dibagi menjadi tiga yaitu angkutan darat, angkutan laut dan angkutan udara (Putra et al., 2023). Transportasi umum yang ada di Indonesia diantaranya adalah bus, kapal, pesawat, kereta api, ojek, becak, angkot, delman dan sebagainya. Adanya peningkatan kendaraan pribadi membuat masalah yang cukup meresahkan salah satunya adalah kepadatan lalu lintas. Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 3 berbunyi' "Lalu lintas dan Angkutan Jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk terwujudnya pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum,memperkokuh persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa,: terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa: dan terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat". Oleh karena itu, pemerintah berkomitmen dalam mengatasi permasalahan kepadatan transportasi dengan menyediakan transportasi umum seperti busway, kereta api komuter line (KRL), Bus Rapid Transit (BRT), feeder dan sebagainya.

Kota Semarang merupakan salah satu wilayah perkotaan di Indonesia dengan tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi di Indonesia. Berdasarkan data dari BPS Provinsi Jawa Tengah, pada tahun 2024 Kota Semarang memiliki

jumlah penduduk mencapai 1.708,83 ribu jiwa dengan tingkat kepadatan penduduk sebesar 4.600 km<sup>2</sup>. Tingkat kepadatan tersebut mengakibatkan arus mobilitas penduduk tinggi. Tabel 1.3. merupakan perbandingan jumlah penduduk menurut kota di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2024.

**Tabel 1. 3 Perbandingan Jumlah Penduduk Menurut Kota di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024**

<b>Kota</b>	<b>Jumlah Penduduk (ribu jiwa)</b>
Kota Magelang	122,43
Kota Surakarta	528,04
Kota Salatiga	201,27
Kota Semarang	1.708,83
Kota Pekalongan	321,10
Kota Tegal	285,84

**Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah (2024)**

Tingginya jumlah penduduk di Kota Semarang menunjukkan daya tarik kota tersebut sebagai tempat tinggal maupun sebagai pusat kegiatan ekonomi. Dengan banyaknya fasilitas publik yang tersedia, mulai dari pusat perbelanjaan, wisata, kuliner hingga fasilitas pendidikan dan kesehatan, menjadikan Kota Semarang sebagai tujuan bagi banyak orang yang ingin meningkatkan kualitas hidupnya. Hal ini menyebabkan banyak pendatang dari luar kota untuk menetap, sehingga populasi Kota Semarang terus meningkat setiap tahunnya. Tabel 1.4. merupakan jumlah penduduk di Kota Semarang menurut kecamatan pada tahun 2021-2023.

**Tabel 1. 4 Jumlah Penduduk Kota Semarang Menurut Kecamatan (Jiwa) Tahun 2021-2024**

Kecamatan	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (Jiwa)			
	2021	2022	2023	2024
Mijen	83.321	85.818	89.948	93.088
Gunung Pati	98.343	98.674	100.752	101.577
Banyumanik	141.689	141.319	143.433	143.746
Gajah Mungkur	55.857	55.490	56.350	56.334
Semarang Selatan	61.616	61.212	62.179	62.018
Candisari	774.952	74.461	75.614	75.442
Tembalang	191.560	193.480	198.862	201.821
Pedurungan	193.128	193.125	196.526	197.468
Genuk	125.967	128.696	132.473	137.356
Gayamsari	69.792	69.334	70.409	70.388
Semarang Timur	65.859	65.427	66.481	66.475
Semarang Utara	116.820	116.054	117.887	117.865
Semarang Tengah	54.696	54.338	55.213	55.208
Semarang Barat	147.885	146.915	149.326	149.327
Tugu	32.948	33.079	33.795	34.092
Ngaliyan	142.131	142.553	145.495	146.628
<b>Kota Semarang</b>	<b>1.656.564</b>	<b>1.659.975</b>	<b>1.694.743</b>	<b>1.708.833</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2024)

Pertumbuhan jumlah penduduk di Kota Semarang menimbulkan berbagai permasalahan, khususnya dalam aspek mobilitas dan transportasi. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, volume kendaraan di jalan raya turut meningkat setiap tahun yang berdampak pada kemacetan di sejumlah titik, terutama saat jam sibuk seperti jam berangkat dan pulang bekerja. Selain itu, pertumbuhan ekonomi yang pesat di Kota Semarang juga mendorong meningkatnya kepemilikan kendaraan pribadi, baik mobil ataupun sepeda motor. Hal ini bisa dilihat dari tabel 1.5. yang menunjukkan jumlah kendaraan menurut jenis kendaraan pada tahun 2023-2025 di Kota Semarang.

**Tabel 1. 5 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (Unit) Tahun 2023-2025 di Kota Semarang**

<b>Tahun</b>	<b>Mobil Penumpang</b>	<b>Bus</b>	<b>Mobil Bermuatan</b>	<b>Sepeda Motor</b>	<b>Jumlah</b>
2023	273.885	2.875	87.276	1.553.242	1.917.278
2024	283.191	3.135	89.906	1.608.877	1.985.109
2025	287.653	3.326	90.971	1.654.473	2.036.423

**Sumber: BPS Prov. Jawa Tengah (2025)**

Adanya jumlah kendaraan yang tinggi tersebut, Pemerintah Kota Semarang terus melakukan berbagai macam cara untuk mengatasi kepadatan lalu lintas. Salah satu solusinya adalah dengan memperbaiki serta menambah layanan transportasi umum dengan tujuan untuk mengurangi ketergantungan masyarakat pada kendaraan pribadi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pemerintah bertanggungjawab dalam menyelenggarakan angkutan umum bagi masyarakat dengan nyaman, aman,

efisien dan terjangkau. Berdasarkan landasan hukum tersebut, Pemerintah Kota Semarang meluncurkan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang pada tanggal 18 September 2009 yang bertepatan dengan HUT Kota Semarang yang ke-462, sebagai langkah untuk mengatasi permasalahan kepadatan kendaraan. BRT Trans Semarang merupakan suatu layanan transportasi umum untuk memudahkan mobilitas masyarakat dalam kota dengan nyaman, aman, dan terjangkau. Berdasarkan Keputusan Walikota Semarang Nomor 550/18/2017 Trans Semarang dikelola oleh Badan Layanan Umum (BLU) Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang di bawah Dinas Perhubungan Kota Semarang.

BRT Trans Semarang dirancang untuk memudahkan mobilitas masyarakat. Pada kenyataannya, masih terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan oleh pengguna, salah satunya keterbatasan rute yang hanya melintasi jalan arteri dan belum menjangkau ke jalan kecil seperti permukiman warga. Kondisi ini memunculkan kebutuhan akan moda transportasi umum yang mampu mengakses seluruh wilayah, termasuk jalan-jalan kecil yang tidak dilewati BRT Trans Semarang. Hal ini kemudian diwujudkan oleh Pemerintah Kota Semarang dengan diluncurkannya Transportasi Feeder Trans Semarang pada Desember 2019 (PPID Kota Semarang).

Feeder Trans Semarang merupakan layanan transportasi umum berbentuk minibus yang dapat menjangkau ke daerah yang tidak dilalui oleh BRT Trans Semarang. Layanan ini bertujuan untuk menghubungkan kawasan permukiman dengan rute utama BRT Trans Semarang, sehingga memudahkan masyarakat mencapai titik pemberhentian BRT Trans Semarang tanpa perlu

menggunakan kendaraan pribadi. Dengan adanya layanan feeder dapat memberikan kemudahan bagi para penumpangnya dalam melakukan mobilitas dikarenakan feeder ini berkapasitas cukup besar dengan jumlah kapasitas 22 orang dalam sekali perjalanan. Oleh sebab itu, layanan feeder harus selalu ditingkatkan agar feeder dapat bertransformasi menjadi moda transportasi utama bagi masyarakat khususnya di daerah yang belum terjangkau oleh BRT Trans Semarang. Dengan demikian, agar tetap menjaga kepuasan pelanggan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, penting bagi Badan Layanan Umum Kota Semarang untuk senantiasa meningkatkan loyalitas pengguna serta fokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan konsep *public value*, yaitu menciptakan nilai dan manfaat bagi masyarakat di Kota Semarang.

Setiap feeder memiliki rute yang tersambung dengan BRT Trans Semarang yang dapat memudahkan perjalanan pengguna dan menciptakan sistem transportasi yang terintegrasi. Setiap layanan Feeder Trans Semarang memiliki rute dan jadwal keberangkatan yang telah disesuaikan dengan jadwal operasional BRT Trans Semarang, sehingga pengguna dapat berpindah transportasi tanpa harus memakan banyak waktu. Berdasarkan *radarsemarang.id*, rute trayek dan jadwal Feeder Trans Semarang 2024 adalah sebagai berikut.

1. Feeder 1 : Ngaliyan – Kaliancar – Mijen – Ngaliyan – Kokrosono – Suratmo, dengan jam operasional 05.30 – 17.45 WIB.
2. Feeder 2 : Terboyo – Kaligawe – Tlogosari – Unimus – Rusunawa Kudu, dengan jam operasional 05.30 – 17.45 WIB.

3. Feeder 3 : Penggaron – Klipang – Durian Raya – Banyumanik, dengan jam operasional 05.30 – 17.45 WIB.
4. Feeder 4 : Terminal Gunung Pati – Jatibarang – BSB – Gunung Pati – Muntal – Unnes, dengan jam operasional 05.30 – 17.45 WIB.

Penggunaan transportasi umum feeder dinilai dapat membantu masyarakat dalam melakukan mobilitas, terutama karena tarif yang dikeluarkan lebih terjangkau dengan perbandingan jarak yang ditempuh. Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 17 Tahun 2021 tentang Tarif Bus Rapid Transit Trans Semarang, masyarakat umum dikenakan biaya Rp3.500, sedangkan untuk lanjut usia (usia diatas 60 tahun), mahasiswa, pelajar, pengguna KIA, anak dibawah umur lima tahun dan disabilitas dikenakan dengan harga yang lebih terjangkau yaitu Rp1.000. Untuk memudahkan pengguna layanan feeder, pembayaran juga dapat dilakukan dengan non-tunai (*cashless*) seperti, E-card Trans Semarang yang dapat diperoleh di Halte Balaikota, Halte Imam Bonjol, Udinus, Halte Simpang Lima, dan Halte Elizabeth. Selain itu, BRIZZI, BNI Tap Cash, Link Aja, OVO, Gopay, dan Astrapay juga dapat digunakan untuk pembayaran Feeder.

**Tabel 1. 6 Jumlah Pengguna Feeder Trans Semarang Tahun 2023**

No	Trayek	Jumlah Penumpang Terangkut (Orang/Hari)
1.	Feeder 1A	225
2.	Feeder 1B	251
3.	Feeder 2A	198
4.	Feeder 2B	90

No	Trayek	Jumlah Penumpang Terangkut (Orang/Hari)
5.	Feeder 3A	144
6.	Feeder 3B	936
7.	Feeder 4A	453
8.	Feeder 4B	288

**Sumber: Sentana (2023)**

Berdasarkan tabel 1.6. jumlah pengguna Feeder Trans Semarang menunjukkan adanya variasi jumlah penumpang yang berbeda-beda setiap harinya di masing-masing trayek feeder. Dari keseluruhan trayek yang beroperasi, Trayek Feeder 3B tercatat sebagai feeder dengan jumlah angkutan terbanyak dibandingkan dengan trayek lainnya dengan jumlah 936 orang/hari. Sedangkan, trayek Feeder 2B menjadi trayek dengan jumlah penumpang paling sedikit dengan jumlah 90 orang perhari. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa setiap trayek memiliki karakteristik yang berbeda dalam menarik minat masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah sebagai penyedia layanan harus memastikan bahwa setiap masyarakat yang menggunakan layanan tersebut dapat merasakan manfaatnya secara langsung.

Perbedaan jumlah penumpang antar trayek membuat BLU UPTD Trans Semarang untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Peningkatan ini tidak hanya mencakup aspek operasional saja, tetapi juga mengenai pengalaman yang dirasakan oleh para pengguna. Pengguna akan merasakan secara langsung bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan persepsi dan kesan yang mereka terima selama

menggunakan transportasi Feeder Trans Semarang. Oleh sebab itu, penting bagi BLU UPTD Trans Semarang untuk terus berupaya mengoptimalkan perannya sebagai penyedia layanan transportasi umum yang efektif dan efisien, agar lebih diminati oleh masyarakat.

Feeder Trans Semarang menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat dalam menggunakan transportasi, namun faktanya masih menghadapi tantangan dalam menciptakan *public value* yang menarik masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh *Institute for Transportation and Development Policy (ITDP)*, menunjukkan bahwasannya sebanyak 58% masyarakat Kota Semarang menggunakan kendaraan bermotor, sebanyak 22% masyarakat menggunakan mobil, dan hanya sekitar 20% masyarakat yang menggunakan angkutan umum dalam mobilitas sehari-hari (ITDP, 2022). Data ini menunjukkan bahwa Feeder Trans Semarang belum menjadi transportasi andalan, dikarenakan manfaat yang dirasakan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Mark H. Moore *public value* tercipta ketika masyarakat merasakan manfaat yang sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut juga didukung oleh adanya keluhan dari masyarakat mengenai feeder di Website LaporGub! dan beberapa *headline* berita mengenai feeder yang menandakan adanya ketidakpuasan atau harapan yang belum terpenuhi. Permasalahan tersebut di analisis menggunakan pendekatan *Scorecard* yang dikembangkan oleh Peter Gomez dan Timo Meynhardt untuk mempertimbangkan berbagai dimensi seperti *utilitarian-instrumental* (kegunaan layanan), moral-etika (kelayakan), *hedonistic-estetis* (pengalaman positif),

politik-sosial, dan ekonomi-keuangan. Berikut adalah keluhan dari masyarakat terkait dengan penggunaan feeder:

1. Kurangnya rute Feeder Trans Semarang sehingga masyarakat kesulitan dalam melakukan mobilitas



### **Gambar 1. 1 Keluhan Pengguna Feeder Terkait Dengan Rute**

**Sumber : LapoGub! (2024)**

Berdasarkan Gambar 1.2. mengenai rincian aduan website LapoGub! Terdapat keluhan dari pengguna Feeder yang mengeluhkan terkait dengan rute feeder yang belum menjangkau ke semua wilayah yang ada di Kota Semarang. Pengguna mengusulkan agar rute feeder dapat diperluas sehingga lebih banyak area yang terjangkau yang nantinya dapat membantu masyarakat dalam melakukan mobilisasi sehari-hari. Masalah ini bertentangan dengan nilai *utilitarian-instrumental* (kegunaan layanan), dimana pengguna layanan belum merasakan manfaat dari kegunaan layanan yang diberikan karena feeder belum sepenuhnya menjangkau ke semua daerah.

2. Supir yang ugal-ugalan saat mengendarai sehingga banyak masyarakat yang merasa tidak nyaman dan tidak aman saat menggunakan layanan Feeder Trans Semarang.



### **Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna Feeder Terkait Armada Supir**

**Sumber : Website LaporGub! Semarang (2024)**

Berdasarkan gambar 1.3. mengenai rincian aduan website LaporGub! pengguna mengeluhkan bahwa feeder sering kali ugal-ugalan di jalan yang mana mengakibatkan beberapa pengguna dan pengendara kendaraan lain merasa tidak aman. Tindakan tersebut tentunya bertentangan dengan standar keselamatan transportasi umum, yang seharusnya prioritas utamanya adalah mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang dan pengguna jalan lainnya.

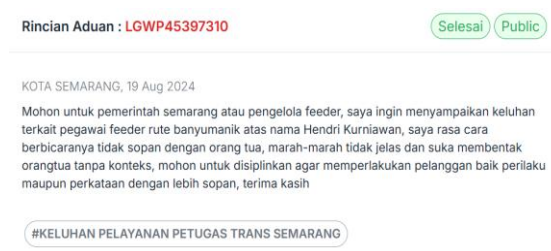


### **Gambar 1. 3 Headline Berita Terkait Feeder**

**Sumber : Laman Berita (Radar Semarang), 2023**

Permasalahan tersebut didukung dengan adanya headline berita yang ditunjukkan pada Gambar 1.4. mengenai pelayanan Feeder Trans Semarang dimana masih terdapat beberapa sopir yang mengendarai Feeder Trans Semarang secara ugal-ugalan. Kondisi ini menimbulkan banyak keresahan di kalangan masyarakat, dikarenakan mengurangi kenyamanan dalam perjalanan, juga meningkatkan risiko kecelakaan yang dapat membahayakan penumpang maupun pengguna jalan lainnya. Adanya kecelakaan tersebut memicu keluhan dari para pengguna Feeder Trans Semarang, yang berharap agar layanan Feeder Trans Semarang dapat lebih ditingkatkan, sehingga masalah yang sama tidak terulang kembali. Jika dilihat dari nilai moral-etika (kelayakan), Feeder Trans Semarang masih dikatakan kurang layak digunakan, karena belum sepenuhnya menjamin keamanan penumpang.

### 3. Petugas Feeder



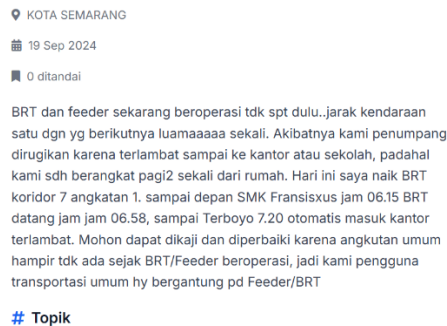
**Gambar 1. 4 Keluhan Pengguna Feeder Terkait dengan Petugas**

**Sumber : Website LaporGub! Semarang (2024)**

Gambar 1.5. menunjukkan adanya aduan yaitu pengguna menyampaikan keluhannya bahwa petugas yang bekerja dinilai kurang sopan dalam berkomunikasi dengan penumpang. Keluhan ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan dari petugas feeder masih perlu diperbaiki, terutama dalam cara

berinteraksi dengan pengguna layanan. Jika dilihat dari moral-etika (kelayakan layanan), interaksi yang terjalin kurang baik antara petugas dengan pengguna layanan dapat mengurangi kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan feeder. Adanya keluhan tersebut berpotensi membuat masyarakat enggan menggunakan transportasi umum, sehingga bertentangan dengan tujuan feeder dalam menciptakan transportasi yang diandalkan oleh masyarakat. Oleh sebab itu, peningkatan pelatihan bagi petugas dalam hal komunikasi dan pelayanan pelanggan sangat diperlukan untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

#### 4. Waktu Tempuh Lama



**Gambar 1. 5 Keluhan Pengguna Feeder Terkait dengan Waktu Tempuh**

**Sumber : Website LaporkGub! Semarang (2024)**

Berdasarkan Gambar 1.6. yang didapat dari website LaporkGub!, terdapat keluhan dari pengguna lain yang mengatakan waktu tempuh perjalanan feeder Trans Semarang sangat memakan waktu. Dalam laporan yang diunggah di website LaporkGub!, pengguna menyampaikan bahwa jarak waktu antar-kedatangan armada menjadi sangat lama dibandingkan kondisi sebelumnya, sehingga berdampak langsung pada keterlambatan pengguna dalam mencapai

tujuan. Dalam keluhan tersebut dijelaskan bahwa meskipun pengguna telah berangkat lebih pagi dari rumah, waktu tempuh perjalanan tetap tidak dapat diprediksi dan menyebabkan keterlambatan aktivitas. Masalah yang sama juga menandakan bahwa nilai *hedonistic-estetis* (pengalaman positif) masih belum mampu memenuhi kebutuhan dasar pengguna Feeder Trans Semarang, yaitu ketepatan waktu.

Permasalahan tersebut dapat mengganggu bagi pengguna layanan karena mereka memiliki harapan yang tinggi dalam menerima pelayanan Feeder Trans Semarang. Feeder Trans Semarang sebagai moda transportasi umum yang diandalkan oleh banyak pengguna berharap dapat merasakan kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu dalam menerima layanan. Layanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat dapat menimbulkan adanya rasa ketidakpuasan dan kekecewaan penumpang. Kenyamanan dalam menggunakan transportasi umum adalah hak dasar bagi setiap pengguna, dan apabila hal tersebut tidak terpenuhi, maka dapat merusak persepsi masyarakat terhadap feeder itu sendiri.

Feeder Trans Semarang memiliki peran penting dalam menyediakan transportasi umum, terutama bagi masyarakat yang mengandalkan Feeder Trans Semarang sebagai moda transportasi harian mereka. Adanya Feeder Trans Semarang diharapkan dapat menjadi solusi transportasi yang efektif dan efisien, mengurangi kepadatan kendaraan dan dapat menunjang mobilitas masyarakat. Namun, faktanya menunjukkan masih terdapat kendala operasional yang mengganggu kenyamanan penumpang sehingga minat masyarakat terhadap

penggunaan feeder masih kurang dan belum maksimal. Maka dari itu, pemerintah harus bisa memperbaiki masalah tersebut agar Feeder Trans Semarang bisa menjadi transportasi yang andal, nyaman, dan tepat waktu sesuai dengan harapan masyarakat serta masyarakat bisa merasakan manfaat dari Feeder Trans Semarang.

*Public value* merupakan suatu konsep yang menekankan pada penciptaan nilai dan manfaat secara nyata bagi masyarakat melalui kebijakan, program atau layanan publik. Fokus dari *public value* adalah menghasilkan output yang bermanfaat yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, bukan sekedar untuk mencapai efisiensi proses atau memenuhi target administratif. Dalam *public value*, kepuasan masyarakat merupakan salah satu aspek penting, namun bukan menjadi satu-satunya tujuan yang harus dicapai, tetapi *public value* menekankan bahwa layanan publik harus bisa menciptakan manfaat dan berdampak luas bagi masyarakat, bukan hanya untuk memenuhi harapan atau kepuasan pengguna individu. Artinya, selain fokus pada kepuasan masyarakat, pemerintah harus bisa memastikan bahwa kebijakan, program atau layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Teori *public value* dipilih dikarenakan nilai publik berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, dimana kepuasan tersebut diukur melalui teori *public value scorecard* untuk menilai keberhasilan pemerintah dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Terdapat beberapa dimensi dalam *public value scorecard*, diantaranya adalah *utilitarian-instrumental* (kegunaan), moral-etika (kelayakan), *hedonistic-estetis* (pengalaman positif), politik-sosial,

dan ekonomi-keuangan. Dimensi tersebut lebih menekankan pada pengalaman pengguna yang telah mendapatkan atau merasakan manfaat dari layanan yang telah disediakan oleh pemerintah. Selain itu, penggunaan teori *public value* khususnya di bidang transportasi umum masih sangat terbatas, sehingga dapat mengisi celah tersebut dan memberikan kontribusi baru bagi pengembangan literatur terkait *public value* di sektor transportasi umum.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana *public value* yang terbentuk dalam penggunaan transportasi Feeder Trans Semarang. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, adanya transportasi umum seperti Feeder Trans Semarang seharusnya menjadi salah satu alternatif dalam mengatasi kepadatan lalu lintas dan mengurangi ketergantungan masyarakat dalam menggunakan transportasi pribadi. Hingga saat ini, Feeder Trans Semarang masih belum sepenuhnya mengatasi permasalahan tersebut, karena masih banyak pengguna yang mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka yang menandakan bahwa *public value* dari penggunaan Feeder Trans Semarang masih belum dirasakan. Maka dari itu, penggunaan transportasi ini memberikan pertanyaan penting mengenai bagaimana masyarakat memandang *public value* dari transportasi Feeder Trans Semarang khususnya di Kota Semarang, sehingga pertanyaan penelitian yang muncul adalah **”Mengapa Feeder Trans Semarang belum sesuai dengan *public value* penggunanya?”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan gambaran permasalahan yang telah dijabarkan, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul yaitu:

1. Adanya keluhan pengguna layanan transportasi Feeder Trans Semarang
2. Pelayanan Feeder Trans Semarang yang belum sesuai dengan *public value* pengguna layanan transportasi Feeder.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan oleh penulis, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu bagaimana *public value* pengguna transportasi umum Feeder Trans Semarang?

## **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan ini yaitu untuk menganalisis *public value* pengguna transportasi Feeder Trans Semarang.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini berguna untuk memperdalam pemahaman terhadap permasalahan yang ada, serta dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu Administrasi Publik. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis konsep *public value* dalam layanan transportasi umum.

### **1.5.2. Kegunaan Praktis**

#### **1. Peneliti**

Adanya penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan terbaru terkait dengan *public value*.

#### **2. Pembaca**

Penelitian ini berfungsi sebagai referensi serta masukan bagi penelitian lanjutan yang terkait dengan *public value*.

## 1.6. Kajian Teori

### 1.6.1. Penelitian Terdahulu

Berikut rangkuman penelitian terdahulu dalam tabel 1.7 sebagai berikut:

**Tabel 1. 7 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti-Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Milla Nur Afifah, Retna Hanani, Retno Sunu Astuti (2024)	Mengetahui nilai tambah masyarakat terhadap pedagang Pasar Bangetayu dalam menggunakan e-retribusi di Pasar Bangetayu.	<i>Public Value</i>	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	Pedagang Pasar Bangetayu tidak menerima e-retribusi karena pedagang menganggap kurang menguntungkan, kurang layak pakai, tidak nyaman, dan sulit digunakan. Namun, penggunaan e-retribusi dapat meningkatkan kepercayaan pedagang terhadap petugas dan menambah pengetahuan mengenai e-money.
2.	Santoso, R. S., R. S. Astuti., W. N. Kholifah (2023)	Menganalisis nilai-nilai publik masyarakat dalam pernikahan muda di Kabupaten Rembang dan menganalisis faktor pendorong terbentuknya nilai-nilai publik masyarakat dalam pernikahan muda di Kabupaten Rembang.	<i>Public Value, Governance</i>	Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Nilai publik masyarakat terhadap pernikahan dini di Kabupaten Rembang belum baik, hal ini dikarenakan nilai publik tersebut masih perlu ditingkatkan untuk mendukung hubungan yang sehat.

No.	Nama Peneliti-Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Dewa Dwi Putra, Rayhan Dhevano Aufaa, Haura Luthfiyah, Siti Sahara (2023)	Mendeskripsikan hal apa saja yang membuat masyarakat tidak mau menggunakan moda transportasi umum, serta faktor apa saja yang dapat meningkatkan mutu transportasi umum demi kenyamanan dan keamanan pengguna.	Transportasi Umum	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif.	Terdapat beberapa resiko dalam menggunakan transportasi online, yang paling sering terjadi adalah pelecehan seksual. Dengan itu pemerintah bersama Kementerian Perhubungan, terus berupaya untuk meningkatkan mutu transportasi umum agar lebih nyaman dan aman ketika digunakan masyarakat.
4.	Isnaini Rodiyah, Eva Ilifiyah Ikhtiarini (2023)	Meneliti nilai publik pada sistem Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jawa Timur, yang diterapkan untuk mengatasi kemacetan perkotaan di Indonesia.	<i>Public Value</i>	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif	Pelayanan Trans Jatim memenuhi kriteria <i>Public Value</i> , akan tetapi masih perlu melakukan pembenahan pada beberapa persoalan seperti penerangan halte, prosedur darurat, pelatihan prosedur darurat, serta pembatasan kapasitas penumpang.
5.	Safitri, A. A. <i>et al.</i> , (2022)	Mengidentifikasi jenis moda transportasi perkotaan Kota Palopo dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan moda transportasi perkotaan Kota Palopo terhadap preferensi masyarakat.	Kualitas Pelayanan, Moda Transportasi Perkotaan, Preferensi	Metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dan kuantitatif	Kualitas pelayanan moda transportasi sangat signifikan berpengaruh terhadap preferensi masyarakat dalam memilih moda transportasi di Kota Palopo.
6.	Ramadhan, A. D. <i>et al.</i> , (2022)	Mengidentifikasi nilai publik dari perencanaan pembangunan dan	Nilai Publik, Perencanaan, Pembanguna	Dalam penelitian ini metode yang digunakan metode kualitatif.	Revitalisasi bantaran sungai berkaitan erat dengan penataan ruang, seperti penambahan

No.	Nama Peneliti-Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		revitalisasi bantaran Sungai di Kelurahan Kemirirejo.	n, Strategi Pengembangan		tempat duduk, pembangunan jembatan sebagai akses penyeberangan, serta penambahan penyaring sampah dan composer untuk meningkatkan nilai publik.
7.	Arum Reyan Safitri, Tri Aini Marwati, Lina Handayani (2022)	Menilai <i>public value</i> dalam implementasi sistem informasi kesehatan (SI ASIK) dalam optimalisasi manajemen layanan kesehatan di Kota Kendari.	<i>Public Value</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan analisis data secara kualitatif.	Implementasi sistem informasi kesehatan SI ASIK sudah sangat baik dengan mengintegrasikan berbagai informasi dari para penyelenggara layanan kesehatan dan informasi yang ditampilkan pada website SI ASIK sangat membantu masyarakat.
8.	Nurhayati, D. <i>et al.</i> , (2023)	Mengetahui program dan partisipasi masyarakat dalam kampung habitat di Kelurahan Panjang, serta mengetahui penciptaan nilai publik dalam program kampung habitat.	Nilai Publik	Metode yang digunakan yaitu dengan metode penelitian kualitatif deskriptif	Program kampung habitat mampu memberikan manfaat bagi masyarakat dengan menciptakan nilai publik yang berupa nilai ekonomi, nilai budaya, nilai politik, nilai pendidikan dan nilai ekologi.
9.	Farid Zaky Yopiannor, Milka (2022)	Mendeskripsikan nilai publik dari program Anak Itah	Inovasi, <i>Public Value</i>	Metode menggunakan kualitatif.	Kinerja pelaksanaan program Anak Itah memberikan kemudahan dan efisiensi waktu kepada masyarakat sebagai pengguna. Masyarakat memberikan respon yang positif dan program ini relevan dengan kebutuhan mereka

No.	Nama Peneliti-Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					dalam konteks pelayanan publik pasca pandemi.
10.	Putri Handayani, Ahmad Suprastiyo, Heny Suhindarno (2024)	Menjelaskan nilai publik Program santunan kematian miskin di Kabupaten Bojonegoro dipersepsikan oleh masyarakat umum.	Nilai Publik (Mark Moore)	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Program Santunan Kematian Masyarakat Miskin di Kabupaten Bojonegoro mendapat dukungan dari masyarakat, perspektif kemampuan operasional ditunjang oleh SDM yang berkualitas, teknologi dan finansial.
11.	Abdul Hayi (2025)	Menilai public value program layanan administrasi kependudukan SEPASI Di Desa Sugihan Kabupaten Tuban.	<i>Public Value</i> (Mark Moore)	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	SEPASI cukup efektif, efisien, dapat diakses dan berdampak pada proses pelayanan di tingkat pemerintahan desa.
12.	Yusuf Hariyoko, Bintoro Wardiyanto, Makhrita Mufidah (2025).	Menganalisis dan memahami secara luas penerapan nilai publik pada BUMDes di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo.	<i>Public Value</i> (Mark Moore)	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	BUMDes di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, telah berhasil menghasilkan nilai publik yang baik. Inisiatif pemerintah desa telah terbukti menghasilkan dampak positif bagi masyarakat.
13.	Moh Suma Firman Romadhoni, Bima Sakti Putra Yusuf, Adma Novita Sari, Pressylia Aluisina Putri W, M. Fariz	Menggali nilai publik yang terkandung dalam dimensi kesalehan sosial budaya Wayang Wali, sebagai instrumen penggerak kebijakan pengembangan kapasitas komunitas	Dimensi kesalehan sosial	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	Terdapat unsur kesalehan sosial dalam budaya Wayang Wali sebagai nilai publik di masyarakat, dan dapat digunakan sebagai nilai penggerak pengembangan

No.	Nama Peneliti-Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Fadillah Mardianto (2024).	budaya dan masyarakat Blitar.			kapasitas budaya dan masyarakat.
14.	Tri Prasetijowati Fierda Nurany ,Dwi Wahyuni (2025).	Menganalisis <i>public value</i> dari Program Peduli Dilan (Disabilitas dan Lansia) dalam memberikan layanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas dan lansia.	<i>Public Value</i> (Mark Moore)	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	Program Peduli Dilan memiliki legitimasi, kemampuan operasional yang baik sehingga dapat memudahkan akses penyandang disabilitas dan lansia terhadap dokumen kependudukan.
15.	Tamimatul Hasanah, Inda Riana, Siska Rahayu Indri Tazkiya, Putri Indriani, Idhotun Nafiah, Eko Prasetyo (2024).	Memahami <i>public value</i> pada Penggunaan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.	<i>Public Value</i> (Mark Moore)	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	Berdasarkan public value Mark Moore, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang telah berupaya memenuhi nilai-nilai publik dalam pelayanan KTP-el meskipun masih terdapat beberapa tantangan.

Sumber : Diolah Penulis (2025)

Penelitian terdahulu yang dikaji difokuskan pada penelitian yang berkaitan dengan penelitian mengenai *public value*. Referensi atau landasan berupa teori serta temuan dari penelitian terdahulu sangat penting dan dapat dijadikan sebagai data pendukung dalam melakukan sebuah penelitian. Data tersebut menjadi krusial karena dapat memberikan landasan yang kuat dalam penelitian. Salah satu informasi yang perlu dihadirkan oleh peneliti di bagian tertentu adalah kajian-kajian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti.

Penelitian terdahulu memberikan beberapa kontribusi dalam penelitian ini, yaitu penggunaan *public value* dalam berbagai permasalahan seperti pada penggunaan layanan transportasi, perencanaan dan pembangunan wisata, kesehatan, inovasi aplikasi, pelayanan administrasi hingga program-program pemerintah. Terdapat beberapa kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas mengenai *public value*, perbedaan khusus terletak pada teori yang digunakan dan fokus penelitian. Penelitian ini menggunakan teori dimensi *scorecard* Peter Gomez dan Timo Maynhardt (2015). Teori *public value* dipilih dikarenakan nilai publik berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, dimana kepuasan tersebut diukur melalui teori *public value scorecard* untuk menilai keberhasilan pemerintah dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Terdapat beberapa dimensi dalam *public value scorecard*, diantaranya adalah *utilitarian-instrumental* (kegunaan), *moral-etika* (kelayakan), *hedonistic-estetis* (pengalaman positif), politik-sosial, dan ekonomi-keuangan. Dimensi tersebut lebih menekankan pada pengalaman pengguna yang telah mendapatkan atau merasakan manfaat dari layanan yang telah disediakan oleh pemerintah. Penelitian yang menjadikan transportasi umum seperti feeder sebagai fokus penelitian masih sangat terbatas, sehingga

penelitian ini akan berperan dalam mengisi celah tersebut dan memberikan kontribusi baru bagi pengembangan literatur terkait *public value* di sektor transportasi umum. Kota Semarang dipilih karena merupakan kota dengan penduduk terbanyak di Jawa Tengah. Jumlah penduduk yang tinggi berpotensi menimbulkan tingginya angka mobilitas dan peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Oleh karena itu, keberadaan sistem transportasi umum, seperti Feeder Trans Semarang menjadi penting untuk mengurangi beban lalu lintas. Dengan demikian, Kota Semarang relevan untuk dikaji lebih lanjut, khususnya terkait dengan Feeder Trans Semarang.

### **1.6.2. Administrasi Publik**

Chandler dan Plano (dalam Harbani Pasolong;2010 hlm 7) mendefinisikan administrasi publik sebagai proses dimana sumber daya dan tenaga kerja publik diatur dan dikoordinasikan untuk merumuskan, mengimplementasikan, serta mengelola berbagai keputusan yang terkait dengan kebijakan publik. Berbeda dengan pandangan mereka, Nicholas Henry (dalam Mulyadi; 2016 hlm 34) melihat administrasi publik sebagai kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mengenai pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang dilayani, sekaligus mendorong agar kebijakan publik lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Sementara itu, menurut Woodrow Wilson (dalam Syafri; 2012 hlm 21) administrasi publik mencakup semua kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk melaksanakan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk melaksanakan pekerjaan publik dengan efisien, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Paul C. Bartholomew (dalam Wirman Syafri; 2012 hlm 23-24), administrasi publik memiliki dua pengertian dalam konteks ilmu politik. Secara umum, administrasi publik mencakup semua aktivitas yang berkaitan dengan penanganan masalah pemerintahan secara langsung. Namun, dalam pengertian yang lebih sempit, administrasi publik hanya merujuk pada aktivitas yang dilakukan oleh cabang administrasi, yaitu kegiatan yang dilakukan oleh kepala eksekutif (kepala negara) dan para

pejabat pembantunya yang dikenal sebagai administrator. Lebih lanjut, administrasi publik dapat dipahami sebagai proses pelaksana kehendak publik (*public will*) yang tertuang dalam hukum, yang mencakup koordinasi usaha bersama dalam mengimplementasikan kebijakan umum. Secara lebih spesifik, administrasi berkaitan dengan cara unit pembuat kebijakan di seluruh pemerintahan, baik dari pihak legislatif maupun eksekutif, dalam menjalankan tugasnya.

Pasolong (dalam Nurhapani; 2020 hlm 10) mendefinisikan administrasi publik sebagai pengelolaan dan pengorganisasian manusia dan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan pemerintahan. Dari berbagai pandangan tersebut, administrasi publik dapat disimpulkan sebagai bentuk kerjasama sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan secara efektif dan efisien dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Penelitian ini termasuk dalam konsep administrasi publik, karena meneliti mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui penyediaan layanan transportasi umum. Seiring dengan berkembangnya praktik pemerintahan dan pelayanan publik, administrasi publik juga mengalami perkembangan dalam hal konsep dan pendekatan yang digunakan. Hal inilah yang kemudian melahirkan paradigma administrasi publik.

Paradigma administrasi publik merupakan konsep yang digunakan untuk menjelaskan perkembangan suatu disiplin ilmu.

Nicholas Henry (dalam Miftah Thoha; 2008 hlm 18-32) menyatakan bahwa terdapat krisis definisi dalam administrasi negara, dan menyarankan untuk memahami lebih dalam melalui paradigma administrasi publik. Henry menyebutkan ada enam paradigma dalam administrasi publik, yaitu, Dikotomi Politik dan Administrasi Negara (1900-1926), Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927-1937), Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970), Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970), Administrasi sebagai Administrasi Negara (1970-1990), *Governance* (1990-sekarang).

Berdasarkan dari beberapa paradigma administrasi publik yang telah disebutkan, penelitian ini mengarah pada paradigma kelima yaitu administrasi negara sebagai administrasi negara, karena paradigma ini didasarkan pada fokusnya terhadap analisis manajemen publik serta bagaimana penyelenggaraan layanan publik memberikan dampak nyata bagi masyarakat. Selain itu, paradigma ini relevan digunakan karena akan melihat bagaimana pengelolaan layanan Feeder Trans Semarang dari sisi manajerial dan menilai *public value* yang dirasakan bagi pengguna layanan.

Paradigma administrasi publik Menurut Robert Golembiewski (dalam Inu Kencana Syafie; 1999) dapat dilihat dari dua aspek, yaitu lokus dan fokus. Fokus merujuk pada objek kajian atau solusi yang ditawarkan untuk mengatasi masalah, sedangkan lokasi mengacu pada tempat dimana masalah tersebut muncul. Dalam Paradigma administrasi publik, fokusnya

terletak pada kebijakan publik dan manajemen publik. Penelitian ini terletak di manajemen publik.

### **1.6.3. Manajemen Publik**

Manajemen publik merupakan salah satu cabang ilmu yang terdapat dalam administrasi publik. Menurut Shafritz dan Rusell (dalam Keban; 2014), manajemen publik merupakan suatu upaya untuk mengoperasikan organisasi serta mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada dasarnya, manajemen publik berkaitan dengan pengelolaan instansi pemerintahan. Overman (dalam Keban; 2014) menambahkan bahwa manajemen publik adalah suatu disiplin ilmu yang interdisipliner yang mencakup aspek umum organisasi, dengan mengintegrasikan fungsi manajerial dan administratif.

Manajemen publik dapat diartikan sebagai proses kerja yang melibatkan sekelompok orang dalam perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, serta pengendalian berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Esensi dari manajemen publik adalah kerja sama yang terstruktur dan sistematis guna mewujudkan tujuan tersebut. Manajemen publik yang optimal tidak dapat berjalan sendiri, melainkan membutuhkan adanya dukungan berbagai faktor, termasuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila mampu memberikan kepuasan dan masyarakat dapat merasakan dampak atau manfaat yang diberikan,

sehingga dalam hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah serta mendorong tata kelola pemerintahan yang baik.

#### **1.6.4. Paradigma Manajemen Publik**

Paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode, prinsip dasar, atau pendekatan dalam memahami, menginterpretasikan, dan menjelaskan suatu peristiwa atau kejadian yang sebenarnya terjadi, dan menyelesaikan masalah. Paradigma manajemen publik menjelaskan konsep yang digunakan untuk menjelaskan perkembangan suatu disiplin ilmu. Menurut Robert Golembiewski (dalam Inu Kencana Syafie; 1999), paradigma dapat dilihat dari dua aspek, yaitu lokus dan fokus. Fokus merujuk pada objek kajian atau solusi yang ditawarkan untuk mengatasi masalah, sedangkan lokasi mengacu pada tempat dimana masalah tersebut muncul. Dalam Paradigma administrasi publik, fokusnya terletak pada kebijakan publik dan manajemen publik. Penelitian ini terletak di manajemen publik, yang terdiri dari 4 paradigma. Perkembangan paradigma tersebut adalah sebagai berikut.

##### *1. Old Public Administration (OPA)*

Paradigma *Old Public Administration* (OPA) didasarkan dari adanya gagasan Woodrow Wilson yang menjelaskan bahwa dikotomi antara politik dan administrasi, yaitu administrasi publik dengan politik harus dipisahkan (Supriyadi, n.d.). Menurut Denhardt dan Denhardt (dalam Wijaya & Dinar; 2014), menjelaskan bahwa dalam paradigma

ini, administrasi memiliki fokus yaitu dalam menyediakan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dalam paradigma ini, peran administrasi publik sangat terbatas dalam perumusan kebijakan, sehingga lebih berfokus pada pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan, seperti perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, koordinasi, pelaporan, dan penganggaran.

### 2. *New Public Management* (NPM)

*New Public Management* (NPM) dikemukakan oleh Christopher Hood yang muncul sebagai bentuk kritik terhadap pendekatan pada paradigma OPA. NPM menekankan penggunaan konsep dan prinsip-prinsip manajemen sektor privat pada sektor publik, sehingga sektor publik dijalankan seperti bisnis. Namun, paradigma ini menghadapi banyak tantangan, salah satunya adalah Denhardt & Denhardt, yang kemudian memunculkan paradigma baru yaitu *New Public Service* (NPS).

### 3. *New Public Service* (NPS)

Paradigma ini diperkenalkan oleh Denhardt sebagai tanggapan terhadap dominasi paradigma *New Public Management* dalam administrasi publik karena adanya unsur bisnis dalam sektor publik terutama pada pemberian pelayanan untuk masyarakat. Dalam paradigma ini pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat serta berfungsi sebagai pemenuhan hak-hak mereka dan tidak seharusnya dijalankan seperti bisnis.

#### 4. *Governance*

Paradigma ini lahir untuk menyempurnakan kekurangan dari paradigma sebelumnya dan menandai pergeseran dari konsep tradisional pemerintahan ”*government*” menuju bentuk pemerintahan yang kolaboratif. Tiga pilar utama dalam paradigma ini adalah pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat yang saling bekerja sama untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang lebih baik dan partisipatif. Fokusnya terletak pada pencapaian tata kelola yang baik (*good governance*) melalui kolaborasi yang menekankan partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas dari semua pihak yang terlibat.

Berdasarkan pemaparan teori mengenai paradigma manajemen publik di atas, penelitian ini mengarah pada paradigma ketiga, yaitu *New Public Service* (NPS). Paradigma ini memandang masyarakat tidak hanya sebagai pengguna layanan, tetapi sebagai warga negara yang memiliki hak serta kepentingan untuk memperoleh pelayanan yang sama, adil, dan setara. Dalam perspektif ini, penyelenggaraan pelayanan transportasi umum feeder tidak dijalankan dengan orientasi bisnis yang berfokus pada pencarian keuntungan semata, melainkan sebagai bentuk pelayanan publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Kehadiran layanan feeder diarahkan untuk meningkatkan aksesibilitas transportasi, mendorong masyarakat beralih dari penggunaan kendaraan pribadi ke transportasi umum, serta mendukung terciptanya sistem

transportasi yang lebih berkelanjutan dan berorientasi pada kepentingan publik. Dengan demikian, pelayanan publik tidak diposisikan sebagai aktivitas bisnis yang mengejar profit. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik di posisikan sebagai bagian dari proses demokratis, dimana pemerintah dan masyarakat berperan bersama dalam mendorong terwujudnya kualitas layanan yang baik.

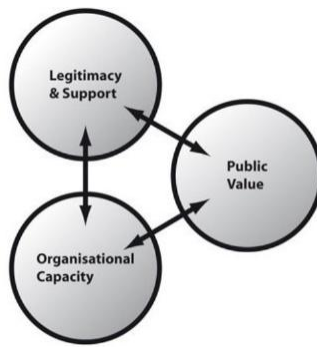
#### **1.6.5. Public Value**

Pelaksanaan manajemen publik dalam sektor publik harus disesuaikan dengan apa yang menjadi harapan dan kebutuhan masyarakat. Konsep nilai publik mengacu pada gagasan mengenai kondisi ideal yang seharusnya terjadi dan berhubungan langsung dengan kepentingan publik. Bozeman (2007), nilai publik adalah hasil penilaian yang menunjukkan seberapa baik kebutuhan dasar individu, kelompok, dan masyarakat dapat terpenuhi. Penilaian ini sangat dipengaruhi oleh bagaimana interaksi yang terjadi antara masyarakat dan lembaga publik. Selain itu, Bozeman (2007) menyatakan bahwa terdapat tiga elemen utama dalam konsep nilai-nilai publik, yaitu:

1. Hak-hak warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah.
2. Kewajiban warga terhadap negara, masyarakat, dan sesama
3. Prinsip-prinsip dan nilai-nilai yang mendasari pengambilan serta pengelolaan institusi publik

Nilai-nilai publik tidak hanya menggambarkan ekspektasi masyarakat tentang bagaimana institusi publik harus berhubungan dengan mereka, tetapi juga mencakup hasil konkret dari interaksi tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Spano, yang dikutip oleh Arsid, A. *et al.* (2019), menyatakan bahwa tercapainya nilai publik terjadi ketika layanan atau program yang dihasilkan oleh organisasi sektor publik mampu benar-benar merespons kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, semakin besar pula nilai publik yang tercipta.

Nilai publik mengacu pada hasil yang diciptakan oleh pemerintah melalui kebijakan, layanan publik, hukum, serta tindakan lainnya. Pemerintah menciptakan nilai publik ketika kebijakan dan tindakan tersebut memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat Moore (1995). Konsep *public value* mencakup tiga aspek utama yang dikenal sebagai segitiga strategis Moore (dalam Alford dan O'Flynn). Aspek-aspek ini yaitu, legitimasi (peraturan), kemampuan operasional (kualitas layanan), dan nilai substansial (manfaat yang dirasakan). Berikut merupakan gambar model dari segitiga strategis *public value* yang dikemukakan oleh H. Mark Moore.



**Gambar 1. 6 *Triangle Strategic of Public value***

**Sumber: Anzsog (2016)**

Berdasarkan gambar model diatas, ketiga aspek tersebut sangat penting dalam menilai sejauh mana layanan publik dapat memberikan manfaat bagi masyarakat yang dapat digunakan untuk mengukur nilai *public value* yang dirasakan oleh masyarakat khususnya dalam penggunaan Feeder Trans Semarang.

1. Legitimasi (Peraturan)

Kebijakan dan peraturan yang sah sebagai dasar otoritas pemerintah dalam mengambil keputusan dan tindakan yang berdampak pada publik.

2. Kemampuan Operasional (Kualitas layanan)

Efektivitas dalam mengelola sumber daya untuk memberikan layanan berkualitas, yang diukur dari kepuasan masyarakat dan efisiensi operasional. Kemampuan operasional berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi dalam mengelola sumber daya yang dimilikinya, termasuk

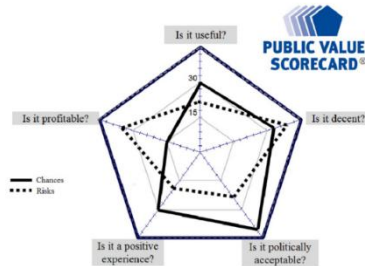
sumber daya manusia, teknologi, infrastruktur, serta finansial untuk memberikan layanan yang berkualitas.

### 3. Nilai Substansial (Manfaat)

Nilai substansial mengacu pada manfaat nyata yang dirasakan oleh masyarakat dari suatu layanan publik. Artinya, suatu layanan dianggap bernilai jika memberikan keuntungan atau manfaat yang diharapkan oleh penggunaannya.

Menurut Prof. Peter Gomez dan Prof Timo Meyhardt (dalam Astuti; 2021), nilai publik memiliki unsur dimensi yang penting yaitu dimensi kepuasan masyarakat, sehingga untuk menilai kepuasan tersebut menggunakan pendekatan *scorecard*. Meynhardt (dalam Astuti; 2021) teori penilaian keberhasilan publik atau *public value scorecard*, keberhasilan pemerintah dalam menyesuaikan program pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat dilihat dari berbagai nilai. *Public Value Scorecard* secara visual mengintegrasikan berbagai dimensi dalam teori *public value*. Pendekatan tersebut mengacu pada konsep yang dikembangkan oleh Timo Meynhardt, yang memandang *public value* sebagai sesuatu yang bersumber dari pengalaman psikologis individu dan kolektif dalam masyarakat. Pendekatan tersebut memadukan psikologis Meynhardt yaitu, *utilitarian-instrumental* (kegunaan), *hedonistic-estetis* (kelayakan), *hedonistic-estetis* (pengalaman positif), dan politik-sosial. Meynhardt (2015) menambahkan satu dimensi non-teoritis, yaitu ekonomi-

keuangan, untuk memperhitungkan kebutuhan manajerial dengan lima pertanyaan.



**Gambar 1. 7 Public Value Scorecard Prof. Peter Gomez dan Timo Meynhardt**

**Sumber: John M. Bryson, Barbara C. Crosby, Laura Bloomberg dalam  
*Public Value and Public Administration (2015)***

1. *Utilitarian-Instrumental* (kegunaan layanan)

*Utilitarian* dan *instrumental* merupakan bentuk nilai yang dianggap mampu memberikan manfaat dalam mencapai tujuan tertentu dengan pertanyaan "Apakah ini berguna?" (*is it usefull?*). Aspek nilai ini berfokus pada bagaimana suatu tindakan atau kebijakan dibuat untuk mencapai tujuan melalui cara yang paling efektif. Oleh karena itu, efisiensi menjadi unsur penting dalam menilai apakah suatu produk, layanan, atau kebijakan dapat benar-benar memberikan manfaat atau nilai guna bagi masyarakat. Suatu layanan publik dapat dikatakan memiliki nilai kegunaan apabila pelayanan tersebut disediakan secara efektif, efisien, dan mampu menjawab kebutuhan riil masyarakat.

2. Moral-Etika (kelayakan layanan)

Moral-etika (kelayakan layanan) akan melihat apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi standar kelayakan dengan pertanyaan

”Apakah ini layak?” (*Is it decent?*). Nilai moral-etika merupakan nilai kolektif yang terbentuk dari pandangan masyarakat mengenai apa yang dianggap baik, pantas, dan bermakna bagi manusia dalam kehidupan sosial. Nilai moral-etika menilai sejauh mana suatu tindakan, kebijakan, atau keputusan dianggap adil, layak, dan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat. Penilaian masyarakat akan baik jika mereka merasa layanan publik yang disediakan sudah sesuai dengan standar kelayakan yang mereka harapkan. Ketika layanan publik mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dan memberikan manfaat, rasa puas dan keyakinan terhadap kualitas layanan tersebut akan meningkat. Ketidakpuasan masyarakat bisa timbul karena beberapa faktor, hal ini tentu harus pemerintah hindari agar layanan publik tetap berjalan optimal. Faktor tersebut seperti, ketidakpuasan antara harapan dan realita layanan yang diberikan, ketidakpuasan selama proses menikmati layanan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, waktu yang ditempuh lama, dan promosi layanan terlalu berlebihan namun tidak sebanding dengan kenyataannya.

### 3. *Hedonistic-Estetis* (keuntungan bagi masyarakat pengguna layanan)

*Hedonistic-estetis* (keuntungan bagi masyarakat pengguna layanan), nilai ini akan melihat keuntungan atau dampak yang dirasakan pengguna dengan pertanyaan ”Apakah ini berguna?” (*Does it allow for positive experiences?*). Masyarakat akan memberikan penilaian yang positif apabila pelayanan yang diberikan membawa keuntungan atau manfaat besar bagi mereka atau bahkan di sekitar daerah tempat tinggal.

Bagi daerah, adanya layanan publik ini dapat menjadi solusi permasalahan, seperti kemacetan atau akses transportasi yang terbatas. Sedangkan bagi masyarakat, dapat menambahkan keuntungan ekonomi.

#### 4. Politik-Sosial (kesesuaian secara politis)

Agar mendapatkan penilaian publik yang baik dari pandangan politik, setiap program pelayanan publik harus mendapat perhatian serius di tingkat pemerintahan pusat dengan pertanyaan "Apakah secara politis dapat diterima?" (*Is it politically acceptable?*). Hal ini dapat dilakukan dengan memprioritaskan permasalahan dalam perencanaan pembangunan yang berkaitan dengan pelayanan tersebut.

#### 5. Ekonomi dan Keuangan

Meynhardt menambahkan dimensi ekonomi-keuangan dalam konsep nilai publik karena aspek finansial merupakan aspek penting dalam manajemen dengan pertanyaan "Apakah menguntungkan?" (*Is it profitable?*). Penggunaan *public value scorecard*, manajer dapat menyeimbangkan tujuan finansial serta lebih memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, sehingga kebijakan yang diterapkan bermanfaat secara ekonomi dan sosial.

Berdasarkan kelima dimensi dalam *Public Value Scorecard*, masyarakat memiliki peran penting dalam memberikan nilai terhadap pelayanan publik. Teori ini dipilih sebagai dasar analisis dalam penelitian, hal ini dikarenakan sebagaimana dijelaskan oleh Gomez dan Meynhardt

(2014), bahwa keberhasilan nilai publik dalam pelayanan publik sangat bergantung pada sejauh mana pemerintah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Teori ini juga menegaskan terdapat nilai-nilai khusus yang menjadi tolak ukur dalam menilai keberhasilan suatu program pelayanan publik. Selain itu, teori ini dipilih karena sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian dan bisa menjawab pertanyaan penelitian “Mengapa Feeder Trans Semarang belum sesuai dengan *public value* pengguna transportasi feeder?”.

#### **1.6.6. Transportasi Umum**

Menurut Hadihardaja (dalam Al Tafakur La Ode et al; 2019) transportasi dapat diartikan sebagai proses memindahkan penumpang maupun barang dari suatu lokasi ke lokasi lainnya. Dalam transportasi terdapat dua unsur penting, yaitu adanya pergerakan (*movement*) dan terjadinya perpindahan fisik orang atau barang menuju tempat tujuan, baik dengan menggunakan sarana angkut maupun tanpa sarana angkut. Transportasi tidak hanya di artikan sebagai kegiatan perjalanan saja, melainkan juga sebagai rangkaian aktivitas yang memungkinkan terjadinya perpindahan lokasi secara nyata sehingga orang maupun barang dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Miro (dalam Fransisca *et al.*;2019) transportasi adalah aktivitas memindahkan, menggerakkan, atau mengangkut suatu benda dari satu tempat ke tempat lain, dimana perpindahan tersebut bertujuan agar

benda tersebut memiliki nilai guna atau manfaat yang lebih besar sesuai dengan kebutuhan tertentu. Transportasi tidak hanya dipahami sebagai perpindahan posisi secara geografis, tetapi juga berkaitan dengan adanya peningkatan nilai atau manfaat. Suatu barang atau individu menjadi lebih bernilai ketika dapat berada di tempat yang tepat, pada waktu yang tepat, dan untuk tujuan yang tepat. Oleh sebab itu transportasi berperan sebagai penghubung antara kebutuhan dengan lokasi pemenuhan tersebut. Menurut Nasution (2008) transportasi memiliki unsur-unsur yang meliputi:

1. Ada muatan yang diangkut
2. Tersedia kendaraan sebagai alat angkutannya
3. Jalanan/jalur yang dapat dilalui
4. Ada terminal asal dan terminal tujuan
5. Tersedianya sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan transportasi tersebut.

Menurut Miro (2008) pada dasarnya, transportasi dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu transportasi pribadi dan transportasi umum. Pembagian ini didasarkan pada cara penggunaan, kepemilikan, pola operasional, dan tujuan pelayanannya.

1. Transportasi Pribadi (*Private Transportation*)

Transportasi pribadi merupakan moda yang digunakan untuk kepentingan individu. Transportasi jenis ini dimiliki secara personal sehingga pengguna bebas menentukan waktu keberangkatan, rute perjalanan, dan tujuan tanpa terikat jadwal

operasional. Kendaraan pribadi bisa digunakan kapan saja sesuai kebutuhan pemilik.

## 2. Transportasi Umum (*Public Transportation*)

Transportasi umum merupakan moda yang disediakan untuk digunakan secara bersama oleh masyarakat luas. Pengoperasiannya ditujukan untuk melayani kepentingan publik, sehingga sistemnya diatur oleh penyelenggara, baik pemerintah maupun operator yang ditunjuk. Transportasi umum biasanya memiliki trayek, titik pemberhentian, tarif, dan jadwal layanan yang sudah ditetapkan. Pengguna layanan harus mengikuti ketentuan operasional yang berlaku, termasuk rute dan waktu keberangkatan. Moda ini dirancang untuk mengangkut banyak penumpang sekaligus agar pergerakan masyarakat bisa dilakukan secara lebih efisien dan terjangkau. Sedangkan menurut Warpani (1990), angkutan umum merupakan layanan pengangkutan penumpang yang digunakan dengan mekanisme pembayaran atau sewa. Jenis angkutan ini mencakup berbagai moda yang terbuka untuk masyarakat luas, seperti angkutan kota berupa minibus dan minibus, kereta api, transportasi perairan, dan transportasi udara.

Feeder merupakan salah satu jenis transportasi umum darat yang dirancang untuk mengangkut penumpang di wilayah lokal dan mengantarkannya ke koridor utama untuk melanjutkan perjalanannya. Menurut Departemen Perhubungan Republik Indonesia (2012), feeder

merupakan pelayanan angkutan umum yang dioperasikan dengan kendaraan berkapasitas kecil dan ditujukan untuk melayani wilayah dengan tingkat kepadatan yang relatif rendah. Disamping itu, Verma dan Ramanayya (2015) menjelaskan bahwa feeder adalah layanan transportasi lokal yang dirancang untuk menjemput dan mengangkut penumpang dari area sekitar, kemudian mengantarkannya ke titik perpindahan (transfer point) agar perjalanan dapat dilanjutkan menggunakan moda utama di koridor utama. Salah satu kota yang mengembangkan feeder adalah Kota Semarang yang diinisiasikan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang dibawah Dinas Perhubungan Kota Semarang pada Desember 2019. Feeder disebut sebagai jenis angkutan umum yang menggunakan kendaraan berkapasitas lebih kecil dibandingkan dengan BRT, terutama dengan tingkat kepadatan rendah (Dirjen Perhubungan Darat, 1996).

Feeder dapat menjadi solusi awal dalam mengatasi berbagai permasalahan transportasi, seperti mengurangi kepadatan lalu lintas dan memudahkan masyarakat dalam melakukan mobilisasi, namun terbatasnya rute pelayanan yang disediakan oleh Feeder membuat masyarakat merasa kurang tertarik menggunakan Feeder sebagai moda transportasi. Dalam pelayanan transportasi umum khususnya layanan Feeder Trans Semarang, harus mencerminkan nilai-nilai yang sesuai dengan kepentingan publik. Feeder Trans Semarang bukan hanya dapat memenuhi kriteria transportasi umum yang baik, tetapi juga harus berdampak pada masyarakat sehingga

masyarakat dapat merasakan manfaat dari layanan yang telah dibuat oleh pemerintah. Untuk mencapai *public value*, Feeder Trans Semarang harus memenuhi berbagai kriteria, yaitu, aksesibilitas yang mudah bagi semua lapisan masyarakat, standar kualitas layanan yang tinggi yang memastikan kenyamanan dan keamanan penumpang, dan sistem transportasi yang dikelola dan melayani kepentingan secara setara dan merata. Pada penelitian ini *public value* yang ada pada transportasi umum Feeder Trans Semarang merupakan sebuah nilai yang muncul dari hubungan dan interaksi antara institusi publik sebagai penyedia layanan, dalam hal ini pengelolanya yaitu Trans Semarang, dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Nilai tersebut tercermin dari sejauh mana layanan Feeder Trans Semarang mampu menjawab kebutuhan mobilitas pengguna dan memberikan manfaat nyata dalam aktivitas perjalanan sehari-hari di Kota Semarang. Dalam penelitian ini, *public value* pada penggunaan Feeder Trans Semarang kemudian di uraikan ke dalam beberapa kriteria dan indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana layanan feeder memberikan manfaat dari kegunaannya, kelayakan, pengalaman positif pengguna, kesesuaian secara politis, dan aspek ekonomi yang tertera pada tabel 1.8 mengenai kriteria dan indikator sebagai berikut.

**Tabel 1. 8 Kriteria *Public Value* Penggunaan Transportasi Umum Feeder Trans Semarang**

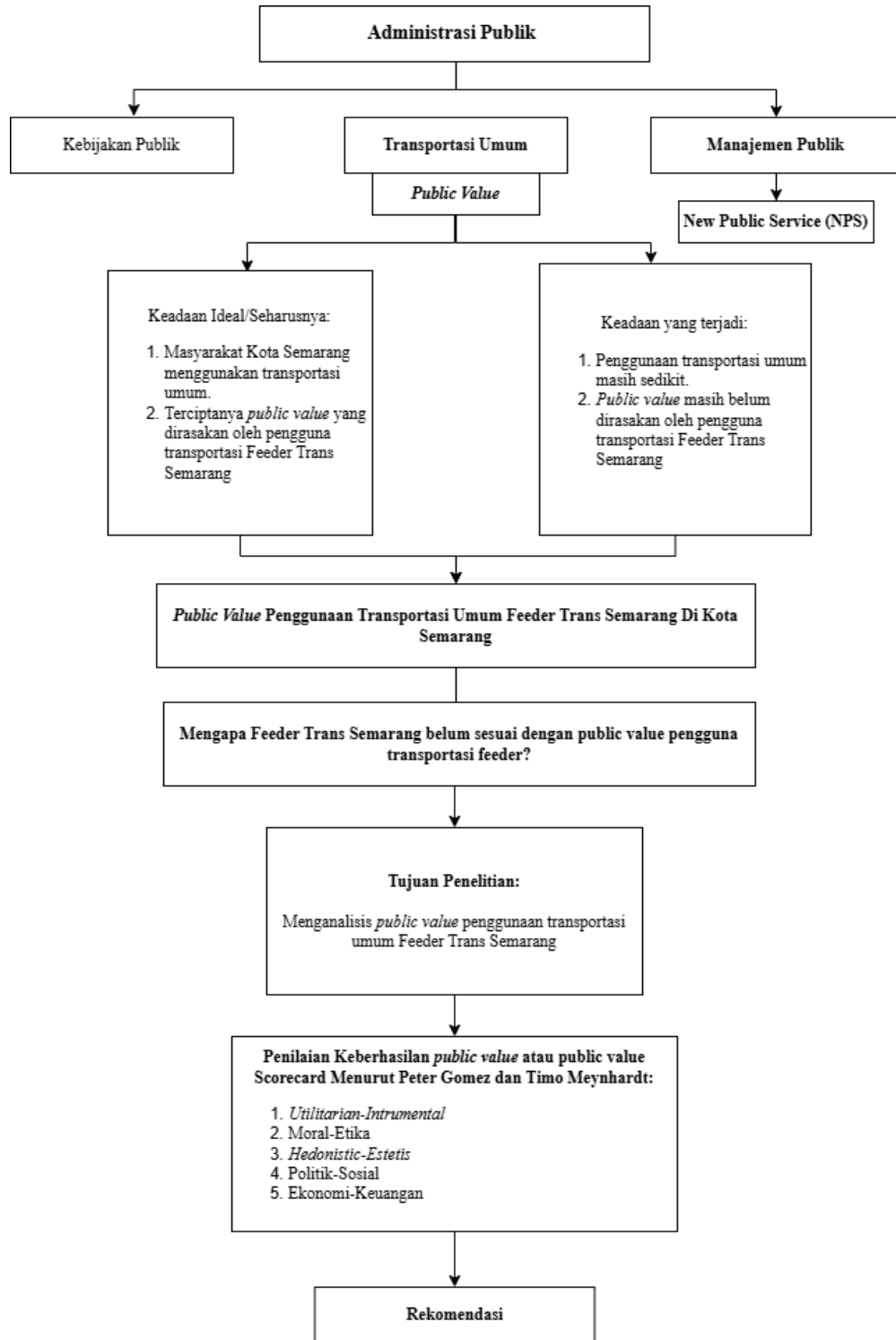
No	Kriteria <i>Public Value</i> Penggunaan Transportasi Umum Feeder Trans Semarang	
1.	Nilai <i>Utilitarian-Instrumental</i> (Kegunaan Layanan)	
	Keterjangkauan rute	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cakupan wilayah yang dilalui Feeder Trans Semarang</li> <li>- Jangkauan ke kawasan permukiman &amp; fasilitas publik</li> <li>- Masih/tidaknya wilayah yang belum terlayani</li> </ul>
	Waktu tunggu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rata-rata interval kedatangan armada</li> <li>- Kesesuaian waktu tunggu dengan jadwal yang ditetapkan</li> </ul>
	Waktu operasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jam mulai dan akhir pelayanan Feeder Trans Semarang</li> <li>- Kesesuaian jam layanan dengan jam aktivitas pengguna/<i>peak hour</i> (sekolah &amp; kerja)</li> <li>- Kecukupan durasi layanan harian</li> </ul>
2.	Nilai Moral-Etika (Kelayakan Layanan)	
	Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemampuan petugas dalam memberikan layanan kepada pengguna</li> <li>- Pemahaman petugas terhadap rute, tarif, dan prosedur layanan</li> <li>- Sikap ramah, sopan dan komunikatif saat melayani pengguna</li> </ul>

No	Kriteria <i>Public Value</i> Penggunaan Transportasi Umum Feeder Trans Semarang	
	Kelengkapan fasilitas keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketersediaan APAR, P3K, palu pemecah kaca, GPS, dan CCTV</li> <li>- Pemahaman petugas terhadap pengguna fasilitas keselamatan</li> </ul>
	Fasilitas sarana dan prasarana	Fasilitas secara fisik armada Feeder Trans Semarang (tempat duduk, AC, tempat sampah) dan kondisi halte
	Sistem informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketersediaan informasi layanan melalui aplikasi, website resmi, dan sosial media</li> <li>- Ketersediaan kanal aduan dan saran</li> <li>- Kemudahan akses informasi bagi pengguna</li> <li>- Kemudahan pengguna dalam memahami informasi layanan</li> </ul>
3.	Nilai <i>Hedonistic-Estetis</i> (Keuntungan bagi Masyarakat Pengguna Layanan)	
	Waktu tempuh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lama waktu perjalanan armada dari titik asal ke tujuan</li> <li>- Kesesuaian waktu tempuh dengan estimasi/jadwal</li> </ul>
4.	Nilai Politik-Sosial (Kesesuaian Secara Politis)	
	Regulasi mengenai prioritas pembangunan	Penerapan aturan sebagai acuan operasional Feeder Trans Semarang (visi-misi Kota Semarang).
	Dukungan dalam menyediakan sarana dan prasarana	Kerja sama dengan operator/swasta dalam penyediaan armada.
5.	Nilai Ekonomi-Kuangan	
	Tarif harga yang diberlakukan	Memiliki nilai keuntungan ekonomi yang didapat bagi pengguna.

Sumber: Diolah penulis (2025)

## 1.7. Kerangka Pikir Teori

Tabel 1. 9 Kerangka Pikir Teori Penelitian



## 1.8.Operasional Konsep

### 1.8.1. Public Value

*Public Value* adalah kerangka kerja yang digunakan dalam pengelolaan layanan publik untuk memastikan bahwa organisasi sektor publik mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Semakin tinggi kepuasan masyarakat, maka semakin besar pula nilai publik yang tercipta. Dalam penelitian ini, nilai publik merujuk pada kontribusi Feeder Trans Semarang dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna Feeder Trans Semarang sesuai yang diinginkan masyarakat. Fenomena yang dikaji dalam penelitian ini menggunakan teori *Public Value Scorecard* Peter Gomez dan Timo Meynhardt (2015) dengan melihat beberapa kriteria mengenai operasionalisasi konsep penelitian.

1. Nilai *Utilitarian-Instrumental* (Kegunaan Layanan) akan menilai dan melihat apakah layanan Feeder Trans Semarang bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat Kota Semarang dari perspektif penumpang Feeder Trans Semarang sebagai pengguna layanan Feeder Trans Semarang dan Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang sebagai pelaksana Feeder Trans Semarang. Subfenomena yang dikaji dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut.
  - a. Keterjangkauan rute: tingkat cakupan wilayah yang dilalui oleh Feeder Trans Semarang.

- b. Waktu tunggu: jangka waktu yang dibutuhkan pengguna sejak tiba di halte atau titik pemberhentian sampai armada Feeder Trans Semarang datang dan dapat digunakan.
  - c. Waktu operasional: rentang waktu pelayanan Feeder Trans Semarang dalam satu hari.
2. Nilai Moral-Etika (Kelayakan Layanan) akan melihat sejauh mana layanan yang diberikan oleh Feeder Trans Semarang memenuhi standar layanan dari sisi masyarakat, seperti standar keselamatan dan kenyamanan. subfenomena yang diteliti dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut.
- a. Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan: tingkat kompetensi, keterampilan, dan sikap profesional petugas dalam melayani pengguna Feeder Trans Semarang.
  - b. Kelengkapan fasilitas keamanan: ketersediaan dan kesiapan keselamatan di dalam armada.
  - c. Fasilitas sarana dan prasarana: kondisi dan kelengkapan fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan layanan baik didalam armada maupun di halte.
  - d. Sistem informasi: ketersediaan dan kemudahan akses informasi bagi pengguna.
3. Nilai *Hedonistic-Estetis* (Keuntungan bagi Masyarakat Pengguna Layanan) akan melihat sejauh mana layanan tersebut dapat

meningkatkan kenyamanan pengguna. subfenomena yang dikaji dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut.

a. Waktu tempuh: total waktu perjalanan atau durasi yang dibutuhkan pengguna sejak menaiki Feeder Trans Semarang dari titik keberangkatan hingga di titik tujuan pada rute yang dilalui.

4. Nilai Politik-Sosial (Kesesuaian Secara Politis) akan melihat apakah layanan program tersebut sudah sesuai dengan regulasi atau peraturan yang berlaku dan ingin dicapai oleh Pemerintah Kota Semarang. Subfenomena yang diteliti dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut.

a. Regulasi mengenai prioritas pembangunan: keberadaan dan kejelasan dasar kebijakan serta peraturan yang menempatkan pengembangan layanan Feeder Trans Semarang sebagai bagian dari agenda pembangunan sektor transportasi.

b. Dukungan dalam menyediakan sarana dan prasarana: bentuk komitmen dan keterlibatan pemerintah serta pihak mitra/operator dalam pemenuhan kebutuhan operasional layanan Feeder Trans Semarang.

5. Nilai Ekonomi-Keuangan untuk menilai apakah masyarakat merasa diuntungkan dengan adanya transportasi umum Feeder Trans Semarang, seperti tarif yang dikenakan. Subfenomena yang dikaji dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut.

- a. Tarif harga yang diberlakukan: besaran biaya yang harus dibayarkan pengguna dalam menggunakan layanan Feeder Trans Semarang.

## **1.9.Fenomena Penelitian**

Kota Semarang merupakan salah satu kota dengan jumlah penduduk terpadat di Jawa Tengah. Hal ini dikarenakan Kota Semarang sebagai pusat ekonomi, politik, sosial, budaya, dan pusat fasilitas public. Oleh sebab itu, banyak pendatang dari luar kota untuk menetap yang menyebabkan populasi di Kota Semarang bertambah di setiap tahunnya. Peningkatan jumlah penduduk tersebut dibarengi dengan peningkatan jumlah penggunaan transportasi pribadi, sehingga menimbulkan beberapa permasalahan, seperti kepadatan lalu lintas. Untuk menyelesaikan masalah tersebut, Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Perhubungan terus melakukan upaya perbaikan serta menambah layanan transportasi umum yang bertujuan untuk mengurangi ketergantungan masyarakat pada kendaraan pribadi. Salah satu upaya tersebut diwujudkan melalui pengoperasian layanan Feeder Trans Semarang yang dikelola oleh BLU UPTD Trans Semarang. Tabel 1.10 merupakan fenomena dari penelitian yang dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 1. 10 Fenomena Penelitian**

No	Fokus	Fenomena	Sub Fenemona	Sumber Data	Pertanyaan Utama
1.	<i>Public value</i> pengguna transportasi Feeder Trans Semarang	Kegunaan layanan	Keterjangkauan rute	Situs resmi, observasi, dan wawancara	Apakah layanan Feeder Trans Semarang berguna bagi masyarakat Kota Semarang?
			Waktu tunggu	Observasi dan wawancara	
			Waktu operasional	Observasi dan wawancara	
		Kelayakan layanan	Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan	Observasi dan Wawancara	Apakah Feeder Trans Semarang sudah layak sebagai sarana transportasi umum utama bagi masyarakat Kota Semarang?
			Kelengkapan fasilitas keamanan	Observasi dan wawancara	
			Fasilita sarana dan prasarana	Observasi dan Wawancara	
			Sistem informasi	Situs resmi, observasi, dan wawancara	
		Keuntungan bagi masyarakat pengguna layanan	Waktu tempuh	Observasi dan wawancara	Apakah penggunaan Feeder Trans Semarang memberikan pengalaman positif bagi penggunanya?
		Kesesuaian secara politis	Regulasi mengenai prioritas pembangunan	Peraturan Wali Kota Semarang	Apakah program layanan Feeder Trans Semarang dapat diterima secara politis?
			Dukungan dalam menyediakan sarana dan prasarana	Wawancara	

No	Fokus	Fenomena	Sub Fenemona	Sumber Data	Pertanyaan Utama
		Ekonomi dan Keuangan	Tarif harga yang diberlakukan	Peraturan Wali Kota Semarang	Apakah program layanan transportasi umum Feeder menguntungkan bagi masyarakat Kota Semarang?

Sumber: Diolah Penulis (2025)

## 1.10. Metode Penelitian

### 1.10.1. Tipe Penelitian

Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalistik, hal ini dikarenakan sifat penelitian bersifat alamiah (Sugiyono, 2017). Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami adanya suatu fenomena yang timbul yang dialami oleh subjek penelitian. Dalam penelitian ini, fenomena tersebut tidak dimanipulasi dan peneliti menggunakan penelitian deskriptif untuk menafsirkan ulang mengenai kondisi fenomena sosial yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Metode deskriptif digunakan sebagai cara untuk menganalisis objek, sekelompok orang, dan keadaan (Nazir, 2013). Pendekatan kualitatif memiliki ciri-ciri tersendiri, yaitu sebagai berikut.

#### a. Bersifat Alamiah

Hal ini dilakukan karena segala sesuatu yang bersifat alami merupakan suatu kesatuan utuh yang hanya dipahami jika dilihat dalam konteksnya, sehingga tidak dapat dipisahkan dari keadaan sebenarnya. Oleh karena itu, peneliti akan berusaha memperoleh mengenai data dan

informasi yang sesuai dengan keadaan nyata di lapangan, yaitu Feeder Trans Semarang di Kota Semarang.

b. Manusia Sebagai Alat (Instrumen)

Dalam penelitian kualitatif, manusia merupakan alat yang digunakan untuk menggali informasi dan pengumpul data informasi mengenai masalah yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti adalah alat pengumpul data utama yang secara langsung berinteraksi dengan sumber data, baik melalui observasi maupun wawancara. Pada penelitian yang akan dilakukan, pengguna layanan Feeder Trans Semarang dan petugas Feeder Trans Semarang berperan sebagai instrumen untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Mereka menjadi sumber informasi utama yang akan memberikan gambaran nyata mengenai pengalaman, kebutuhan, dan pandangan mereka terkait dengan layanan Feeder Trans Semarang.

c. Metode Kualitatif

Metode yang akan digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk menggambarkan *public value* dari penggunaan transportasi Feeder Trans Semarang. Penelitian ini berfokus pada pengalaman, persepsi, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta bagaimana layanan tersebut memberikan manfaat sosial, aksesibilitas, dan efisiensi bagi masyarakat Kota Semarang. Metode kualitatif melibatkan klarifikasi, pengumpulan data dan analisis guna

merumuskan pemahaman terhadap permasalahan yang sedang dihadapi dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang mudah dimengerti. Melalui akumulasi data dari hasil observasi dan wawancara, penelitian ini berupaya memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai kontribusi Feeder Trans Semarang dalam menciptakan nilai publik.

### **1.10.2. Situs Penelitian**

Situs penelitian merupakan lokus atau tempat dimana penelitian akan dilaksanakan. Peneliti memilih lokasi penelitian di Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengapa Feeder Trans Semarang belum sesuai dengan *public value* penggunaannya. Alasan utama penelitian ini dilakukan adalah karena Kota Semarang merupakan kota dengan penduduk terbanyak di Jawa Tengah. Jumlah penduduk yang tinggi berpotensi menimbulkan tingginya angka mobilitas dan peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Selain itu, Kota Semarang merupakan salah satu kota yang sedang mengembangkan sistem transportasi umum terpadu. Kota Semarang juga dipilih karena memiliki peran strategis sebagai salah satu pusat ekonomi, politik, sosial, budaya, sehingga keberadaan layanan transportasi publik seperti Feeder Trans Semarang sangat penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan dapat mengurangi ketergantungan dalam penggunaan transportasi pribadi. Oleh karena itu, keberadaan sistem transportasi umum, seperti Feeder Trans Semarang menjadi penting untuk mengurangi beban lalu lintas.

### 1.10.3. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini merupakan individu atau kelompok yang diyakini mampu menyampaikan informasi yang relevan terkait fokus penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik pemilihan sumber data berdasarkan kriteria tertentu. Teknik ini dipilih karena peneliti ingin memperoleh informan yang memiliki pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan, serta mampu memberikan data dan jawaban yang tepat sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2012). Disamping itu, teknik *snowball sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar (Sugiyono, 2019). Teknik ini dipilih karena peneliti membutuhkan informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian serta memiliki pemahaman yang mendalam mengenai permasalahan yang diteliti, dimana informan tersebut diperoleh melalui rekomendasi dari informan awal yang memiliki pengalaman relevan namun tidak mudah dijangkau. Berdasarkan topik penelitian terkait dengan *Public Value* Penggunaan Transportasi Feeder Trans Semarang Di Kota Semarang, peneliti menetapkan sejumlah pihak sebagai subjek penelitian, antara lain sebagai berikut:

**Tabel 1. 11 Subjek Penelitian**

No	Subjek Penelitian	Alasan Penelitian
1.	Divisi Operasional BLU UPTD Trans Semarang	Divisi operasional BLU UPTD Trans Semarang dipilih divisi operasional memiliki peran utama dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian operasional layanan Feeder Trans Semarang, termasuk pengaturan armada, jadwal perjalanan, serta standar pelayanan.
2.	Petugas <i>Ticketing</i> Feeder Trans Semarang	Petugas <i>ticketing</i> Feeder Trans Semarang dipilih karena petugas <i>ticketing</i> berinteraksi langsung dengan pengguna dalam proses pembayaran dan pelayanan awal.
3.	Petugas <i>Timer</i> Feeder Trans Semarang	Petugas <i>timer</i> Feeder Trans Semarang dipilih karena memiliki peran dalam pengaturan jadwal keberangkatan dan ketepatan waktu operasional armada feeder.
4.	Pengawas Armada Feeder Trans Semarang	Pengawas armada Feeder Trans Semarang dipilih karena pengawas armada bertanggungjawab terhadap pengendalian operasional dan memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
5.	Pengguna Transportasi Feeder Trans Semarang	Pengguna transportasi Feeder Trans Semarang dipilih karena pengguna

No	Subjek Penelitian	Alasan Penelitian
		merupakan pihak yang merasakan langsung manfaat layanan sehingga dapat memberikan penilaian terhadap nilai publik yang dihasilkan.

**Sumber: Diolah Penulis (2025)**

#### **1.10.4. Jenis Data**

Terdapat tiga jenis data yang digunakan dalam penelitian, yaitu data kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi keduanya (Sugiyono, 2014). Penelitian ini menggunakan metode gabungan dari data kualitatif dan data kuantitatif untuk memperoleh hasil yang lebih akurat. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta dokumentasi, yang bertujuan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan penilaian terhadap *public value* dari penggunaan layanan transportasi Feeder Trans Semarang. Selain itu, data kuantitatif berupa data statistik, seperti jumlah pengguna layanan Feeder Trans Semarang yang berguna untuk memberikan gambaran terkait tingkat pemanfaatan Feeder Trans Semarang oleh masyarakat.

#### **1.10.5. Sumber Data**

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari ucapan atau perkataan serta tindakan yang diamati. Data pendukung berasal dari dokumen dan sumber lainnya (Lofland dan Lofland dalam Moleong,

2013:157). Arikunto (2010:172) menyampaikan bahwa “Sumber data adalah subjek yang dari mana data dapat diperoleh”. Artinya, sumber data adalah segala informasi yang didapat oleh peneliti untuk membantu menjawab pertanyaan dalam penelitian. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 bagian, diantaranya adalah:

1. Sumber data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah petugas BLU UPTD Trans Semarang dan pengguna layanan Feeder Trans Semarang melalui wawancara dan observasi di lokasi penelitian.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data yang sebelumnya sudah ada dan digunakan sebagai penunjang data hasil penelitian. Data sekunder yang digunakan berasal dari literatur lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian dan menjadi pelengkap dari data primer.

#### **1.10.6. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu metode yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Terdapat berbagai macam teknik yang bisa digunakan, seperti observasi, wawancara, studi dokumen, atau eksperimen, tergantung pada tujuan penelitian dan jenis data yang ingin dikumpulkan (Moleong, 2017). Informasi atau data yang dikumpulkan kemudian akan diolah dan dianalisis

menggunakan metode yang sesuai. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merujuk pada kegiatan pengamatan secara langsung dengan objek penelitian yang ada di lapangan. Pengamatan dilakukan harus tetap selaras dalam parameter judul, jenis, dan tujuan penelitian, serta pengamatan dapat berpusat pada fenomena sosial atau perilaku sosial. Tujuan dilakukan observasi teknik pengumpulan data adalah untuk memahami dan melihat secara langsung bagaimana *public value* yang dirasakan oleh pengguna layanan Feeder Trans Semarang di Kota Semarang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses pengumpulan informasi dengan memberikan pertanyaan kepada seseorang dan mendengarkan jawabannya. Wawancara dilakukan tanya jawab secara lisan dan berlangsung satu arah, dimana pewawancara (*interviewer*) mengajukan pertanyaan, dan informan atau responden memberikan jawaban. Tujuan dari dilakukannya wawancara adalah untuk mengumpulkan informasi yang relevan. Dalam penelitian ini, wawancara akan dilakukan dengan petugas dan pengguna layanan jasa Feeder Trans Semarang untuk memperoleh data yang akurat mengenai kualitas pelayanan dan harapan publik terhadap layanan yang diberikan oleh Feeder Trans Semarang.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen, baik dokumen yang bersifat tertulis maupun tidak tertulis seperti data elektronik atau gambar. Dengan menggunakan teknik dokumentasi, peneliti bisa mendapatkan informasi tidak langsung dari narasumber, tetapi bisa melalui berbagai sumber tertulis lainnya atau dokumen yang dimiliki oleh informan.

### 4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui peninjauan Pustaka di perpustakaan serta pengumpulan buku, bahan tertulis, dan referensi yang relevan dengan penelitian. Sumber informasi yang digunakan bisa bersumber dari media cetak maupun internet dengan kata kunci "*Public Value*" untuk menambah informasi penelitian.

#### **1.10.7. Analisis dan Interpretasi Data**

Analisis data merupakan suatu proses mengelompokkan data berdasarkan kriteria tertentu untuk menghasilkan suatu informasi yang relevan (Sugiyono, 2020). Data yang sudah diperoleh dari berbagai teknik seperti, wawancara, observasi dan dokumentasi yang perlu diolah lebih lanjut karena data tersebut masih bersifat mentah. Dalam pengolahan data meliputi pengklasifikasian data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Semua tahapan ini dilakukan untuk menyajikan hasil analisis

dalam bentuk yang jelas dan mudah dipahami oleh berbagai pihak. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman (dalam Fiantika et al, 2022) yang berisikan tiga langkah untuk menganalisis data, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses menyederhanakan, merangkum, memilih hal-hal yang dianggap penting, dan mengelompokkan sesuai dengan tema dan pola yang sama. Pada tahap awal penelitian, data yang diperoleh berupa data mentah dari hasil wawancara dan observasi. Oleh sebab itu, diperlukan adanya proses seleksi dan penyederhanaan data untuk menyaring informasi yang relevan dengan penelitian dan memiliki hasil temuan yang sama. Data yang sudah direduksi akan memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data pada tahapan selanjutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melalui tahap reduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk sistematis untuk mempermudah interpretasi dan analisis data yang disajikan dalam bentuk teks naratif. Dalam penyajian data, data dikelompokkan berdasarkan masalah yang diteliti sehingga dapat mempermudah dipahami dalam merumuskan kesimpulan.

3. *Conclusion Drawing (Verification)*

Tahap akhir dalam analisis data adalah memverifikasi hasil temuan yang didapat. Dalam penelitian kualitatif berfokus pada hasil

temuan yang keberadaannya belum jelas sehingga perlu dilakukan penelitian dan verifikasi agar menjadi jelas.

#### **1.10.8. Kualitas Data**

Kualitas data dalam sebuah penelitian dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu kualitas instrumen penelitian dan proses pengumpulan data instrumen penelitian merujuk pada metode atau alat yang digunakan untuk memperoleh data (Sugiyono, 2014). Instrumen mengacu pada metode atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Validitas dan reabilitas suatu instrumen tidak menjamin hasil data yang valid dan reliabel jika penggunaannya tidak dilakukan dengan benar atau jika proses pengumpulan datanya tidak sesuai prosedur. Triangulasi data merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggabungkan berbagai jenis data dan sumber informasi yang tersedia (Sugiyono, 2015). Triangulasi dibagi menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

##### **2. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber dilakukan untuk memastikan keakuratan data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari beragam sumber, seperti hasil wawancara, dokumen, maupun arsip lainnya.

##### **3. Triangulasi Teknik**

Triangulasi teknik digunakan untuk memeriksa keandalan data melalui perbandingan informasi dari sumber yang sama dengan menggunakan berbagai metode yang berbeda.

#### 4. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu merupakan teknik untuk menguji keabsahan data dengan mempertimbangkan perbedaan waktu dalam proses pengumpulan data. Hal ini dikarenakan kondisi dan situasi tertentu dapat mempengaruhi kualitas informasi yang diberikan, maka pengecekan data perlu dilakukan di waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi dan validitas data yang diperoleh dari berbagai situasi.

Berdasarkan jenis-jenis triangulasi data diatas, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Melalui triangulasi sumber, peneliti membandingkan data dari berbagai sumber mengenai *public value* penggunaan transportasi Feeder Trans Semarang. Perbandingan dilakukan dengan mencermati informasi dari satu narasumber ke narasumber lainnya yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil dari proses pengecekan dan verifikasi data tersebut kemudian dianalisis, diuraikan, dan ditarik kesimpulan.