

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada analisis temuan dalam penelitian *Public Value* Penggunaan Transportasi Umum Feeder Trans Semarang di Kota Semarang dengan menggunakan gabungan teori dari *Public Value Scorecard* Peter Gomez dan Timo Maynhardt, yaitu *utilitarian-instrumental* (kegunaan layanan), *moral-etika* (kelayakan layanan), *hedonistic-estetis* (keuntungan bagi masyarakat pengguna layanan), kesesuaian secara politis, dan ekonomi-keuangan, dapat diambil kesimpulan bahwa Feeder Trans Semarang sudah mampu memberikan nilai bagi masyarakat sebagai layanan transportasi publik, terutama dalam mendukung mobilitas melalui tarif yang terjangkau dan cakupan layanan yang cukup luas. Keberadaan feeder juga telah sesuai dengan arah kebijakan pemerintah daerah, sehingga secara kelembagaan dan kebijakan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Namun demikian, nilai yang dihasilkan belum sepenuhnya kuat karena masih terdapat beberapa aspek yang belum berjalan secara maksimal. Dari sisi kegunaan, layanan belum sepenuhnya dapat diandalkan karena masih ada wilayah yang belum terjangkau serta waktu tunggu dan ketersediaan armada yang belum konsisten. Dari sisi kelayakan, masih ditemukan permasalahan pada kualitas pelayanan, fasilitas keamanan, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas yang menunjukkan bahwa layanan belum sepenuhnya merata bagi semua pengguna. Selain itu, dari sisi pengalaman pengguna, waktu tempuh yang belum stabil membuat layanan belum mampu memberikan perjalanan yang efisien dan nyaman secara konsisten. Sementara itu, meskipun dari sisi kebijakan dan ekonomi layanan ini sudah mendukung kebutuhan masyarakat, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai

kendala, terutama dalam hal pengelolaan operasional dan pemerataan kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa nilai yang diberikan oleh Feeder Trans Semarang masih perlu diperkuat agar tidak hanya dirasakan sebagai alternatif, tetapi benar-benar menjadi pilihan utama masyarakat dalam bertransportasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Feeder Trans Semarang telah memberikan *public value*, tetapi masih perlu adanya perbaikan secara menyeluruh pada berbagai aspek agar nilai tersebut dapat dirasakan secara lebih optimal, merata, dan berkelanjutan oleh masyarakat.

4.2.Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, terdapat beberapa permasalahan dalam penggunaan transportasi umum Feeder Trans Semarang. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan sejumlah saran atau rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan *Public Value* Penggunaan Transportasi Umum Feeder Trans Semarang di Kota Semarang, sebagai berikut:

1. **Optimalisasi Jangkauan Rute dan Jumlah Armada Feeder**

Pemerintah Kota Semarang melalui BLU UPTD Trans Semarang perlu melakukan evaluasi dan pengembangan rute secara berkala, khususnya pada wilayah permukiman padat penduduk, kawasan pendidikan, dan pusat aktivitas masyarakat yang belum terlayani oleh Feeder Trans Semarang. Selain itu, perlu dilakukan penyesuaian jumlah armada pada jam sibuk (*peak hour*) agar kepadatan penumpang dapat dikurangi dan pengguna tetap merasa nyaman dalam menggunakan Feeder Trans Semarang. Upaya tersebut dapat dilakukan

dengan melakukan pemetaan wilayah berbasis data kepadatan penduduk dan aktivitas masyarakat, serta memanfaatkan data aduan dari pengguna sebagai bahan pertimbangan penambahan rute. Selain itu, pengelola dapat melakukan uji coba rute baru sebelum ditetapkan secara permanen. Penyesuaian jumlah armada juga dapat dilakukan dengan sistem operasional yang lebih fleksibel, terutama pada jam berangkat dan pulang kerja atau sekolah.

2. Peningkatan Kepastian dan Konsistensi Waktu Layanan

Untuk meningkatkan nilai guna layanan feeder, pengelola Trans Semarang perlu memperkuat manajemen operasional untuk menjaga konsistensi waktu tunggu dan waktu tempuh armada. Pemanfaatan sistem pemantauan armada serta pengelolaan jadwal yang lebih adaptif terhadap kondisi lalu lintas diharapkan dapat meningkatkan kepastian waktu bagi pengguna. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan menerapkan sistem pengaturan interval armada yang bersifat dinamis, di mana jarak waktu antar armada tidak ditetapkan secara tetap, tetapi disesuaikan dengan kondisi kepadatan lalu lintas dan jumlah penumpang di lapangan. Selain itu, pengelola dapat menetapkan titik pengendalian waktu (time control point) pada halte tertentu untuk memastikan armada tetap berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditargetkan. Pengelola juga perlu melakukan evaluasi ketepatan waktu armada secara berkala dengan indikator yang jelas, seperti tingkat keterlambatan dan deviasi waktu tempuh, sehingga dapat diketahui titik permasalahan yang sering menyebabkan keterlambatan. Hasil evaluasi tersebut kemudian dapat digunakan sebagai dasar

perbaiki jadwal operasional dan pengaturan distribusi armada agar layanan menjadi lebih konsisten dan dapat diandalkan oleh pengguna.

3. Peningkatan Kelayakan Layanan melalui SDM dan Fasilitas

Pengelola Trans Semarang perlu terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya pengemudi dan petugas lapangan, melalui pelatihan rutin terkait dengan keselamatan, etika pelayanan, dan profesionalitas kerja. Selain itu pemenuhan fasilitas keselamatan dan sarana prasarana pendukung, termasuk fasilitas ramah disabilitas agar layanan Feeder Trans Semarang layak dan aman bagi seluruh pengguna. Langkah yang dapat dilakukan antara lain dengan melakukan evaluasi kinerja petugas secara berkala, pemberian pembinaan terhadap pengemudi yang belum memenuhi standar pelayanan, serta penerapan sistem penghargaan dan sanksi. Di sisi lain, perlu dilakukan standarisasi fasilitas keamanan pada seluruh armada, seperti memastikan keberadaan CCTV, alat keselamatan, serta meningkatkan kebersihan dan kenyamanan di dalam armada. Penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas juga perlu diperluas, baik di dalam armada maupun di halte, agar layanan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

4. Penguatan Sistem Informasi dan Dukungan Kebijakan

Sistem informasi layanan melalui aplikasi dan media sosial Trans Semarang perlu di optimalkan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna terutama bagi pengguna baru, khususnya terkait dengan rute armada Feeder Trans Semarang. Disamping itu, dukungan kebijakan dan regulasi dari pemerintah daerah perlu diperkuat untuk menjamin keberlanjutan layanan feeder sebagai bagian dari

prioritas pembangunan transportasi umum di Kota Semarang. Upaya ini dapat dilakukan dengan menyederhanakan tampilan aplikasi agar lebih mudah digunakan, menambahkan fitur pencarian rute yang lebih jelas, serta menyediakan informasi yang lebih informatif di halte seperti peta rute dan jadwal sederhana. Selain itu, pemerintah daerah perlu memperkuat dukungan melalui kebijakan yang mendorong pengembangan transportasi umum, seperti penambahan anggaran, peningkatan pengawasan terhadap operator, serta perencanaan transportasi yang lebih terintegrasi.