

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam mencapai kesejahteraan masyarakat, sesuai dengan tujuan negara yang tercantum dalam Pembukaan Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pengarah utama dalam pemberian pelayanan publik dituntut untuk terus melakukan peningkatan dan penyempurnaan, melalui pembentukan kebijakan publik yang berkualitas (kebijakan publik unggul) serta penyediaan layanan yang prima (pelayanan publik terbaik). Keberadaan pelayanan publik yang optimal diharapkan mampu memberikan dampak positif, baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat sebagai pihak penerima manfaatnya.

Pelayanan publik harus disediakan dengan kualitas terbaik karena kebutuhan masyarakat Indonesia yang semakin padat. Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang - undangan. Transportasi adalah bagian penting dari sistem pemerintahan dan masyarakat karena itu adalah alat untuk mengangkut penumpang maupun barang. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan transportasi publik yang aman, nyaman, dan terjangkau untuk membantu masyarakat dalam menjalankan

aktivitasnya.

Transportasi publik merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari - hari. Transportasi publik merupakan suatu sarana yang berkaitan dengan peradaban, dimana komponen utamanya terkait dengan keadaan sosial, ekonomi, dan organisasi masyarakat. Transportasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai instrumen untuk meningkatkan efisiensi sistem perkotaan dan mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi (Cervero, 2013). Pelayanan transportasi publik adalah salah satu pelayanan publik yang sangat penting karena dengan adanya transportasi dapat menjadi penghubung yang mempermudah segala hal yang akan dilakukan. Sistem transportasi publik yang baik mampu meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap berbagai aktivitas ekonomi dan sosial (Litman, 2020). Dalam administrasi publik, transportasi publik tidak hanya dipandang sebagai sarana mobilitas masyarakat, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperluas akses terhadap berbagai layanan publik, serta mendukung pembangunan ekonomi dan sosial. Dalam perkotaan modern, transportasi publik juga berperan dalam mendukung pembangunan berkelanjutan melalui pengurangan emisi dan kemacetan (Banister, 2008). Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, terjangkau, dan berkelanjutan bagi masyarakat sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyediaan layanan transportasi publik di Indonesia diatur dalam Undang -

Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan bertujuan untuk mewujudkan pelayanan transportasi yang aman, selamat, tertib, dan lancar serta mampu mendukung pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat. Undang - Undang ini menegaskan bahwa pemerintah memiliki peran penting dalam merencanakan, mengatur, dan mengawasi sistem transportasi agar dapat berjalan efektif dan efisien. Dalam administrasi publik, penyediaan transportasi publik juga berkaitan dengan konsep *good governance*, yaitu bagaimana pemerintah mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Dwiyanto, 2014). Transportasi publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Selain sebagai bentuk pelayanan publik, transportasi publik juga memiliki peran strategis dalam pembangunan wilayah perkotaan. Dalam kajian transportasi perkotaan, sistem transportasi publik yang baik dapat meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat mengurangi kemacetan lalu lintas, serta mengurangi dampak negatif penggunaan kendaraan pribadi seperti polusi udara dan konsumsi energi yang berlebihan (Vuchic, 2007). Oleh karena itu pemerintah di berbagai negara termasuk Indonesia terus mengembangkan sistem transportasi publik yang lebih efisien dan berkelanjutan sebagai bagian dari kebijakan pembangunan perkotaan.

Transportasi publik di Indonesia masih mengalami berbagai tantangan dalam penyelenggaraanya, terutama di wilayah perkotaan yang mengalami pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang sangat pesat. Peningkatan jumlah penduduk di kota - kota besar menyebabkan kebutuhan mobilitas masyarakat semakin meningkat. Namun, peningkatan kebutuhan mobilitas tersebut seringkali tidak diimbangi dengan ketersediaan sistem transportasi publik yang memadai. Akibatnya, masyarakat cenderung lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan transportasi publik. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Indonesia tahun 2023, jumlah kendaraan bermotor di Indonesia mencapai lebih dari 150 juta unit, dengan sebagian besar merupakan sepeda motor. Tingginya penggunaan kendaraan pribadi di kawasan perkotaan umumnya disebabkan oleh rendahnya kualitas layanan transportasi publik serta keterbatasan aksesibilitas (Beirão & Cabral, 2007). Kondisi ini menunjukkan bahwa transportasi publik belum sepenuhnya menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan perjalanan. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap kenyamanan, keamanan, dan keandalan layanan turut mempengaruhi keputusan dalam memilih moda transportasi (Eboli & Mazzulla, 2007).

Permasalahan transportasi di Indonesia tidak hanya berkaitan dengan kemacetan, tetapi juga berkaitan dengan kualitas pelayanan transportasi publik yang masih belum optimal. Beberapa permasalahan yang sering ditemui, antara lain keterbatasan jumlah armada, ketidaktepatan waktu pelayanan, kenyamanan yang belum memadai, serta keterjangkauan tarif untuk masyarakat. Hal ini menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap transportasi publik masih relatif rendah.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, pemerintah mulai mengembangkan berbagai sistem transportasi massal perkotaan seperti *bus rapid transit* (BRT), *mass rapid transit* (MRT), dan *light rail transit* (LRT). Menurut Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, pengembangan transportasi massal perkotaan merupakan salah satu strategi pemerintah dalam menciptakan sistem transportasi yang efisien, ramah lingkungan, serta mampu mendukung mobilitas masyarakat secara berkelanjutan.

Kota Semarang dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu kota di Indonesia yang mengembangkan sistem transportasi publik yaitu *bus rapid transit* (BRT). BRT Trans Semarang menjadi salah satu contoh implementasi transportasi massal perkotaan yang dikelola oleh pemerintah daerah dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan transportasi publik serta mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi. Selain itu, Kota Semarang juga memiliki berbagai inovasi kebijakan dalam pengelolaan transportasi publik yang menarik untuk diteliti, salah satunya adalah program kartu layanan gratis bagi mahasiswa. Kebijakan ini merupakan salah satu bentuk subsidi transportasi yang diberikan oleh pemerintah untuk meningkatkan akses transportasi bagi kelompok tertentu, khususnya mahasiswa. Program ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengguna transportasi publik sekaligus memberikan kemudahan mobilitas bagi mahasiswa dalam menjalankan aktivitas akademik.

Kota Semarang merupakan salah satu kota terpadat di Jawa Tengah (BPS Jawa Tengah, 2023). Berdasarkan data BPS Kota Semarang pada tahun 2022, Kota Semarang memiliki jumlah penduduk sebesar 1.722.421 jiwa, dengan

kepadatan yang cukup tinggi yaitu 4.608 jiwa/km² . Tingginya jumlah penduduk tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat dalam melakukan aktivitas pendidikan, pekerjaan, maupun kegiatan sosial lainnya. Peningkatan mobilitas masyarakat di Kota Semarang juga diikuti dengan pertumbuhan jumlah kendaraan yang cukup signifikan.

Tabel 1.1 Data Kendaraan Bermotor di Kota Semarang

Tahun	Sepeda Motor	Mobil Penumpang	Total
2023	1.553.242	273.885	1.827.127
2024	1.608.877	283.191	1.892.068
2025	1.654.473	287.653	1.942.126

Sumber : BPS Jawa Tengah (2026)

Meningkatnya kendaraan motor bermotor di Kota Semarang berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan transportasi. Selain itu, posisi geografis Kota Semarang berada di kawasan Kedungsepur (Kendal, Demak, Ungaran, Semarang, dan Purwodadi) sebagai salah satu pusat kegiatan nasional di provinsi Jawa Tengah menjadikan kota ini memiliki peran strategis dalam aktivitas ekonomi, pemerintahan, serta mobilitas masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan Kota Semarang tidak hanya dilalui oleh kendaraan milik masyarakat lokal, tetapi juga oleh kendaraan dari berbagai daerah di sekitarnya yang melakukan aktivitas perjalanan menuju maupun melalui Kota Semarang. Tingginya arus kendaraan yang masuk dan melintas berdampak pada meningkatnya intensitas mobilitas masyarakat setiap harinya. Akibatnya, volume lalu lintas di berbagai ruas jalan di Kota Semarang menjadi semakin padat dan berpotensi menimbulkan kemacetan,

terutama pada jam - jam yang sibuk.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang mengenai perbandingan antara kapasitas jalan dan tingkat kepadatan lalu lintas menggunakan model *volume capacity ratio* sebagai indikator untuk mengukur tingkat tingkat kejenuhan lalu lintas pada ruas jalan. Hasil analisis terhadap sekitar 20 ruas jalan protokol di Kota Semarang menunjukkan tingkat kemacetan lalu lintas telah mendekati angka 1%, dengan mean pada kisaran 0,75%. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa perbandingan antara volume kendaraan yang melintas dengan kapasitas jalan sudah berada pada kondisi yang hampir mencapai batas maksimum (radarsemarang, 2022). Dengan kata lain, kapasitas jalan yang tersedia hampir tidak lagi mampu menampung jumlah kendaraan yang terus meningkat.

Kemacetan lalu lintas di wilayah perkotaan pada umumnya terjadi akibat ketidakseimbangan antara kapasitas jalan dan volume kendaraan, yang sering kali dipicu oleh rendahnya minat masyarakat menggunakan transportasi publik (Downs, 2004). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan kemacetan lalu lintas tidak hanya berkaitan dengan aspek transportasi semata, tetapi berkaitan erat dengan bagaimana pemerintah daerah memberikan solusi melalui penyelenggaraan layanan transportasi yang efektif dan efisien, Oleh karena itu, diperlukan upaya pemerintah dalam menghadirkan pelayanan publik terutama di bidang transportasi. Pengembangan transportasi massal seperti BRT menjadi solusi strategis dalam mengurangi tekanan lalu lintas di perkotaan (Hensher & Golob, 2008).

Sistem Bus Rapid Transit (BRT) telah terbukti menjadi salah satu moda

transportasi yang efektif dalam meningkatkan mobilitas masyarakat perkotaan karena memiliki kapasitas besar, biaya operasional relatif rendah, serta fleksibilitas dalam pengembangan jaringan layanan (Wright & Hook, 2007). Selain itu, implementasi BRT di berbagai kota juga menunjukkan peningkatan jumlah pengguna transportasi publik secara signifikan (Currie, 2006). Sejak peluncuran BRT Trans Semarang pada tahun 2009 lalu telah menjadi salah satu andalan transportasi penduduk Kota Semarang. Menurut Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, total jumlah penumpang BRT Trans Semarang pada tahun 2024 mencapai angka 13.135.009 orang, sedangkan pada tahun 2010 hanya menyentuh angka 369.326 orang. Saat ini BRT Trans Semarang memiliki delapan trayek koridor, empat trayek feeder, dan satu trayek layanan malam. Koridor yang dimaksud, antara lain Koridor I : Mangkang - Penggaron, Koridor II : Terboyo - Sisemut, Koridor III : Pelabuhan - Pasar Jatingaleh, Koridor IV : Cangkiran - Tawang, Koridor V : Meteseh - PRPP, Koridor VI : Unnes - Undip, Koridor VII : Terboyo - Raden Patah, dan Koridor VIII : Cangkiran - Gunung Pati - Simpang Lima. Selanjutnya, Feeder I : Ngaliyan - Madukoro, Feeder II : Terboyo - Fatmawati, Feeder III : Banyumanik - Penggaron, dan Feeder IV : Gunung Pati - BSB - Unnes. Adapun satu trayek layanan malam melayani Mangkang - Simpang Lima.

Untuk melayani 13 trayek tersebut, disediakan 304 armada yang mencakup bus besar sebanyak 25 unit, bus medium sebanyak 116 unit, bus mikro sebanyak 133 unit, dan bus eks peremajaan sebanyak 30 unit. Terkait jam operasional, layanan reguler dimulai dari pukul 05.30 WIB - 17.45 WIB, sedangkan untuk

trayek malam dimulai dari pukul 17.30 WIB - 23.00 WIB. Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 39 Tahun 2022, tarif BRT Trans Semarang terbagi menjadi dua, yaitu tarif umum dan tarif khusus. Tarif umum dikenakan biaya Rp. 3.500,00 untuk pembayaran non tunai (*cashless*) dan Rp. 4.000,00 untuk pembayaran secara tunai. Tarif khusus dikenakan biaya sebesar Rp. 1.000,00 yang diperuntukkan bagi penumpang lanjut usia, veteran, mahasiswa, pelajar, pengguna KIA, anak dibawah umur lima tahun, dan penyandang disabilitas. Tarif tersebut berlaku untuk sekali jalan, sepanjang melakukan perpindahan koridor tidak dipungut biaya lagi sepanjang tidak keluar dari shelter transit.

Kota Semarang juga dikenal sebagai kota pendidikan dengan banyak perguruan tinggi negeri dan swasta, seperti Universitas Diponegoro, Universitas Negeri Semarang, Universitas Katolik Soegijapranata, Universitas Dian Nuswantoro, dan berbagai perguruan tinggi lainnya. Jumlah mahasiswa aktif di Kota Semarang diperkirakan mencapai 253.913 orang (BPS Jawa Tengah, 2022) dan bertambah setiap tahunnya. Tingginya mobilitas mahasiswa dari tempat tinggal menuju kampus menjadikan transportasi publik yang aman, nyaman, dan terjangkau sebagai kebutuhan penting dalam menunjang aktivitas akademik.

Namun, dalam realita yang ada, banyak mahasiswa yang memang masih mengalami kendala penggunaan transportasi publik khususnya terkait biaya dan kualitas pelayanan. Biaya transportasi merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi pilihan moda transportasi individu, dimana semakin rendah biaya yang dikeluarkan maka semakin tinggi kecenderungan seseorang untuk menggunakan transportasi publik (Paulley et al., 2006). Hal ini menunjukkan

bahwa kebijakan tarif memiliki peran penting dalam membentuk perilaku pengguna transportasi.

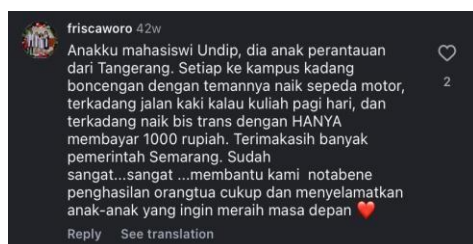
Dilansir dari *website* Dealls, pengeluaran rata - rata mahasiswa di Kota Semarang untuk transportasi sangatlah beragam. Jika mengandalkan transportasi online seperti Grab atau Gojek, total biaya transportasi bulanan bisa mencapai Rp. 300.000 - Rp. 500.000. Namun, jika mengandalkan transportasi umum, anggaran bulan bisa relatif hemat yaitu sekitar Rp. 100.00 - Rp. 200.00 per bulannya, sementara jika menggunakan kendaraan pribadi bisa mencapai Rp.300.000 - lebih dari Rp. 500.000 per bulan. Biaya transportasi umum, meskipun relatif terjangkau dibandingkan kendaraan pribadi, tetap menjadi pengeluaran rutin yang cukup signifikan bagi mahasiswa, terutama yang memiliki keterbatasan secara ekonomi.

Sejalan dengan kenyataan yang ada, bertepatan dengan Hari Ulang Tahun (HUT) Kota Semarang yang ke-478 pada hari Jumat 2 Mei 2025, Walikota Semarang Agustina Wilujeng Pramestuti meluncurkan program “Kartu Layanan Gratis” untuk BRT Trans Semarang yang ditujukan bagi pelajar dan mahasiswa yang memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kota Semarang. Kebijakan subsidi transportasi publik, termasuk program tarif gratis, merupakan salah satu instrumen kebijakan yang digunakan pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan mendorong penggunaan transportasi publik (Cats et al., 2017). Program transportasi gratis juga terbukti mampu meningkatkan jumlah penumpang, khususnya pada kelompok pelajar dan masyarakat berpenghasilan rendah (Storchmann, 2003).

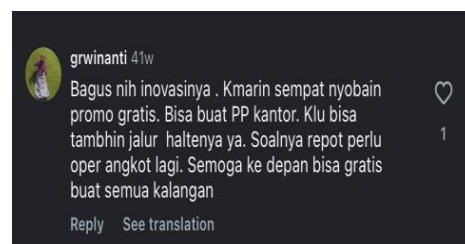
Dilansir dari berita acara Kompas, dengan diluncurkannya program ini Pemerintah Kota Semarang berharap agar para pelajar dan mahasiswa bisa

menyisihkan lebih banyak uang saku untuk kegiatan yang positif dan berharap program ini dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum, menekan angka kemacetan, dan kecelakaan lalu lintas di Kota Semarang. Data awal menunjukkan sekitar 343.000 pelajar dan mahasiswa di Kota Semarang yang berkesempatan untuk memanfaatkan program tersebut. Pada tahap pertama setelah diluncurkannya program ini, menurut Kepala Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang Haris Setyo Yunanto dilansir dari berita acara Kompas, Trans Semarang telah mencetak 10.000 kartu langganan yang terdiri dari 7.000 kartu untuk pelajar dan 3.000 kartu untuk mahasiswa.

Secara kebijakan publik, program ini dapat dikategorikan sebagai bentuk subsidi pelayanan publik yang bertujuan untuk mengurangi beban ekonomi dari kelompok tertentu. Adanya program ini sangat disambut baik oleh masyarakat Kota Semarang terbukti dari respon masyarakat yang terlihat via *Instagram* Trans Semarang yang merasa senang dan terbantu dengan diluncurkannya program “Kartu Layanan Gratis” ini.



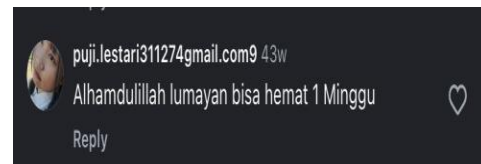
Gambar 1.1 Dukungan Terhadap Program Kartu Layanan Gratis
(via *Instagram transsemarang*)



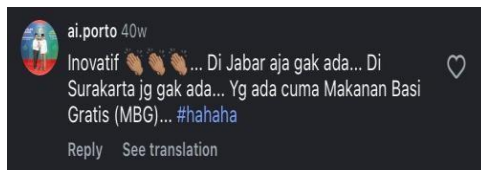
Gambar 1.2 Dukungan Terhadap Program Kartu Layanan Gratis
(via *Instagram transsemarang*)



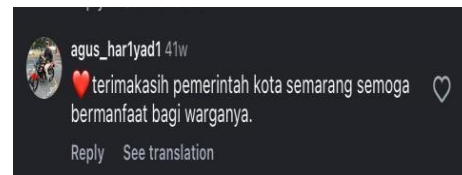
Gambar 1.3 Dukungan Terhadap Program Kartu Layanan Gratis
(via Instagram transsemarang)



Gambar 1.4 Dukungan Terhadap Program Kartu Layanan Gratis
(via Instagram transsemarang)



Gambar 1.5 Dukungan Terhadap Program Kartu Layanan Gratis
(via Instagram transsemarang)

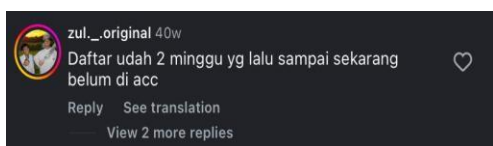


Gambar 1.6 Dukungan Terhadap Program Kartu Layanan Gratis
(via Instagram transsemarang)

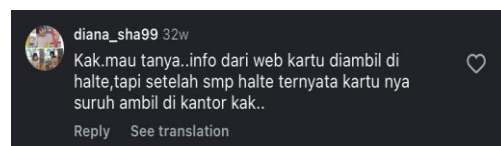
Cara mendaftar untuk program ini terbilang cukup mudah karena dilakukan secara *online* dengan mengisi formulir pendaftaran di *website* resmi Trans Semarang. Pendaftaran dilakukan dengan melengkapi data seperti nama, NISN/NIM, alamat, dan data pendukung seperti kartu pelajar atau mahasiswa. Setelah dokumen diunggah dan menunggu proses verifikasi, kartu dapat diambil di salah satu halte utama Trans Semarang yang telah ditentukan dengan membawa KTP atau Kartu Pelajar dan bukti pendaftaran. Masa aktif kartu berlaku selama enam bulan dan dapat diperpanjang.

Namun dalam keberjalanan program ini, juga ditemukan kendala yang dirasakan oleh masyarakat, yaitu kurangnya komunikasi dan lamanya proses verifikasi dokumen untuk mendapatkan kartu layanan gratis ini. Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa dokumen mereka tidak kunjung di verifikasi selama ber hari - hari padahal proses yang dijanjikan oleh pihak Trans Semarang untuk proses verifikasi dokumen adalah 1x24 jam. Untuk permasalahan ini, Kepala

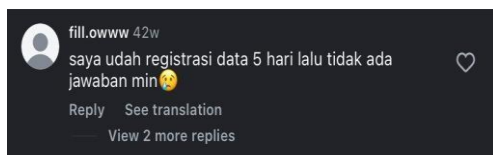
BLU UPTD Trans Semarang Haris Setyo Yunanto menjelaskan bahwa aplikasi *Whatsapp* yang digunakan BRT Trans Semarang sempat mengalami masalah karena banyaknya pesan yang masuk sehingga nomor untuk verifikasi dianggap *spam* oleh sistem, namun beliau sudah menjelaskan bahwa permasalahan tersebut sedikit demi sedikit sudah teratasi.



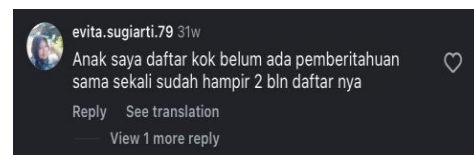
Gambar 1.7 Keluhan Mengenai Kartu Layanan Gratis
(via Instagram transsemarang)



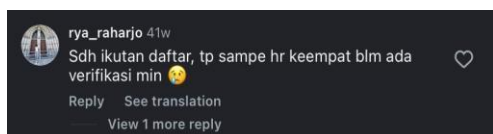
Gambar 1.8 Keluhan Mengenai Kartu Layanan Gratis
(via Instagram transsemarang)



Gambar 1.9 Keluhan Mengenai Kartu Layanan Gratis
(via Instagram transsemarang)



Gambar 1.10 Keluhan Mengenai Kartu Layanan Gratis
(via Instagram transsemarang)



Gambar 1.11 Keluhan Mengenai Kartu Layanan Gratis
(via Instagram transsemarang)



Gambar 1.12 Keluhan Mengenai Kartu Layanan Gratis
(via Instagram transsemarang)

Tarif atau harga merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan dari pelanggan atau pengguna. Dalam ilmu ekonomi, harga dianggap sebagai sejumlah uang yang harus dikeluarkan untuk memperoleh sesuatu yang diinginkan dengan asumsi bahwa harga adalah rasio formal yang menunjukkan jumlah uang atau barang dan jasa yang diperlukan untuk

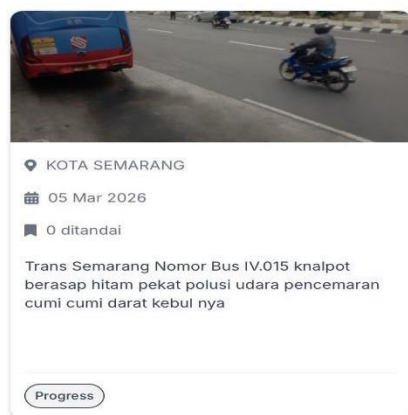
memperolehnya sejumlah barang atau jasa tertentu (Andrayani, 2018). Bagi konsumen, harga merupakan salah satu faktor penting dalam pengambilan keputusan pembelian karena harga mencerminkan nilai yang harus dikeluarkan untuk memperoleh suatu produk atau jasa. Oleh karena itu, harga memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kepuasan konsumen, dimana persepsi harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Grace et al. 2022). Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan adalah harga (Irawan, 2003:23). Barang atau jasa yang menetapkan harga relatif murah akan memberikan *value* yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Dalam bukunya, kepuasan pelanggan terhadap harga dapat diukur dengan kualitas barang atau jasa yang diterima (*satisfaction towards value*).

Selain pengaruh biaya, aspek kualitas pelayanan juga menjadi determinan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna transportasi publik. Dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik, masyarakat tidak hanya mempertimbangkan keterjangkauan tarif, tetapi juga menilai bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia transportasi. Pelayanan transportasi publik yang berkualitas akan meningkatkan kenyamanan, keamanan, serta kepercayaan masyarakat dalam keberlanjutannya menggunakan transportasi. Dalam teori SERVQUAL atau *service quality* menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu (1) *tangibles* atau bukti fisik; (2) *reliability* atau keandalan; (3) *responsiveness* atau daya tanggap; (4) *assurance* atau jaminan; (5) *empathy* atau kepedulian.

Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fisik layanan seperti fasilitas transportasi, kebersihan armada bus, kenyamanan tempat duduk, serta kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan secara konsisten dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, misalnya ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan armada transportasi. Selanjutnya, dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan dan merespon kebutuhan atau keluhan pengguna layanan. Sementara itu, dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan, termasuk kompetensi petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pengguna transportasi. Terakhir, dimensi *empathy* berkaitan dengan perhatian dan kepedulian layanan terhadap kebutuhan pengguna transportasi seperti keramahan petugas, kemudahan memperoleh informasi layanan, serta perhatian terhadap kenyamanan penumpang. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna transportasi publik.

Dalam implementasinya masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan transportasi publik, termasuk pada layanan BRT Trans Semarang. Meskipun BRT Trans Semarang telah menjadi moda transportasi andalan masyarakat, beberapa keluhan tercatat dalam berbagai pemberitaan media maupun laporan pengaduan layanan yang menunjukkan adanya banyak permasalahan seperti keterlambatan kedatangan armada, kepadatan penumpang pada jam - jam sibuk, fasilitas halte atau armada yang kurang memadai,

serta keterbatasan informasi terkait jadwal dan posisi armada secara real time. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat ketimpangan antara standar pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan kenyataan yang ada di lapangan. Apabila keluhan - keluhan masyarakat ini tidak segera ditangani, permasalahan tersebut berpotensi mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan BRT serta berdampak pada tingkat kepuasan pengguna layanan transportasi publik.



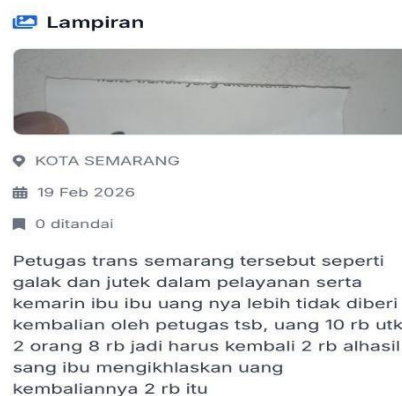
Gambar 1.13 Keluhan Mengenai Kualitas Pelayanan BRT
(via laporgub.jatengprov.co.id)



Gambar 1.15 Keluhan Mengenai Kualitas Pelayanan BRT
(via laporgub.jatengprov.co.id)



Gambar 1.14 Keluhan Mengenai Kualitas Pelayanan BRT
(via laporgub.jatengprov.co.id)



Gambar 1.16 Keluhan Mengenai Kualitas Pelayanan BRT
(via laporgub.jatengprov.co.id)

KOTA SEMARANG

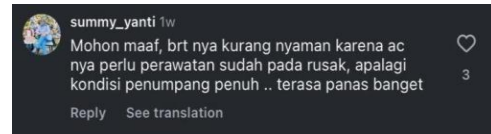
05 Mar 2026

0 ditandai

Terlampir 3 vidio MP4 Kondisi Halte Lawas Koridor 4.

Sore izin melaporkan Halte dengan nama halte "Halte Lawas" berlokasi di Jln Mr Moch Ichsan jurusan koridor 4 Cangkiran kondisi halte sudah tidak layak,dan usang perlu diupgrade,,mohon halte lawas dibongkar dan dibikin baru lagi halte nya,dibuat halte yang besar,memadai dengan fasilitas yang banyak (colokan listrik untuk charger

Gambar 1.17 Keluhan Mengenai Kualitas Pelayanan BRT
(via laporgub.jatengprov.co.id)



Gambar 1.18 Keluhan Mengenai Kualitas Pelayanan BRT
(via *Instagram transsemarang*)

Berbagai keluhan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi publik masih menjadi perhatian penting dalam penyelenggaraan layanan BRT Trans Semarang. Permasalahan seperti tidak adanya rambu khusus BRT, keterlambatan kedatangan bus, kondisi pendingin yang tidak berfungsi optimal, sikap petugas yang kurang ramah, asap knalpot yang mengganggu kenyamanan, serta kondisi halte yang masih kurang memadai dapat mempengaruhi pandangan penumpang terhadap layanan Trans Semarang. Apabila kondisi tersebut terus terjadi, maka akan berpotensi kepada menurunnya tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan Trans Semarang. Dalam pelayanan publik, kualitas layanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat dapat menimbulkan ketidakpuasan pengguna, sehingga mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi yang disediakan oleh pemerintah.

Kepuasan pelanggan sendiri menjadi ukuran dalam meningkatkan tingkat pemakaian yang dapat mencerminkan penilaian pelanggan terhadap suatu jasa,

penerapan layanannya, harga, dan ekspektasi lainnya. Kepuasan pengguna transportasi publik merupakan salah satu indikator dalam menilai keberhasilan penyelenggara pelayanan transportasi oleh pemerintah, kepuasan akan muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna. Pelanggan akan merasa puas apabila penyelenggara layanan yang dirasa berada dalam taraf yang dapat ditoleransi atau dalam kata lain layanan yang memadai (Wirtz dan Mussry, 2010: 60). Kepuasan diartikan sebagai tingkah laku pelanggan atas harapan dengan kenyataan maupun standar yang seharusnya (Mohsan, 2011: 263) . Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pada sektor transportasi publik. Dalam paradigma pelayanan publik, keberhasilan suatu layanan tidak hanya diukur dari terlaksananya pelayanan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa. Tingkat kepuasan pengguna menjadi cerminan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan. Apabila masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, maka kepercayaan terhadap penyelenggara layanan akan meningkat sehingga mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila kinerja layanan berada di bawah harapan, maka pengguna akan merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila kinerja layanan mampu memenuhi atau bahkan melebihi

harapan, maka pengguna akan merasakan kepuasan. Definisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh persepsi masing-masing pengguna terhadap pengalaman yang diperoleh selama menggunakan suatu layanan.

Pendapat tersebut sejalan dengan Tjiptono (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons emosional yang muncul setelah pengguna melakukan evaluasi terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan terjadi apabila manfaat atau kinerja yang diterima sesuai dengan harapan pengguna, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika pelayanan yang diterima berada di bawah ekspektasi. Oleh karena itu, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh keseluruhan pengalaman pengguna selama proses pelayanan berlangsung.

Sementara itu, Lovelock dan Wirtz (2016) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan hasil dari proses perbandingan antara harapan sebelum menggunakan layanan dengan persepsi terhadap kinerja layanan setelah layanan tersebut diterima. Semakin kecil kesenjangan antara harapan dan kenyataan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna. Sebaliknya, apabila terdapat kesenjangan yang besar antara harapan dan pelayanan yang diterima, maka pengguna akan cenderung merasa kecewa dan kurang puas terhadap layanan tersebut.

Dalam transportasi publik, kepuasan pengguna memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan dengan keberlanjutan penggunaan layanan. Pengguna yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan transportasi publik,

memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap penyedia layanan. Sebaliknya, apabila pengguna merasa tidak puas, mereka akan lebih memilih menggunakan moda transportasi lain yang dianggap mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna menjadi salah satu ukuran keberhasilan pengelolaan sistem transportasi publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pada layanan BRT Trans Semarang, kepuasan pengguna menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian karena layanan ini merupakan salah satu moda transportasi massal yang diharapkan mampu mengurangi penggunaan kendaraan pribadi sekaligus meningkatkan mobilitas masyarakat di Kota Semarang. Tingkat kepuasan pengguna menjadi penting untuk diketahui karena dapat menggambarkan bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Pengguna yang merasa puas akan memiliki kecenderungan untuk terus memanfaatkan layanan BRT Trans Semarang dalam aktivitas sehari-hari, sedangkan pengguna yang kurang puas berpotensi beralih ke moda transportasi lain.

Meskipun BRT Trans Semarang telah mengalami berbagai perkembangan dari sisi operasional maupun fasilitas pelayanan, masih ditemukan berbagai keluhan dari pengguna yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan belum sepenuhnya optimal. Beberapa keluhan yang sering disampaikan masyarakat berkaitan dengan ketepatan waktu kedatangan armada, kepadatan penumpang pada jam sibuk, kenyamanan fasilitas halte dan armada, serta pelayanan petugas yang belum selalu konsisten. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan pengguna dengan pelayanan yang diterima sehingga berpotensi

memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan BRT Trans Semarang.

Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi aspek yang sangat penting untuk dikaji karena dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana penyelenggaraan layanan BRT Trans Semarang telah mampu memenuhi harapan masyarakat. Hasil pengukuran kepuasan pengguna tidak hanya bermanfaat sebagai indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga dapat menjadi dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan agar BRT Trans Semarang mampu memberikan pelayanan publik yang semakin efektif, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Maka dari itu, salah satu upaya dari Pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan kepuasan pengguna transportasi publik khususnya mahasiswa adalah dengan meluncurkan program kartu layanan gratis. Harga memainkan peran penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam konsep program kartu layanan gratis yang disediakan Pemerintah Kota Semarang ini. Terdapat lima faktor utama yang mendorong kepuasan pelanggan, antara lain (1) kualitas produk atau jasa; (2) kualitas pelayanan; (3) harga; (4) emosional; (5) biaya (Lupiyadi, 2012). Namun dalam penelitian ini pengguna transportasi publik tidak hanya mempertimbangkan faktor biaya atau tarif layanan, tetapi juga menilai kualitas pelayanan yang diberikan selama menggunakannya.

Dalam konsep layanan BRT, kebijakan kartu layanan gratis memiliki keterkaitan langsung dengan indikator harga tersebut. Penghapusan tarif melalui program kartu layanan gratis dapat meningkatkan persepsi nilai layanan karena pengguna tidak lagi mengeluarkan biaya langsung. Namun, kepuasan merupakan

konsep multidimensioal. Apabila kualitas pelayanan (*service quality*) dan kualitas jasa (*product quality*) tidak memenuhi harapan pengguna, maka dampak positif dari adanya program kartu layanan gratis dapat menjadi terbatas.

Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi melalui metode kuantitatif yang mampu mengukur hubungan antara program kartu layanan gratis untuk mahasiswa terhadap kepuasan pengguna di Kota Semarang, yang dimana penjelasan dari pengguna dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan kartu layanan gratis tersebut. Adapun variabel pertama yang digunakan dalam penelitian ini adalah program kartu layanan gratis bagi mahasiswa (X1) yang merepresentasikan aspek tarif atau harga layanan dalam penggunaan transportasi publik. Variabel ini dianalisis untuk melihat bagaimana program pembebasan tarif yang diberikan kepada mahasiswa dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan layanan BRT. Pemberian fasilitas kartu gratis diharapkan dapat meningkatkan kepuasan, mengurangi beban biaya transportasi mahasiswa, serta memberikan kemudahan akses terhadap layanan transportasi publik di Kota Semarang.

Variabel kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X2) yang merepresentasikan tingkat mutu layanan yang diberikan oleh penyelenggara transportasi publik dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Variabel ini dianalisis untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRT Trans Semarang dapat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti kondisi fisik armada dan fasilitas (*tangibles*), keandalan layanan dalam ketepatan

waktu (*reliability*), daya tanggap petugas dalam melayani pengguna (*responsiveness*), jaminan keamanan dan kenyamanan (*assurance*), serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna (*empathy*). Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, serta kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan BRT, sehingga mendorong penggunaan transportasi publik secara berkelanjutan di Kota Semarang.

Kemudian variabel ketiga yaitu kepuasan pengguna (Y) yang pada penelitian ini, pengukuran kepuasan pengguna difokuskan pada pandangan pengguna terhadap pengalaman menggunakan layanan BRT setelah diluncurkannya program kartu layanan gratis. Indikator kepuasan pengguna yang digunakan meliputi (1) kesesuaian layanan dengan harapan pengguna; (2) keinginan untuk menggunakan kembali layanan BRT; (3) kesediaan pengguna untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Berdasarkan paparan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh program kartu layanan gratis untuk mahasiswa terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang. Dengan demikian, judul penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Program Kartu Layanan Gratis untuk Mahasiswa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna BRT di Kota Semarang.”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Tingginya mobilitas dan jumlah mahasiswa di Kota Semarang menuntut tersedianya layanan transportasi publik yang mudah diakses, terjangkau, dan berkualitas.

2. Biaya transportasi harian masih menjadi salah satu komponen pengeluaran rutin bagi mahasiswa yang berpotensi memengaruhi pilihan moda transportasi yang digunakan.
3. Pemberian fasilitas tarif gratis berpotensi meningkatkan jumlah pengguna BRT dari kalangan mahasiswa, namun dalam praktiknya masih banyak yang mengalami kendala dalam proses verifikasi dan belum diketahui secara pasti apakah program tersebut juga berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.
4. Masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dari berbagai aspek, baik dari pelayanan, kondisi armada bus, kondisi halte, dan jam kedatangan armada bus.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah program kartu layanan gratis untuk mahasiswa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang?
3. Apakah program kartu layanan gratis untuk mahasiswa dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh program kartu layanan gratis untuk mahasiswa terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang.

2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang
3. Menganalisis pengaruh program kartu layanan gratis untuk mahasiswa dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian manajemen pelayanan publik dan kepuasan pengguna layanan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya referensi informasi dalam memperluas pemahaman untuk peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait analisis kepuasan pengguna pada layanan transportasi publik khususnya mengenai program tarif gratis bagi mahasiswa.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah Kota Semarang dalam menilai efektivitas program kartu layanan gratis untuk mahasiswa dan dapat memberikan masukan bagi BLU UPTD Trans Semarang dalam meningkatkan kualitas layanan serta memahami konsep kepuasan pengguna, khususnya kalangan mahasiswa.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	PENELITI & TAHUN	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., & Purbawati, D. (2022)	Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online Maxim di Kota Semarang	1. Teori kualitas pelayanan SERVQUAL dari A. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang meliputi indikator <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> . 2. Teori kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller (2016) dengan indikator kesesuaian dengan harapan, minat pembelian ulang, dan kesediaan untuk merekomendasikan.	Kuantitatif deskriptif	Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online Maxim di Kota Semarang, baik secara parsial maupun simultan. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dibandingkan variabel harga.
2.	Sari, N. L. P. D. A., &	Menganalisis pengaruh	1. Teori SERVQUAL	Kuantitatif	Harga dan kualitas

No	PENELITI & TAHUN	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
	Mayasari, N. M. D. A. (2022)	harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar	dari A. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dengan indikator <i>tangible</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>empathy</i>. 2. Teori kepuasan pelanggan melalui konsep <i>price</i> oleh Philip Kotler (2005) yang mencakup indikator keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk atau jasa, daya saing harga, kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima.		pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan semakin sesuai harga yang ditetapkan dengan manfaat yang diterima pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
3.	Qalati, S. A. et al. (2019)	Menganalisis pengaruh harga terhadap	1. Teori <i>customer satisfaction</i> dan <i>customer</i>	Kuantitatif	Harga memiliki hubungan positif dan

No	PENELITI & TAHUN	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
		kepuasan pelanggan serta menguji peran mediasi perilaku pembelian konsumen pada sektor telekomunikasi.	<i>buying behaviour</i> menurut Kotler, et al. (2010) yang menjelaskan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel <i>price</i> dengan indikator persepsi harga, perilaku konsumen, dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan telekomunikasi.		signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta memiliki pengaruh positif terhadap perilaku pembelian konsumen. Selain itu, consumer buying behavior terbukti memediasi hubungan antara harga dan kepuasan pelanggan, sehingga menunjukkan bahwa persepsi harga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan baik secara langsung maupun melalui perilaku pembelian konsumen.
4.	Zakaria, H., Rohani, M. M., Nordin, N., Ambak,	Mengetahui tingkat kepuasan pengguna	1. Menggunakan kerangka kerja 5 <i>service quality factors</i>	Kuantitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

No	PENELITI & TAHUN	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
	K., Mohd Pozi, M. F., & Mohd Rashidi, N. F. A. (2024)	terhadap kualitas pelayanan free fare bus (bus gratis) di Johor, Malaysia serta menilai apakah layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna transportasi publik.	dengan indikator <i>comfort</i> , <i>responsiveness</i> , <i>facility</i> , <i>safety</i> , dan <i>information availability</i> .		pengguna merasa puas terhadap layanan bus gratis. Faktor kenyamanan dan keamanan memiliki tingkat kepuasan tertinggi. Program bus gratis juga terbukti membantu masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi, terutama pelajar dan kelompok berpenghasilan rendah, sehingga meningkatkan aksesibilitas transportasi publik.
5.	Nguyen et al. (2026)	Mengetahui dampak kebijakan transportasi publik gratis bagi masyarakat lanjut usia di Hanoi,	1. Menggunakan <i>expectation confirmation model</i> untuk mengukur niat masyarakat lanjut usia dalam menggunakan	Kuantitatif	Lebih dari 500.000 lansia telah mendaftar kartu bus gratis, namun hanya sekitar

No	PENELITI & TAHUN	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
		Vietnam serta menganalisis apakah kebijakan kartu bus gratis dapat meningkatkan penggunaan transportasi publik oleh lansia.	transportasi umum dengan 3 indikator yaitu (1) keputusan untuk melakukan aktivitas atau tidak; (2) frekuensi dalam melakukan aktivitas; (3) niat untuk terus melakukan aktivitas.		sepertiga pengguna yang menggunakan bus secara rutin. Penelitian ini menemukan bahwa tarif gratis saja tidak cukup untuk meningkatkan penggunaan transportasi publik. Faktor lain seperti keamanan, aksesibilitas halte, kualitas pelayanan bus, dan kenyamanan perjalanan juga berpengaruh besar terhadap keputusan lansia menggunakan transportasi publik.
6.	Ridwan & Putranto. L.S. (2024)	Mengetahui tingkat kepuasan penumpang	1. Teori kepuasan pengguna transportasi	Kuantitatif	Pengguna merasa puas terhadap aspek tarif,

No	PENELITI & TAHUN	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
		angkutan F03 di daerah Kosambi, Tangerang dari segi kualitas pelayanan dan tarif yang diberlakukan	menurut Castillo & Benitez (2012) yang diukur melalui aspek pelayanan transportasi dan tarif yang berlaku.		termasuk besar tarif yang diberlakukan, informasi tarif, sistem pembayaran, serta kesesuaian tarif dengan kemampuan membayar. Namun pada aspek kualitas layanan masih terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki seperti waktu tunggu, kebersihan kendaraan, kemudahan naik turun kendaraan, kualitas tempat duduk, serta keamanan dan keselamatan selama perjalanan.
7.	Limpong, R. G. P., & Widanta, A. B. P. (2024)	Menganalisis efektivitas program subsidi	1. Teori efektivitas program yang menilai	Kuantitatif komparatif	Program subsidi melalui Public

No	PENELITI & TAHUN	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
		melalui Public Service Obligation (PSO) pada sektor transportasi darat serta mengidentifikasi dampaknya terhadap pendapatan pramudi di PT. Transportasi Jakarta	keberhasilan program melalui indikator input, proses, output, serta konsep subsidi sebagai instrumen kebijakan publik yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendukung keberlanjutan layanan transportasi publik.		Service Obligation (PSO) memberikan dampak positif terhadap pendapatan pramudi. Peningkatan pendapatan terjadi karena meningkatnya jumlah penumpang serta adanya jaminan tarif dari program subsidi. Namun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kelemahan program seperti keterbatasan fasilitas bagi pramudi, kendala operasional, serta perlunya evaluasi kebijakan subsidi agar lebih efektif dan berkelanjutan.

No	PENELITI & TAHUN	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
8.	Koconingra hayu, D. W., & Aprianingsih, A. (2025)	Menganalisis penerapan konsep <i>dynamic governance</i> dalam mengoptimalkan kebijakan subsidi angkutan umum melalui penerapan sistem tarif berbasis jarak pada layanan LRT Jabodetabek yang dikelola oleh PT KAI.	1. Teori <i>Dynamic Governance</i> oleh Neo Boon Siong dan Geraldine Chen (2007) yang menjelaskan bahwa kebijakan publik perlu dikelola secara adaptif melalui tiga kemampuan utama yaitu <i>thinking ahead</i> , <i>thinking again</i> , dan <i>thinking across</i> agar kebijakan dapat menyesuaikan perubahan lingkungan. Dalam penelitian ini teori ini digunakan untuk menganalisis bagaimana kebijakan subsidi dan sistem tarif berbasis jarak dapat dirancang secara fleksibel untuk meningkatkan efisiensi	Kualitatif	Penerapan konsep <i>dynamic governance</i> dapat membantu pemerintah dan operator transportasi dalam mengoptimalkan kebijakan subsidi transportasi publik melalui sistem tarif berbasis jarak. Kebijakan ini dinilai mampu meningkatkan efisiensi subsidi, menjaga keberlanjutannya operasional transportasi, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan transportasi publik. Namun demikian, penelitian juga

No	PENELITI & TAHUN	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
			layanan transportasi serta aksesibilitas masyarakat.		menekankan perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap kebijakan tarif agar tetap adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan kondisi ekonomi.
9.	Loureiro, M. N., & Vieira, R. S. (2025)	Menganalisis dampak kebijakan <i>fare-free transport</i> bagi siswa sekolah menengah di São Paulo terhadap berbagai aspek pendidikan seperti tingkat pendaftaran sekolah, kelulusan, prestasi akademik, serta partisipasi siswa dalam pasar tenaga kerja.	1. Konsep <i>Free Fare Public Transport Policy</i> yang menjelaskan bahwa penghapusan tarif dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap berbagai peluang sosial seperti pendidikan dan pekerjaan. 2. Konsep <i>transport accessibility</i> yang menyatakan bahwa kemudahan akses transportasi dapat memengaruhi mobilitas dan	Kuantitatif	Kebijakan transportasi publik gratis bagi siswa memberikan dampak positif terhadap akses pendidikan dengan penurunan angka putus sekolah hingga sekitar 3,4% pada tahun pertama penerapan kebijakan serta meningkatkan peluang siswa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

No	PENELITI & TAHUN	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
			kesempatan sosial masyarakat		
10.	Lachapelle, U., Manaugh, K., & Hamelin-Pratte, S. (2022)	Menganalisis pengaruh program diskon tiket transportasi publik bagi mahasiswa terhadap pilihan moda transportasi mahasiswa dalam perjalanan menuju kampus.	1. Teori <i>mode choice</i> dalam <i>transport economics</i> yang menyatakan bahwa biaya perjalanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi seseorang dalam memilih moda transportasi.	Kuantitatif	Mahasiswa yang memiliki akses terhadap diskon tiket transportasi publik lebih sering menggunakan transportasi publik dibandingkan kendaraan pribadi, meskipun pengaruhnya tidak terlalu besar karena faktor lain seperti lokasi tempat tinggal dan jarak kampus juga mempengaruhi pilihan moda transportasi mahasiswa.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa faktor harga atau biaya layanan serta kualitas pelayanan merupakan dua variabel yang sering digunakan dalam menganalisis

kepuasan pengguna suatu layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Tsalisa, Hadi, dan Purbawati (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online Maxim di Kota Semarang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan serta semakin sesuai harga layanan dengan manfaat yang diterima pelanggan, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Selain itu, penelitian tersebut juga menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan harga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks layanan transportasi, kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang mereka gunakan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Mayasari (2022) yang meneliti pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor perdagangan. Penelitian tersebut menemukan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, pelanggan cenderung merasa puas apabila harga yang ditetapkan sesuai dengan manfaat yang diterima serta didukung oleh kualitas pelayanan yang baik. Temuan ini menunjukkan bahwa kombinasi antara faktor biaya dan kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna suatu layanan. Dengan kata lain, harga yang terjangkau perlu diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik agar dapat menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang

optimal.

Temuan dari kedua penelitian tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Zakaria et al. (2024) yang mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *free fare bus* (bus gratis) di Johor, Malaysia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengguna transportasi publik merasa puas terhadap layanan bus gratis yang disediakan oleh pemerintah. Faktor kenyamanan dan keamanan layanan menjadi aspek yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, program transportasi gratis tersebut juga terbukti mampu meningkatkan aksesibilitas transportasi bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi, khususnya bagi pelajar dan kelompok masyarakat berpenghasilan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan tarif gratis pada transportasi publik dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan aksesibilitas mobilitas masyarakat sekaligus memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan transportasi publik.

Namun demikian, hasil penelitian yang dilakukan oleh Nguyen et al. (2026) menunjukkan bahwa kebijakan tarif gratis tidak selalu secara otomatis meningkatkan penggunaan transportasi publik. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa meskipun lebih dari 500.000 lansia telah mendaftar untuk mendapatkan kartu bus gratis di Hanoi, Vietnam, hanya sebagian pengguna yang secara rutin memanfaatkan layanan transportasi tersebut. Penelitian ini menemukan bahwa selain faktor tarif gratis, terdapat faktor lain yang juga mempengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan transportasi publik, seperti keamanan perjalanan, aksesibilitas halte, kualitas pelayanan bus, serta

kenyamanan perjalanan yang dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, penelitian tersebut menegaskan bahwa kebijakan tarif gratis saja belum cukup untuk meningkatkan penggunaan transportasi publik apabila tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan berbagai hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor biaya atau tarif layanan serta kualitas pelayanan merupakan dua faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan dan keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi publik.

Meskipun beberapa penelitian telah mengkaji pengaruh harga atau tarif serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, sebagian besar penelitian tersebut masih dilakukan pada sektor layanan yang berbeda, seperti transportasi online, sektor perdagangan, ataupun layanan transportasi publik di negara lain dengan karakteristik kebijakan yang berbeda. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kebijakan transportasi publik berupa program kartu layanan gratis bagi kelompok tertentu serta kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna transportasi publik, khususnya pada layanan BRT Trans Semarang masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan atau novelty pada penggabungan variabel kebijakan program kartu layanan gratis sebagai representasi aspek tarif dengan kualitas pelayanan dalam satu model penelitian terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga memiliki perbedaan pada lokus penelitian yang berfokus pada BRT Trans Semarang dengan subjek mahasiswa sebagai penerima manfaat program, sehingga memberikan kontribusi yang lebih spesifik dibandingkan penelitian sebelumnya.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan salah satu cabang ilmu yang mempelajari proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan aktivitas birokrasi, tetapi juga mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan kebijakan publik yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Administrasi publik memiliki peran penting dalam memastikan bahwa kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dapat diimplementasikan secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan pembangunan serta kesejahteraan masyarakat.

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014: 3) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan - keputusan dalam kebijakan publik. Kedua ahli tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah - masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan.

Menurut McCurdy dalam Keban (2014: 3) mengemukakan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang

prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara. Dengan kata lain, administrasi publik bukan hanya sekedar persoalan manajerial melainkan juga sebuah persoalan politik. Variasi makna administrasi publik dapat dilihat juga dari persepsi orang mengenai kata “administrasi publik” itu sendiri. Ada yang menterjemahkan administrasi publik sebagai *administration of public* atau administrasi dari publik, ada yang *administration for public* atau administrasi untuk publik, bahkan ada yang melihat sebagai *administration by public* atau administrasi oleh publik.

White dalam Waluyo (2007: 35) menyatakan bahwa administrasi publik terdiri atas semua kegiatan negara dengan maksud untuk menunaikan dan melaksanakan kebijakan negara. Sedangkan Siagian dalam Waluyo (2007: 37) mengatakan bahwa administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara. Orientasi publik menurut Thoha dalam Pasolong (2007: 53) sekarang ini diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan kepada rakyat, teori administrasi publik lebih menekankan pada program aksi yang berorientasi pada kepentingan publik, sehingga eksistensi administrasi publik tidak hanya tulisan saja melainkan menghasilkan manfaat nyata bagi kepentingan publik.

Dalam pelayanan transportasi publik, administrasi publik memiliki peran penting dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan yang berkaitan dengan penyediaan layanan transportasi yang layak bagi masyarakat. Pemerintah kota melalui perangkat daerah bertanggung jawab untuk menyediakan sistem transportasi publik yang aman, nyaman, terjangkau dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Melalui adanya BRT Trans Semarang dan program

kartu layanan gratis, pemerintah berupaya menyediakan sarana transportasi publik yang dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi serta meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap aktivitas ekonomi, pendidikan, dan sosial. Keberhasilan penyelenggara layanan transportasi publik sangat bergantung pada bagaimana administrasi publik mampu mengelola kebijakan, sumber daya, serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, administrasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan transportasi yang berkualitas. Melalui pengelolaan administrasi yang baik, pemerintah dapat menciptakan layanan transportasi publik yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan suatu disiplin ilmu dapat ditelusuri dari perubahan paradigmanya. Paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai - nilai, metode - metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan suatu masalah, yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu (Kuhn dalam Keban, 2014: 31). Apabila suatu cara pandang tertentu mendapat tantangan dari luar dan mengalami krisis atau *anomalies*, maka kepercayaan dan wibawa dari cara pandang tersebut menjadi luntur atau berkurang. Orang mulai mencari cara pandang yang lebih sesuai, atau dengan kata lain muncul suatu paradigma baru.

Ikeanyibe, dkk. (2007) menjelaskan 6 paradigma administrasi publik, yaitu:

1. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900 - 1926)

Pada masa ini, para ahli seperti Frank Goodnow dan Leonard White

berusaha memisahkan ilmu administrasi dari ilmu politik agar bisa berdiri sebagai disiplin ilmu tersendiri. Goodnow membagi fungsi pemerintahan menjadi dua yaitu politik yang bertugas membuat kebijakan dan administrasi yang menjalankan kebijakan tersebut. Pemisahan ini dianggap penting agar administrasi bisa fokus pada tugas - tugas teknis pemerintahan secara efisien dan profesional tanpa campur tangan politik. Paham ini mendorong lahirnya gerakan *public service movement* yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang efektif.

2. Paradigma Prinsip - Prinsip Administrasi (1972 - 1937)

Pada masa ini, ilmu administrasi mengalami perkembangan melalui paradigma prinsip - prinsip administrasi. T.W Willoughby menjadi salah satu tokoh penting dengan gagasannya bahwa administrasi dapat dipelajari secara ilmiah melalui prinsip - prinsip tertentu yang dapat diterapkan oleh administrator. Konsep ini kemudian diperkuat oleh Gulick dan Urwick yang memperkenalkan POSDCORB (*planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting*) sebagai fungsi utama dalam administrasi. Namun pada tahun 1940-an mulai muncul kritik terhadap pandangan ini. Banyak pihak berpendapat bahwa administrasi publik tidak bisa benar - benar dipisahkan dari politik karena keduanya saling berkaitan dalam proses pembuatan kebijakan. Selain itu, prinsip - prinsip administrasi yang ditawarkan seringkali bertentangan satu sama lain, seperti konflik antara kewenangan berdasarkan hierarki dan keahlian.

3. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950 - 1970)

Pada tahun 1962, administrasi negara tidak lagi dimasukkan sebagai sub bidang ilmu politik, sebagaimana terlihat dalam laporan Komite Ilmu Politik dan Asosiasi Ilmu Politik Amerika. Para akademisi mulai meyakini bahwa administrasi sudah saatnya berdiri sendiri dan memiliki tempat yang jelas sebagai ilmu tersendiri. Keyakinan ini didukung oleh penelitian terhadap artikel - artikel di jurnal ilmu politik selama tahun 1960 - 1970, yang menunjukkan bahwa hanya 4% artikel membahas politik, sementara sisanya membahas administrasi negara. Karena itu, administrasi negara mulai dipandang sebagai bagian dari ilmu sosial yang berdiri sendiri dan bukan hanya cabang dari ilmu politik.

4. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu (1956 - 1970)

Pada masa ini, para ahli ilmu administrasi negara mulai berhasil merumuskan fokus yang jelas dalam ilmu administrasi, sehingga memperkuat posisinya sebagai disiplin ilmu yang mandiri. Suatu pengetahuan dapat diakui sebagai ilmu jika memiliki objek yang jelas, menggunakan metode ilmiah, memiliki istilah atau konsep sendiri didasari oleh filosofi, serta menghasilkan teori - teori yang bisa diuji secara rasional. Ilmu administrasi memenuhi semua syarat ini, karena objek utamanya adalah administrasi, berfokus pada teori organisasi dan manajemen dengan menggunakan metode pendekatan yang sama dengan ilmu sosial lainnya, seperti analisis, identifikasi, dan penelitian. Selain itu, terdapat metode khusus yang hanya digunakan dalam ilmu administrasi, seperti analisis tugas pekerjaan (*job analysis*) dan organisasi serta metode (*organization and methods*)

5. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970 - Sekarang)

Pada akhir tahun 1960-an, kepercayaan para akademisi dan praktisi terhadap administrasi publik semakin meningkat. Pada tahun 1970 dibentuklah Asosiasi Nasional Sekolah Urusan Publik dan Administrasi (NASPAA) yang menjadi wadah bagi universitas dan perguruan tinggi yang memiliki program administrasi publik. Pembentukan NASPAA menjadi tonggak penting dalam pengakuan administrasi publik sebagai disiplin ilmu tersendiri. Sejak saat itu, administrasi publik semakin diakui secara luas, dengan penekanan utama pada isu - isu publik dan kepentingan masyarakat. Cakupan kajiannya meliputi teori organisasi, manajemen, kebijakan publik, dan ekonomi, yang menjadikannya bidang studi yang lengkap dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

6. Paradigma Tata Kelola (*Governance*) (1990 - Sekarang)

Paradigma ini mulai berkembang diakhir tahun 1990-an sampai awal 2000-an sebagai respon terhadap keterbatasan pendekatan *new public management* yang memunculkan konsep baru yaitu *new public services*. Paradigma ini menekankan bahwa penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya menjadi tugas birokrasi pemerintah saja, melainkan melibatkan berbagai aktor seperti pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan secara bersama - sama. Dengan kata lain, tata kelola fokus pada kolaborasi, jaringan kemitraan, partisipasi publik, transparansi, dan akuntabilitas dalam mengelola urusan publik. Paradigma tata kelola ini menggeser fokus dari kontrol birokrasi yang kaku menjadi

pendekatan yang lebih dinamis dan partisipatif, di mana peran warga negara dan berbagai lembaga semakin diakui penting dalam membentuk kebijakan dan pelayanan publik yang efektif dan responsif.

Dari keenam paradigma administrasi publik yang telah dijelaskan, paradigma tata kelola (*governance*) menjadi yang paling cocok dengan penelitian ini. Paradigma ini menekankan pentingnya pelayanan yang berfokus pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta menempatkan masyarakat sebagai bagian yang aktif dalam penyelenggaraan publik. Dalam hal pelayanan transportasi publik khususnya BRT di Kota Semarang, paradigma ini digunakan sebagai landasan dalam memahami peran pemerintah dalam menyediakan layanan transportasi yang berkualitas bagi masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan transportasi publik dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk oleh kelompok mahasiswa yang membutuhkan sarana transportasi yang terjangkau.

1.6.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan suatu proses pemberian bantuan atau layanan kepada masyarakat yang dilakukan melalui cara - cara tertentu dengan memperhatikan aspek kepekaan, sikap responsif, serta hubungan interpersonal antara pemberi layanan dan penerima layanan. Hubungan tersebut menjadi penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam prosesnya, setiap kegiatan pelayanan publik akan menghasilkan suatu produk layanan, baik yang berbentuk barang

maupun jasa, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas (Depdagri, 2004).

Sejalan dengan hal tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memiliki landasan hukum yang jelas, yaitu Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Undang - Undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku. Pelayanan ini diberikan kepada setiap warga negara maupun penduduk dalam bentuk penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratis yang menjadi hak masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga menjadi wujud tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas, adil, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional, transparan, serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan (Hardiyansyah, 2018). Sedangkan menurut Dwiyanto (2014), pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kinerja birokrasi, sistem pelayanan yang

digunakan, serta kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan fungsi utama dari pemerintah dalam menjalankan perannya di tengah masyarakat. Keberadaan pemerintah dibentuk untuk memenuhi berbagai kepentingan serta kebutuhan masyarakat sebagai anggota dari suatu negara. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi salah satu wujud nyata dari peran pemerintah dalam memberikan manfaat kepada masyarakat. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai produk dari birokrasi publik yang diterima oleh masyarakat, baik oleh pengguna layanan secara langsung maupun oleh masyarakat secara luas. Melalui pelayanan tersebut, pemerintah berupaya menghadirkan berbagai bentuk layanan yang dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Namun, berbeda dengan produk pelayanan yang berbentuk barang yang relatif lebih mudah diukur dan dinilai kualitasnya, pelayanan yang berbentuk jasa cenderung lebih sulit untuk dievaluasi secara langsung. Hal ini terjadi karena kualitas pelayanan jasa seringkali dipengaruhi oleh persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Oleh sebab itu, dalam pelayanan transportasi publik, kualitas layanan menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini juga berkaitan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik melalui program kartu layanan gratis bagi mahasiswa pada BRT Trans Semarang. Program tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan akses transportasi bagi mahasiswa sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan

pengguna terhadap layanan BRT di Kota Semarang.

1.6.5 Transportasi Publik

Transportasi publik merupakan salah satu komponen penting dalam sistem transportasi perkotaan yang berfungsi untuk menunjang mobilitas masyarakat dalam menjalankan berbagai aktivitas sosial, ekonomi, maupun pendidikan. Keberadaan transportasi publik memungkinkan masyarakat untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan biaya yang relatif terjangkau serta dapat digunakan secara bersama oleh banyak orang. Transportasi publik memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat sekaligus mendukung perkembangan wilayah perkotaan. Menurut Sutandi (2015), transportasi umum memiliki peran penting dalam menunjang kepentingan publik karena mampu meningkatkan mobilitas masyarakat serta membantu mengurangi berbagai dampak negatif dari penggunaan kendaraan pribadi seperti kemacetan lalu lintas, konsumsi energi yang tinggi, serta pencemaran lingkungan. Oleh karena itu, pengembangan sistem transportasi publik menjadi salah satu aspek penting dalam pembangunan kota yang berkelanjutan.

Selain itu, transportasi publik juga dipandang sebagai bagian dari pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, transportasi publik merupakan salah satu pelayanan dasar yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat guna mendukung aktivitas sehari-hari serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Transportasi publik merupakan pelayanan dasar yang disediakan oleh pemerintah untuk menunjang mobilitas masyarakat dan menjadi kebutuhan

penting dalam kehidupan masyarakat, khususnya di wilayah perkotaan yang memiliki tingkat mobilitas tinggi (Ode et al. 2023). Dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk di kawasan perkotaan, kebutuhan terhadap layanan transportasi publik yang efektif dan efisien juga semakin meningkat sehingga pemerintah perlu mengembangkan sistem transportasi massal yang mampu melayani mobilitas masyarakat secara optimal.

Transportasi publik juga memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan ekonomi dan distribusi aktivitas masyarakat di wilayah perkotaan. Menurut Aryaputra (2024), transportasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat modern karena dinilai lebih efisien dalam mendukung aktivitas sehari-hari serta menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Transportasi publik yang terjangkau dan mudah diakses dapat meningkatkan mobilitas masyarakat serta membantu memperluas akses terhadap berbagai fasilitas publik seperti pusat pendidikan, pusat ekonomi, maupun layanan kesehatan. Oleh karena itu, transportasi publik menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan dalam menciptakan sistem transportasi yang efisien dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Di sisi lain, pengembangan transportasi publik juga menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sektor transportasi. Pramesti dkk. (2024) menjelaskan bahwa transportasi umum merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada sektor transportasi darat dengan menyediakan layanan transportasi yang ekonomis, mudah diakses, aman, dan nyaman bagi

masyarakat. Pengembangan transportasi publik juga bertujuan untuk mendorong masyarakat beralih dari penggunaan kendaraan pribadi menuju penggunaan transportasi umum sehingga dapat mengurangi tingkat kemacetan lalu lintas di kawasan perkotaan serta meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat.

Selain memberikan manfaat bagi mobilitas masyarakat, transportasi publik juga berperan dalam menciptakan sistem transportasi yang lebih terintegrasi dan berkelanjutan. Adhitama (2024) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi transportasi publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana transportasi, tetapi juga oleh berbagai faktor lain seperti kualitas layanan, aksesibilitas informasi, kepercayaan pengguna, serta keterlibatan masyarakat dalam penggunaan layanan transportasi tersebut. Oleh karena itu, pengelolaan transportasi publik yang baik memerlukan dukungan kebijakan pemerintah yang tepat, sistem operasional yang efektif, serta kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi publik.

Dengan demikian, transportasi publik dapat dipahami sebagai sistem pelayanan transportasi yang disediakan oleh pemerintah atau pihak yang bekerja sama dengan pemerintah untuk melayani kebutuhan mobilitas masyarakat secara luas dengan tujuan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi perjalanan, serta kualitas kehidupan masyarakat. Keberadaan transportasi publik yang baik dan berkualitas akan memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat, seperti meningkatkan akses terhadap berbagai fasilitas publik, mengurangi tingkat kemacetan lalu lintas, menekan polusi udara, serta menciptakan sistem transportasi perkotaan yang lebih

efisien dan berkelanjutan. Salah satu bentuk pengembangan transportasi publik di Indonesia adalah penerapan sistem Bus Rapid Transit (BRT) yang dikembangkan di berbagai kota sebagai moda transportasi massal yang lebih efisien dan terjangkau. Di Kota Semarang, sistem transportasi publik tersebut diwujudkan melalui layanan BRT Trans Semarang yang diharapkan mampu menjadi alternatif transportasi utama bagi masyarakat dalam melakukan mobilitas sehari-hari sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik di wilayah perkotaan.

1.6.6 Program Kartu Layanan Gratis Untuk Mahasiswa (X1)

Program kartu layanan gratis bagi mahasiswa merupakan salah satu bentuk kebijakan transportasi publik yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan transportasi umum. Kebijakan ini biasanya diterapkan melalui mekanisme subsidi transportasi yang diberikan kepada kelompok masyarakat tertentu, seperti pelajar, mahasiswa, lansia, maupun kelompok berpenghasilan rendah. Dalam kebijakan publik, subsidi transportasi menjadi instrumen penting yang digunakan pemerintah untuk mendorong penggunaan transportasi publik sekaligus meningkatkan pemerataan akses mobilitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Menurut Litman (2017), subsidi transportasi merupakan kebijakan yang dirancang untuk menurunkan biaya perjalanan pengguna transportasi publik sehingga layanan transportasi dapat diakses oleh lebih banyak masyarakat. Kebijakan ini dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti pengurangan tarif, diskon tiket, maupun layanan transportasi gratis bagi suatu kelompok pengguna tertentu. Dengan adanya subsidi transportasi,

pemerintah dapat meningkatkan efisiensi sistem transportasi perkotaan serta mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi yang berpotensi menimbulkan kemacetan lalu lintas dan berbagai masalah lingkungan lainnya.

Dalam perspektif perencanaan transportasi perkotaan, penyediaan transportasi publik yang terjangkau merupakan salah satu strategi penting untuk meningkatkan mobilitas masyarakat. Transportasi berperan penting dalam mendukung aktivitas sosial, ekonomi, dan pendidikan masyarakat di wilayah perkotaan (Rodrigue, 2020). Sistem transportasi publik yang baik tidak hanya menyediakan sarana perpindahan bagi masyarakat, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui peningkatan akses terhadap berbagai fasilitas publik. Oleh karena itu, kebijakan yang berkaitan dengan keterjangkauan tarif transportasi menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan transportasi publik. Salah satu pendekatan yang banyak diterapkan oleh pemerintah di berbagai negara untuk meningkatkan penggunaan transportasi publik adalah dengan memberikan fasilitas tarif gratis atau tarif khusus bagi kelompok masyarakat tertentu. Cervvero (2013) menjelaskan bahwa kebijakan transportasi gratis atau subsidi tarif dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik karena biaya perjalanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam memilih moda transportasi. Ketika biaya transportasi menjadi lebih terjangkau atau bahkan gratis, maka kemungkinan masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi publik akan semakin besar.

Kebijakan transportasi publik gratis juga telah diterapkan di berbagai negara sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan mobilitas masyarakat serta mengurangi kemacetan di wilayah perkotaan. Cats et al (2017) dalam penelitiannya mengenai kebijakan transportasi publik gratis di Tallinn, Estonia menemukan bahwa kebijakan tersebut mampu meningkatkan jumlah pengguna transportasi publik secara signifikan serta meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap berbagai aktivitas perkotaan. Selain itu, kebijakan transportasi gratis juga memberikan manfaat sosial dengan meningkatkan mobilitas kelompok masyarakat yang sebelumnya memiliki keterbatasan dalam mengakses transportasi publik.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, selain memberikan dampak terhadap peningkatan penggunaan transportasi publik, kebijakan transportasi publik gratis juga memiliki potensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Transportasi publik juga memiliki peran dalam mendukung inklusi sosial dengan memberikan akses mobilitas bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi. Dengan adanya kebijakan transportasi gratis atau subsidi tarif, masyarakat yang sebelumnya mengalami keterbatasan dalam melakukan perjalanan dapat memperoleh kesempatan yang lebih besar untuk mengakses aktivitas sosial, pendidikan, maupun ekonomi. Untuk mahasiswa, transportasi merupakan salah satu kebutuhan penting yang mendukung kegiatan akademik maupun kegiatan sosial di lingkungan kampus. Mahasiswa merupakan kelompok masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi karena berbagai aktivitas seperti perkuliahan, penelitian, kegiatan organisasi, serta aktivitas sosial lainnya yang

seringkali memerlukan perjalanan dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Oleh karena itu, ketersediaan transportasi yang terjangkau menjadi faktor penting dalam menunjang mobilitas mahasiswa di wilayah perkotaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Lachapelle et al (2022) menunjukkan bahwa kebijakan diskon atau subsidi tiket transportasi publik bagi mahasiswa dapat meningkatkan penggunaan transportasi publik oleh mahasiswa. Penelitian tersebut menemukan bahwa mahasiswa yang memiliki akses terhadap tarif transportasi yang lebih murah cenderung lebih sering menggunakan transportasi publik dibandingkan mahasiswa yang tidak memperoleh fasilitas tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa faktor biaya perjalanan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap perilaku penggunaan transportasi oleh mahasiswa. Selain itu, kebijakan transportasi gratis juga dapat meningkatkan akses pendidikan bagi pelajar dan mahasiswa. Tersedianya program subsidi bagi transportasi publik mampu meningkatkan aksesibilitas pendidikan dengan mengurangi hambatan mobilitas yang disebabkan oleh keterbatasan biaya transportasi. Dengan adanya layanan transportasi gratis, pelajar dan mahasiswa dapat melakukan perjalanan menuju institusi pendidikan dengan lebih mudah sehingga dapat meningkatkan partisipasi dalam kegiatan pendidikan.

Kebijakan transportasi gratis biasanya diterapkan melalui sistem kartu layanan transportasi khusus yang diberikan kepada kelompok pengguna tertentu. Penggunaan kartu transportasi sebagai media akses layanan transportasi publik memiliki berbagai keuntungan, seperti meningkatkan efisiensi sistem pembayaran, mempermudah proses identifikasi pengguna, serta memungkinkan pemerintah

untuk mengontrol penggunaan fasilitas transportasi yang diberikan. Sistem kartu transportasi elektronik dapat meningkatkan efisiensi operasional transportasi publik sekaligus memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses layanan transportasi (Pelletier et al, 2011). Program kartu layanan gratis bagi mahasiswa merupakan salah satu bentuk implementasi kebijakan subsidi transportasi yang bertujuan untuk meningkatkan akses mahasiswa terhadap layanan transportasi publik. Melalui program ini, mahasiswa dapat menggunakan layanan transportasi publik tanpa harus membayar biaya perjalanan atau dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan tarif normal. Kebijakan ini diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari sekaligus mendorong peningkatan penggunaan transportasi publik oleh kelompok usia muda.

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang merupakan salah satu moda transportasi yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat yang dikelola oleh BLU UPTD dibawah Dinas Perhubungan Kota Semarang yang bertugas menyediakan layanan transportasi publik yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Melalui program kartu layanan gratis bagi mahasiswa, pemerintah berupaya untuk meningkatkan aksesibilitas mahasiswa terhadap layanan transportasi publik sekaligus mendorong penggunaan transportasi publik sebagai alternatif kendaraan pribadi. Selain memberikan manfaat dalam hal pengurangan biaya perjalanan, program kartu layanan gratis juga memiliki potensi untuk meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan transportasi publik. Kemudahan akses serta pengurangan biaya perjalanan

yang diberikan melalui program ini dapat memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi pengguna transportasi publik. Pengalaman perjalanan yang positif tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi yang diberikan.

Menurut Dunn (2018), evaluasi kebijakan merupakan proses sistematis untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan atau program publik dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi tidak hanya bertujuan mengetahui apakah suatu program telah dilaksanakan, tetapi juga untuk mengukur sejauh mana program tersebut mampu memberikan manfaat bagi kelompok sasaran. Melalui evaluasi, pemerintah dapat mengetahui efektivitas pelaksanaan program sekaligus mengidentifikasi berbagai aspek yang masih memerlukan perbaikan agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara optimal.

Dunn (2018) mengemukakan bahwa evaluasi kebijakan dapat dilakukan berdasarkan enam kriteria, yaitu efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), pemerataan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*). Efektivitas menunjukkan sejauh mana suatu program mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efisiensi berkaitan dengan perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan. Kecukupan menggambarkan kemampuan program dalam menyelesaikan permasalahan yang menjadi sasaran kebijakan. Pemerataan menunjukkan sejauh mana manfaat program dapat dirasakan secara adil oleh seluruh kelompok sasaran. Responsivitas berkaitan dengan kemampuan program dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sedangkan ketepatan menunjukkan kesesuaian antara

tujuan program dengan kebutuhan kelompok sasaran.

Dalam konteks pelayanan publik, evaluasi terhadap suatu program menjadi penting karena keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh terlaksananya kebijakan, tetapi juga oleh manfaat yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Semakin besar manfaat yang diterima masyarakat, semakin besar pula peluang program tersebut dinilai berhasil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Program Kartu Layanan Gratis bagi Mahasiswa merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui BLU UPTD Trans Semarang untuk meningkatkan aksesibilitas transportasi bagi mahasiswa sekaligus mengurangi beban biaya perjalanan. Oleh karena itu, keberhasilan program ini tidak hanya dapat dilihat dari jumlah kartu yang telah diterbitkan atau jumlah mahasiswa yang telah terdaftar sebagai penerima manfaat, tetapi juga dari sejauh mana program tersebut mampu memberikan kemudahan, meningkatkan mobilitas, serta memberikan manfaat nyata bagi mahasiswa dalam aktivitas sehari-hari. Dengan demikian, persepsi mahasiswa terhadap manfaat Program Kartu Layanan Gratis menjadi salah satu bentuk evaluasi terhadap keberhasilan implementasi program tersebut.

Berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut Dunn (2018), penelitian ini tidak menggunakan keenam kriteria evaluasi sebagai indikator pengukuran variabel. Teori tersebut digunakan sebagai landasan untuk menjelaskan bahwa suatu program pelayanan publik perlu dievaluasi berdasarkan manfaat yang dirasakan oleh kelompok sasaran. Oleh karena itu, variabel Program Kartu Layanan

Gratis bagi Mahasiswa dalam penelitian ini diukur melalui persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan, yang meliputi pengetahuan terhadap program, kemudahan memperoleh kartu, kemudahan menggunakan kartu, manfaat ekonomi yang dirasakan, kemudahan mobilitas, serta manfaat program dalam menunjang aktivitas sehari-hari.

Berdasarkan uraian diatas, program kartu layanan gratis bagi mahasiswa dalam penelitian ini dipahami sebagai kebijakan pemerintah yang memberikan kemudahan akses transportasi publik melalui pengurangan atau penghapusan biaya perjalanan bagi mahasiswa yang menggunakan layanan BRT. Program ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas transportasi publik bagi mahasiswa, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi publik di Kota Semarang.

1.6.7 Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas ini mencakup berbagai aspek, seperti keandalan, ketanggapan, kepastian, empati, dan bukti fisik dari layanan yang diberikan. Pelayanan dianggap berkualitas jika pelanggan merasa puas dengan pengalaman yang diterima, baik dari sisi hasil maupun proses interaksinya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi kunci penting dalam menciptakan loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi penyedia layanan, dan membedakan diri dalam persaingan pasar. Kualitas pelayanan merupakan konsep yang dinamis dan kompleks, terutama dalam konteks sektor publik. Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan

dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Definisi ini menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya mencakup hasil akhir dari layanan, tetapi juga proses penyampaian layanan itu sendiri, termasuk bagaimana kebutuhan dan keinginan pelanggan dipenuhi dengan cara yang tepat dan efektif.

Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019:61) menambahkan bahwa kualitas pelayanan mencakup keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek fungsional dari layanan, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut dirasakan oleh pelanggan dalam konteks keseluruhan pengalaman mereka. Lebih lanjut, Hidayat dan Sulistyani (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, organisasi, terutama di sektor publik, harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang dapat menunjang pelayanan kepada konsumen. Hal ini mencakup peningkatan kompetensi sumber daya manusia, perbaikan proses layanan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:74), kualitas pelayanan merupakan gambaran mengenai sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau penyedia layanan mampu memenuhi harapan yang dimiliki oleh

pelanggan. Kualitas pelayanan pada dasarnya tercermin dari perbandingan antara pelayanan yang diterima oleh pelanggan dengan harapan yang mereka miliki sebelum menggunakan layanan tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan, maka layanan tersebut dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dinilai kurang memuaskan. Kualitas layanan diwujudkan melalui kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memberikan pelayanan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ketepatan dalam penyampaian layanan menjadi aspek penting karena pelanggan tidak hanya menilai apa yang mereka terima, tetapi juga bagaimana layanan tersebut diberikan.

Menurut Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988), teori SERVQUAL (Service Quality) menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang diterima pelanggan, tetapi juga dari proses pelayanan itu sendiri, termasuk interaksi antara pengguna dan penyedia layanan. SERVQUAL membandingkan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dan persepsi pelanggan setelah layanan diberikan. Selisih antara harapan dan persepsi inilah yang menentukan apakah pelayanan dinilai berkualitas atau tidak. Model ini terdiri atas lima dimensi utama:

1. *Reliability* (Keandalan)

Reliabilitas mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam menepati janji dan memberikan layanan secara konsisten serta akurat. Ini berarti

pelanggan bisa mengandalkan perusahaan untuk menyelesaikan masalah, menyediakan layanan yang dijanjikan, dan menetapkan harga sesuai kesepakatan. Dalam konteks layanan jasa seperti asuransi, reliabilitas terlihat ketika agen asuransi mampu memberikan bantuan sesuai yang dijanjikan dan menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat dan efektif.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas layanan dalam membantu pengguna serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap mencerminkan bagaimana penyedia layanan merespon permintaan, kebutuhan, maupun keluhan pengguna layanan secara cepat dan tepat. Dalam haal transportasi publik, daya tanggap dapat dilihat dari kesiapan petugas dalam memberikan informasi rute dan jadwal perjalanan, kemampuan petugas dalam membantu penumpang yang mengalami kesulitan, serta kecepatan dalam menangani keluhan pengguna layanan. Pelayanan yang responsif dapat memberikan rasa dihargai bagi pengguna layanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan transportasi publik.

3. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* mengacu pada segala bentuk bukti fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan. *Tangible* mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, teknologi, serta penampilan personel yang terlibat dalam proses pelayanan. *Tangible* dapat dilihat dari kondisi armada bus, kebersihan kendaraan, kenyamanan tempat duduk, ketersediaan pendingin udara, kondisi

halte atau shelter, serta kelengkapan fasilitas pendukung seperti papan informasi rute dan jadwal perjalanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta keyakinan kepada pengguna layanan. Dimensi ini mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang profesional kepada pengguna layanan. Dalam layanan transportasi publik, dimensi *assurance* dapat terlihat dari kemampuan pengemudi dalam mengoperasikan kendaraan secara aman, sikap sopan dan ramah dari petugas pelayanan, serta adanya jaminan keselamatan selama perjalanan. Apabila pengguna merasa aman dan percaya terhadap layanan transportasi yang digunakan, maka hal tersebut akan memberikan pengaruh positif terhadap persepsi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi ini menekankan perhatian, kepedulian, serta pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan pengguna secara individual. Dimensi *empathy* menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian personal kepada pengguna serta memahami kebutuhan mereka secara lebih mendalam. Empati dapat ditunjukkan melalui sikap ramah dan sopan dari petugas, perhatian terhadap kenyamanan penumpang, serta kemudahan akses layanan bagi kelompok tertentu seperti lansia, penyandang disabilitas, atau mahasiswa.

Menurut Kotler dan Keller (Marketing Management, 2016:392), dimana dikatakan bahwa “service quality is the result of a comparison between customer expectations and their perception of the actual service delivered” dimana hal tersebut dapat dilihat dari kepuasan masyarakat saat menggunakan layanan dinilai dari totalitas fitur dan karakteristik jasa yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Mereka lebih menekankan bahwa layanan yang berkualitas tinggi adalah layanan yang memberikan nilai terbaik bagi pelanggan, tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga emosional dan pengalaman. Kotler dan Keller (Management Marketing, 2016:394) mengaitkan kualitas pelayanan dengan pengalaman pelanggan yang ditentukan oleh:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Kecepatan dan ketanggapan dalam melayani
3. Kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan
4. Kompetensi petugas atau penyedia jasa
5. Konsistensi dalam memberikan pelayanan

Tjiptono (*Service, Quality, & Satisfaction*, 2019:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam pandangannya, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil, tetapi juga proses penyampaian jasa, aksesibilitas, dan interaksi antara petugas dan pelanggan. Ia menekankan bahwa kualitas layanan harus mencerminkan kepuasan secara menyeluruh. Indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono mencakup :

1. Aksesibilitas dan kemudahan mendapatkan layanan

2. Konsistensi pelayanan dari waktu - waktu
3. Kemampuan dan pengetahuan petugas
4. Kecepatan dan ketepatan pelayanan
5. Perhatian terhadap kebutuhan individual pelanggan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dalam model SERVQUAL, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yang menggambarkan berbagai aspek pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Kelima dimensi tersebut digunakan secara luas dalam berbagai penelitian mengenai kualitas layanan, termasuk pada sektor pelayanan publik dan transportasi publik. Berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu (1) *tangibles*; (2) *reliability*; (3) *responsiveness*; (4) *assurance*; (5) *empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola BRT Trans Semarang.

1.6.8 Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan kondisi psikologis yang muncul ketika seseorang melakukan evaluasi terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau layanan dengan membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya sebelumnya. Kepuasan pengguna akan tercapai apabila kinerja layanan yang dirasakan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan awal pengguna. Sebaliknya, apabila kinerja layanan yang diterima lebih rendah dari harapan pengguna, maka akan

timbul perasaan kecewa atau ketidakpuasan. Dalam pelayanan jasa maupun pelayanan publik, kepuasan pengguna menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan suatu layanan karena tingkat kepuasan mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, organisasi yang menyediakan layanan harus mampu memahami kebutuhan serta harapan pengguna agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan pengalaman positif bagi pengguna layanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu:

1. Kesesuaian dengan harapan (*Expectation Confirmation*)

Tingkat kesesuaian antara layanan yang diterima pengguna dengan harapan yang dimiliki sebelum menggunakan layanan tersebut.

2. Minat menggunakan kembali (*Repurchase Intention*)

Keinginan pengguna untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang karena merasa puas dengan pengalaman sebelumnya.

3. Kesiediaan merekomendasikan (*Recommendation Intention*)

Kesiediaan pengguna untuk menyarankan layanan tersebut kepada orang lain.

Menurut Rangkuti (2002), kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian antara harapan sebelum menggunakan suatu layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah penggunaan layanan tersebut. Kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh berbagai faktor lain yang berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap

nilai yang diterima dari layanan tersebut. Dalam penelitian mengenai pemasaran jasa, kepuasan pelanggan dipandang sebagai indikator penting yang menunjukkan apakah layanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Menurut Rangkuti (2002) terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Nilai yang diterima pelanggan
2. Persepsi pelanggan terhadap layanan
3. Citra organisasi atau perusahaan
4. Harga atau biaya yang dikeluarkan pelanggan
5. Kualitas pelayanan yang diberikan

Menurut Lupiyoadi (2013), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Dalam konteks jasa, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas layanan, persepsi nilai, serta biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk memperoleh layanan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan atau penyedia layanan harus mampu memberikan layanan yang berkualitas sekaligus menetapkan harga yang sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2013), beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan meliputi:

1. Kualitas produk atau layanan
2. Kualitas pelayanan
3. Faktor emosional
4. Harga atau tarif

5. Biaya atau kemudahan memperoleh layanan

Menurut SA dan Natsir (2018), kepuasan konsumen merupakan kondisi psikologis yang muncul setelah konsumen melakukan evaluasi terhadap pengalaman penggunaan suatu produk atau layanan dengan membandingkan manfaat yang diperoleh dengan harapan awal yang dimiliki sebelumnya. Kepuasan konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa, tetapi juga oleh berbagai faktor lain seperti fasilitas yang tersedia, lokasi layanan, serta harga atau biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan, maka konsumen akan merasa puas terhadap layanan tersebut. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan konsumen atau manfaat yang dirasakan lebih rendah dibandingkan biaya yang dikeluarkan, maka konsumen akan mengalami ketidakpuasan terhadap layanan tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh SA dan Natsir (2018), kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa indikator utama yang berkaitan dengan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima, yaitu:

1. Kualitas pelayanan
2. Fasilitas yang tersedia
3. Lokasi layanan
4. Harga atau tarif layanan

Menurut Alenda et al. (2021), kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat keberhasilan suatu layanan dalam memenuhi

kebutuhan dan harapan pelanggan selama proses penggunaan layanan tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari proses evaluasi yang dilakukan pelanggan terhadap berbagai aspek layanan yang diterima, seperti kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan layanan, serta nilai yang dirasakan pelanggan dari layanan tersebut. Dalam penelitian mengenai layanan jasa, kepuasan pelanggan dipandang sebagai indikator penting yang dapat menunjukkan apakah layanan yang diberikan oleh suatu organisasi telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Alenda et al. (2021), kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu:

1. Kualitas pelayanan
2. Promosi
3. Kualitas produk
4. Harga

Menurut Handi Irawan (2003), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimilikinya sebelum menggunakan produk atau layanan tersebut. Kepuasan pelanggan muncul ketika pengalaman yang dirasakan pelanggan selama menggunakan suatu layanan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan yang dimiliki sebelumnya. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas terhadap layanan tersebut. Kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain seperti harga, kualitas

produk atau layanan, faktor emosional yang dirasakan pelanggan, serta kemudahan pelanggan dalam memperoleh layanan tersebut. Menurut Handi Irawan (2003), terdapat beberapa faktor atau indikator utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas produk atau layanan
2. Harga
3. Kualitas pelayanan
4. Faktor emosional
5. Kemudahan

Kepuasan pengguna dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya sebelumnya. Berdasarkan teori Kotler dan Keller (2016), indikator kepuasan pengguna yang digunakan dalam penelitian ini meliputi (1) kesesuaian dengan harapan (*expectation confirmation*); (2) minat menggunakan kembali (*repurchase intention*); (3) kesediaan merekomendasikan (*recommendation intention*). Indikator-indikator tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan BRT Trans Semarang sebagai salah satu bentuk transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah daerah.

1.6.9 Pengaruh Kartu Layanan Gratis untuk Mahasiswa (X1) terhadap Kepuasan Pengguna BRT di Kota Semarang (Y)

Kartu layanan gratis bagi mahasiswa merupakan salah satu bentuk kebijakan pemerintah daerah dalam memberikan subsidi transportasi publik kepada kelompok tertentu guna meningkatkan aksesibilitas layanan transportasi serta mendorong penggunaan transportasi publik di kalangan mahasiswa. Kebijakan ini memungkinkan mahasiswa untuk menggunakan layanan Bus Rapid Transit (BRT) tanpa dikenakan biaya atau dengan tarif yang lebih ringan dibandingkan pengguna umum. Sebagai bentuk pelayanan publik, kebijakan tersebut dapat memberikan manfaat bagi pengguna layanan karena dapat mengurangi beban biaya transportasi yang harus dikeluarkan oleh mahasiswa dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, khususnya kegiatan akademik.

Dalam perspektif kepuasan pengguna, faktor harga atau tarif layanan merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu layanan. Menurut Handi Irawan (2003), harga atau biaya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan karena pelanggan akan merasa puas apabila harga yang dibayarkan dianggap sebanding dengan manfaat yang diperoleh dari layanan tersebut. Oleh karena itu, kebijakan kartu layanan gratis bagi mahasiswa dapat memberikan nilai tambah bagi pengguna layanan transportasi publik karena mahasiswa dapat memperoleh layanan transportasi tanpa harus mengeluarkan biaya tertentu. Kondisi ini berpotensi meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan transportasi yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut Dunn (2018), keberhasilan suatu program pelayanan publik dapat dinilai dari sejauh mana program tersebut mampu memberikan manfaat kepada kelompok sasaran. Dalam penelitian ini, keberhasilan Program Kartu Layanan Gratis bagi Mahasiswa diukur melalui persepsi mahasiswa sebagai pengguna layanan yang meliputi tingkat pengetahuan terhadap program, kemudahan memperoleh dan menggunakan kartu, manfaat ekonomi yang dirasakan, kemudahan mobilitas, serta manfaat program dalam mendukung aktivitas sehari-hari.

Selain itu, kebijakan transportasi gratis juga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik serta memberikan pengalaman layanan yang lebih positif bagi pengguna. Ketika pengguna merasa bahwa layanan yang mereka terima memberikan manfaat yang besar dengan biaya yang minimal atau bahkan tanpa biaya, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut cenderung meningkat. Program kartu layanan gratis bagi mahasiswa tidak hanya memberikan kemudahan dari sisi biaya transportasi, tetapi juga dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap nilai layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Dengan demikian, dapat diasumsikan bahwa semakin efektif implementasi kebijakan kartu layanan gratis bagi mahasiswa dalam mempermudah akses transportasi publik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan BRT Trans Semarang. Oleh karena itu, dalam penelitian ini kartu layanan gratis bagi mahasiswa dipandang sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna transportasi publik, khususnya bagi mahasiswa

yang memanfaatkan layanan BRT Trans Semarang dalam aktivitas sehari-hari.

1.6.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna BRT di Kota Semarang (Y)

Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna, maka pengguna akan merasa puas terhadap layanan yang diterima. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan pengguna, maka pengguna akan merasa tidak puas terhadap layanan tersebut.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut menggambarkan berbagai aspek pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. Dalam konteks transportasi publik seperti BRT, kualitas pelayanan dapat dilihat dari kondisi armada bus, kenyamanan halte, ketepatan waktu kedatangan bus, keramahan petugas, serta kemudahan memperoleh informasi mengenai rute dan jadwal perjalanan.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna layanan sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi publik. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan kurang optimal, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan

pengguna terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan transportasi publik, termasuk pada layanan BRT Trans Semarang.

1.6.11 Pengaruh Program Kartu Layanan Gratis untuk Mahasiswa (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna BRT di Kota Semarang (Y)

Kepuasan pengguna transportasi publik tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi juga oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna BRT dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu kartu layanan gratis bagi mahasiswa dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan transportasi. Kebijakan kartu layanan gratis bagi mahasiswa memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses layanan transportasi publik tanpa harus mengeluarkan biaya transportasi, sehingga dapat meningkatkan persepsi nilai layanan yang diterima oleh pengguna. Sementara itu, kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna selama menggunakan layanan transportasi tersebut.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama seperti kualitas produk atau layanan, harga atau biaya yang harus dikeluarkan pelanggan, faktor emosional, serta kemudahan dalam memperoleh layanan. Dalam pelayanan publik termasuk transportasi publik, keterjangkauan tarif melalui kebijakan kartu layanan gratis serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Apabila pengguna

memperoleh layanan transportasi dengan kualitas yang baik serta biaya yang terjangkau atau bahkan gratis, maka pengguna cenderung akan merasa lebih puas terhadap layanan tersebut.

Sejalan dengan penjeleasan diatas, kartu layanan gratis bagi mahasiswa dan kualitas pelayanan dapat secara bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan BRT Trans Semarang. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan serta semakin mudah akses transportasi melalui kebijakan kartu layanan gratis, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi publik tersebut.

1.7 Kerangka Teori

1.8 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan berupa dugaan atau terkaan pernyataan tentang apa saja yang akan diamati. Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu suatu permasalahan yang sedang dikaji. Berikut hipotesis dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Ha1: Ada hubungan antara program kartu layanan gratis bagi mahasiswa (X1) terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang (Y)
2. Ha2: Ada hubungan antara kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang (Y)
3. Ha3: Ada hubungan antara program kartu layanan gratis bagi mahasiswa (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang (Y)

1.9 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah penjabaran mengenai makna suatu variabel atau istilah penting dalam penelitian secara teoritis dan umum, berdasarkan pemikiran para ahli yang relevan. Tujuan dari definisi konsep adalah untuk memberikan pemahaman yang jelas dan menyeluruh terhadap makna variabel yang digunakan, sehingga tidak terjadi penafsiran yang keliru baik oleh peneliti maupun pembaca. Dalam penelitian ini, definisi konsep digunakan untuk menjelaskan makna dari masing masing variabel, yaitu kartu layanan gratis untuk mahasiswa (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan pengguna (Y), sebagaimana yang telah dijelaskan dan dirumuskan oleh para ahli. Pemahaman ini menjadi dasar bagi peneliti dalam menyusun instrumen penelitian, menganalisis data, serta menarik kesimpulan.

1. Program Kartu Layanan Gratis untuk Mahasiswa (X1)

Kartu layanan gratis bagi mahasiswa merupakan bentuk kebijakan subsidi transportasi publik yang diberikan oleh pemerintah kepada kelompok mahasiswa untuk mempermudah akses terhadap layanan transportasi dengan biaya yang lebih rendah atau tanpa biaya. Konsep ini berkaitan dengan aspek harga atau tarif dalam layanan jasa, dimana pengguna memperoleh manfaat layanan dengan pengorbanan biaya yang minimal. Dalam berbagai teori mengenai kepuasan pengguna, harga atau tarif menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan karena pelanggan akan merasa puas apabila biaya yang dikeluarkan sesuai atau lebih rendah dibandingkan manfaat yang diperoleh. Oleh karena itu, kartu layanan gratis bagi mahasiswa dapat

dipahami sebagai bentuk kemudahan akses layanan transportasi yang berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna melalui pengurangan beban biaya transportasi.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kinerja layanan jasa yang diberikan oleh BRT Trans Semarang dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pengguna, baik dari aspek fisik maupun nonfisik selama proses pelayanan berlangsung. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), dan empati (*empathy*).

- a. Bukti fisik (*tangible*) merupakan segala aspek yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna layanan selama proses pelayanan berlangsung. Dimensi ini mencakup kondisi fasilitas fisik yang tersedia, seperti kebersihan halte, kenyamanan armada bus, serta penampilan petugas BRT Trans Semarang.
- b. Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan serta kompetensi petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan. Dimensi ini mencakup keterampilan pengemudi dalam mengoperasikan kendaraan sesuai dengan aturan lalu lintas,

kepatuhan terhadap batas kecepatan, serta adanya sistem atau teknologi pendukung keamanan pada armada bus.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan serta pertanyaan pengguna layanan. Hal ini meliputi kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, membantu pengguna yang membutuhkan, serta merespons keluhan atau permasalahan yang dihadapi oleh pengguna selama menggunakan layanan BRT Trans Semarang.
- d. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam konteks BRT Trans Semarang, keandalan dapat dilihat dari ketepatan waktu kedatangan armada bus, konsistensi jadwal operasional, serta keakuratan informasi yang diberikan oleh petugas kepada pengguna layanan.
- e. Empati (*empathy*) merupakan perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh petugas kepada pengguna layanan secara individual. Dimensi ini mencerminkan sikap ramah, sopan, serta perhatian petugas terhadap kenyamanan pengguna, baik yang diberikan oleh pengemudi, kondektur, maupun petugas di halte. Pelayanan yang penuh empati dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diterima.

3. Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna merupakan respon emosional yang muncul dari pengguna layanan BRT Trans Semarang setelah mereka melakukan evaluasi terhadap layanan yang diterima secara keseluruhan. Evaluasi tersebut dilakukan dengan membandingkan antara harapan yang dimiliki sebelum menggunakan layanan dengan kinerja aktual layanan yang dirasakan setelah penggunaan. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna diukur melalui tiga indikator utama, yaitu kesesuaian dengan harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.

- a. Kesesuaian dengan harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja layanan yang diterima oleh pengguna dengan harapan yang dimiliki sebelum menggunakan layanan BRT Trans Semarang. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pengguna, maka pengguna akan merasa puas, senang, serta memiliki kepercayaan terhadap layanan tersebut.
- b. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pengguna untuk memberikan penilaian positif terhadap layanan BRT Trans Semarang serta merekomendasikannya kepada orang lain, baik melalui komunikasi secara langsung maupun melalui media sosial atau platform digital. Pengguna yang merasa puas biasanya akan lebih percaya diri dalam merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

- c. Minat menggunakan kembali merupakan kecenderungan atau keinginan pengguna untuk kembali menggunakan layanan BRT Trans Semarang di masa mendatang. Pengguna yang merasa puas terhadap layanan yang diterima cenderung akan memiliki loyalitas serta keinginan untuk terus menggunakan layanan tersebut sebagai pilihan utama dalam melakukan perjalanan.

1.10 Definisi Operasional

Tabel 1.3 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sub-Indikator
Kartu Layanan Gratis Untuk Mahasiswa (X1)	Kemudahan Akses	1. Kemudahan memperoleh kartu layanan gratis 2. Kemudahan menggunakan kartu saat naik BRT
	Manfaat Layanan	1. Membantu aktivitas sehari-hari sebagai mahasiswa 2. Memberikan keuntungan dibanding transportasi lain
Kualitas Pelayanan (X2)	Bukti Fisik	1. Kebersihan halte BRT 2. Kenyamanan fasilitas dalam armada bus BRT 3. Penampilan petugas yang rapi dan profesional
	Daya Tanggap	1. Ketersediaan petugas BRT menanggapi pertanyaan pengguna 2. Ketanggapan petugas BRT dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pelanggan
	Keandalan	1. Petugas BRT Trans Semarang menyampaikan informasi perjalanan yang jelas dan akurat (rute perjalanan, jadwal kedatangan, tarif, dan perubahan layanan) 2. Ketepatan waktu dan konsistensi kedatangan armada bus pada setiap rute perjalanan
	Jaminan	1. Kepatuhan pengemudi terhadap aturan lalu lintas 2. Kelengkapan teknologi keamanan seperti alat pemadam kebakaran dan palu pemecah kaca)
	Empati	1. Sikap sopan petugas BRT dalam memberi layanan 2. Kepedulian dan rasa perhatian petugas

Variabel	Indikator	Sub-Indikator
		kepada penumpang
Kepuasan Pengguna (Y)	Kesesuaian dengan Harapan	1. Pengguna merasa senang menggunakan layanan BRT 2. Pengguna merasa percaya terhadap layanan BRT
	Kesediaan Merekomendasikan	1. Pengguna bersedia memberikan penilaian positif terhadap layanan BRT 2. Pengguna ingin merekomendasikan BRT kepada orang lain
	Minat Menggunakan Kembali	1. Pengguna memiliki niat menjadikan BRT sebagai pilihan utama transportasi 2. Pengguna ini kembali menggunakan layanan BRT

1.11 Metode Penelitian

1.11.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:8), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian ilmiah yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data yang umumnya menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. Ciri utama dari pendekatan ini adalah penggunaan angka dan logika statistik untuk menjelaskan fenomena yang diteliti, serta pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur pengaruh dua variabel bebas, yaitu kartu layanan gratis untuk mahasiswa dan kualitas pelayanan, terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang. Setiap variabel akan dijabarkan ke dalam indikator-indikator terukur dan dinilai melalui kuesioner dengan skala numerik. Hasil dari kuesioner kemudian akan dianalisis secara

statistik, seperti uji validitas, reliabilitas, regresi, dan lainnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel tersebut.

1.11.2 Populasi dan Sampel

1.11.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi tidak selalu berarti sejumlah besar orang, tetapi bisa juga berupa jumlah terbatas yang menjadi sumber data dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, populasi adalah keseluruhan elemen atau individu yang memiliki ciri-ciri tertentu yang relevan dengan masalah penelitian dan menjadi sasaran untuk diteliti, baik secara langsung maupun melalui sampel. Adapun populasi dari penelitian ini adalah semua pengguna BRT Trans Semarang yang memiliki kartu layanan gratis yaitu mahasiswa dan pelajar sebanyak 11.391 orang.

1.11.2.2 Sampel

Menurut Arikunto (2010:174), sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Dalam penelitian kuantitatif, pengambilan sampel yang tepat sangat penting karena kualitas hasil penelitian sangat tergantung pada seberapa baik sampel tersebut merepresentasikan populasi. Semakin representatif sampel yang diambil, maka semakin valid pula hasil generalisasi yang dapat ditarik dari penelitian tersebut. Adapun sampel dari penelitian ini adalah . Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive

sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di Kota Semarang, pernah menggunakan layanan BRT Trans Semarang, serta pernah menggunakan kartu layanan gratis mahasiswa. Menurut data dari BLU UPTD Trans Semarang, jumlah mahasiswa pengguna kartu layanan gratis adalah sebanyak 2.745 mahasiswa yang akan dihitung dengan rumus slovin untuk menentukan besaran nilai sampel, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = margin error

$$n = \frac{2.745}{1 + 2.745 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{2.745}{1 + 2.745 \times 0,01}$$

$$n = \frac{2.745}{1 + 27,45}$$

$$n = \frac{2.745}{28,45}$$

$$n = 96,5$$

Dari perhitungan diatas dengan menggunakan *margin of error* 10%, ditemukan bahwa sampel untuk penelitian ini adalah 96,5 yang dibulatkan ketas menjadi 100 orang. Meskipun populasi dalam penelitian ini mencakup mahasiswa dan pelajar yang menjadi penerima Program Kartu Layanan Gratis BRT Trans Semarang, peneliti menetapkan mahasiswa sebagai sampel penelitian dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pemilihan mahasiswa didasarkan pada pertimbangan bahwa mahasiswa memiliki tingkat mobilitas yang relatif lebih tinggi dibandingkan pelajar karena aktivitas perkuliahan, organisasi, penelitian, magang, maupun kegiatan akademik lainnya yang mengharuskan mereka melakukan perjalanan ke berbagai wilayah di Kota Semarang. Kondisi tersebut menyebabkan mahasiswa lebih sering memanfaatkan layanan BRT Trans Semarang sehingga memiliki pengalaman yang lebih memadai dalam menggunakan Program Kartu Layanan Gratis serta merasakan kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, mahasiswa dinilai memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memahami, mengevaluasi, dan memberikan penilaian secara objektif terhadap pelayanan publik sesuai dengan pengalaman yang mereka peroleh selama menggunakan layanan BRT Trans Semarang. Dengan pengalaman penggunaan yang lebih intensif, mahasiswa diharapkan mampu memberikan informasi yang lebih akurat mengenai manfaat Program Kartu Layanan Gratis, kualitas pelayanan, serta tingkat kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, pemilihan mahasiswa sebagai sampel dianggap paling sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis pengaruh Program Kartu Layanan Gratis bagi Mahasiswa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang.

1.11.3 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling*. Menurut Sugiyono (2019:120), *non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *non-probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya berdasarkan kriteria atau karakteristik yang relevan dengan penelitian. Penggunaan teknik *purposive sampling* dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa tidak semua anggota populasi memiliki karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini, yaitu (1) mahasiswa aktif di Kota Semarang; (2) memiliki dan pernah menggunakan kartu layanan gratis untuk mahasiswa; (3) pernah menggunakan layanan BRT Trans Semarang.

1.11.4 Jenis dan Sumber Data

1.11.4.1 Jenis Data

1. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk uraian, gambar, atau skema yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan narasumber atau responden yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, data kualitatif bersumber dari artikel ilmiah, laporan berita, hasil observasi lapangan, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan BRT Trans Semarang.
2. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka yang digunakan untuk menganalisis fenomena atau variabel penelitian secara objektif. Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengolahan jawaban

kuesioner yang disebarkan kepada responden dan dianalisis menggunakan metode statistik.

1.11.4.2 Sumber Data

1. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama atau responden penelitian. Data ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna BRT Trans Semarang, khususnya mahasiswa yang menjadi subjek dalam penelitian. Data primer digunakan untuk menggambarkan persepsi responden terkait variabel yang diteliti.
2. Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung yang berfungsi sebagai pendukung dalam pembahasan penelitian. Data ini diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan berita, website resmi, serta berbagai sumber media massa lainnya. Dalam penelitian ini, data sekunder juga berasal dari publikasi resmi yang dikeluarkan oleh BLU UPTD Trans Semarang sebagai pengelola utama layanan BRT Trans Semarang.

1.11.5 Skala Pengukuran

Peneliti menggunakan pengukuran data skala dengan skor 1 - 4 untuk menilai persepsi, sikap, dan penilaian responden terhadap variabel kartu layanan gratis bagi mahasiswa (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan pengguna (Y) pada layanan BRT Trans Semarang. Penggunaan skala 1–4 tanpa adanya pilihan netral dimaksudkan untuk mendorong responden memberikan jawaban yang lebih tegas terhadap setiap pernyataan. Dengan demikian, data yang diperoleh menjadi lebih jelas dan mampu mencerminkan kecenderungan sikap responden secara lebih akurat. Dalam penelitian ini, skor tertinggi (4) menunjukkan tingkat penilaian yang sangat positif terhadap layanan BRT Trans Semarang, sedangkan skor terendah (1) menunjukkan penilaian yang negatif atau ketidakpuasan terhadap

layanan tersebut.

Tabel 1.4 Skala Pengukuran

Skala	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber :

Perhitungan bobot kelas interval pada skala likert menggunakan rumus berikut, yaitu:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

I = Interval Kelas

R = Range (skala tertinggi – skala terendah)

K = kelas

1.11.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana peneliti bertanya dengan responden atau sampel menggunakan angket (daftar pertanyaan) mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Bentuk angket yang akan digunakan oleh peneliti adalah angket pertanyaan tertutup, yaitu alternatif jawaban sudah ditentukan terlebih dahulu, responden tinggal memilih dari

alternatif pilihan yang ada. Nantinya, kuesioner pertanyaan disebarakan melalui Google Form kepada mahasiswa sesuai kriteria yang menggunakan BRT Trans Semarang sebanyak 100 orang menggunakan skala 1-4 dengan rentang sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, sangat setuju.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelaahan dan pengumpulan berbagai dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa foto, video, catatan lapangan, laporan, arsip, maupun bentuk tulisan lainnya yang dapat memberikan informasi tambahan. Metode ini digunakan untuk melengkapi data penelitian serta memperkuat hasil analisis yang diperoleh.

1.11.7 Teknik Analisis

Analisis data merupakan tahapan yang dilaksanakan setelah semua data dan informasi yang dibutuhkan untuk memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap. Analisis data juga dimaknai sebagai suatu proses dalam penelitian guna menyederhanakan data kuantitatif yang diperoleh agar mudah untuk dipahami. Menurut Spradley, analisis data adalah cara berpikir yang berkaitan erat dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Adapun tahapan analisis data pada penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1.11.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas dilakukan untuk menegaskan bahwa kuesioner yang dipakai memang efektif dalam mengukur variabel yang menjadi fokus penelitian. Menurut Ghozali (2021), sebuah kuesioner dianggap sah jika setiap item dapat secara akurat mencerminkan atau mengungkapkan konstruk yang diukur. Dengan menggunakan IBM SPSS 30 For Windows, instrumen tersebut diujicobakan pada 30 responden untuk menguji validitasnya. Tingkat validitas diukur dengan melakukan perbandingan nilai r hitung dan r tabel. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan alat bantu program IBM Statistics SPSS 30 For Windows dengan kriteria:
 - a. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan dikatakan valid.
 - b. Jika r hitung $<$ r tabel maka pernyataan dikatakan tidak valid
 - c. Nilai r hitung dapat dilihat dalam kolom *corrected item total correlation*.
2. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen kuesioner memiliki tingkat konsistensi dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel penelitian. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila mampu menghasilkan data yang relatif konsisten meskipun digunakan dalam kondisi dan waktu yang berbeda. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan aplikasi SPSS 30 For Windows. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.
- b. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,70$, maka instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel.

Penggunaan batas nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,70 didasarkan pada standar umum dalam penelitian kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh Ghazali (2021). Instrumen yang telah dinyatakan reliabel selanjutnya dapat digunakan dalam proses pengumpulan serta analisis data penelitian.

1.11.7.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi persyaratan analisis regresi linier berganda, maka dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi beberapa pengujian sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi yang bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Menurut Ghazali (2021), uji normalitas dapat dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari tingkat probabilitas yang ditentukan. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05, sehingga data dinyatakan normal dan layak untuk dianalisis lebih lanjut apabila nilai signifikansi $> 0,05$.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara

variabel independen, yaitu kartu layanan gratis (X1) dan kualitas pelayanan (X2), dengan variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna (Y), bersifat linier. Menurut Ghozali (2021), hubungan antar variabel dikatakan linier apabila nilai signifikansi pada bagian *Deviation from Linearity* lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka hubungan tersebut tidak bersifat linier.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi yang tinggi antar variabel independen, yaitu kartu layanan gratis (X1) dan kualitas pelayanan (X2), dalam model regresi. Menurut Ghozali (2021), pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10,00. Uji ini penting untuk memastikan bahwa masing-masing variabel independen memberikan pengaruh yang jelas terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna (Y).

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Menurut Ghozali (2021), model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas atau memiliki varians residual yang konstan (homoskedastisitas). Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot antara nilai residual terstandarisasi (SRESID) dan nilai prediksi

(ZPRED). Apabila titik-titik pada grafik tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika terdapat pola tertentu seperti penyebaran yang mengerucut atau melebar, maka terjadi heteroskedastisitas yang dapat mempengaruhi hasil analisis.

1.11.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel independen terhadap satu variabel dependen. Metode ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh serta arah hubungan dari masing-masing variabel independen, baik secara parsial maupun simultan, terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kartu layanan gratis bagi mahasiswa (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada layanan BRT Trans Semarang. Melalui analisis ini, dapat diketahui sejauh mana kedua variabel independen tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Adapun model persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna

X_1 = Kartu Layanan Gratis untuk Mahasiswa

X_2 = Kualitas Pelayanan

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien Regresi

ε = Error

1.11.7.4 Uji t dan F

1. Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu kartu layanan gratis bagi mahasiswa (X1) dan kualitas pelayanan (X2), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y) secara parsial. Uji ini bertujuan untuk memastikan apakah setiap variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna BRT Trans Semarang. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel (Ghozali, 2021).

Hipotesis statistik dalam uji t adalah sebagai berikut:

- H_a : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen (kartu layanan gratis bagi mahasiswa dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna).

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah apabila nilai t hitung > t tabel atau nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka H_a diterima dan hipotesis penelitian (H_1 atau H_2) dinyatakan signifikan. Sebaliknya, apabila nilai t hitung < t tabel atau nilai signifikansi > 0,05, maka H_a ditolak, yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu kartu layanan gratis bagi mahasiswa (X1) dan kualitas pelayanan (X2), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y) secara simultan. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah kedua variabel

independen tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna BRT Trans Semarang. Hipotesis statistik dalam uji F dirumuskan sebagai berikut:

- H_a : Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel independen (kartu layanan gratis bagi mahasiswa dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna).

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F adalah apabila nilai F hitung $>$ F tabel atau nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka H_a diterima, sehingga hipotesis penelitian (H_3) dinyatakan signifikan. Sebaliknya, apabila nilai F hitung $<$ F tabel atau nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_a ditolak, yang berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

1.11.7.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk melihat sejauh mana kartu layanan gratis bagi mahasiswa (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) mampu menjelaskan perubahan pada kepuasan pengguna (Y) layanan BRT Trans Semarang. Nilai R^2 menunjukkan proporsi kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi yang digunakan. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai dengan 1. Apabila nilai R^2 mendekati angka 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, apabila nilai R^2 mendekati angka 1,

maka variabel independen memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dengan kata lain, semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar pula kontribusi pengaruh kartu layanan gratis bagi mahasiswa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.