



***PUBLIC VALUE PENGGUNA MODA TRANSPORTASI BUS
RAPID TRANSIT (BRT) KOTA SEMARANG***

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Strata-1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Dosen Pembimbing :

Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si

Yuliana Kristanto, S.A.P., M.Si

Penyusun

Aden Nurul Nuha

14030117130045

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

NamaLengkap : Aden Nurul Nuha

NomorIndukMahasiswa : 14030117130045

Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta/ 3 Juli 1999

Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik

Alamat :Jalan Plumpang B no 24 RT 02/04, Rawa Badak Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul:


Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 14 Juni 2021

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si
NIP. 19621218.198803.2.001

Pembuat Pernyataan,



Aden Nurul Nuha
NIM. 14030117130045

Ketua PS ST Administrasi Publik



Dra. Maesaroh, M.Si

NIP.196612221993032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : *Public Value* Penggunaan Moda Transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Semarang.

Nama Penyusun : Aden Nurul Nuha

Jurusan : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Semarang, 15 Juni 2021

Dekan



Dr. Hardi Warsono, MTP.
NIP.196408271990011001

Wakil Dekan 1

Dr. Teguh Yuwono, M. Pol.Admin
NIP.19608221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si

()

2. Yuliana Kristanto, S.A.P., M.Si

()

Dosen Penguji:

1. Dra. Dyah Hariani, MM.

()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

At-Taubah:40

“La Tahzan Innallaha Ma'ana”

(Don't be sad, Allah is with us)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

**Kedua Orang tua saya yang sangat saya sayangi dan cintai,
Terima Kasih Umi, Abi, Tete Syifa, dan Dede Azka yang selalu
menyemengati saya dan selalu ada disisi saya apapun keadaan yang saya
alami.**

***PUBLIC VALUE PENGGUNA MODA TRANSPORTASI BUS RAPID
TRANSIT (BRT) KOTA SEMARANG***

**Oleh:
Aden Nurul Nuha
NIM.14030117130045**

ABSTRAK

Di beberapa negara maju moda transportasi umum merupakan pilihan utama dalam melakukan mobilitas, sebaliknya di Indonesia Sebagian besar masyarakat masih menggunakan transportasi pribadi sehingga menimbulkan kemacetan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan moda transportasi umum dalam melakukan kegiatan. *Public value* merupakan penilaian standar publik terhadap suatu kelayakan kebijakan, keamanan, dan kesesuaian dengan standar kebijakan yang baik, termasuk kebijakan penyediaan pelayanan transportasi umum. Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mengidentifikasi *public value* pengguna moda transportasi BRT di Kota Semarang dan (2) menganalisis faktor – faktor membentuk *public value* pengguna BRT di Kota Semarang. Menggunakan landasan teori *Public Value* oleh Timo Meynhardt (2015) dengan menggunakan *public value scorecard*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Narasumber pada penelitian ini adalah pengguna moda transportasi Trans Semarang, dengan jumlah sampel sebanyak 89 orang dan informan pada penelitian ini adalah pegawai BLU Trans Semarang. Teknik analisis data untuk mengidentifikasi *public value* pengguna moda transportasi BRT Kota Semarang diolah menggunakan Teknik analisis kualitatif dengan bantuan tabel yang diolah melalui SPSS IBM 25 sebagai alat bantu dalam mengidentifikasi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa *public value* pengguna pada moda transportasi BRT Kota Semarang belum terbentuk secara optimal dengan hasil sebagai berikut: (1) Efektifitas pelayanan dalam kategori kurang baik dengan nilai sebesar 2,4; (2) Kelayakan Moda Transportasi dalam kategori kurang baik dengan nilai sebesar 2,5; (3) legitimasi dan dukungan dalam kategori kurang baik dengan nilai sebesar 2,4; dan (4) kebermanfaatan dalam kategori baik dengan nilai sebesar 3.

Key words: Public Value, Public Transportation, Public Value Scorecard

PUBLIC VALUE USER TRANSPORT MODE BUS RAPID TRANSIT (BRT) OF SEMARANG CITY

**By:
Aden Nurul Nuha
NIM.14030117130045**

ABSTRACT

In many developed countries, public transportation modes are the principal options for mobility. On the contrary, the majority people in Indonesia still use personal settlement so that it creates congestion. This indicates that the public has not yet fully utilized public transportation modes for activities. Public value is a public standard assessment of policy, security, and compliance with good policy standards, including public transport service policies. The objectives of this study are to: (1) identify the public value of users of BRT transportation modes in Semarang City and (2) analyze the factors that form the public value of BRT users in Semarang City Using the theoretical basis of Public Value by Timo Meynhardt (2015) using the public value scorecard. This research uses a quantitative descriptive approach. Resource persons in this study were users of the Trans Semarang transportation mode, with a total sample of 89 respondents and informants in this study were employees of the Trans Semarang BLU. Data analysis techniques to identify public value users of the BRT city of Semarang transportation were processed using qualitative analysis techniques with the help of tables processed through SPSS IBM 25 as a tool in identifying. The results of this study indicate that the public value of users in the BRT transportation mode of Semarang City has not been formed optimally with the following results: (1) Service effectiveness is in the poor category with a value of 2.4; (2) the feasibility of the mode of transportation is in the poor category with a value of 2.5; (3) legitimacy and support in the poor category with a score of 2.4; and (4) benefit in the good category with a value of 3.

Key words: Public Value, Public Transportation, Public Value Scorecard

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Tak luput shalawat dan salam tercurah kepada nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang**” ini dengan baik. Skripsi ini disusun melalui rangkaian tahapan penelitian untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 di Departemen Administrasi Publik Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Oleh karena itu, hasil penelitian yang telah disusun sehingga menghasilkan Skripsi ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi cicitas akademika, khususnya Departemen Administrasi Publik.

Penghargaan dan terima kasih diberikan kepada Bapak Ismunandar dan Ibu Komariah yang memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materil dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, Kesehatan, karunia, dan keberkahan di dunia dan akhirat bagi kedua orang tua saya tercinta.

Adapun dalam penyusunan skripsi ini, banyak hambatan yang dilalui. Untuk itu, penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari semangat, arahan, bimbingan maupun bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih tersebut ditujukan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan bagi penulis serta mengabdikan segala hajat dan kemudahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dr. Retno Sunu Astuti, M.Si dan Yuliana Kristanto, S.A.P., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini;
5. Ibu Dra. Dyah Hariani, MM. selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis selama masa perkuliahan dan masa mengerjakan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen program S1 Administrasi Publik Universitas Diponegoro yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan.
7. Bapak dan Ibu di BLU UPTD Trans Semarang Kota yang telah memberikan penulis bimbingan dan motivasi selama masa mengerjakan skripsi.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sebagai data pendukung penelitian ini.
9. Seluruh narasumber yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan segala informasi mengenai penelitian penulis.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga menunjang untuk perbaikan skripsi ini ke depan dan nantinya dapat bermanfaat bagi dunia ilmu administrasi publik. Akhir kata semoga Allah Yang Maha Esa melimpahkan Rahmat-Nya kepada kita semua.

Semarang,

Penulis

Aden Nurul Nuha

NIM.14030117130045

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR DIAGRAM.....	xviii
DAFTAR BAGAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	19
1.3 Rumusan Masalah	20
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Manfaat Penelitian	20
1.6 Kerangka Teori	21
1.6.1 Penelitian Terdahulu.....	21
1.6.2 Administrasi Publik	28
1.6.3 Paradigma Administrasi Publik.....	30
1.6.4 <i>Public Value</i>	36
1.7 Kerangka Pikir Penelitian	44
1.8 Fenomena Penelitian	44
1.9 Argumen Penelitian.....	46
1.10 Metode Penelitian.....	47
1.10.1 Tipe Penelitian.....	47

1.10.2 Sampel.....	47
1.10.3 Situs Penelitian.....	48
1.10.4 Subjek Penelitian.....	48
1.10.5 Jenis dan Sumber Data	51
1.10.6 Skala Pengukuran.....	52
1.10.7 Teknik Pengumpulan Data.....	52
1.10.8 Instrumen Penelitian.....	54
1.10.9 Teknik Analisis Data.....	54
1.10.10 Kualitas Data.....	55
1.10.11 Keterbatasan Penelitian.....	56
BAB II GAMBARAN UMUM.....	57
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	57
2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang	58
2.1.2 Kondisi Demografis Kota Semarang	59
2.1.3 Kondisi Pelayanan Transportasi Umum Kota Semarang.....	61
2.2 Profil Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang.....	63
2.2.1 Sejarah.....	63
2.2.2 Visi, Misi, dan Tujuan.....	64
2.2.3 Struktur Organisasi Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang.....	66
2.3 Tugas dan Pokok	68
2.4 Produk Layanan Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang.....	69
2.5 Sarana dan Prasarana.....	72
2.6 Strategi BLU UPTD Trans Semarang.....	73
BAB III HASIL PENELITIAN	75
3.1 Distribusi Responden	75
3.2 <i>Public Value</i> Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Semarang	76

3.2.1 Apakah ini berguna?	77
3.2.1.1 Efektivitas Sistem Pembayaran.....	78
3.2.1.2 Efektivitas Rute Yang Dibuat	84
3.2.1.3 Efektivitas Keselamatan dan Keamanan.....	88
3.2.1.4 Efektivitas Ketepatan Waktu Tunggu	94
3.2.1.5 Efektivitas Waktu Operasional Pelayanan	98
3.2.2 Apakah ini layak?	102
3.2.2.1 Kehandalan Petugas dan Pramudi Trans Semarang.....	102
3.2.2.1.1 Kehandalan Pramudi atau Supir dalam Pelayanan	103
3.2.2.1.2 Kehandalan Petugas dalam Pelayanan Trans Semarang.....	108
3.2.2.2 Kelayakan Sarana dan Prasarana	112
3.2.2.2.1 Kelayakan dalam Kebersihan dan Kenyamanan Halte	113
3.2.2.2.2 Kelayakan Armada.....	115
3.2.2.2.3 Kelayakan Fasilitas Ramah Disabilitas.....	120
3.2.2.3 Kelayakan Sistem Informasi pada Pelayanan Trans Semarang	123
3.2.3 Apakah Secara Politis Dapat Diterima?	127
3.2.3.1 Pelaksanaan Kebijakan	128
3.2.3.2 Dukungan	131
3.2.3.2.1 Dukungan Penyediaan Sarana dan Prasarana	132
3.2.4 Apakah ini Menguntungkan?	134
3.2.4.1 Kebermanfaatan Waktu Tempuh yang Cepat	134
3.2.4.2 Kebermanfaatan Biaya yang Terjangkau	137
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	140
4.1 <i>Public Value</i>	140
4.1.1 Efektifitas Pelayanan.....	141
4.1.2 Kelayakan Moda Transportasi	143
4.1.3 Legitimasi dan Dukungan	146

4.1.4 Kebermanfaatan	148
4.2 Analisis <i>Public Value</i> Pada Pengguna Trans Semarang	151
4.3 Faktor – Faktor Pembentuk <i>Public Value</i> Pengguna BRT	153
4.3.1 Komunikasi	154
4.3.2 Waktu	155
4.3.3 Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai	156
4.3.4 Regulasi Belum Optimal.....	156
BAB 5 PENUTUP	157
5.1 Kesimpulan	157
5.2 Saran	158
DAFTAR PUSTAKA	160
LAMPIRAN.....	164

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang BRT Tahun 2018 Berdasarkan Koridor.....	15
Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Penumpang Umum dan Pelajar	17
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 1.4 Fenomena Penelitian	45
Tabel 1.5 Jumlah Pengguna Harian dalam satu bis koridor	49
Tabel 2.1 Luas Wilayah Kota Semarang.....	59
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Kota Semarang Berdasarkan Kecamatan (Tahun 2014 – 2019).....	60
Tabel 2.3 Infrastruktur Angkutan Umum Kota Semarang tahun 2020	63
Tabel 2.4 Sumber Daya BLUD Trans Semarang Tahun Anggaran 2020.....	73
Tabel 3.1 Pengelompokan Penggunaan Trans Semarang Sebagai alat Transportasi Utama	76
Tabel 3.2 Alat Pembayaran Trans Semarang.....	79
Tabel 3.3 Efektivitas dalam sistem pembayaran E-Ticketing.....	80
Tabel 3.4 Rute Trans Semarang	85
Tabel 3.5 Efektivitas Rute yang dibuat	86
Tabel 3.6 Efektivitas Keselamatan dan Keamanan.....	91
Tabel 3.7 Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum	95
Tabel 3.8 Efektivitas Waktu Tunggu	96
Tabel 3.9 Waktu Tunggu Armada berdasarkan Koridor.....	96
Tabel 3.10 Efektivitas Waktu Operasional Pelayanan.....	99
Tabel 3.11 Perbandingan Waktu Operasional Transportasi Umum Di beberapa Wilayah.....	100
Tabel 3.12 Keandalan Pramudi atau Supir dalam Pelayanan	104
Tabel 3.13 Keluhan Pengguna Trans Semarang terkait Keandalan Pengemudi Tahun 2020	107
Tabel 3.14 Keandalan Petugas dalam melayani.....	109
Tabel 3.15 Kelayakan dalam kebersihan dan kenyamanan Halte.....	114

Tabel 3.16 Kelayakan Armada	116
Tabel 3.17 Jumlah Armada Trans Semarang dalam Tahun	119
Tabel 3.18 Kelayakan Fasilitas Ramah Disabilitas	121
Tabel 3.19 Kelayakan Sistem Informasi Trans Semarang	125
Tabel 3.20 Kerja Sama Trans Semarang dalam Pengoperasian Armada.....	133
Tabel 3.21 Kebermanfaatan Waktu Tempuh Yang Cepat Pada Pelayanan Trans Semarang	135
Tabel 3.22 Transportasi Umum yang Telah Memiliki Jalur Khusus	138
Tabel 3.23 Perbandingan Tarif Ongkos dengan Transportasi Umum lain...	137
Tabel 3.24 Kebermanfaatan Biaya Yang Terjangkau	138
Tabel 4.1 Ikhtisiar Pendapat Masyarakat Kota Semarang Terhadap Pelayanan Trans Semarang	142
Tabel 4.2 Ikhtisiar Pendapat Masyarakat Kota Semarang Terhadap kelayakan Sarana dan Prasarana Trans Semarang	144
Tabel 4.3 Ikhtisiar Pendapat Masyarakat Kota Semarang Terhadap Kebermanfaatan Kehadiran Trans Semarang	150
Tabel 4.4 Scorecard Public Value pada Penggunaan Moda Transportasi Trans Semarang	151

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kemacetan di Ruas Tugu Muda.....	7
Gambar 1.2 Scorecard Model oleh Prof. Peter Gomez dan Prof. Timo Meynhardt (2015)	42
Gambar 2.1 Peta Administratif Kota Semarang.....	58
Gambar 2.2 Logo Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang.....	64
Gambar 2.4 Denah Rute Trans Semarang.....	72
Gambar 3.1 Tiket dan mesin e-ticketing Trans Semarang non e-ticketing....	81
Gambar 3.2 Kartu e-ticketing dan mesin GOPAY di Halte Simpang Lima ...	82
Gambar 3.3 Promo pembayaran Non Tunai dan Sosialisasi pembayaran Non Tunai	83
Gambar 3.4 Denah Trans Semarang	86
Gambar 3.5 Pembatasan kursi antara pria dan wanita serta monitoring kamera cctv	89
Gambar 3.6 Pemberlakuan jaga jarak dan wajib pakai masker di dalam bis	90
Gambar 3.7 Bentuk Pelanggaran Protokol Kesehatan	92
Gambar 3.8 Keluhan Pengguna yang disampaikan melalui media sosial.....	93
Gambar 3.9 Keluhan Masyarakat yang disampaikan melalui Instagram.....	97
Gambar 3.10 Keluhan Masyarakat yang disampaikan melalui Instagram...	101
Gambar 3.11 Keluhan Pengguna yang disampaikan melalui media sosial.....	105
Gambar 3.12 Pengemudi yang tidak merapatkan armada ke halte	106
Gambar 3.13 Petugas Membantu Pengguna Ketika Turun dari Bis	110
Gambar 3.14 Keluhan yang Disampaikan Melalui Media Sosial	111
Gambar 3.15 Kondisi Halte tanpa atap dan Halte yang Sempit.....	115
Gambar 3.16 Kerusakan Armada dan Kebersihan Armada	117
Gambar 3.17 Keluhan Masyarakat yang Disampaikan Melalui Media Sosial	118
Gambar 3.18 Perbaikan Armada.....	120

Gambar 3.19 Fasilitas Penyandang Disabilitas yang Belum Tersedia.....	122
Gambar 3.20 Penyandang Disabilitas dibantu petugas dalam naik ke dalam bis.....	123
Gambar 3.21 Tampilan Aplikasi Trans Semarang dan Layanan Aduan Trans Semarang	125
Gambar 3.22 Lokasi Halte yang Tidak Terdeteksi oleh Aplikasi	126
Gambar 3.23 Sub Feeder dan Feeder Trans Semarang	130

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Grafik pertumbuhan jalan dan pertumbuhan kendaraan Kota Semarang	4
Diagram 1.2 Data Penumpang BRT.....	16

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pikir Penelitian	44
Bagan 2.1 Bagan Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang.....	67