



**ANALISIS PELAYANAN BRT TRANS SEMARANG DI KOTA  
SEMARANG**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

**Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**BASTIAR IHSAN SEPTADA**

**14020118130074**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN

### KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Bastiar Ihsan Septada
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020118130074
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang / 4 September 1999
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jalan Raya Mranggen no. 202 Demak

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

#### **Analisis Pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang**


Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan 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 tanggungjawab.

Semarang, 15 Juni 2023

Pembuat Pernyataan;



B.

Bastiar Ihsan Septada

NIM. 14020118130074

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang  
Nama Penyusun : Bastiar Ihsan Septada  
NIM : 14020118130074  
Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I.

Semarang, 15 Juni 2023



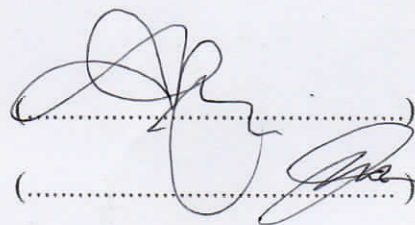
Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP  
NIP. 19640827 199001 1 001



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin  
NIP. 19690822 199403 1 003

### Dosen Pembimbing:

1. Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si
2. Dra. Maesaroh, M.Si



(.....)

(.....)

### Dosen Penguji Skripsi:

1. Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si
2. Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si
3. Dra. Maesaroh, M.Si



(.....)



(.....)



(.....)

## **HALAMAN MOTTO**

*“Believe in yourself and all that you are. Know that there is something inside you  
that is greater than any obstacle”*

(Christian D. Larson)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Terima kasih kepada Allah SWT karena berkat pertolongan-Nya serta kemudahan yang diberikan-Nya saya bisa menyelesaikan Skripsi ini saya mempersembahkan skripsi ini untuk,*

*Ibu tercinta, yang senantiasa tiada henti memberikan doa dan memberikan support untuk menyelesaikan studi dan tugas akhir ini,*

*Adik tersayang yang selalu menjadi tempat penghibur dikala suka dan duka Dan diri saya sendiri, terima kasih untuk tetap sabar dan terus berusaha dalam menghadapi tekanan dari setiap sisi serta masih kuat dalam menyusun skripsi ini,*

*Kepada dosen pembimbing saya, Bu Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si dan Bu Dra. Maesaroh, M.Si., terima kasih banyak telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan, solusi, kesabaran dan semangatnya dalam membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.*

*Kepada sahabat-sahabat seperjuangan terima kasih telah menjadi teman dalam suka maupun duka, tempat bercerita, berkeluh kesah dan bersenda gurau.*

JUDUL : Analisis Pelayanan BRT Trans Semarang di Kota  
Semarang

NAMA : Bastiar Ihsan Septada

NIM : 14020118130074

---

### **ABSTRAK**

Bus Rapid Transit Semarang adalah layanan transportasi publik yang ada di Kota Semarang yang bertujuan memperbaiki sistem pelayanan angkutan publik menjadi tertib, terjangkau, aman serta nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang beserta dengan faktor yang menghambat dalam pelayanannya. Teori yang digunakan pada penelitian kali ini, yaitu teori pelayanan publik yang didasarkan pada Standar Pelayanan Minimum yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Bantuan Layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang (BLU-UPTD Trans Semarang). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan melakukan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil pada penelitian ini mengungkapkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelayanan BRT Trans Semarang. Faktor penghambat yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan BRT Trans Semarang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang belum maksimal. Adapun saran yang diberikan adalah meningkatkan jumlah armada, mendorong dibangunnya jalur khusus, dan peningkatan keamanan pada BRT Trans Semarang.

**Kata kunci:** Pelayanan, BRT Trans Semarang, Kota Semarang

TITLE : *Analysis of Trans Semarang BRT Service in Semarang City*  
NAME : Bastiar Ihsan Septada  
NIM : 14020118130074

---

### ABSTRACT

*Semarang Bus Rapid Transit is a public transport service in Semarang City that aims to improve the public transport service system to be orderly, affordable, safe and comfortable. This study aims to analyse the Trans Semarang BRT service in Semarang City along with the factors that hinder its service. The theory used in this research is the theory of public services based on the Minimum Service Standards regulated in Semarang Mayor Regulation Number 3 of 2017 concerning Minimum Service Standards (SPM) of Trans Semarang Regional Technical Implementation Unit Service Assistance (BLU-UPTD Trans Semarang). The research method used is descriptive qualitative by conducting data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The results of this study reveal that there are still shortcomings in the Trans Semarang BRT service. The inhibiting factors in the implementation of Trans Semarang BRT services are related to facilities and infrastructure that are not yet optimal. The suggestions given are to increase the number of fleets, encourage the construction of special lanes, and increase security on BRT Trans Semarang.*

**Keyword:** *Service, BRT Trans Semarang, Semarang City*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Kuasa atas segala limpahan rahmat, dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Pada proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan FISIP Undip beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Ibu Dra. Maesaroh M.Si. selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Publik dan dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing serta memotivasi penulis.
4. Ibu Dr. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si. selaku dosen wali dan sebagai dosen penguji penulis selama menjalani masa perkuliahan di kampus.
5. Ibu Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis hingga skripsi ini selesai.



6. Seluruh dosen Departemen Administrasi Publik yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat. Semoga selalu diberi kesehatan dan keberkahan dunia akhirat.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik membangun yang dapat digunakan untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi peneliti selanjutnya.

Semarang, 15 Juni 2023



Bastiar Ihsan Septada

NIM. 14020118130074

## DAFTAR ISI

Cover.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI) .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	10
1.5.1 Penelitian Terdahulu .....	10
1.5.2 Administrasi Publik.....	29
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	30
1.5.4 Manajemen Pelayanan Publik.....	35
1.5.5 Pelayanan Publik.....	42
1.5.6 Transportasi Darat dan Transportasi Publik.....	46
1.5.7 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	49

1.6	Operasionalisasi Konsep .....	50
1.7	Argumen Penelitian.....	51
1.8	Metode Penelitian.....	52
1.8.1	Tipe Penelitian .....	52
1.8.2	Situs Penelitian.....	52
1.8.3	Subjek Penelitian.....	53
1.8.4	Jenis Data .....	53
1.8.5	Sumber Data.....	53
1.8.6	Teknik Pengumpulan Data.....	54
1.8.7	Analisis dan Interpretasi Data .....	55
1.8.8	Kualitas Data.....	56
BAB II.....		57
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....		57
2.1	Gambaran Umum Kota Semarang .....	57
2.1.1.	Visi dan Misi .....	58
2.1.2.	Kondisi Geografis .....	59
2.2	Gambaran Umum Bus Rapid Transit (BRT) .....	62
BAB III .....		69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		69
3.1.	Deskripsi Informan.....	69
3.2.	Pelayanan BRT Trans Semarang.....	70
3.2.1.	Kehandalan.....	71
3.2.2.	Keamanan dan Keselamatan .....	83
3.2.3.	Kemudahan .....	91
3.2.4.	Kenyamanan.....	100
3.3.	Faktor Penghambat.....	105
BAB IV .....		107

PENUTUP.....	107
4.1. Kesimpulan.....	107
4.2. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA .....	113
DAFTAR LAMPIRAN.....	117

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah dan Pertumbuhan Penduduk Kota Semarang .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang 2019-2021 .....	5
Tabel 1.3 Keluhan Masyarakat terhadap BRT Trans Semarang tahun 2019.....	7
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 2.1 Kepadatan Penduduk Kota Semarang.....	61
Tabel 3.1 Identitas Informan.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kecelakaan Lalu Lintas BRT Trans Semarang 2015-2019.....	6
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	49
Gambar 2.1 Peta Wilayah Administratif Kota Semarang .....	58
Gambar 2.2 Posisi Strategis Kota Semarang.....	60
Gambar 3.1 Tempat Duduk Khusus Wanita .....	85
Gambar 3.2 Kartu Braille .....	87
Gambar 3.3 Tempat Duduk Prioritas .....	89
Gambar 3.4 BRT dan Polusi Udara.....	93
Gambar 3.5 Aplikasi Trans Semarang .....	95
Gambar 3.6 Call Center BRT Trans Semarang.....	99
Gambar 3.7 Kondisi Halte.....	104