

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kota Semarang termasuk kota dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Luas wilayah Kota Semarang sebesar 373.70 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebesar 1.659.975 jiwa memiliki tingkat kepadatan penduduk sebesar 4.441 jiwa/Km<sup>2</sup> per tahun 2022. Adanya Kepadatan Penduduk dan pertumbuhan penduduk, mengakibatkan meningkatnya arus mobilitas penduduk. Kota Semarang termasuk dalam kota dengan jumlah penduduk tinggi di Provinsi Jawa Tengah. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah penduduk di kota besar di Jawa Tengah. Berikut data perbandingan jumlah penduduk antara Kota Semarang dan beberapa Kota di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 :

	Jumlah Penduduk
Kota Semarang	1.656.564
Kota Magelang	121.610
Kota Salatiga	196.440
Kota Pekalongan	308 310
Kota Surakarta	522 728

Kota Tegal	275 781
------------	---------

**Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Penduduk di Beberapa Kota Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021**

Sumber: Badan Pusat Statistik Jawa Tengah

Menurut tabel 1.1 di atas, setelah melihat jumlah penduduk di beberapa kota yang ada di Provinsi Jawa Tengah, jumlah penduduk tertinggi ditempati oleh Kota Semarang. Peningkatan penduduk di Kota Semarang juga menyebabkan pengembangan permasalahan mobilitas penduduk yang salah satunya adalah kemacetan lalu lintas karena semakin banyak penduduk Kota Semarang yang memiliki kendaraan pribadi. Bahkan, peningkatan jumlah pemilik kendaraan bermotor juga terus terjadi dari tahun ke tahun. Berikut data jumlah pemilik kendaraan bermotor Kota Semarang pada tahun 2019-2021 yang dilampirkan dalam tabel 1.2 :

**Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor Masyarakat Kota Semarang Tahun 2019-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Mobil Penumpang</b>	<b>Persentase kenaikan (%)</b>	<b>Sepeda Motor</b>	<b>Persentase kenaikan (%)</b>
<b>2019</b>	225.799	30,55	1.347.260	31,76%
<b>2020</b>	231.164	31,30	1.382.434	32,60%
<b>2021</b>	281.971	38,15	1.512.234	35,64%
<b>TOTAL</b>	738.934	100	4.241.928	100

Sumber: BPS Jawa Tengah

Berdasarkan tabel 1.2, persentasi jumlah kendaraan mobil penumpang dan sepeda motor terus bertambah. Dapat dilihat dalam data mobil penumpang di tahun 2020 ke tahun 2021 mengalami selisih kenaikan sebesar 6,85 persen, sedangkan sepeda motor sebesar 3,04 persen. Pertambahan jumlah kendaraan pribadi terus terjadi di Kota Semarang, hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang berantusias untuk memiliki kendaraan pribadi sebagai kendaraan untuk melakukan perjalanan. Jumlah penduduk yang semakin meningkat berdampak pada peningkatan kebutuhan transportasi. Transportasi merupakan kebutuhan turunan dari aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat. Dalam kerangka makro ekonomi, transportasi memiliki peran penting tidak hanya dalam memperlancar arus barang dan mobilitas manusia, namun juga dalam mengoptimalkan alokasi sumber daya ekonomi. Sebagai salah satu pendukung kehidupan sehari-hari, transportasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Transportasi publik merupakan solusi yang efektif atas banyaknya penduduk yang ada di Kota Semarang. Dari sisi administrasi publik, adanya transportasi publik ini merupakan salah satu cara pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Hal ini didasari dari perkembangan paradigma ke

enam administrasi publik, yaitu *governance*. Dalam perkembangan keilmuan, administrasi sebagai *governance* menjadi sangat *powerfull* dalam menjelaskan masalah publik saat ini. Administrasi publik tidak lagi dibatasi oleh birokrasi dan lembaga pemerintah tetapi mencakup semua bentuk organisasi, terutama dalam pembentukan strategi manajemen publik. Keterlibatan lembaga non pemerintah dalam implementasi kebijakan juga harus diakui. Ilmu administrasi sebagai *governance* menempatkan proses kebijakan sebagai pusat perhatian utama dan digunakan untuk mengkaji bagaimana kekuasaan administratif, politik, dan ekonomi digunakan untuk merespon masalah dan kepentingan publik. Salah satu bentuk pencapaian pemerintah dalam paradigma ini adalah mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Saat ini, aktor-aktor dalam pemerintahan sudah memiliki tugas dan perannya masing-masing. Aksesibilitas merupakan ranah yang penting dalam transportasi karena merupakan ukuran kenyamanan atau kemudahan lokasi tata lahan yang dicapai melalui sistem jaringan transportasi (Dunn, 2000).

Tingkat mobilitas suatu kota dapat ditingkatkan dengan menyediakan sistem transportasi yang tertata dengan baik. Oleh karena itu, aksesibilitas publik berkaitan beberapa kebijakan tentang transportasi publik yang dijadikan dasar dalam penelitian ini, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 158 Ayat (1) "Pemerintah menjamin ketersediaan Angkutan Massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang kendaraan umum di kawasan perkotaan". Berlandaskan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 158 Ayat (1) “Pemerintah menjamin ketersediaan Angkutan Massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang kendaraan umum di kawasan perkotaan”, Pemerintah Kota Semarang menghadirkan BRT atau *Bus Rapid Transit* yang merupakan sistem angkutan moda transportasi yang diadaptasi dari sistem yang telah diterapkan pada transportasi kereta perkotaan atau metro serta kereta komuter, hadirnya sistem BRT memiliki tujuan untuk menjadi jawaban akan tren masyarakat yang memiliki kebutuhan transportasi yang cepat, terjangkau, serta efisien.

Berdasarkan profil dari *Website* Trans Semarang, terdapat 12 area layanan yang dibagi menjadi 9 koridor dan 3 *feeder* dalam satu wilayah Kota Semarang.

Berikut penjelasannya :

1. Koridor I : Mangkang – Penggaron;
2. Koridor II : Terboyo – Sisemut, Ungaran;
3. Koridor III : Pelabuhan Tanjungmas – Taman Diponegoro;
4. Koridor IV : Cangkiran – Stasiun Tawang;
5. Koridor V : Meteseh – PRPP;
6. Koridor VI : UNDIP – UNNES;
7. Koridor VII : Terboyo – Balaikota – Terboyo;
8. Koridor VIII : Terminal Cangkiran – Terminal Gunung Pati – Jalan Pemuda – Simpang Lima;

9. Koridor Bandara Malam : Bandara Ahmad Yani – Simpang Lima;

10. *Feeder 1* : Ngaliyan – Madukoro;

11. *Feeder 2* : Bangetayu – Kaligawe;

12. *Feeder 4* : Terminal Gunung Pati – BSB – UNNES.

Pemerintah Kota Semarang telah mengembangkan moda *Bus Rapid Transit* (BRT), , yaitu Bus Trans Semarang untuk meningkatkan pelayanan transportasi perkotaan yang ada. Bus Trans Semarang menawarkan kemudahan, keamanan dan tepat waktu. BRT Semarang merupakan salah satu wujud dari transportasi berkelanjutan. Hal ini berkontribusi pada keberlanjutan lingkungan, sosial dan ekonomi dari komunitas. Transportasi berkelanjutan merupakan strategi konsep pembangunan di bidang transportasi. Dalam menangani masalah transportasi, masyarakat memainkan peran penting dalam memberikan penilaian terhadap transportasi publik agar pemerintah dapat mengeluarkan kebijakan yang tepat untuk merestrukturisasi dan meningkatkan kinerja pelayanan angkutan umum. Pemerintah telah mulai memperbaiki publik sarana dan prasarana transportasi, penetapan standar pelayanan, waktu tempuh, jumlah penumpang sesuai dengan kapasitas moda, tingkat kenyamanan, sistem jaringan, dan aksesibilitas untuk wilayah tertentu. Oleh karena itu, kehadiran Bus Trans Semarang diharapkan mampu mengubah perilaku masyarakat dalam menggunakan kendaraan pribadi ke angkutan umum sehingga dapat mengurangi kemacetan lalu lintas di Semarang.

Pelayanan publik harus memiliki standar yang digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan. WaliKota Semarang membuat peraturan yang berisikan tentang standar pelayanan BRT Semarang. Peraturan WaliKota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang. Berdasarkan PerWaliKota Semarang Tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang Bab II Pasal (2), “Standar Pelayanan Minimal BLU UPTD Trans Semarang merupakan standar pelayanan minimal yang harus dilaksanakan untuk memberikan kemudahan mendapatkan moda angkutan umum serta meningkatkan pelayanan BRT Trans Semarang yang terjangkau masyarakat, sekaligus merupakan akuntabilitas Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan serta sebagai instrument pembinaan dan pengawasan kepada BLU UPTD Trans Semarang”. Berikut Standar Pelayanan Minimal BLU UPTD Trans Semarang yang dituliskan dalam tabel 1.3 :

NO.	JENIS	INDIKATOR
-----	-------	-----------

1.	Keamanan : a) Halte dan fasilitas pendukung b) Mobil Bus	a) Lampu penerangan berfungsi 95%, tersedia 1 petugas keamanan, b) Identitas kendaraan, tanda pengenal pengemudi, lampu-lampu Bus berfungsi
2.	Keselamatan : a) Manusia b) Mobil Bus c) Sarana dan prasarana	a) Penerapan SOP tata tertib mengemudi dan naik turun penumpang b) Kelaiakan kendaraan untuk menempuh jarak yang ditentukan, alat keselamatan dan fasilitas kesehatan tersedia, dan fasilitas fisik bagi penumpang (pintu bus, <i>hand grip</i> , sabuk keselamatan) berfungsi c) Fasilitas <i>pool</i> dan peralatan lalu lintas tersedia
3.	Kenyamanan : a) Halte dan Fasilitas Pendukung Halte b) Mobil Bus	Lampu Penerangan yang cukup, ketersediaan tempat sampah (kebersihan terjaga), kemudahan penumpang untuk naik turun bus, luas lantai yang nyaman untuk penumpang berdiri
4.	Keterjangkauan : a) Kemudahan perpindahan koridor penumpang b) Tarif	a) Aksesibilitas penumpang mudah dengan jumlah perpindahan koridor maksimal 2 kali b) Tarif terjangkau
5.	Kesetaraan : a) Ketersediaan kursi prioritas b) Ruang Khusus Kursi Roda c) Kemiringan lantai menuju halte untuk pengguna kursi roda	a) Minimal 4 kursi prioritas (disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan lansia) b) Tersedia ruang khusus c) Kemudahan akses bagi pengguna kursi roda
6.	Keteraturan : a) Waktu tunggu b) Kecepatan perjalanan c) Waktu berhenti halte d) Informasi pelayanan e) Informasi waktu kedatangan bus f) Akses keluar masuk halte g) Informasi halte yang akan dilewati h) Ketetapan dan kepastian waktu berangkat i) Informasi gangguan keterlambatan j) Sistem pembayaran	a) Waktu tunggu 7-15 menit b) Jarak tempuh 30-50 km/jam c) Waktu berhenti bus 45-60 detik d) Harus tersedia nama halte, jurusan halte, tarif, peta perjalanan, dan perpindahan halte e) Tersampainya informasi kepada penumpang melalui visual atau audio f) Akses yang cukup luas untuk naik turun penumpang g) Tersampainya informasi kepada penumpang melalui visual atau audio h) Menginformasikan keterlambatan 5 menit untuk full BRT dan 10 menit untuk sistem transit i) Informasi disampaikan melalui papan atau <i>display</i> Kemudahan dan kecepatan transaksi

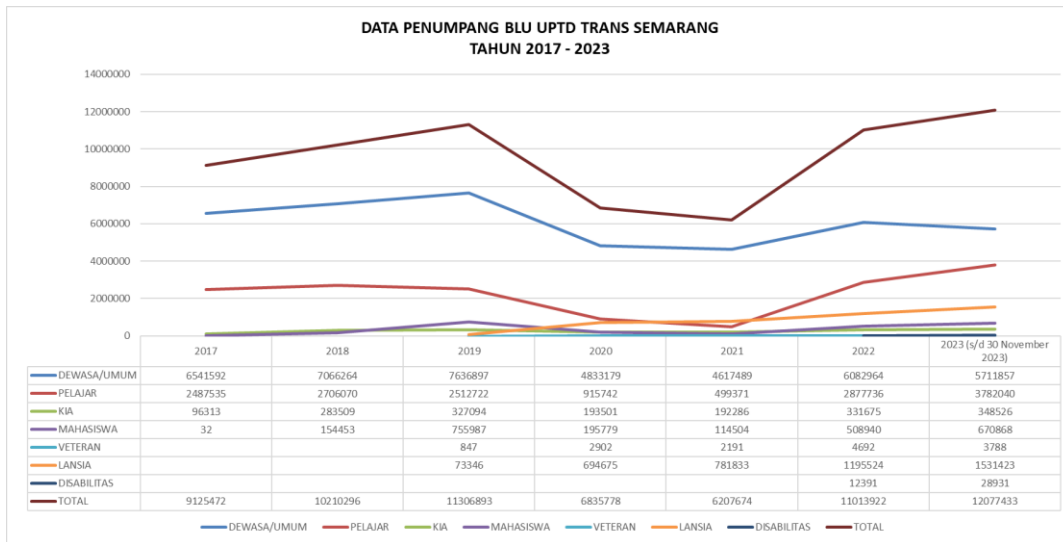


baik manual ataupun dengan sistem tap smart card

**Tabel 1.3 Indikator Standar Pelayanan Minimal Trans Semarang**

Sumber: Data Sekunder yang Diolah, 2023

Berdasarkan data yang diteliti oleh Astuti (2021), dengan pemerintah membangun jasa transportasi BRT Trans Semarang menjadi solusi yang efektif dalam mengatasi kemacetan Kota Semarang. Secara umum, BRT Trans Semarang berhasil membuat masyarakat beralih dari pengguna kendaraan pribadi menjadi pengguna transportasi publik. Berikut grafik pertumbuhan penumpang BRT Trans Semarang dari tahun 2017-2023:



**Gambar 1.1 Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang**

Sumber: Divisi Sarana dan Prasarana BRT Kota Semarang, 2023

Berdasarkan grafik pertumbuhan pada gambar 1.1 tersebut, dari tahun 2017-2023 pengguna BRT Trans Semarang terus mengalami peningkatan. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa di tahun 2020 terjadi pandemic covid-19 di mana

Kota Semarang juga ikut terdampak. Hal ini menurunkan jumlah penumpang BRT Trans Semarang karena adanya pembatasan dalam bersosialisasi untuk mengurangi jumlah pasien covid-19 sehingga banyak masyarakat yang tidak mau menggunakan transportasi umum termasuk BRT Trans Semarang.

Namun, setelah dilakukan penelitian dan melihat data aduan masyarakat tentang BRT, masih banyak hal internal lain dari sisi jasa transportasi yang belum memuaskan permintaan masyarakat. Menurut Astuti (2021) mengatakan bahwa kehadiran BRT ini belum berhasil menarik masyarakat Kota Semarang untuk lebih memilih kendaraan umum dibandingkan kendaraan pribadi. Padahal, tujuan dioperasikannya BRT Semarang adalah menghindari peningkatan kemacetan lalu lintas meskipun jumlah penduduk terus bertambah. Hasil penelitian lain mengatakan bahwa berdasarkan pengguna BRT saat ini, pergeseran dari pengguna sepeda motor jauh lebih tinggi dibandingkan pengguna mobil pribadi, menunjukkan bahwa pengguna mobil pribadi menganggap BRT ini belum memberikan kenyamanan melayani (Huboyo, 2022). Hasil penelitian lain juga mengatakan bahwa Koridor I BRT Semarang sebagai lintas jalan utama memiliki nilai presentase rendah berdasarkan penilaian masyarakat dari sisi waktu perjalanan dan kebersihan (Setyaning, 2022).

Berdasarkan beberapa penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan pelayanan transportasi BRT Semarang yang dirasakan masyarakat adalah ketidaknyamanan masyarakat dalam hal waktu dan jarak tempuh yang

terlalu lama. Pernyataan-pernyataan tersebut didukung oleh adanya pengaduan masyarakat terkait beberapa aspek dalam BRT, yaitu pelayanan *driver*, kondisi bus, halte, rute, armada, dan petugas. Berikut data keluhan yang dituliskan dalam tabel:

**Tabel 1.4 Data Keluhan Masyarakat terhadap BRT Semarang tahun 2021**

No.	Faktor Keluhan	Jumlah
1.	Pelayanan <i>Driver</i>	143
2.	Kondisi Bus	84
3.	Kondisi Shelter	68
4.	Petugas	73
5.	Interval Waktu Perjalanan	22
6.	Tiket	23
7.	Penambahan Jam Layanan	29
<b>Jumlah</b>		<b>442</b>

Sumber: Laporan Hendi, 2024

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 1.4, terdapat 442 laporan yang mencatat keluhan publik terhadap Bus Rapid Transit (BRT). Keluhan utama yang diungkapkan terkait dengan layanan dari para pengemudi dan kondisi bus itu sendiri. Keluhan ini telah mengakibatkan banyak masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi daripada memanfaatkan layanan Bus Rapid Transit (BRT). Tingginya jumlah keluhan terhadap pelayanan BRT Trans Semarang menunjukkan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap layanan tersebut. Pernyataan tersebut didukung oleh data laporan yang diajukan oleh masyarakat melalui *website* lapor go Kota Semarang. Berikut data dituliskan dalam tabel :

**Tabel 1.5 Rincian Pengaduan Masyarakat tentang BRT Semarang**

No	Rincian Pengaduan	Rangkuman
1.	 <p>Rincian Aduan : <b>LGIG10252804</b> <span>Selesai</span> <span>Public</span></p> <p>KOTA SEMARANG, 11 May 2022</p> <p>Kmrn waktu mudik ke kaliwungu, sempet nyobain Trans Semarang yg jurusan penggaron-mangkang (koridor 1). Sepertinya sdh waktunya bis tersebut diganti Pak @ganjar_pranowo, krn saya naik AC nya tdk berfungsi sm sekali, jangankan dingin, bahkan anginnya saja tdk keluar. Alhasil turun dr bis, baju basah gebes2 krn keringetan. Tdk hanya saya, penumpang lain saya perhatikan jg sprt itu, keringatnya segedede2 jagung. Dipikir2 malah lbh enak naik bis yg dl, msh ada angin cepoy2...???? Oiya Pak, bis trans ini ternyata ngebut sekali ya, penumpang br saja masuk bis sdh lgsg melaju cepat, jd banyak penumpang yg hampir jatuh krn blm siap posisi. Hanya membandingkan dgn trans JKT, ketika br jln dr halte masih pelan2, tdk langsung tancap gas. Mungkin bs jd bahan masukan dan pertimbangan. Suwun Pak Ganjar...</p> <p>#KELUHAN KONDISI BUS TRANS SEMARANG</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. AC tidak berfungsi</li> <li>2. Kecepatan bus terlalu cepat</li> <li>3. Bus terlalu cepat berhenti di halte</li> </ol>
2.	 <p>Rincian Aduan : <b>LGWA65260178</b> <span>Selesai</span> <span>Public</span></p> <p>KOTA SEMARANG, 19 Sep 2023</p> <p>Alamat: Kabupaten/Kota semarang, Kecamatan tembalang, Kelurahan sambiroto. Laporan : halo, aku mau tanya kenapa bus trans semarang koridor 5 sering banget rusak dan kadang ga datangnya tuh selalu lama banget kadang bisa sampai 1 jam. Terus ada beberapa orang yang sudah lapor soal masalah bus di koridor 5 ke walikota atau dinas terkait tapi menurut mereka kurang ada respon yang positif. Sekian terimakasih</p> <p>#KELUHAN KONDISI BUS TRANS SEMARANG</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi bus tidak layak</li> <li>2. Penumpang menunggu kedatangan bus terlalu lama</li> <li>3. Pengelola kurang responsif</li> </ol>

		terhadap pengaduan
--	--	-----------------------

Sumber: *Website* Laporgo Semarang, 2024

Berdasarkan studi kepustakaan yang dilakukan, masyarakat tidak memiliki masalah dalam masalah harga yang ditetapkan melainkan permasalahan kecepatan layanan dan fasilitas yang diberikan. *State of the art* dari penelitian ini membawa permasalahan berkaitan dengan teori yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu teori *public value*. Dalam penelitian ini, seluruh koridor BRT Semarang akan menjadi fokus penelitian karena berdasarkan keluhan masyarakat yang beredar di media sosial, terdapat beberapa Bus yang kurang layak dan sopir yang ugal. Selain itu, beberapa jalan yang dilewati cukup ekstrem sehingga perlu dipastikan apakah pelayanan yang diberikan sudah maksimal atau belum maksimal.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Mark Moore. Menurut Moore (1995) memberikan pandangan bahwa nilai publik bisa dimaksud sebagai suatu pemikiran dan aksi strategis oleh para pembuat kebijakan publik dalam mengatasi kompleksitas dan penghematan suatu fasilitas sekaligus untuk mengevaluasi daya guna dan bertujuan untuk menciptakan efisiensi pelayanan publik. Tentunya ukuran dari efisiensi pelayanan publik tersebut adalah pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat yang merasakannya. Teori *public value* membahas tentang konsep nilai publik dalam konteks pelayanan transportasi publik.

Nilai publik didefinisikan sebagai konsepsi individu atau kelompok tentang apa yang diinginkan, yang mempengaruhi tindakan mereka. Dalam konteks administrasi publik, nilai publik berkaitan dengan institusi publik dan keinginan masyarakat. Ada dua perspektif utama dalam nilai publik: interaksi antara institusi publik dan masyarakat, serta bagaimana output dari interaksi tersebut memenuhi hak-hak dan kewajiban masyarakat. Beberapa teori terkait nilai publik dibahas, termasuk pandangan Moore tentang "*Creating Public values*", yang menekankan efisiensi dan efektivitas kegiatan pemerintah. Andersen dan Bozeman juga memberikan pandangan mereka tentang nilai publik, menekankan norma dan konteks. Keberhasilan penilaian publik dalam pelayanan transportasi publik diukur melalui beberapa nilai, termasuk kegunaan, kelayakan, kesesuaian politis, dan keuntungan bagi masyarakat. Dalam konteks pelayanan transportasi publik seperti BRT Semarang, penilaian publik dipengaruhi oleh keempat nilai tersebut.

Penelitian ini memilih teori keberhasilan penilaian publik sebagai dasar analisis, karena teori tersebut menekankan nilai-nilai khusus yang menjadi acuan bagi keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam konteks transportasi publik, penelitian membutuhkan pendekatan khusus untuk menentukan indikator nilai dalam pelayanan transportasi. Dalam permasalahan ini, BRT Semarang belum menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah optimal dan sesuai dengan standar pelayanan

yang ditetapkan. Masih terdapat faktor-faktor yang dirasa tidak nyaman bagi masyarakat pengguna BRT Semarang. Namun, terdapat pendekatan yang mengatakan bahwa pelayanan transportasi memiliki karakteristik khusus yang mendorong konsumen untuk menggunakannya, yaitu pendekatan *derived demand* yang dikemukakan oleh Stuart Cole. Menurut Cole (2005), ada beberapa faktor dalam menentukan permintaan akan transportasi, antara lain Karakteristik fisik, Harga, Harga Relatif, Pendapatan penumpang, Kecepatan layanan, dan Kualitas pelayanan. Konsep *derived demand* ini diadopsi dari teori ekonomi, dijelaskan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lestari (2007) tentang pengaruh status sosial ekonomi terhadap pemilihan moda transportasi untuk perjalanan kerja dengan menggunakan variabel dependen pemilihan moda (moda pribadi, angkutan umum, jalan kaki). Variabel independennya adalah biaya perjalanan waktu perjalanan, aksesibilitas/kemudahan, kepemilikan moda, status sosial ekonomi, struktur rumah tangga, dan kenyamanan. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas pekerja menggunakan moda pribadi untuk perjalanan kerjanya, faktor sosial ekonomi seperti jabatan, penghasilan dan pendidikan berpengaruh terhadap pemilihan moda, dan faktor selain sosial ekonomi seperti biaya perjalanan, kepemilikan kendaraan, waktu dan jarak turut mempengaruhi pemilihan moda. Teori ini dikembangkan oleh (Azali, 2017) bahwa harga, kenyamanan, keandalan, aksesibilitas, dan keamanan yang diberikan oleh pengelola BRT Trans Semarang akan berdampak pada kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, mengingat bahwa saat ini paradigma *governance* tidak menganggap masyarakat hanya sebagai konsumen yang menggunakan fasilitas publik, melainkan seluruh masyarakat yang menggunakan fasilitas publik harus mendapatkan pelayanan yang maksimal. Seperti yang dikatakan dalam undang – undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik yang memberikan penjelasan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Mendindaklanjuti hal yang telah dijelaskan di atas, perlu adanya analisis menggunakan pendekatan teori yang membuat adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Diharapkan *Output* dari adanya pendekatan konsep *derived demand* ini membuat pelayanan BRT Semarang membuat masyarakat nyaman terhadap fasilitas, sarana, dan prasarana yang diberikan. Analisis ini bertugas untuk memperjelas keluhan-keluhan masyarakat terhadap fasilitas BRT Semarang dengan membaginya ke dalam beberapa aspek yang diambil dari faktor-faktor yang menentukan permintaan terhadap transportasi. Berdasarkan penjelasan permasalahan di atas, sumber pertanyaan yang diberikan oleh penulis adalah “Apakah masyarakat Kota Semarang sudah merasa nyaman dengan pelayanan BRT ?”



## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam permasalahan ini adalah:

1. Apakah *public value* sudah sesuai dengan pelayanan BRT?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kesesuaian nilai-nilai *public value* dengan pelayanan BRT.
2. Memberikan rekomendasi kepada BLU UPTD Trans Semarang untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

## **1.4 Kegunaan dan Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini diharapkan sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Akademis/Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuankarena akan menambah khasanah keilmuan dan pengetahuan yang ada terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Dari hasil penelitian, diharapkan mampu memberikan masukan yang berguna bagi Pemerintah dan secara khusus bagi pihak yang mengelola BRT Semarang, , yaitu BLU BRT Semarang.

Selain itu, karya ilmiah ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan kemampuan dan penguasaan ilmu-ilmu yang pernah diperoleh peneliti.

### 1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

**Tabel 1. 4 Kerangka Pemikiran Teoritis**

No.	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Azali, Ichwinsyah; Edy Yusuf Agung Gunanto; Nugroho SBM (2017), Preferensi Konsumen Terhadap Transportasi Publik (Studi Kasus <i>Bus Rapid Transit</i> (Brt) Kota Semarang)	Menganalisis preferensi konsumen dari segi harga, kenyamanan, keandalan, aksesibilitas, dan keamanan terhadap kemungkinan pemilihan moda BRT dan moda transportasi Non-BRT.	Kuantitatif	Permasalahan yang difokuskan dalam penelitian adalah menganalisis faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap fasilitas BRT Semarang yang dikatakan belum maksimal.
2.	Saif, Muhammad Atiullah; Mohammad Maghrour Zefreh, dan Adam Torok (2018), Public Transport Accessibility: A Literature Review	Menganalisis dampak dari penyediaan aksesibilitas angkutan umum terhadap lingkungan dan kehidupan sehari-hari masyarakat.	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian, dinyatakan bahwa berbagai aspek dari kedua sistem transportasi termasuk mobilitas dan keberlanjutan atau kehidupan manusia termasuk pekerjaan, tarif, kesehatan masyarakat, pengucilan sosial dll telah diselidiki.

No.	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Reinhard, Erica; Ludovico Carrino and Emilie Courtin, Frank J. van Lenthe, Mauricio Avendano (2019)	Menganalisis perubahan tingkat penggunaan transportasi publik secara kognitif terhadap implementasi kebijakan tiket bus gratis untuk lansia.	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini memberikan bukti secara nasional bahwa kebijakan transportasi umum ramah usia yang memungkinkan gratis perjalanan bus dapat meningkatkan fungsi kognitif di antara orang tua.
4.	Karjalainen, Linda E; Sirkku Juhola (2019)	Menganalisis sebab dan akibat penggunaan transportasi publik dari indikator lingkungan, sosial, dan ekonomi.	Kualitatif dan Kuantitatif	Hasil penelitian mengatakan bahwa ketiga dimensi yang dikaji berdasarkan indikator lingkungan, sosial, dan ekonomi terhadap penggunaan transportasi publik ini berada pada tingkat yang cukup memuaskan.
5.	Kizolli, Beni; Seda Hatipoğlu (2020)	Mengidentifikasi sejumlah tantangan utama mengenai mobilitas perkotaan di Kota Pristina.	Deskriptif Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian, mobilisasi masyarakat Kota Pristina masih meraih persentasi tertinggi penggunaan kendaraan pribadi , yaitu 35%, sedangkan transportasi publik berada di angka 23%.
6.	Rakhmatulloh, Anita Ratnasari.; D I Kusumo Dewi1 dan D M K Nugraheni (2020)	Mengidentifikasi layanan Bus Trans Semarang dalam mendukung keberlanjutan transportasi dalam kota.	Kualitatif	Hasil analisis menunjukkan bahwa 49% pengguna jasa Bus Trans Semarang adalah karyawan atau pengusaha, sedangkan 99% penumpang Bus Trans Semarang memiliki kendaraan

				<p>pribadi. Ini menunjukkan bahwa Bus Trans Semarang merupakan salah satu alternatif moda transportasi dalam kota. idor baru , yaitu Koridor V dan Koridor VI. Akhir-akhir ini, Koridor VII ditambahkan.</p>
--	--	--	--	--

No.	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
7.	Astuti, Retno Sunu; Yuliana Kristanto, dan Aden Nurul Nuha (2021), <i>Public value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang</i>	Mengidentifikasi <i>public value</i> pengguna transportasi BRT di Kota Semarang. Menganalisis faktor – faktor membentuk <i>public value</i> pengguna BRT di Kota Semarang.	Deskriptif Kualitatif	Teori utama yang digunakan dalam pembahasannya adalah teori <i>public value scorecard</i> dari Prof. Peter Gomez serta Prof. Timo Meynhardt. Teori ini dapat membuat manajemen praktiknya lebih sistematis dalam mencapai beberapa tujuan (perekonomian, kebutuhan masyarakat, dan kepedulian terhadap masyarakat).
8.	Kusuma, Oktari (2022), <i>Potential transfer of motorcycle mode to BRT Trans Semarang for students to campus in Semarang city</i>	Mengidentifikasi karakteristik perjalanan pelajar di Kota Semarang, dan untuk mengetahui faktor-faktor perpindahan penggunaan sepeda motor ke BRT, dan untuk menentukan langkah-langkah	Kuantitatif	Faktor dominan yang mempengaruhi pergeseran penggunaan Sepeda Motor ke BRT Trans Semarang menuju kampus mahasiswa di Kota Semarang, yaitu jika dalam perjalanan dari halte menuju tujuan akhir tidak perlu berganti transportasi (atau hanya sekali), faktor Sistem Informasi Penumpang di setiap

		untuk meningkatkan pilihan moda transportasi untuk BRT.		pemberhentian adalah untuk mempermudah.
9.	Huboyo, Haryono Setiyo; Wiwandari Handayani dan Budi Prasetyo Samadikun, Didin Agustian Permadi (2022), <i>Bus Rapid Transport System in Semarang City: Views of Current Users, Potential Users and Related Emission</i>	Mengetahui sudut pandang tentang implementasi BRT terhadap keberhasilan pengalihan kendaraan pribadi ke BRT dan jumlah emisi yang dihasilkan dari pengoperasian BRT sehingga dapat dirumuskan kebijakan yang tepat untuk pelaksanaan BRT dan dijalankan dengan lancar.	Kuantitatif	Hasil penelitian mengatakan bahwa berdasarkan pengguna BRT saat ini, pergeseran dari pengguna sepeda motor jauh lebih tinggi dibandingkan pengguna mobil pribadi, menunjukkan bahwa pengguna mobil pribadi menganggap BRT ini belum memberikan kenyamanan melayani.

No.	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
10.	Deka, Devajyoti (2022), <i>Understanding the Needs of Current and Potential Bus Transit Riders</i>	1.Mengidentifikasi atribut bus yang penting bagi pengendara bus saat ini dan calon penumpang. 2.Mengidentifikasi peningkatan yang dapat membantu mempertahankan dan menarik	kualitatif	Hasil penelitian mengatakan bahwa di New Jersey, dekatnya jarak dari rumah menuju halte bukan merupakan satu-satunya atribut terbesar yang dibutuhkan penumpang. Selain itu, ada juga atribut waktu perjalanan, biaya perjalanan, frekuensi, kinerja tepat waktu, informasi ketersediaan, okupansi atau kepadatan kendaraan, waktu tunggu,

		pengendara bus saat ini pengendara baru ke bus.		kemudahan akses ke halte, fasilitas, kenyamanan, keamanan, kebersihan, sikap dan kesopanan staf, dan kinerja layanan pelanggan.
11.	Hariani, Mira Lestira; Vanny Varadila, dan Jafar Mukhlis (2023), Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan BRT Trans Semarang Rute Penggaron –Mangkang	1.Mengidentifikasi persepsi atau pandangan terhadap kinerja atau pelayanan BRT dari segi pengguna maupun non penggunanya pada Koridor I Trayek Mangkang ± Penggaron. 2. Mengevaluasi kinerja pelayanan Koridor I berdasarkan parameter yang telah ditetapkan oleh Pemerintah (Departemen Perhubungan) yang disebut Standar Pelayanan Minimum, maupun dari standar <i>World Bank-Urban Transport</i> .	Kualitatif	Hasil penelitian mengatakan bahwa Koridor I BRT Semarang sebagai lintas jalan utama memiliki nilai presentase rendah berdasarkan penilaian masyarakat dari sisi waktu perjalanan dan kebersihan layanan.
12.	Widodo, Agus; Ardi Yudho Putranto (2023), Analisa Dan Evaluasi Sistem Transportasi Publik <i>Bus Rapid Transit</i> (Brt) Trans Semarang	Menganalisis permasalahan dalam sistem transportasi publik BRT Semarang Koridor IV.	kuantitatif	Hasil Penelitian Mengatakan nilai <i>headway</i> BRT Trans Semarang Koridor IV sebesar 13,51 menit dinyatakan tidak sesuai dengan syarat yang ada, Sedangkan waktu tunggu rata-rata 6,61 menit sudah sesuai dengan syarat yang ada. Kecepatan rata-rata 14,68

	Koridor Iv Kota Semarang			km/jam di mana masih di bawah rata-rata yang telah ditentukan. Jarak perjalanan yang ditempuh selama satu hari sejauh 237,04 km sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
13.	Amri, Faisal (2023), Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Publik Di Kabupaten Banyumas	1.Menganalisis pengaruh harga terhadap penggunaan jasa transportasi Bus Trans Banyumas. 2.Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggunaan jasa transportasi Bus Trans Banyumas. 3.Menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap penggunaan jasa transportasi Bus Trans Banyumas.	kualitatif	Hasil penelitian mengatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan penumpang. semakin baik harga dan kualitas pelayanan yang dimiliki maka akan meningkatkan keinginan masyarakat dalam menggunakan transportasi Bus Trans Banyumas sebagai penunjang mobilisasi masyarakat Banyumas.
14.	Astuti, Retno Sunu; Zainal Hidayat, Kushandayani, dan Aden Nurul Nuha (2020), <i>Public value of Public Transportation Mode for Urban Communities in Indonesia</i>	Menganalisis nilai publik terhadap moda transportasi publik di Perkotaan di Indonesia.	Kualitatif	Hasil Penelitian mengatakan bahwa <i>Public value</i> pada moda angkutan umum menunjukkan bahwa masyarakat menganggap bahwa keberadaan angkutan umum belum memiliki manfaat dan kelayakan bagi penggunaanya.

Sumber: Data Sekunder yang Diolah, 2023

Kontribusi dari penelitian terdahulu sangat penting sebagai acuan dasar dalam rangka menyusun penelitian ini, adapun studi pustaka yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk menggali apa yang sudah dikemukakan oleh para peneliti terdahulu dan disusun menjadi *state of the art* dalam penelitian ini, beberapa studi pustaka utama yang dikaji melalui penelitian terdahulu yang telah dilakukan antara lain :

**1. Amri, Faisal (2023), Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Publik Di Kabupaten Banyumas**

Jurnal ini memberikan inspirasi bagi penelitian ini karena dapat dijadikan perbandingan melalui kesamaan indikator yang digunakan dalam jurnal ini, , yaitu prefensi masyarakat, jasa transportasi, harga, dan kualitas pelayanan. Penjelasan secara detail terkait indikator-indikator tersebut juga menjadi sumber referensi yang relevan dalam penelitian ini karena memiliki keterkaitan yang sama dengan penelitian ini. Hasil penelitian dalam jurnal ini juga mendukung permasalahan yang sama dalam pelayanan transportasi publik.

**2. Huboyo, Haryono Setiyo ; Wiwandari Handayani dan Budi Prasetyo Samadikun , Didin Agustian Permadi (2022), *Bus Rapid Transport System in Semarang City: Views of Current Users, Potential Users and Related Emission***

Jurnal ini memberikan referensi bagi penelitian terkait dengan sistem dari BRT Semarang. Jurnal ini memberikan kontribusi melalui observasi penelitiannya yang mengatakan bahwa sistem BRT Semarang masih memiliki kekurangan



dalam pengelolaan mesin sehingga masih membuat masyarakat kurang nyaman karena adanya peningkatan polusi udara. Selain itu, faktor waktu dan jarak tempuh juga masih menjadi permasalahan bagi masyarakat. Tetapi, dari sisi fasilitas, masyarakat lebih memilih menggunakan BRT dari transportasi publik lain.

**3. Astuti, Retno Sunu ; Yuliana Kristanto, dan Aden Nurul Nuha (2021),  
*Public value* Pengguna Moda Transportasi *Bus Rapid Transit (Brt)* Kota  
Semarang**

Jurnal ini memberikan kontribusi bagi penelitian dari sisi teori yang digunakan dalam penelitian. Jurnal ini menunjukkan bahwa teori *public value* dapat digunakan untuk menjadi acuan penilaian fasilitas dari BRT Semarang berdasarkan indikator-indikator tertentu.

**4. Hariani, Mira Lestira ; Vanny Varadila , dan Jafar Mukhlis (2023),  
Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan BRT Trans Semarang Rute  
Penggaron –Mangkang**

Jurnal ini memberikan kontribusi penelitian sebagai perbandingan antara koridor I dan koridor VIII. Koridor I sebagai koridor utama masih memiliki presentase rendah dari sisi waktu dan jarak tempuh serta kebersihan layanan. Hal ini akan menjadi perbandingan apakah koridor VIII memiliki presentase yang lebih rendah, sama, atau lebih baik dari koridor utama.

**5. Azali, Ichwinsyah ; Edy Yusuf Agung Gunanto ; Nugroho SBM (2017),  
Preferensi Konsumen Terhadap Transportasi Publik (Studi Kasus *Bus  
Rapid Transit (Brt) Kota Semarang*)**

Jurnal ini memberikan kontribusi penelitian sebagai referensi konsep untuk menentukan indikator penilaian publik terhadap BRT Semarang, , yaitu konsep *derived demand* yang berisikan indikator karakteristik fisik, harga, harga relatif, pendapatan penumpang, kecepatan layanan, dan kualitas pelayanan.

**1.5.1 Administrasi Publik**

Konsep Administrasi Publik sudah dikembangkan di Indonesia dengan menerapkan pendapat para ahli. Beberapa pendapat tersebut di antaranya adalah Chandler & Plano (dalam Keban, (2004: 3)) mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler & Plano menjelaskan bahwa Administrasi Publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur "*public affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi Publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan. Nicholas Henry memberikan pendapat bahwa Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya

dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Dalam konteks BRT Semarang, Administrasi Publik dapat diartikan sebagai koordinasi antara pihak terkait, seperti pemerintah kota, operator transportasi, dan masyarakat, untuk menyelenggarakan sistem transportasi publik yang efisien. Administrasi Publik dapat terlibat dalam perumusan kebijakan terkait transportasi publik, termasuk pengembangan dan implementasi sistem BRT. Kemudian, Dalam konteks BRT, seni Administrasi Publik dapat terlihat dalam desain sistem yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sementara ilmu Administrasi Publik dapat mencakup penerapan prinsip-prinsip manajemen yang efektif. Pemecahan masalah dapat mencakup peningkatan efisiensi, ketersediaan layanan, dan pemenuhan kebutuhan mobilitas masyarakat.

### **1.5.2 Paradigma Administrasi Publik**

Berdasarkan perkembangan konsep-konsep dalam Administrasi Publik maka ada pergeseran paradigma Administrasi Publik yang dibagi menjadi 6 paradigma yang dikemukakan oleh Nicholas Henry (dalam Keban (2019: 41)). Dalam penelitian ini, digunakan salah satu paradigma terbaru, yaitu Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik Baru atau *Governance* :

### 1.5.2.1 Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik Baru atau

#### *Governance (1997)*

Paradigma 6 (1990-sekarang) merupakan paradigma *Governance*. Paradigma keenam menjadi suatu paradigma yang terbaru berdasarkan proses perkembangan ilmu administrasi publik yang tersusun atas serangkaian paradigma yang telah dikemukakan sebelumnya. (Santosa, 2008) memaparkan pilar di dalam paradigma ini, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Hal inilah yang kemudian membedakan antara paradigma ini dengan paradigma yang lain, yaitu pemaparan akan *government* yang merupakan penyelenggara pemerintahan. Dengan adanya pergantian dari *government* ke arah *governance* yang merincikan perihal perpaduan di dalam stabilitas pemerintahan, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*) sehingga arah perkembangan paradigma ini menuju pada pemerintahan yang baik (*good governance*).

Paradigma *Governance* yang mengemuka pada tahun 1990 hingga saat ini menjadi landasan baru dalam pengembangan ilmu administrasi publik. Pilar utama paradigma ini, yang terdiri dari pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk sektor transportasi. Pemerintah Kota Semarang, melalui penerapan paradigma ini, mengakui pentingnya keterlibatan sektor swasta dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan transportasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan BRT. Peran pemerintah menjadi lebih berorientasi pada *good*

*governance*, dengan meninggalkan paradigma *government* yang lebih menonjolkan peran pemerintahan semata. Dalam konteks BRT Semarang, kolaborasi aktif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kualitas layanan transportasi publik. Pergeseran menuju paradigma *Governance* menciptakan lingkungan yang mendukung stabilitas pemerintahan, partisipasi aktif dari sektor swasta dan masyarakat, serta transparansi dalam pengambilan keputusan, menghasilkan sistem transportasi yang lebih adaptif dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Maka dari itu, *public value* sangat dibutuhkan dalam merealisasikan paradigma ini karena masyarakat juga menjadi salah satu pilar utama dalam keberhasilan paradigma.

#### **1.5.2.2 Governance sebagai Value**

Penelitian ini termasuk kedalam paradigma ke 6 dalam administrasi publik, yaitu *governance*. Paradigma *governance* membahas tentang bagaimana negara memiliki tugas memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat untuk mencapai tujuan kepuasan masyarakat kepada pemerintah. Paradigma ini membahas mengenai upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di bidang transportasi, khususnya BRT Semarang. Di sisi lain, membahas pentingnya keselarasan antara apa yang diberikan oleh pemerintah dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat.

Terdapat tiga pilar pokok yang mendukung kemampuan suatu bangsa dalam melaksanakan *good governance*, yakni: pemerintah (*the state*), *civil society*

(masyarakat adab, masyarakat madani, dan masyarakat sipil), dan pasar serta dunia usaha. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab baru tercapai bila dalam penerapan otoritas politik, ekonomi dan administrasi memiliki jaringan dan interaksi yang setara dan bersinergi.

Interaksi dan kemitraan seperti itu biasanya baru dapat berkembang subur bila ada kepercayaan (*trust*), transparansi, partisipasi, serta tata aturan yang jelas dan pasti. Sofian juga menyatakan *good governance* yang sehat juga akan berkembang sehat di bawah kepemimpinan yang berwibawa dan memiliki visi yang jelas. Dalam prinsip *good governance*, terdapat tiga unsur yang berkaitan, yaitu unsur kelembagaan, *value*, dan proses. Namun, dalam pembahasan ini *good governance* diarahkan untuk mengembangkan *value* terhadap publik dalam mewujudkan kebutuhan dan keinginan publik. Peningkatan *value* dalam pembahasan ini difokuskan kepada penilaian terhadap kenyamanan masyarakat terhadap fasilitas, sarana, dan prasarana BRT Semarang.

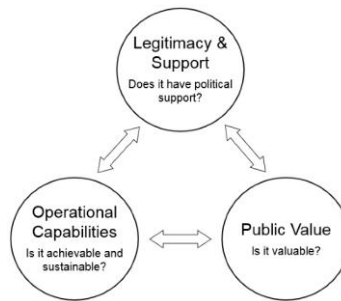
### **1.5.3 Public value**

Sebelum merujuk kepada penilaian publik dalam pelayanan transportasi publik, perlu diketahui terlebih dahulu konsep dari nilai publik. Kluckhohn (dalam Dwiyanto, 2020: 73) mendefinisikan nilai sebagai sebuah konsepsi yang dimiliki individu maupun kelompok tentang apa yang diinginkan dan hal tersebut akan berpengaruh terhadap banyak aspek dalam tindakannya. Jika dikaitkan dengan nilai publik dalam studi administrasi publik maka nilai publik ini berhubungan dengan institusi publik di mana

konsepsi yang diciptakan harus berkaitan dengan keinginan masyarakat. Terdapat dua perspektif yang akan menjadi poin penting dalam nilai publik, yaitu bagaimana proses interaksi antara institusi publik dengan masyarakat. Perspektif kedua adalah bagaimana *output* dari interaksi tersebut dapat memenuhi hak-hak dan kewajiban masyarakat.

Terdapat beberapa teori yang berkaitan dengan nilai publik. Yang pertama adalah pendekatan dari Moore (1995, (dalam Dwiyanto (2020)) yang pertama kali menciptakan pemikiran “*creating Public values*”. Secara sederhana, Moore mendefinisikan pemikirannya ini sebagai apa yang dihasilkan oleh kegiatan pemerintah dengan persetujuan wakil-wakil rakyat dengan memperhatikan nilai efisiensi dan efektivitas. Penilaian yang dilakukan oleh Moore berhubungan dengan dimensi nilai dan *output* di mana hasil dari kinerja pemerintah ini harus sesuai dengan permintaan masyarakat dan berjalan secara efektif dan efisien. Kemudian, terdapat juga pendapat dari Andersen (2012) yang mendefinisikan nilai publik sebagai dasar dari pengambilan keputusan bersama yang dilakukan dalam konteks kegiatan tertentu. Pendapat lain juga dikemukakan oleh (Bozeman, 2007) bahwa nilai publik ini merupakan pemahaman yang normatif dan kontekstual. (Bozeman, 2007) mengemukakan bahwa ada 3 unsur dalam konsep nilai- nilai publik , yaitu (1) hak-hak prerogatif warga yang harus dipenuhi oleh negara, (2) kewajiban terhadap negara, masyarakat, dan sesamanya, serta (3) prinsip dan nilai yang menjadi basis bagi pengambilan keputusan dan pengelolaan institusi publik. Ketiga nilai tersebut menjadi kunci dari keberhasilan *public value* bagi pemerintah. Berdasarkan pendapat Mark

Moore (1995), *creating public values* memiliki konsep segitiga strategis yang berisikan panduan. Operasional, dan Otoritas melalui legitimasi. Berikut gambaran sederhana dari segitiga strategis *public value* yang dituliskan dalam gambar 1.2:



**Gambar 1.2 *Triangle Strategic of Public value***

Sumber: <https://www.mdpi.com/2073-445X/7/2/61/htm>

Konsep penciptaan nilai publik dan segitiga strategis bertujuan memberikan *frame work* yang menunjukkan bahwa adanya perubahan pemerintah dalam menjalankan perannya. Berikut penjelasannya:

- a. Konsep nilai publik bertindak sebagai panduan untuk mencari kondisi yang perlu diperbaiki, dan masalah yang perlu ditangani, tetapi tidak harus menjadi tanggung jawab satu lembaga.
- b. Konsep kapasitas operasional menyoroti pentingnya tindakan yang diambil oleh “mitra” dan produsen bersama” yang diambil dari sektor publik dan privat.



- c. Konsep otorisasi bertindak sebagai pengingat bahwa mobilisasi politik sangat penting untuk menciptakan konteks sosial di mana kewajiban yang dikenakan pemerintah terasa sah, dan mengarah pada perubahan pemikiran dan perilaku yang dapat diterima dalam masyarakat.

Secara umum, Berdasarkan teori keberhasilan penilaian publik (*score card*) yang dikemukakan oleh Meynhardt (dalam Astuti (2021)), keberhasilan pemerintah dalam menyesuaikan programnya untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam dapat dilihat dari beberapa *value*, antara lain kegunaan layanan, kelayakan layanan, kesesuaian layanan secara politik, dan keuntungan layanan bagi masyarakat. Dalam pelayanan Transportasi Publik, terutama BRT Semarang, keempat *value* tersebut akan disesuaikan dengan fungsionalisasi BRT Semarang bagi masyarakat. Berikut penjelasannya:

- a. *Value* Kegunaan Layanan

Penilaian publik akan baik jika pelayanan publik diberikan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam transportasi. Pelayanan disebut pelayanan yang optimal apabila pelayanan transportasi memberikan dampak positif yang besar bagi masyarakat dan sesuai dengan tujuan pelayanan tersebut.

- b. *Value* Kelayakan Layanan

Penilaian publik akan baik jika masyarakat merasa layak sebuah jasa pelayanan publik. Pemerintah harus menghindari rasa ketidakpuasan masyarakat yang dapat timbul dari beberapa faktor, , yaitu:

1. Ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang ada.
2. Ketidakpuasan dalam proses menikmati pelayanan.
3. Sarana serta prasarana fisik tidak menunjang.
4. Biaya terlalu mahal karena jarak yang terlalu jauh serta banyak menghabiskan waktu, dan
5. Promosi yang terlalu besar sehingga tidak sesuai dengan kenyataan yang ada

c. *Value* Kesesuaian Layanan Secara Politis

Untuk mendapatkan penilaian publik yang baik dari sisi politis, setiap program pelayanan publik harus mendapatkan perhatian penting di tingkat Pemerintah Pusat dengan cara melibatkan prioritas permasalahan dalam perencanaan pembangunan.

d. *Value* Keuntungan Bagi Masyarakat Pengguna Layanan

Masyarakat akan memberikan penilaian yang baik apabila pelayanan publik yang diberikan memberi keuntungan besar untuk masyarakat serta daerah. Bagi daerah, diciptakannya pelayanan publik tersebut dapat menjadi solusi terhadap permasalahan yang berkaitan, sedangkan keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat ialah manfaat ekonomi.

Berdasarkan keempat *scorecard* tersebut maka dapat dilihat bahwa terdapat *value* yang bisa diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik. Teori ini dipilih untuk menjadi dasar analisis yang akan dilakukan dalam penelitian karena Gomez dan Meynhardt (2014) menjelaskan tentang keberhasilan nilai publik dalam pelayanan

publik. Teori ini berisi jelas bahwa terdapat nilai-nilai khusus yang menjadi acuan bagi keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, teori ini juga sangat sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian. Penelitian ini membutuhkan faktor-faktor yang bisa menjawab pertanyaan, “apakah pemerintah sudah berhasil memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan publik?” Dalam konteks pelayanan transportasi publik, diperlukan adanya pendekatan khusus yang memberikan gambaran *detail* terkait indikator apa saja yang bisa dijadikan *value* dalam pelayanan transportasi.

#### **1.5.3.1 *Derived demand***

Transportasi adalah layanan yang diminati berdasarkan karakteristiknya sendiri. Permintaan untuk angkutan umum atau fasilitas angkutan jalan biasanya diturunkan dari beberapa fungsi lainnya. Salah satu tujuan operator transportasi adalah menetapkan pola permintaan untuk layanannya. Selain itu, operator transportasi juga harus menghubungkan harganya dengan persepsi dan permintaan konsumennya, dan mendapatkan kebijakan harga dan pengembangan atau strategi operasi untuk operasi transportasi yang dapat mengoptimalkan kegunaan layanan (Cole, 2005).

Permintaan jasa pada transportasi publik memiliki pendekatan khusus terhadap pelayanannya, Nasution (2004) mengatakan kebutuhan akan transportasi tidak sama seperti halnya dengan kebutuhan pangan dan sandang karena kepuasan akan kebutuhan sandang dan papan dapat dirasakan langsung, sedangkan pemuasan kebutuhan transportasi yang diciptakan sebagai akibat penggunaan jasa transportasi. Permintaan

jasa transportasi akan terjadi apabila antara dua atau lebih terdapat perbedaan kegunaan marjinal terhadap sesuatu barang, yang satu tinggi dan yang lain rendah. Sebagai contoh arus barang, barang akan berpindah dari tempat yang kegunaan marjinal terhadap sesuatu barang rendah ke tempat di mana kegunaan marjinal dari barang tersebut tinggi. Permintaan jasa transportasi memiliki beberapa sifat khusus yang membedakannya dengan permintaan terhadap barang-barang lain, antara lain:

1. *Derived demand*. Permintaan jasa transportasi merupakan suatu permintaan yang bersifat turunan. Permintaan jasa transportasi baru akan timbul apabila ada hal-hal di balik permintaan itu, misalnya keinginan untuk bekerja, sekolah, rekreasi, dan sebagainya.
2. Permintaan akan jasa transportasi pada dasarnya adalah seketika atau tidak mudah untuk digeser atau ditunda dan sangat dipengaruhi oleh fluktuasi waktu yang bersifat harian, mingguan, bulanan atau tahunan.
3. Sangat dipengaruhi oleh elastisitas pendapatan.
4. Jasa transportasi adalah jasa campuran. Permintaan akan jasa transportasi sangat kompleks karena permintaan tersebut tidak hanya dilandasi oleh keinginan untuk memindahkan sesuatu dari suatu tempat ke tempat lain, tetapi banyak variable-variabel lain yang mempengaruhi keinginan untuk memindahkan barang tersebut (Azali, dkk, (2017)).

Pendekatan konsep *derived demand* dalam transportasi ini diadopsi dari pendapat Cole (2005) yang berpendapat bahwa transportasi adalah layanan yang bersifat tidak biasa dalam permintaan dan memiliki karakteristik tersendiri. Permintaan akan transportasi dikatakan sebagai *derived demand* yang artinya permintaan akan terjadi karena ada faktor-faktor yang mendorongnya. Menurut Cole (2005), ada beberapa faktor dalam menentukan permintaan akan transportasi, antara lain:

1. Karakteristik fisik

Dalam kasus komoditas, pemilihan moda tergantung pada karakteristik fisik barang. Apabila karakteristik barang bernilai tinggi maka permintaan penggunaan barang juga akan tinggi.

2. Harga

Rendahnya harga transportasi membuat semakin banyak orang cenderung untuk menuntut layanan transportasi yang ditawarkan.

3. Harga Relatif

Harga relatif yang dikenakan ini tergantung pada layanan transportasi, dapat berupa biaya bensin atau biaya parkir.

4. Pendapatan penumpang

Apabila pendapatan yang dimiliki meningkat, jumlah perjalanan akan meningkat (baik dari jumlah perjalanan atau jumlah jarak).

5. Kecepatan layanan

Faktor waktu menjadi pertimbangan pemilihan moda transportasi oleh penumpang. Bagi mereka yang mempunyai waktu sedikit biasanya mencari atau memilih moda transportasi yang cepat, jadi faktor kecepatan yang menentukan pemilihan moda transpor dan begitu pun sebaliknya.

## 6. Kualitas pelayanan

### a. Frekuensi

Tingginya frekuensi keberangkatan dan kedatangan dari suatu moda transportasi, membuat pemakai jasa transportasi mempunyai banyak pilihan.

### b. Pelayanan baku

Suatu moda transportasi yang dapat memberikan pelayanan yang baku dan dilaksanakan secara konsisten sangat disenangi oleh para pemakai jasa transportasi

Masyarakat dalam konsep *derived demand* transportasi memiliki dilema yang disebut dengan "*The Customer's Dilemma*" yang berisikan perbandingan waktu dan penilaian waktu. Pelanggan akan membandingkan waktu dan harga untuk mengambil keputusan. Salah satu bentuk pelanggan membandingkan adalah antara tarif satu operator dengan tarif operator pesaing. Selain itu, terdapat juga persaingan dari mobil pribadi di mana ada perbedaan antara biaya aktual dan biaya yang dirasakan penting. Untuk mewujudkan transportasi yang lebih efisien, operator dapat mengurangi waktu perjalanan, seperti membuat kendaraan melaju dengan kecepatan rata-rata yang lebih tinggi dan pengurangan waktu berhenti. Penumpang akan mempertimbangkan

kenyamanan dalam memutuskan antara transportasi umum dan mobil. Penilaian waktu dipertimbangkan secara rinci sebagai elemen dalam penilaian investasi pembangunan jalan, tetapi dalam transportasi, waktu senggang dan waktu kerja memiliki nilai baik dalam hal biaya peluang atau dalam hal produk marjinal. Pertimbangannya adalah penggunaan alternatif dari waktu yang terlibat dan apakah nilainya cukup besar untuk membenarkan biaya perjalanan tambahan (Cole, 2005).

## **1.6 Hipotesis**

Dalam penelitian kuantitatif ini, variabel yang digunakan adalah variabel tunggal. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis deskriptif. Menurut Singarimbun (1989) tujuan dari hipotesis deskriptif adalah untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang sampel penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H<sub>0</sub> : Jika pelayanan BRT memenuhi permintaan masyarakat maka pelayanan BRT sudah sesuai dengan *public value*

Melalui hipotesis tersebut, penelitian ini akan menguji teori dari Cole (2005), , yaitu *derived demand* transportasi. Teori ini akan mendukung peneliti untuk mendapatkan kesimpulan terkait dengan kesesuaian pelayanan BRT dengan *public value*.

## **1.7 Definisi Konsep**

Definisi konsep dalam penelitian ini adalah *derived demand* transportasi. Dalam konsep tersebut terdapat enam indikator yang menjadi unsur utama untuk mengukur

kesesuaian pelayanan BRT Semarang dengan *public value* penumpang. Indikator tersebut adalah karakteristik fisik, harga, harga relatif, pendapatan penumpang, kecepatan layanan, dan kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan BRT Semarang dapat dikatakan berhasil apabila memenuhi keinginan masyarakat yang sesuai dengan indikator yang sudah ditentukan.

## **1.8 Definisi Operasional**

Operasionalisasi konsep ialah pemahaman berdasarkan sifat-sifat variabel yang dipilih. Operasionalisasi konsep termasuk hal-hal penting pada pengujian yang membutuhkan penjelasan. Operasionalisasi konsep memiliki sifat rinci, spesifik, tegas serta pasti yang menjabarkan karakteristik variabel penelitian juga hal penting lainnya.

### **1. Indikator Permintaan Jasa Transportasi BRT Semarang (*Derived demand*)**

#### **a) Karakter fisik**

Dalam penilaiann karakteristik fisik, masyarakat harus menerima minimal 95% penerangan di dalam halte dan bus, tersedianya minimal 1 petugas jaga di halte dan bus, terjaganya kebersihan halte dan bus dengan menyediakan minimal 1 tempat sampah. Kelayakan kendaraan untuk menempuh jarak yang ditentukan (kondisi ban bus dan mesin bus harus sudah lulus uji kelayakan bus), alat keselamatan dan fasilitas kesehatan tersedia, dan fasilitas fisik bagi penumpang (pintu bus, hand grip, sabuk keselamatan) berfungsi dengan baik.

#### **b) Harga**



Dalam penilaian harga, masyarakat harus merasa bahwa biaya lebih rendah dibandingkan dengan biaya lainnya. Penilaian harga yang akan dilihat dari BRT Semarang adalah tarif bus. Harus dipastikan bahwa masyarakat yang menggunakan BRT Semarang membayar tarif sesuai dengan harga yang sudah ditentukan.

**c) Harga Relatif**

Harga relatif dibebankan oleh moda yang berbeda atau operator yang berbeda. Pengalihan bisnis antar moda atau perusahaan dalam angkutan penumpang ini ditentukan sampai tingkat yang besar oleh tingkat tarif relatif pada layanan transportasi lainnya atau besarnya biaya perjalanan mobil pribadi yang dirasakan, , yaitu harga bensin dan biaya parkir. Berdasarkan standar pelayanan BRT Semarang, penilaian harga relatif yang akan dilihat dari BRT Semarang adalah kesesuaian tarif bus dengan jarak tempuh yang dilalui oleh masyarakat yang menggunakan BRT.

**d) Pendapatan Penumpang**

,Dalam penilaian pendapatan penumpang, perlu adanya tarif yang *general* agar dapat dirasakan oleh seluruh pengguna layanan dengan tingkat pendapatan yang berbeda. Berdasarkan standar pelayanan BRT Semarang, penilaian yang akan dilihat dari BRT Semarang adalah keterjangkauan tarif bus dengan pendapatan penumpang. Masyarakat harus menerima tarif yang terjangkau sesuai dengan SOP yang ditentukan untuk minimal 1 kali perjalanan.

**e) Kecepatan Pelayanan**

Dalam penilaian kecepatan layanan, akan dilihat dari keteraturan layanan dari operasional Bus, seperti Waktu tunggu 7 menit untuk waktu puncak dan 15 menit non puncak, Jarak tempuh 30-50 km/jam, Waktu berhenti bus 45-60 detik, Harus tersedia nama halte, jurusan halte, tarif, peta perjalanan, dan perpindahan halte, kecepatan penyampaian informasi kedatangan bus kepada penumpang melalui visual atau audio, memberikan akses yang cukup luas untuk naik turun penumpang, kecepatan penyampaian informasi waktu kedatangan bus kepada penumpang melalui visual atau audio, segera menginformasikan keterlambatan 5 menit untuk full BRT dan 10 menit untuk sistem transit, segera menyampaikan informasi melalui papan atau *display* jika sedang terdapat gangguan, dan kecepatan transaksi baik manual ataupun dengan sistem tap *smart card*.

**f) Kualitas pelayanan**

Dalam permintaan transportasi, waktu keberangkatan atau waktu kedatangan harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Misalnya, Untuk mendorong pertumbuhan jangka panjang, harus ada keberangkatan pagi hari untuk mereka yang berangkat kerja atau sekolah, pada siang hari bagi mereka yang pulang kerja, atau di malam hari bagi mereka yang diharuskan untuk pulang malam, bekerja atau untuk alasan hiburan. Kualitas pelayanan yang diberikan telah menjadi kunci strategi pemasaran bagi pemilik layanan transportasi dengan menghadirkan kualitas pelayanan yang

sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Berdasarkan standar pelayanan BRT Semarang, penilaian kualitas yang akan dilihat dari BRT Semarang adalah masyarakat merasakan kenyamanan atas pelayanan yang optimal, hal tersebut dapat dilihat dari kesetaraan terhadap disabilitas dan penumpang prioritas, , yaitu tersedianya minimal 4 kursi prioritas (ibu hamil, disabilitas, anak-anak, dan lansia), tersedia ruang khusus kursi roda, dan kemudahan akses bagi pengguna kursi roda. Selain itu, harus dipastikan bahwa masyarakat menerima pelayanan prima dari supir bus seperti supir bus yang mengendarai bus sesuai SOP yang sudah ditentukan.

Dalam indikator ini, penilaian publik terhadap BRT Semarang Koridor VII menjadi sasaran yang penelitian. Dalam konsep ini akan elemen penilaian yang berkaitan yang dikemukakan oleh Moore (1995), , yaitu *Creating Public values*. Dalam elemen ini akan dilihat apakah kegiatan pemerintah ini sudah seperti apa yang diinginkan masyarakat atau belum. Tentunya standar pelayanan BRT Semarang dibuat dengan tujuan tercapainya efektivitas dan efisiensi. Namun, dalam konteks pelayanan transportasi publik, perlu dipastikan bahwa standar pelayanan yang dibuat sudah sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna BRT Semarang. Diharapkan bahwa penilaian dari 6 indikator *derived demand* dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan penelitian. Fenomena pada penelitian ini yakni bagaimana jasa transportasi yang disediakan oleh BRT Semarang sesuai dengan *public value* penumpang. Fenomena ini diukur dengan enam indikator

*derived demand* transportasi oleh Cole (2005), berikut penjelasannya dalam tabel

1.5 :

**Tabel 1. 5. Indikator Derived demand Transportasi**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator <i>Derived demand</i> Transportasi</b>	<b>Pertanyaan</b>
<i>Derived demand</i> Tranportasi	1. Karakteristik Fisik	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kondisi Halte BRT<ol style="list-style-type: none"><li>a. Bagaimana penilaian Anda terhadap kenyamanan penerangan halte bus?</li><li>b. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan petugas halte bus?</li><li>c. Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan halte bus?</li></ol></li><li>2. Kondisi Mobil BRT<ol style="list-style-type: none"><li>a. Bagaimana penilaian Anda terhadap kelayakan kendaraan untuk menempuh jarak yang sudah ditentukan?</li><li>b. Apakah menurut Anda pintu bus berfungsi dengan baik?</li><li>c. Apakah menurut Anda <i>hand grip</i> di dalam mobil bus berfungsi dengan baik?</li><li>d. Apakah menurut Anda kursi penumpang di dalam mobil bus berfungsi dengan baik?</li></ol></li></ol>

<b>Variabel</b>	<b>Indikator <i>Derived demand</i> Transportasi</b>	<b>Pertanyaan</b>
	2. Harga	1. Tarif BRT a. Menurut Anda, apakah tarif BRT saat ini sudah layak?
	3. Harga Relatif	1. Tarif BRT a. Bagaimana penilaian Anda terhadap kesesuaian tarif BRT dengan jarak tempuh yang sudah ditentukan?
	4. Pendapatan Penumpang	1. Keterjangkauan Tarif BRT a. Apakah tarif BRT berpengaruh terhadap pendapatan Anda?
	5. Kecepatan Layanan	1. Keteraturan Layanan Operasional Bus a. Apakah waktu tunggu kedatangan BRT sudah sesuai dengan SOP (7-15 menit)? b. Apakah waktu berhenti BRT di halte sudah sesuai dengan SOP (45-60 detik) ? c. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan nama halte? d. Bagaimana penilaian Anda terhadap

		<p>ketersediaan informasi jurusan halte?</p> <p>e. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan informasi tarif BRT?</p> <p>f. Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan layanan informasi kedatangan bus dan keterlambatan kedatangan BRT?</p>
	6. Kualitas Pelayanan	<p>1. Fasilitas penumpang prioritas</p> <p>a. Bagaimana penilaian Anda terhadap keluasan akses keluar masuk BRT bagi penumpang?</p> <p>b. Bagaimana penilaian Anda terhadap kenyamanan fasilitas BRT untuk penumpang prioritas seperti disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan lansia?</p> <p>c. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan akses penumpang yang menggunakan kursi roda?</p> <p>2. Penilaian Sopir BRT</p> <p>a. Bagaimana penilaian Anda tentang kenyamanan penumpang terhadap kecepatan supir bus ketika mengendarai BRT?</p>

Sumber: Data Pribadi yang Diolah, 2023

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ini didasari filsafat positivisme untuk menelaah populasi dan sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random* dan pengumpulan data melalui analisis data kuantitatif atau berbentuk angka untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiyono,2012). Penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan tujuan mengetahui nilai dari suatu variabel mandiri secara objektif tanpa membandingkan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2012). Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan gambaran terkait *public value* khususnya penumpang dalam pelayanan BRT Semarang. Variabel pada penelitian ini adalah *public value* dengan indikator *derived demand* transportasi sebagai variabel tunggal sehingga tidak mencari pengaruh atau hubungan dengan variabel lain.

### **1.9.2 Populasi dan Sampel**

#### **1.9.2.1 Populasi**

Menurut Azwar (2019) , populasi penelitian didefinisikan sebagai sekelompok subjek yang ingin dijadikan subjek generalisasi hasil penelitian. Sebagai sebuah populasi, kelompok subjek ini harus memiliki beberapa kesamaan karakteristik atau ciri yang membedakannya dari

kelompok subjek lainnya. Populasi merupakan wilayah yang general, terdiri atas objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan, dipelajari, dan ditarik kesimpulannya oleh peneliti (Sugiyono, 2018: 117). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Semarang yang menjadi penumpang BRT Semarang.

#### 1.9.2.2 Sampel

Menurut Arifin (2011), sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili suatu karakteristik tertentu yang dianggap mewakili populasi. Sampel penelitian ini adalah penumpang BRT Semarang dengan kategori umum atau yang membayar tarif sebesar Rp4.000 rupiah. Untuk itu sampel yang diambil untuk populasi harus benar-benar menggambarkan. Rumus yang digunakan untuk menentukan besaran sampel, salah satunya adalah rumus Slovin (Sugiyono, 2015), sebagai berikut:

$$\frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$N$  = ukuran populasi

$N$  = ukuran sampel

$e$  = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi;  $e = 0.10$  atau 10%



Jumlah pengguna BRT Kota Semarang menurut BLU UPTD Trans Semarang selama 6 bulan terakhir 2023 adalah 460.000 jiwa maka sampel yang digunakan pada penelitian ini, , yaitu:

$$n = \frac{460.000}{1 + 460.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{460.000}{1 + 460.000 (0,01)}$$

$$n = \frac{4.600}{1 + 4.600}$$

$$n = \frac{4.600}{4.601}$$

$$n = 99,99$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus Slovin, dapat diketahui bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99,9 responden atau dibulatkan menjadi 100 responden.

### 1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling*. *Purposive Sampling* dipahami sebagai teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu pemilihan sekelompok subjek berdasarkan ciri tertentu yang diyakini memiliki keterkaitan erat dengan ciri-ciri populasi yang akan diteliti (Sugiyono, 2018: 138). Penelitian ini menggunakan jenis pengambilan sampel

*Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Pertimbangan yang digunakan untuk menentukan sampel pada penelitian ini, yaitu responden dengan kriteria masyarakat Kota Semarang yang menjadi penumpang BRT Semarang.

#### **1.9.4 Jenis dan Sumber data**

##### 1.9.4.1 Jenis Data

Terdapat dua jenis data yang dapat diidentifikasi, yakni data kualitatif dan data kuantitatif Sugiyono (2012). Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data kuantitatif, yang mana berwujud dalam bentuk angka atau numerik Sugiyono (2012). Data kuantitatif ini diperoleh melalui penggunaan kuisisioner yang disebar kepada penduduk Kota Semarang yang menggunakan layanan BRT Semarang dan bersedia untuk berpartisipasi sebagai responden.

##### 1.9.4.2 Sumber Data

###### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang menjadi data acuan utama dalam penelitian yang didapatkan dari perorangan Sugiyono (2012). Berhubung penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif maka data yang dibutuhkan adalah penyebaran kuisisioner kepada masyarakat Kota Semarang yang menjadi penumpang BRT Semarang sebagai responden. Selain itu,

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data dukungan yang akan diteliti secara tidak langsung Sugiyono (2012). Dalam penelitian ini, data sekunder didapatkan dari sumber penelitian lain seperti jurnal, artikel, buku dan berita internet yang berhubungan dengan kasus yang akan diteliti.

### 1.9.5 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, digunakan metode skala Likert, yang merupakan alat pengukuran sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap layanan publik (Sugiyono, 2018: 146). Pada skala Likert, partisipan diminta untuk mengevaluasi tingkat setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan tertentu dengan memilih satu dari beberapa pilihan jawaban yang tersedia. Dalam konteks penelitian ini, skor diberikan dalam empat kategori yang berbeda, , yaitu:

1. Sangat Sesuai : Skor 5
2. Sesuai : Skor 4
3. Kurang Sesuai: Skor 3
4. Tidak Sesuai : Skor 2
5. Sangat Tidak Sesuai : Skor 1

### 1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai strategi untuk memperoleh informasi berupa data kuantitatif dari para responden sesuai

dengan fokus penelitian (Sujarweni, 2018). Dalam penelitian ini, pendekatan pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang menerapkan pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk mereka isi (Sugiyono, 2018). Proses melakukan pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah membuat kuisisioner menggunakan media *google form*. Sebelum melakukan penelitian, akan dilakukan *pre-test* terlebih dahulu sebanyak 10 responden. Kemudian, hasil *pre-test* akan diolah menggunakan aplikasi SPSS dan dilakukan uji validitas dan realibilitas data. Jika data sudah terbukti validitasnya, kuisisioner tersebut akan disebarakan kepada 100 pengguna BRT Semarang yang bersedia menjadi responden. Kemudian, data akan diolah menggunakan aplikasi SPSS untuk dilakukan uji analisis deskriptif.

#### **1.9.7 Teknik Analisis**

Analisis data merupakan tahap dalam penelitian yang melibatkan pengorganisasian dan penyusunan data yang telah dikumpulkan secara terstruktur dari pengumpulan data di lapangan (Sugiyono, 2018: 482). Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah menguji validitas dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Pengujian validitas ini terutama melibatkan perhitungan koefisien Pearson, yang hasilnya dibandingkan dengan nilai koefisien Pearson yang terdapat dalam tabel referensi. Selanjutnya,

reliabilitas diuji dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ), dengan kriteria bahwa instrumen dianggap reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menghitung bobot kelas interval berdasarkan skala Likert dengan rumus yang telah ditentukan. Berikut rumusnya :

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

I = Interval Kelas

R = *Range* (skala tertinggi hingga terendah)

K = Kelas

$$I = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Berdasarkan perhitungan skala Likert, dapat diketahui bahwa interval kelas (I) = 0,75, kelas (K) = 4, dan ketetapan skala terendah adalah 1,00 sehingga diperoleh *range* (R), sebagai berikut :

**Tabel 1.6 Penafsiran Tanggapan Responden**

Skala	Tanggapan Responden
1,00-1,75	Sangat Tidak Setuju
1,76-2,51	Tidak Setuju
2,52-3,27	Kurang Setuju
3,28-4,03	Setuju
4,04-4,79	Sangat Setuju

Sumber: Olahan Penulis, 2023

### 1.9.7.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan instrumen yang ada pada kuesioner dalam suatu penelitian. Uji validitas ini juga digunakan dalam mengetahui dan mengukur sah atau tidaknya kuesioner yang digunakan (Ghozali, 2006). Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang semestinya diukur.

Proses mengukur validitas ini dengan cara membandingkan nilai dari  $r$  hitung dengan nilai dari  $r$  tabel. Apabila nilai  $r$  hitung  $>$  dari nilai  $r$  tabel maka kuesioner tersebut valid, sedangkan apabila nilai  $r$  hitung  $<$  dari nilai  $r$  tabel maka kuesioner tersebut tidak valid. Nilai  $r$  tabel sendiri 74 didapatkan dari degree of freedom ( $df$ ) =  $n - 2$ , dengan tingkat kesalahannya sebesar 0,05 (5%).

Pada penelitian ini, jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 orang responden maka  $r$  tabelnya, , yaitu :  $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$ . Dengan nilai  $df$  sebesar 98 dan tingkat kesalahannya sebesar 0,05 (5%) maka diperoleh nilai  $r$  tabel, , yaitu 0,1966. Berikut merupakan kaidah dasar dalam penentuan valid :

1. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka dinyatakan valid.
2. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka dinyatakan tidak valid. Berikut akan disajikan data hasil perhitungan uji validitas pada 6 indikator dalam variabel *derived demand* transportasi.

## 1. Uji Validitas Indikator Karakteristik Fisik

**Tabel 1.7 Uji Validitas Indikator Karakteristik Fisik**

Sumber: Olahan Penulis, 2023

No.	Item	r hitung	≈	r tabel	Kesimpulan
1.	Kenyamanan Penerangan Halte BRT	0,770	>	0,1996	Valid
2.	Ketersediaan Petugas Halte Bus	0,817	>	0,1996	Valid
3.	Kebersihan Halte Bus	0,854	>	0,1996	Valid
4.	Kelayakan Kendaraan Terhadap Jarak Tempuh	0,795	>	0,1996	Valid
5.	Kelayakan Fungsi Pintu Bus	0,880	>	0,1996	Valid
6.	Kelayakan Fungsi <i>Hand grip</i>	0,803	>	0,1996	Valid
7.	Kelayakan Fungsi Kursi Penumpang	0,836	>	0,1996	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3.1, r hitung dalam seluruh item pada indikator karakteristik fisik lebih besar dari r tabel yang bernilai 0,1996. Dapat dikatakan bahwa  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ . Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat ditarik, yaitu setiap item yang digunakan pada pengukuran indikator karakteristik fisik valid, yang berarti semua item dapat digunakan dalam mengukur atau menanyakan mengenai variabel *derived demand* transportasi.

## 1. Uji Validitas Indikator Harga, Harga Relatif, dan Pendapatan Penumpang

**Tabel 1.8 Uji Validitas Indikator Harga, Harga Relatif, dan Pendapatan Penumpang**

No.	Item	r hitung	≈	r tabel	Kesimpulan
1.	Kenyamanan Penerangan Halte BRT	0,358	>	0,1996	Valid
2.	Ketersediaan Petugas Halte Bus	0,834	>	0,1996	Valid
3.	Kebersihan Halte Bus	0,395	>	0,1996	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 3.2, r hitung dalam seluruh item pada indikator harga, harga relatif, dan pendapatan penumpang lebih besar dari r tabel yang bernilai 0,1996. Dapat dikatakan bahwa r hitung > r tabel. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat ditarik, yaitu setiap item yang digunakan pada pengukuran indikator harga, harga relatif, dan pendapatan penumpang valid, yang berarti semua item dapat digunakan dalam mengukur atau menanyakan mengenai variabel *derived demand* transportasi.



## 2. Uji Validitas Indikator Kecepatan Layanan

**Tabel 1.9 Uji Validitas Indikator Kecepatan Layanan**

No.	Item	r hitung	≈	r tabel	Kesimpulan
1.	Kesesuaian Waktu Tunggu Kedatangan BRT (5-7 menit)	0,708	>	0,1996	Valid
2.	Kesesuaian Waktu Berenti (45-60 detik)	0,734	>	0,1996	Valid
3.	Ketersediaan Nama Halte	0,717	>	0,1996	Valid
4.	Ketersediaan Informasi Jurusan Halte	0,780	>	0,1996	Valid
5.	Ketersediaan Informasi Tarif BRT	0,794	>	0,1996	Valid
6.	Kecepatan Informasi Kedatangan dan Keterlambatan Datang Bus	0,731	>	0,1996	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 1.7, r hitung dalam seluruh item pada indikator kecepatan layanan lebih besar dari r tabel yang bernilai 0,1996. Dapat dikatakan bahwa r hitung > r tabel. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat ditarik, yaitu setiap item yang digunakan pada pengukuran indikator kecepatan layanan valid,

yang berarti semua item dapat digunakan dalam mengukur atau menanyakan mengenai variabel *derived demand* transportasi.

### 3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

**Tabel 1.10 Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

No.	Item	r hitung	≈	r tabel	Kesimpulan
1.	Keluasan Akses Keluar Masuk BRT	0,734	>	0,1996	Valid
2.	Kenyamanan Fasilitas Penumpang Prioritas	0,761	>	0,1996	Valid
3.	Kemudahan Akses Pengguna Kursi Roda	0,617	>	0,1996	Valid
4.	Kenyamanan terhadap Kecepatan Supir Bus dalam Mengendarai BRT	0,748	>	0,1996	Valid

Sumber: Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 1.8, r hitung dalam seluruh item pada indikator kualitas layanan lebih besar dari r tabel yang bernilai 0,1996. Dapat dikatakan bahwa  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ . Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat ditarik, yaitu setiap item yang digunakan pada pengukuran indikator kualitas layanan valid, yang berarti semua item dapat digunakan dalam mengukur atau menanyakan mengenai variabel *derived demand* transportasi.

#### 1.9.7.1 Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten saat pengamatan dilakukan lebih dari satu kali terhadap fenomena yang

sama, menggunakan instrumen pengukuran yang sama (Sugiyono, 2018). Reliabilitas kuesioner dalam penelitian dapat dianggap tinggi apabila jawaban responden terhadap setiap pertanyaan atau pernyataan tetap konsisten dan stabil dari waktu ke waktu.

Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan aplikasi SPSS dengan metode statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Kriteria yang diterapkan dalam pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  maka variabel tersebut dianggap reliabel.
2. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$ , variabel dianggap tidak reliabel.

Berikut ini merupakan tabel hasil uji reliabilitas terhadap variabel *derived demand* transportasi :

**Tabel 1.11 Uji Realibilitas**

Variabel	Nilai <i>Croanbanch Alpha</i>	$\approx$	Kesimpulan
<i>Derived demand</i> Transportasi	0,856	$>$	Reliabel

Sumber : Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan data di atas pada tabel 1.9 maka dapat diketahui bahwa *nilai Cronbanch Alpha* dari variabel *derived demand* transportasi yang digunakan hasilnya lebih dari 0,6. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat ditarik, yaitu variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Hal ini berarti variabel tersebut dalam setiap

pengukurannya hasilnya konsisten atau sama dan stabil dengan pengukuran di waktu yang berbeda dan hasil datanya pun juga akurat.