



SKRIPSI

***Public Value* Pengguna Layanan BRT Di Kota Semarang**

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Disusun Oleh :

Raden Altasya Renaldi Putri

14020120140182

Dosen Pembimbing :

Dr. Ida Hayu DM, MM.

Dr. Budi Puspo P, M.Hum

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Raden Altasya Renaldi Putri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020120140182
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 31 Juli 2002
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jl Gempol Kavling II No 75,
Cipayung, Jakarta Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul : **Public Value Pengguna Layanan BRT Di 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 tulisitu 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, 22 Januari 2024

Pembuat Pernyataan,

Raden Altasya Renaldi Putri

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : *Public value* Pengguna Layanan BRT Di Kota Semarang
Nama : Raden Altasya Renaldi Putri
NIM : 14020120140182
Program Studi : Administrasi Publik


Semarang, 20 Februari 2024

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP 196908221994031003

Wakil Dekan I




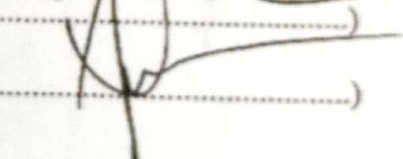
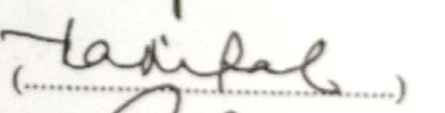
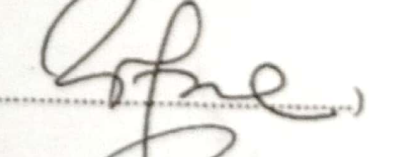

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol:Admin
NIP 196908221994031003

Dosen Pembimbing

1. Dr. Ida Hayu DM, MM. ✓
2. Dr. Budi Puspo P, M.Hum

Dosen Penguji

1. Teuku Afrizal, S.E., M.ENV.MGT., Ph.D.
2. Dr. Ida Hayu DM, MM. ✓
3. Dra. Maesaroh, M.Si


(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

MOTTO

Bismillahirrahmanirrahim

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Q.S Al-Baqarah: 286)

"... Jadi bersabarlah. Sesungguhnya janji Allah adalah kebenaran".

(Q.S Ar-Rum 30:60).

"Tiada awan di langit yang tetap selamanya. Tiada mungkin akan terus-menerus terang cuaca. Sehabis malam gelap gulita lahir pagi membawa keindahan. Kehidupan manusia serupa alam."

- R. A. Kartini -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT atas berkat, rahmat, dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dr. A.P. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si., selaku Ketua Departemen Administrasi Publik di mana penulis menimba ilmu.
4. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si., selaku Ketua PS S1 Administrasi Publik di mana penulis menimba ilmu.
5. Ibu Dr. Ida Hayu DM, MM., selaku Dosen Pembimbing atas waktu, masukan ilmu, bimbingan, serta saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Ibu sekeluarga senantiasa diberi kesehatan, kelancaran rezeki, dan juga kebahagiaan.
6. Bapak Dr. Drs. Budi Puspo Priyadi, M. Hum., selaku Dosen Pembimbing atas waktu, masukan ilmu, bimbingan, serta saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Bapak sekeluarga senantiasa diberi kesehatan, kelancaran rezeki, dan juga kebahagiaan.

7. Bapak Teuku Afrizal, S.E., M.ENV.MGT., Ph.D., selaku Dosen Penguji atas waktu, masukan ilmu, bimbingan, serta saran sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga Bapak sekeluarga senantiasa diberi kesehatan, kelancaran rezeki, dan juga kebahagiaan.
8. Seluruh Dosen di Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang. Terima kasih atas segala ilmu pengetahuan yang telah bapak dan ibu berikan selama penulis menjadi bagian dari keluarga besar Administrasi Publik angkatan 2020.
9. Kedua Orang tua penulis. Almarhum Bapak Raden Agus Renaldi Kusuma dan Ibu Early Halida. Terimakasih untuk tidak pernah menyerah dalam memberi dukungan dan kasih sayang kepada penulis, selalu mendengarkan cerita penulis, dan percaya bahwa penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat bangga sudah menjadi anak kalian.
10. Kakak penulis, Raden Alma Marlia Pradani. Terimakasih selalu memberikan contoh terbaik di seluruh perjalanan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat bangga memiliki sosok Kakak seperti Kak Alma.
11. Kepada teman-teman seperjuangan kuliah, Alya Nadhifah, Iin Khoirunnisa, Daffa Ammar, dan Friza. Terimakasih untuk tidak pernah meninggalkan penulis ketika penulis sedang melewati masa sulit selama mengerjakan skripsi. Penulis sangat senang memiliki sahabat seperti kalian.

12. Teruntuk teman-teman KKN Desa Wonogiri, Yasmine, Sabrina, Destria, Toni, dan Rendell. Teruntuk teman-teman sekolah penulis, Vinka, Nurul, dan Medhina. Terimakasih telah selalu menghibur penulis ketika penulis sedih. Terimakasih telah memberikan motivasi, semangat, dan kepercayaan kepada penulis selama penulis mengerjakan skripsi ini. Penulis akan selalu mendoakan yang terbaik untuk kalian.

Demikian segala bentuk ucapan terimakasih yang penulis sampaikan, atas tersusunnya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan. Apabila terdapat kesalahan dalam kata-kata ataupun bentuk lainnya, penulis memohon maaf sedalam-dalamnya.

Semarang, 26 Desember 2023

Raden Altasya Renaldi Putri

NIM. 14020120140182

ABSTRAK

Judul : *Public Value* Pengguna Layanan BRT Di Kota Semarang

Nama : Raden Altasya Renaldi Putri

NIM : 14020120140182

Prodi : Administrasi Publik

Transportasi publik adalah sistem transportasi yang disediakan untuk digunakan oleh masyarakat umum. Transportasi publik mendorong inklusi sosial dan meningkatkan kualitas hidup penduduk dengan menyediakan akses yang mudah. Salah satu cara mengukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan transportasi adalah melalui penilaian masyarakat terhadap pelayanan transportasi menggunakan konsep *public value*. Kota Semarang dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi membawa pengaruh pada arus mobilitas, salah satunya kemacetan lalu lintas. Pemerintah membuat solusi efektif dengan menciptakan sarana transportasi publik, salah satunya adalah *Bus Rapid Transit* (BRT) Semarang. BRT Semarang diharapkan dapat mengurangi penggunaan transportasi pribadi di Kota Semarang. Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis kesesuaian pelayanan BRT Semarang dengan *public value* dan memberikan rekomendasi kepada BLU UPTD Trans Semarang untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik. Metode penelitian yang dipergunakan yakni deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknis analisis pada penelitian ini yakni uji validitas, uji reabilitas, dan analisa deskriptif. Diperoleh hasil dalam variabel *derived demand* transportasi, dari indikator karakteristik fisik, harga, harga relatif, kecepatan layanan, dan kualitas layanan memiliki 20 *item* yang menjadi aspek penilaian. 12 *item* di antaranya menunjukkan bahwa pelayanan BRT Semarang belum sesuai dengan *public value*. *Item* tersebut adalah penerangan halte, kelayakan kendaraan BRT, kesesuaian waktu tunggu, kesesuaian waktu berhenti BRT di halte, ketersediaan informasi jurusan halte, kenyamanan fasilitas penumpang prioritas, keluasaan akses keluar masuk BRT, dan Kecepatan Supir BRT. Kesimpulannya, pelayanan BRT Semarang belum sesuai dengan *public value*. Saran yang diberikan adalah melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan juga Sumber Daya Manusia (SDM) BRT Semarang.

Kata Kunci: *Public value*, Pelayanan BRT Semarang, Transportasi Publik, *Derived Demand*

ABSTRACT

Title : *Public Value of BRT Service Users in Semarang City*

Name : *Raden Altasya Renaldi Putri*

NIM : *14020120140182*

Study Program : *Public Administration*

Public transportation is a transportation system provided for use by the general public. Public transportation promotes social inclusion and enhances the quality of life of residents by providing easy access. One way to measure the government's success in providing transportation services is through public value assessments of transportation services. Semarang, with its high population density, influences mobility patterns, including traffic congestion. The government has implemented effective solutions by creating public transportation facilities, one of which is the Semarang Bus Rapid Transit (BRT) system. The BRT system aims to reduce private transportation usage in Semarang. This study intends to analyze the suitability of BRT services in Semarang with public value and provide recommendations to BLU UPTD Trans Semarang to improve service quality. The research method used is quantitative descriptive with a sample size of 100 respondents. The technical analysis includes validity testing, reliability testing, and descriptive analysis. The results indicate that in the derived demand transportation variable, 20 items, including physical characteristics, price, relative price, service speed, and service quality, serve as evaluation aspects. Twelve of these items suggest that BRT services in Semarang do not yet align with public value. These items include shelter lighting, BRT vehicle suitability, waiting time adequacy, BRT stoppage time adequacy, availability of route information at stops, comfort of priority passenger facilities, accessibility of BRT entry and exit, and BRT driver speed. In conclusion, BRT services in Semarang are not yet aligned with public value. Recommendations include evaluating service quality and the human resources of the Semarang BRT system.

Keywords: *Semarang Bus Rapid Transit (BRT), Public value, Semarang BRT Services, Public Transportation*

KATA PENGANTAR

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan banyak rahmat-Nya, yang selalu memberikan kemudahan, kelancaran, rezeki, dan kebahagiaan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tuaku tercinta, sumber dari segala kemudahan penulis dalam mengerjakan skripsi. Doa, kasih sayang, motivasi, dan perjuangan kalian tidak akan pernah terlupakan.
3. Kepada Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Publik atas segala bantuan dan ilmu yang diberikan kepada penulis.
4. Kepada seluruh staff BLU UPTD Trans Semarang atas segala bantuan dan informasi yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada seluruh responden yang bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada kakakku tersayang, yang selalu memberikan semangat, do'a dan menghibur penulis untuk tetap mampu berjuang menyelesaikan pendidikan Strata 1 ini.
7. Kepada teman-teman, yang selalu menemani, memberikan semangat, dan mengerti keadaan penulis agar tetap semangat berjuang menyelesaikan Pendidikan Strata 1 ini.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	16
PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah.....	30
1.3 Tujuan Penelitian	30
1.4 Kegunaan dan Manfaat Penelitian	30
1.4.1 Manfaat Akademis/Teoritis	30
1.4.2 Manfaat Praktis	30
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
1.5.1 Administrasi Publik.....	38
1.5.2 Paradigma Administrasi Publik.....	39
1.5.3 <i>Public value</i>	42
1.6 Hipotesis.....	50
1.7 Definisi Konsep.....	51
1.8 Definisi Operasional.....	51
1.9 Metode Penelitian.....	57
1.9.1 Tipe Penelitian	57
1.9.2 Populasi dan Sampel.....	58
1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	60
1.9.4 Jenis dan Sumber data.....	60
1.9.5 Skala Pengukuran.....	61
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data.....	62

1.9.7 Teknik Analisis	62
BAB II	70
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	70
2.1 Karakteristik Kota Semarang	70
2.1.1 Profil Kota Semarang	70
2.1.2 Kondisi Geografis Kota Semarang	71
2.2 Kondisi Demografis Kota Semarang	73
2.2.1 Populasi dan Pertumbuhan Penduduk	73
2.2.2 Panjang Jalan Kota Semarang	74
2.2.3 Struktur Usia Penduduk	76
2.3 Profil Dinas Perhubungan Kota Semarang	78
2.3.1 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Semarang	78
2.3.2 Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Semarang	79
2.4 Karakteristik BRT (<i>Bus Rapid Transit</i>) di Kota Semarang	82
2.4.1 Pengenalan BRT Semarang	82
2.4.2 Peta Jalur dan Koridor BRT di Kota Semarang	85
2.4.3 Waktu Layanan	87
2.4.4 Tarif BRT di Kota Semarang	87
2.4.5 Sarana dan Prasarana	87
BAB III	99
HASIL PENELITIAN	99
3.1 Deskripsi Hasil Penelitian	99
3.1.1 Karakteristik Responden	99
3.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Fisik	105
3.2.1 Indikator Kenyamanan Penerangan Halte Bus	105
3.2.2 Indikator Ketersediaan Petugas Halte	107
3.2.4 Indikator Kelayakan Kendaraan Bus	113
3.2.5 Indikator Fungsi Pintu Bus	115
3.2.6 Indikator Fungsi <i>Hand grip</i> Bus	118
3.3 Analisis Deskriptif Harga, Harga Relatif, dan Pendapatan Penumpang	123
3.3.1 Indikator Kelayakan Tarif BRT	123
3.3.2 Indikator Kesesuaian Tarif dengan Jarak Tempuh	126
3.3.3 Indikator Pengaruh Tarif dengan Pendapatan Penumpang	128
3.4 Analisis Deskriptif Kecepatan Layanan	129

3.4.1 Indikator Kesesuaian Waktu Tunggu Kedatangan BRT dengan SOP (7-15 menit).....	129
3.4.2 Indikator Kesesuaian Waktu Berhenti BRT di Halte dengan SOP (45-60 detik)	131
3.4.3 Indikator Ketersediaan Nama Halte	133
3.4.4 Indikator Ketersediaan Informasi Jurusan Halte	135
3.4.5 Indikator Ketersediaan informasi Tarif BRT	138
3.4.6 Indikator Kecepatan Informasi Kedatangan dan Keterlambatan BRT	140
3.5 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	142
3.5.1 Indikator Keluasan Akses Keluar Masuk Bus	142
3.5.2 Indikator Kenyamanan Fasilitas Penumpang Prioritas	144
3.5.3 Indikator Kemudahan Akses Penumpang Kursi Roda	147
3.5.4 Indikator Kenyamanan Penumpang terhadap Kecepatan Supir saat Mengendarai Bus	149
BAB IV	153
PENUTUP	153
4.1 Kesimpulan	153
4.2 Saran	154
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN	160

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang	33
Gambar 1.2 Triangle Strategie of Public value	44
Gambar 2.1 Peta Kota Semarang	72
Gambar 2.2 Jaringan Transportasi BRT Semarang	85
Gambar 2.3 Penampakan Bus Jenis Besar (Koridor I)	91
Gambar 2.4 Penampakan Bus Jenis Medium (Koridor II, III, IV, V, VI, VII, VIII, dan LM)	92
Gambar 2.5 Halte Semarang Hebat BRT Trans Semarang	96
Gambar 2.6 Halte Permanen Tipe A BRT Trans Semarang	96
Gambar 2.7 Halte Permanen Tipe B BRT Trans Semarang	96
Gambar 2.8 Halte Portabel Tipe C BRT Trans Semarang	96
Gambar 2.9 Halte Portabel Tipe D BRT Trans Semarang	97
Gambar 2.10 Halte Rambu BRT Trans Semarang	97
Gambar 3.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	100
Gambar 3.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	101
Gambar 3.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	102
Gambar 3.4 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	103
Gambar 3. 5 Halte BRT Portabel Tipe C	105
Gambar 3.6 Halte BRT Semarang Hebat	105
Gambar 3.7 Perbedaan Ketervedaaan Petugas Halte Polines dan Halte ADA Majapahit	108
Gambar 3.8 Armada Lama BRT	114
Gambar 3.9 Pintu BRT	116
Gambar 3. 10 <i>Hand grip</i> BRT	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Penduduk Kota Semarang, Kota Salatiga, dan Kota Semarang Tahun 2021.....	16
Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor Masyarakat Kota Semarang Tahun 2019-2021.....	17
Tabel 1.3 Indikator Standar Pelayanan Minimal Trans Semarang.....	22
Tabel 1.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
Tabel 1.5 Indikator Derived demand Transportasi.....	51
Tabel 1.6 Penafsiran Tanggapan Responden.....	63
Tabel 1.7 Uji Validitas Indikator Karakteristik Fisik.....	65
Tabel 1.8 Uji Validitas Indikator Harga, Harga Relatif, dan Pendapatan Penumpang.....	66
Tabel 1.9 Uji Validitas Indikator Kecepatan Layanan.....	67
Tabel 1.10 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 1.11 Uji Realibilitas.....	69
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2020-2022.....	73
Tabel 2.2 Panjang Jalan Kota Semarang menurut Tingkat Kewenangan Pemerintah di Kota Semarang (km) Tahun 2018-2020.....	74
Tabel 2.3 Panjang Jalan Menurut Jenis Permukaan Jalan di Kota Semarang (km) Tahun 2018-2020.....	74
Tabel 2.4 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan di Kota Semarang (Unit) Tahun 2019 – 2021.....	76
Tabel 2.5 Struktur Usia Penduduk Kota Semarang Tahun 2021.....	77
Tabel 2.6 Jumlah Armada, Waktu Tempuh, dan Kapasitas Penumpang BRT Trans Semarang Bulan Mei 2023.....	88
Tabel 2.7 Jumlah Halte dan Rambu BRT Trans Semarang Koridor I - Koridor LM pada 1 Januari 2023 - 12 Juli 2023 (Berdasarkan Fungsi Operasional).....	93
Tabel 2.8 Rincian Halte Semarang Hebat pada 1 Januari 2023 - 12 Juli 2023.....	95
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	100
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	102
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	103

Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per bulan.....	104
Tabel 3.5 Indikator Kenyamanan Penerangan Halte.....	105
Tabel 3.6 Ketersediaan Petugas Halte.....	108
Tabel 3.7 Kebersihan Halte Bus.....	111
Tabel 3.8 Kelayakan Kendaraan Bus.....	113
Tabel 3.9 Fungsi Pintu Bus.....	116
Tabel 3.10 <i>Hand grip</i> Bus.....	118
Tabel 3.11 Fungsi Kursi Penumpang dalam Bus.....	121
Tabel 3.12 Kelayakan Tarif BRT.....	124
Tabel 3.13 Kesesuaian Tarif dengan Jarak Tempuh.....	126
Tabel 3.14 Pengaruh Tarif dengan Pendapatan Penumpang.....	128
Tabel 3.15 Kesesuaian Waktu Tunggu.....	129
Tabel 3.16 Kesesuaian Waktu Berhenti.....	131
Tabel 3.17 Ketersediaan Nama Halte.....	133
Tabel 3.18 Ketersediaan Informasi Jurusan Halte.....	136
Tabel 3.19 Ketersediaan Informasi Tarif BRT.....	138
Tabel 3.20 Kecepatan Informasi Kedatangan dan Keterlambatan BRT.....	140
Tabel 3.21 Keluasan Akses Keluar Masuk Bus.....	142
Tabel 3.22 Kenyamanan Fasilitas Penumpang Priotitas.....	145
Tabel 3.23 Kemudahan Akses Penumpang Kursi Roda.....	147
Tabel 3.24 Kenyamanan Penumpang terhadap Kecepatan Supir saat Mengendarai Bus.....	150