

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal/Buku

- Arifin, A. M., Gemina, D., & Silaningsih, E. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM). *Jurnal Sosial Humaniora*, 6(2), 104–121.
- Arifiyananta, R. D. (2015). Strategi Dinas Perhubungan Kota Surabaya Untuk Mengurangi Kemacetan Jalan Raya Kota Surabaya. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(6), 1-16.
- Ariostar, A. W. Muttaqin, Adriadi, Andiyan, S. Irawan. (2022). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor I. *Jurnal Komposit*, 6(1), 9-16.
- Arsandi, A. S., Wahyu R, D., Ismiyati, I., & Hermawan, F. (2017). Dampak Pertumbuhan Penduduk Terhadap Infrastruktur Di Kota Semarang. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 6(4), 1-14.
- Asmawi, A., Sjoraida, D. F., & Anwar, R. K. (2017). Masalah Dan Dinamika Implementasi Kebijakan Publik Tentang Transportasi. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 205–218.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Bonggoigo, B. (2022). Pengaruh Kualitas Alat Ukur dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan SPBU Sisingamangaraja Biak Kota. *Jurnal Governance and Politics*, 2(1), 49-61
- Creswell, John W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Devi, M. Kurnia, A.Y. Eka Pramana, R. Safitri. (2022). Studi Komparatif Performa Angkutan BRT Transjogja dan Transjakarta. *Jurnal Pengembangan Kota*, 10(1), 93-103.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. 2022. *Profil Perkembangan Kependudukan Kota Semarang*.
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Dialogue JIAKP*, 1(1), 109–116.
- Hafis, R. I. Al, Hakim, A., & Haryono, B. S. (2013). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan. *WACANA Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 16(4), 171–178.
- Irtanto. (2020). Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik: Perspektif Perkembangan Teori. *Jurnal Litbang Kebijakan*, 14(2), 153-171

- Lendeon, E., Sangkertadi, & Timboeleng, J. (2021). Analisis Kinerja Sistem Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Kotamobagu. *Jurnal Spasial*, 8(3), 326–339.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 1–18.
- Moleong, J. L. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, H. Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mukarom, H. Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menju Clean Government and Good Governance)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ningtyas, Devi I. S., & Sari, R. M. (2019). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 4(2), 122-134
- Pradina, D. P. (2017). Kerjasama Antar Daerah Dalam Penyediaan Transportasi Publik (Kajian Transportasi BRT Kota Semarang - Kab . Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 3(2), 106–115.
- Pradipta, E. G., & Suharini, E. (2014). Efektivitas BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang Sebagai Moda Transportasi Di Kota Semarang. *Geo-Image*, 3(2), 1–4.
- Putra, T. K. A., & Kurnia, A. S. (2014). Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. *Diponegoro Journal of Economics*, 3(1), 1–15.
- Riawan, W. A. (2018). Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas Sedang pada Sistem Transportasi Perkotaan. *Warta Penelitian Perhubungan*, 30(2), 119–132.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wendi, E. J., & Suasti, Y. (2018). Segmentasi Pasar Angkutan Bendi di Kota Solok. *Jurnal Buana*, 2(3), 806–816.
- Yusribau, M. (2014). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kua Kecamatan Dulla Selatan Kota Tual. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 1(2), 22-32

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2021-2026

Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola BLU UPTD Trans Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Semarang No. 17 Tahun 2021 tentang Tarif BRT Trans Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal BLU UPTD Trans Semarang

Website

Pemerintah Kota Semarang. (2022, September 4). *Trans Semarang Kini Memiliki 1 Armada Low Entry Yang Ramah Disabilitas*. Diakses melalui semarangkota.go.id: https://semarangkota.go.id/p/3841/trans_semarang_kini_memiliki_1_armada_low_entry_yang_ramah_disabilitas#:~:text=Trans%20Semarang%20kini%20memiliki%201%20armada%20Low%20Entry%20yang%20ramah%20disabilitas.

Priambada, Yulius B. (2023, September 19). *Bus Trans Semarang, Layanan BRT Perkotaan Sarat Inovasi*. Diakses melalui [www.kompas.id](https://www.kompas.id/baca/riset/2023/09/19/trans-semarang-layanan-brt-perkotaan-sarat-inovasi): <https://www.kompas.id/baca/riset/2023/09/19/trans-semarang-layanan-brt-perkotaan-sarat-inovasi>