

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Surat Izin Penelitian Kepala BLU UPTD Trans Semarang



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG  
DINAS PERHUBUNGAN  
BLU UPTD TRANS SEMARANG**

Jl. Tambak Aji Raya No. 5 Telp/Fax. (024) 86577898 Kode Pos 50185 SEMARANG

**SURAT IZIN KEPALA BLU UPTD TRANS SEMARANG  
NOMOR : 072 /A666 /XI/ 2023**

**TENTANG**

**IZIN PENELITIAN DAN PERMOHONAN DATA  
DI KANTOR BLU UPTD TRANS SEMARANG**

- Dasar :
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang;
  - Keputusan Walikota Semarang Nomor 550 / 17 / 2017 tentang Penetapan Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang Sebagai Badan Layanan Umum;
  - Keputusan Walikota Semarang Nomor 550 / 18 / 2017 tentang Penetapan Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang sebagai Pengelola Bus Rapid Transit Trans Semarang;
  - Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Nomor : 2204/UN7.F7/PP/X/2023 tanggal 31 Oktober 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian.

**MEMBERI IZIN :**

- Kepada : Nama : Nur Isna Laila  
NIM : 14010120140117
- Untuk : Melaksanakan permohonan data di kantor BLU UPTD Trans Semarang dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (skripsi) dengan judul "Analisis Kinerja Pelayanan BRT Kota Semarang Melalui Standar Pelayanan Minimal Tahun 2022", terhitung mulai tanggal 8 November 2023 sampai dengan 8 Desember 2023.

Ditetapkan di Semarang  
Pada tanggal 7 November 2023  
Manajer Pengelola Keuangan  
BLU UPTD Trans Semarang  
  
Donal Dwi Hermawan, SE.

## Lampiran 2: Surat Keterangan Selesai Penelitian BLU UPTD Trans Semarang



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG  
DINAS PERHUBUNGAN  
BLU UPTD TRANS SEMARANG**

Jl. Tambak Aji Raya No. 5 Telp/Fax. (024) 86577898 Kode Pos 50185 SEMARANG

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 800 / 200 / III / 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Donal Dwi Hermawan, SE.

NIP : 19810217 201001 1 017

Jabatan : Manajer Pengelola Keuangan BLU UPTD Trans Semarang

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nur Isna Laila

NIM : 14010120140117

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan penelitian di kantor Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang terhitung mulai tanggal tanggal 8 November 2023 sampai dengan 8 Desember 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 09 Maret 2024  
Manajer Pengelola Keuangan  
BLU UPTD Trans Semarang  
  
Donal Dwi Hermawan, SE.

### Lampiran 3: Transkrip Wawancara

Nama : Donal Dwi Hermawan, SE.  
Jabatan : Manajer Pengelola Keuangan  
Hari, tanggal : Semarang, 8 November 2023  
Waktu : 14.15 – 15.22  
Tempat : BLU UPTD Trans Semarang

---

1. Apakah pengelolaan dan pelaksanaan BRT Kota Semarang secara penuh dipegang oleh BLU UPTD Trans Semarang?

“Jadi, Trans Semarang itu UPTD-nya Dinas Perhubungan, induknya Dinas Perhubungan. Akan tetapi, terdapat tugas khusus untuk angkutan massa ditugaskan langsung kepada BLU UPTD Trans Semarang. Dalam Dinas Perhubungan terdapat tugas bidang parkir, tugas bidang lalu lintas, tugas bidang angkutan, sehingga tugas mengenai bidang angkutan massa diserahkan kepada BLU UPTD Trans Semarang, yang dimana tetap berada di bawah Dinas Perhubungan Kota Semarang.”

2. Apakah pihak BLU UPTD Trans Semarang melakukan kerjasama dengan pihak lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

“Dalam pelaksanaan harus dan wajib melakukan kerjasama dengan dinas lainnya. Misalnya dengan PU terkait dengan peletakan *shelter portable* maupun *permanent*, karena lahan yang digunakan untuk *shelter* merupakan aset yang dimiliki oleh PU, sehingga jika ingin melakukan peletakan *shelter* harus melakukan koordinasi dengan PU. Contoh lainnya jika akses armada bus terhambat karena adanya pohon tumbang, maka adanya koordinasi dengan dinas lainnya. Contoh kerjasama dengan dinas lain, yaitu Perkim, Distaru, Dinsos, Bappeda, Bappenda.”

3. Apakah dalam menetapkan kendaraan sebagai armada pelayanan publik harus melalui uji laik jalan?

“Telah melakukan uji KIR selama 1 tahun 2 kali. Untuk kelaikan jalan dilakukan oleh masing-masing *pool* dengan melakukan ceklis apakah armada tersebut laik jalan atau tidak. Perawatan rutin (ringan) setelah jam pelayanan

dilakukan di masing-masing garasi. Selain itu, ada pelayanan berkala, pemeliharaan besar (kalau mesin rusak/brodol).”

4. Apakah terdapat pemetaan khusus dalam menentukan letak halte yang ingin didirikan?

“Sebelum melakukan peletakan *shelter* pihak BLU Trans Semarang melakukan kajian terlebih dahulu. Selain itu, juga ada saran masukan dari masyarakat, misalnya kelurahan ini RT ini terdapat penumpang yang membutuhkan, sehingga dilakukan koordinasi dengan pemangku wilayah (Pak Lurah/Pak RT), jika ada persetujuan maka peletakan *shelter* akan dilakukan. Dari izin tersebut bisa dilakukan peletakan rambu, *portable*.”

5. Apa yang menjadi faktor dalam menentukan letak halte?

“Faktor utama dalam menentukan letak halte dilihat dari tingkat permintaan masyarakat yang tinggi, jumlah penumpang disitu tinggi (d disesuaikan dengan hasil kajian yang dilakukan), dan juga jarak antar *shelter*.”

6. Apakah penetapan halte selama ini sudah disesuaikan atau terintegrasi dengan angkutan lainnya?

“*Shelter* yang ada sudah terintegrasi dengan angkutan lainnya, seperti bandara, stasiun, pelabuhan, terminal. Selain itu, letaknya juga sudah melewati daerah perkantoran, tempat wisata.”

7. Apakah BLU UPTD menyediakan rambu atau marka pendukung bagi BRT?

“Sudah tersedia, seperti rambu *bus stop*, rambu *transit* (untuk feeder), feeder (I, II, III).”

8. Apakah BLU UPTD telah menyediakan tempat khusus bagi pengguna kursi roda untuk mengakses BRT?

“Untuk *low entry bus* sudah tersedia. Akan tetapi pada *high deck bus* terdapat petugas di halte dan bus yang nantinya akan membantu penumpang untuk masuk ke dalam bus, nantinya penumpang akan diarahkan pada *priorities sit*/kursi prioritas.”

9. Apakah kemiringan lantai telah diterapkan diseluruh halte yang ada?

“Kemiringan lantai yang ideal adalah 8 derajat, dan hanya diterapkan di *Shelter* Hebat dan di beberapa *shelter* yang memiliki luas lahan yang cukup. Untuk luas

lahan *shelter* yang terbatas, maka tetap disediakan kemiringan lantai meskipun dengan derajat yang berbeda (tidak sesuai dengan yang ditentukan). Alasan adanya perbedaan kondisi *shelter* adalah menyesuaikan luas lahan yang dimiliki oleh PU, jadi terdapat *shelter* yang dinilai sesuai dan ada yang tidak sesuai dengan ketentuan.”

10. Apakah terdapat SOP atau tindakan khusus yang harus dilakukan pegawai dalam mengatasi keadaan darurat?

“Jika misalnya ada kebakaran atau kendaraan mogok, maka operator langsung koordinasi dengan mekanik masing-masing dengan mengirimkan *storing* agar mekanik dapat meluncur ke tempat kejadian. Nantinya, petugas akan mengkondisikan penumpang untuk berpindah ke armada yang ada dibelakangnya.”

11. Apakah terdapat SOP yang diberlakukan bagi pengemudi BRT?

“SOP Pengemudi tidak ada, tetapi sudah diatur dalam SOP dalam memberikan pelayanan. Seringkali pengemudi juga mendapatkan pelatihan dari satlantas, serta menyekolahkan para driver ke PKTJ (Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan). Pengemudi yang pernah melanggar aturan akan diberikan sanksi oleh pihak BLU Trans Semarang. Fasenya adalah diberi pernyataan, SP I, SP II, pecat, atau bisa juga dikenakan *skorsing*. Sanksi yang diberikan disesuaikan dengan kesalahan yang dilakukan.”

12. Halte mana yang memiliki tingkat penumpang tertinggi?

“Jumlah penumpang BRT Trans Semarang terus mengalami peningkatan. Penumpang dari luar masuk pada hari Senin dari arah barat, sedangkan pada hari Jumat penumpang ke luar pulang. Jumlah penumpang terbanyak biasanya didominasi oleh hampir di seluruh Halte Hebat (Simpang Lima, Balaikota, Udinus, dan Elisabeth). Jika bicara mengenai halte gemuknya itu berada di Koridor I dan Koridor II, atau selain di Halte Hebat keramaian ada di Halte Mangkang, Halte Penggaron.”

13. Apakah BLU UPTD memanfaatkan kemajuan digital dalam memberikan pelayanan yang optimal?

“Pihak BLU Trans Semarang telah menyediakan pelayanan berbasis teknologi, seperti misalnya aplikasi Trans Semarang, PTS (monitor kedatangan armada). Dalam aplikasi Trans Semarang informasi yang diberikan berupa kedatangan bus (jam berapa berangkat), rute, keberadaan armada, *tracking*, beli tiket.”

14. Apa saja jenis keluhan yang diterima BLU UPTD Trans Semarang selama menjalankan tugasnya?

“Keluhan yang seringkali diterima adalah asap tebal yang dikeluarkan oleh armada bus. Keluhan tersebut langsung mendapatkan tindak lanjut, yaitu dengan melakukan koordinasi dengan operator untuk pemeliharaan. Selain itu, pelayanan petugas yang kurang ramah.”

15. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan maupun pengelolaan BRT?

“Selama ini belum ada hambatan yang dirasakan. Akan tetapi, berdasarkan pada keluhan dan permintaan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan, BLU Trans Semarang merasakan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Trans Semarang belum selengkap seperti sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Trans Jakarta, seperti misalnya adanya jalur bus sendiri yang dimana Trans Semarang masih menerapkan sistem *mix traffic*.”

Nama : Shobirin  
Jabatan : Staff Divisi Pengendalian Armada  
Hari, tanggal : Semarang, 28 November 2023  
Waktu : 11.30 – 12.00  
Tempat : BLU UPTD Trans Semarang

---

1. Apakah Trans Semarang memiliki jam pelayanan pada malam hari?

“Untuk jam operasional pada malam hari saat ini sudah ada, yaitu hanya pada layanan Mangkang-Simpang Lima, layanan dimulai pada jam 17.30-23.00. Sebelum adanya *covid*, layanan malam rute Bandara-Simpang Lima, yang dimana bandara sudah dilewati rute-rute reguler di Koridor V jam 05.30-17.30 dan jam malam mulai 17.30-23.00. Oleh karena adanya *covid*, maka jam pelayanan bandara hanya sampai pada jam 18.00. Untuk rute lainnya belum ada jam layanan malam. Terdapat rencana usulan nanti dari terminal Banyumanik-Simpang Lima untuk jam layanan malam hari, tetapi untuk realisasinya belum ada.”

2. Apakah pihak Trans Semarang memiliki informasi keterlambatan bus yang diberikan kepada pengguna layanan?

“Untuk informasi terkait kendala kedatangan bus lebih menggunakan media sosial, dapat dilihat dari akun instagram @transsemarang, seperti misalnya kendala pagi hari tadi di seputaran Jalan Kaligawe terjadi rob, terdapat genangan air yang cukup tinggi, jadi terdapat beberapa kendala keterlambatan pada Koridor II, Koridor VII, Fedeer II mengalami keterlambatan. Mulai dari awal keterlambatan pelayanan, yang biasanya mulai dari jam 05.30 menjadi 06.30, yang mana untuk akses menuju ke Terminal Terboyo tidak bisa karena adanya genangan air yang cukup tinggi. Dari petugas yang ada di *control room* menyampaikan informasi keterlambatan tersebut melalui akun instagram resmi Trans Semarang. Informasi mengenai kendala dan keterlambatan seputar Trans Semarang selalu disampaikan melalui media sosial dan di halte-halte *transit point*. Di halte *transit point* (Imam Bonjol, Elisabeth, Balaikota, Simpang Lima) terdapat petugas pengawas angkutan dan petugas *ticketing shelter*, dimana

nantinya mereka akan memberikan informasi secara lisan kepada calon pengguna layanan BRT.”

3. Apakah di dalam armada bus tersedia sabuk keselamatan bagi penumpang?  
“Untuk saat ini baru beberapa armada tahun 2019 ini sudah dilengkapi dengan *safety belt* di kursi penumpang. Sedangkan untuk armada-armada lama belum ada, jadi untuk armada-armada baru sudah mulai ada.”
4. Apakah di seluruh armada bus sudah tersedia perlengkapan P3K?  
“Sudah dilengkapi hampir di seluruh armada.”
5. Apakah di setiap armada bus sudah tersedia kursi prioritas?  
“Untuk kursi prioritas, terdapat evaluasi dari Divisi SDM bahwa sudah ada penempelan stiker pada kursi prioritas yang diprioritaskan bagi penumpang yang memang diprioritaskan. Selain itu, pihak BLU sudah menyiapkan armada khusus disabilitas, jadi di setiap koridor ada satu armada khusus disabilitas, seperti misalnya Koridor II, III, VI, dan VI yang mana sudah menyediakan ruang khusus untuk disabilitas. Walaupun di armada-armada lain sudah ada ruang untuk disabilitas, seperti kursi roda maupun kursi prioritas yang sudah tersedia. Untuk peningkatan pelayanan BLU di armada-armada peremajaan yang baru kita meminta pada pihak ketiga (operator) untuk melengkapi armada ini dengan *space* khusus disabilitas. Armada khusus ini (biasanya di Balaikota) ditandai dengan logo stiker berwarna biru bus ramah difabel di kaca depan bagian kanan atas. Armada itu memang baru hanya tersedia 1 di setiap koridor. Harapannya adanya hal itu adalah bentuk aplikasi pada Standar Pelayanan Minimal kami, yang mana terdapat indikator kesetaraan, makanya untuk layanan kami kasih armada disabilitas khusus.”
6. Apakah selama ini terdapat kartu identitas pengemudi setiap bertugas?  
“Untuk kartu identitas saat ini yang ada hanya *id card* sifatnya wajib. Akan tetapi, untuk di armada masih dalam evaluasi kami untuk nanti di *dashboard* diwajibkan adanya identitas pengemudi. Untuk saat ini yang berjalan hanya *id card*.”

7. Apakah pengemudi dalam menjalankan tugasnya diberikan waktu istirahat yang cukup?  
“Pengemudi diberikan waktu istirahat. Jadi pramudi bekerja selama 2 hari kerja 1 hari libur. Waktu istirahat yang diperoleh pengemudi itu hitungannya setiap mereka sampai di titik keberangkatan. Seperti misalnya, di Koridor I terdapat 2 titik keberangkatan yaitu Mankang dan Penggaron. Setiap titik keberangkatan (*pool*) terdapat beberapa armada, jarak kedatangan armada satu dengan lainnya di titik keberangkatan kurang lebih 15 menit, yang mana hal itu digunakan sebagai waktu istirahat pengemudi (setiap 1 trip istirahat 10-15 menit). Biasanya pengemudi yang bertugas harus melakukan 8 trip dalam sehari. Jika pada satu titik keberangkatan terdapat 3 armada yang ‘ngetem’ misalnya, maka keberangkatan armada harus berjarak sekitar 7-8 menit.”
8. Apakah di dalam armada bus tersedia tombol isyarat tanda bahaya?  
“Untuk tombol isyarat didalam armada belum tersedia. Akan tetapi, di *mobile* yang dibawa oleh petugas tiket, sudah dilengkapi tombol *emergency*. Dapat digunakan jika terjadi kecelakaan, kepadatan lalu lintas, ada penumpang jatuh, mereka akan menekan tombol itu dan nantinya akan sampai pada *croom*, atau dapat menginformasikan juga melalui *whatsapp group*.”
9. Apakah terdapat ketentuan dari pihak Trans Semarang pada penggunaan ban pada armada bus?  
“Untuk ketentuan ban yang ditetapkan, ban harus original bukan rekondisi .”
10. Apakah kabel listrik yang digunakan pada armada bus telah berstandar SNI?  
“Sudah berstandar SNI. Untuk instalasi lebih ke operator pastinya sudah menerapkan kabel-kabel yang berstandar SNI.”
11. Apakah di dalam armada bus tersedia pembatas kecepatan?  
“Untuk pembatas kecepatan tidak ada di dalam bus. Cuman hal ini kita tuangkan dalam SK Kepala BLU yang mana hal ini mengerucut dari Peraturan Kementerian Perhubungan terkait dengan batas kecepatan transportasi umum. Misalnya di jalan nasional kecepatan maksimum 50, di perkotaan 40, di permukiman 30, dari SK Kepala BLU kita mengerucut kembali di jalan nasional 40, di perkotaan 30, di pemukiman 20. Pihak BLU mengupayakan untuk

kecepatan berada di bawah batas kecepatan Peraturan Kementerian yang diterapkan. Apabila pengemudi ditemukan/diadukan dia berada di kecepatan 50, maka kita kenakan sanksi. Kita akan melakukan *cross check* melalui data GPS (sudah tersedia hampir di seluruh armada), memonitoring posisi busnya dan kecepatannya.”

12. Apakah pada setiap armada bus telah dilengkapi penggunaan kaca gelap?

“Sudah digunakan pada setiap armada. Sudah disesuaikan dengan standarisasi (menggunakan kaca riben), yang mana kalau semisal kena benturan tidak langsung pecah lebih ke kristal. Untuk kaca film maksimum pakai 40, tidak boleh melebihi 40.”

13. Apakah setiap armada bus yang beroperasi dilakukan uji kelaikan armada sebelum digunakan?

“Kita melakukan uji kelayakan setiap armada selesai layanan. Nantinya akan dilakukan pengecekan oleh petugas ramcek (petugas ceklis) pada armada yang besok akan dioperasikan. Layak atau tidaknya armada ditentukan oleh petugas ramcek. Semisal ditemukan armada kondisi AC kurang dingin, maka disampaikan kepada pihak ketiga (pengelola bus) untuk dilakukan perbaikan. Apabila malam itu dilakukan perbaikan, besok paginya dapat dioperasikan, hal ini dilakukan setiap hari. Setiap enam bulan terdapat uji kelaikan (Uji KIR) secara berkala, yang melibatkan langsung dari Dinas Perhubungan. Jadi setiap enam bulan BRT melakukan Uji KIR. Kami pastikan dalam kelayakan dari segi keselamatan, emisi gas buang itu harus lolos. Kalau misalkan emisi gas buang telah melebihi ambang batas (>50%) maka armada tidak akan lolos uji KIR, maka harus dilakukan perbaikan. Dalam uji kelaikan ini terdapat standar/patokan yang digunakan, yaitu primer dan sekunder. Primer ini yang menyangkut dengan keselamatan dan kenyamanan. Pada primer ini diberikan standar, misalnya kondisi AC jika diatas 24° maka tidak direkomendasikan untuk dijalankan, dan diutamakan untuk diperbaiki dahulu. Lalu ban misalnya, kalau ban sudah tipis dan terlihat serabutnya maka perlu dilakukan penggantian ban. Dan juga terkait kebersihan, kami juga memastikan untuk luar maupun

dalamnya dalam kondisi bersih sebelum digunakan. Jika sekunder ini yang terkait dengan aksesoris tambahan, seperti LED, papan informasi.”

14. Apa saja jenis perawatan yang dilakukan pada armada bus yang beroperasi?  
“Untuk *maintenance* lebih pada pihak ketiga yang bertanggungjawab. Untuk standarisasi yang sering dilakukan adalah perbaikan, misalnya rem, hidrolis, penggantian ban, emisi. Jika perbaikannya berat atau *overhaul* maka pihak ketiga kami langsung ke ATPM yang mana mereka bertanggungjawab untuk melakukan perbaikan *overhaul*.”
15. Apakah pihak Trans Semarang memberikan batas tertentu pada jumlah penumpang di dalam bus?  
“Untuk batas ideal mengacu pada hasil pengujian (Uji KIR) pada armada baru yang mana dituangkan mengenai kapasitas idealnya. Sebagai contoh, armada medium memiliki kapasitas 42 orang, tetapi karena masih terdapat keterbatasan armada maka seringkali full (kapasitas maksimum) jadi akan berpengaruh terhadap suhu di dalam armada. Dari hasil uji dalam menentukan kapasitas, pihak BLU akan merekomendasikan kapasitas sebanyak 40. Pada kenyataannya hal ini tergantung pada penumpangnya, jika kondisi armada telah memiliki kapasitas full banyak penumpang memilih untuk dempet-dempetan.”
16. Apakah pihak Trans Semarang memberikan batas tertentu pada jumlah penumpang di dalam halte?  
“Batas penumpang di halte tidak ditentukan. Seperti misalnya halte Simpang Lima, Balaikota, Udinus seringkali mengalami *overload* karena di setiap halte terdapat 7 koridor.”
17. Apakah pihak Trans Semarang menilai bahwa indikator pada Standar Pelayanan Minimal telah terpenuhi?  
“Untuk terpenuhinya SPM secara penuh belum terpenuhi, masih berada di kisaran 85-90% telah terpenuhi.”
18. Apa saja hambatan yang dialami pihak Trans Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?  
“Terdapat hambatan, karena (1) Trans Semarang belum sepenuhnya bisa dikatakan sebagai BRT. Hal tersebut dikarenakan pihak Trans Semarang belum

memiliki lajur khusus (*dedicated*), masih *mixtraffic* dengan pengendara lain. Kemacetan berdampak pada pelayanan maupun waktu tempuh. (2) Penutupan jalur, karena Semarang seringkali memiliki *event-event* yang menyebabkan pada rute perjalanan BRT yang terganggu (memutar lebih jauh). Contoh yang signifikan terlihat pada penutupan di Bubakan, yang mana dibuat untuk Museum Kota Lama, dulu armada dari Soekarno-Hatta masih bisa langsung ke Agus Salim, sekarang harus memutar ke Cipto dulu, Mataram, lalu ke Kertosari. (3) Budaya dari masyarakat, pihak BLU mengupayakan yang terkait dengan pembayaran (*cashless* dan *non cashless*) telah menaikkan penggunaan pembayaran *cashless*, dari jumlah yang seharusnya 4.000 (*non tunai*) menjadi 3.500 (*cashless*), bagi masyarakat. Kalau semisal sudah ada *dedicated* pastinya sudah tidak ada lagi transaksi di dalam bus, semua transaksi di halte. Seperti halnya yang diterapkan oleh Trans Jakarta. (4) Moda pergantian, peralihan dari kendaraan pribadi ke penggunaan BRT belum sepenuhnya naik, masih cukup rendah, mayoritas yang memenuhi jalan adalah pengguna motor.”

19. Apa saja jenis keluhan yang seringkali diterima pihak Trans Semarang mengenai pelayanan yang diberikan?

“Untuk keluhan yang paling banyak diterima oleh pihak BLU adalah terkait dengan kemacetan, penutupan jalur, emisi gas buang. Pada dasarnya armada yang dimiliki adalah *diesel* yang tidak terlepas dari emisi. Keluhan yang diterima pihak BLU akan langsung dilakukan tindak lanjut. Aduan yang masuk harus dijawab selama 1X24 jam, dilampiri dengan bukti tindak lanjut (dokumentasi). Pihak BLU juga berharap bagi para pelapor untuk melakukan pelaporan secara detail. Seringkali ada aduan mengenai supir ugal-ugalan, tapi tidak menyebutkan jam kerja pengemudi, nomor busnya berapa.”

#### Lampiran 4: Lembar Kuesioner

Berikut ini merupakan kuesioner yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT Trans Semarang sebagai pengguna pelayanan. Dalam kuesioner ini akan membahas lanjut mengenai persepsi Anda terhadap pelayanan BRT Trans Semarang yang termuat dalam aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, serta keteraturan. Mohon responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan instruksi yang diberikan.

#### IDENTITAS RESPONDEN

Nama :  
Usia :  
Pekerjaan :

#### DAFTAR KUESIONER

Mohon untuk memberikan jawaban dengan tanda (V) pada setiap pernyataan yang mencerminkan pilihan Anda.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

#### Aspek Keamanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Lampu penerangan yang ada di dalam halte memiliki penerangan yang cukup				
2.	Penerangan pada halte mampu memberikan rasa aman bagi Anda				
3.	Petugas BRT mampu menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi penumpang halte dengan baik				
4.	Kehadiran petugas keamanan (halte) dapat memberikan rasa aman bagi para penumpang BRT				
5.	Stiker informasi gangguan keamanan di halte sangat mudah dilihat dan diakses oleh para calon penumpang BRT				

6.	Lampu penerangan di dalam bus memiliki penerangan yang cukup				
7.	Pencahayaan di dalam bus mampu memberikan rasa aman bagi Anda				
8.	Petugas BRT mampu menjaga ketertiban dan keamanan penumpang di dalam bus				
9.	Kehadiran petugas (bus) dapat memberikan rasa aman bagi penumpang BRT				

### Aspek Keselamatan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pengemudi BRT telah mengemudi bus dengan baik (tidak <i>ugal-ugalan</i> )				
2.	Pengemudi BRT tidak membahayakan penumpang dalam mengemudikan bus				
3.	Petugas BRT mampu menjamin keselamatan penumpang dalam menaikkan dan menurunkan penumpang				
4.	Petugas BRT mampu memberikan penanganan keadaan darurat yang baik bagi pengemudi dan penumpang (contoh: bus terbakar, mogok, dll)				
5.	Informasi tanggap darurat pada bus mudah dilihat dan diakses oleh penumpang				
6.	Proses tindak lanjut mengenai pengaduan keadaan darurat oleh penumpang dilakukan dengan cepat				
7.	Fasilitas armada bus dapat berfungsi dengan baik (contoh : pegangan tangan, tempat duduk, sabuk keselamatan)				
8.	Armada yang digunakan merupakan armada yang layak jalan, serta menjamin keselamatan penumpang				

### Aspek Kenyamanan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Penerangan di dalam halte mampu memberikan rasa nyaman bagi Anda				
2.	Suhu ruangan di dalam halte dapat memberikan kenyamanan bagi Anda				
3.	Kondisi tempat tunggu penumpang (halte) terlihat bersih dan nyaman				
4.	Kondisi di dalam bus terlihat bersih dan nyaman				

5.	Ruang berdiri yang diberikan di dalam halte cukup ketika menunggu kedatangan bus (tidak berdesakan)				
6.	Adanya kemudahan bagi Anda ketika naik dan turun bus				
7.	Penerangan di dalam bus memberikan rasa nyaman bagi Anda				
8.	Jumlah penumpang bus telah sesuai dengan kapasitas angkut bus (tidak <i>overload</i> )				
9.	Suhu ruangan di dalam bus memberikan rasa nyaman bagi Anda				
10.	Ruang berdiri yang diberikan di dalam bus cukup dan nyaman bagi penumpang (tidak berdesakan)				

#### Aspek Keterjangkauan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Adanya kemudahan dalam melakukan perpindahan antar koridor dari tempat berangkat hingga tujuan akhir				
2.	Adanya kemudahan akses antara Trans Semarang dengan angkutan lainnya				
3.	Tarif yang dikenakan terjangkau bagi Anda dalam satu kali perjalanan				

#### Kesetaraan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Ketersediaan kursi prioritas telah berfungsi dengan baik (bagi lansia, anak-anak, wanita hamil)				
2.	Kursi prioritas telah digunakan sesuai dengan target penumpang tertentu (bagi lansia, anak-anak, dan wanita hamil)				
3.	Sarana dan prasarana di dalam halte dan bus telah mempertimbangkan penumpang disabilitas				
4.	Penumpang disabilitas dapat mengakses pelayanan BRT Trans Semarang dengan mudah				

#### Keteraturan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Waktu tunggu kedatangan bus tidak membutuhkan waktu yang lama				
2.	Pengemudi membutuhkan waktu yang cukup cepat selama perjalanan				

3.	Waktu berhenti bus di halte cukup untuk menaikkan dan menurunkan penumpang				
4.	Calon penumpang mendapatkan informasi mengenai kedatangan bus di dalam halte secara jelas				
5.	Penumpang mendapatkan informasi mengenai halte yang dilewati di dalam bus secara jelas				
6.	Akses keluar dan masuk halte lancar dan teratur				
7.	Kedatangan dan keberangkatan bus telah sesuai dengan jadwal yang ditetapkan				
8.	Informasi mengenai keterlambatan bus mudah dan cepat diterima oleh calon penumpang BRT				
9.	Metode pembelian tiket yang tersedia dapat dilakukan dengan mudah dan cepat				

## Lampiran 5: Tabulasi Data Jawaban Responden

### 1. Variabel Keamanan (X1)

No Responden	KEAMANAN (X1)									Total X1
	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
2	1	1	4	3	3	2	1	4	2	21
3	1	1	3	4	3	3	3	3	3	24
4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	27
5	3	3	2	3	4	3	2	3	3	26
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
7	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
8	3	3	3	4	2	2	3	3	4	27
9	3	3	3	4	2	3	3	3	3	27
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
11	3	4	4	4	4	3	-	4	4	30
12	3	4	4	4	4	3	4	3	3	32
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
18	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
19	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
20	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
22	3	2	3	2	3	3	3	3	3	25
23	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
24	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
26	3	3	4	4	3	4	4	4	4	33
27	2	3	4	4	1	4	4	4	4	30
28	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
29	4	4	2	3	3	3	3	3	3	28
30	2	2	3	3	2	2	2	4	4	24
31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	25
32	2	2	3	3	3	3	3	3	3	25
33	2	2	3	3	2	3	3	2	2	22
34	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

36	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
37	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
38	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
39	2	2	4	4	4	4	4	4	4	32
40	3	4	4	4	3	3	3	4	4	32
41	3	2	3	3	2	3	3	3	3	25
42	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32
43	3	4	3	3	4	3	3	4	4	31
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
45	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32
46	3	4	4	3	3	3	4	4	3	31
47	3	2	3	3	2	3	3	3	3	25
48	2	3	4	3	4	2	3	4	3	28
49	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
50	2	2	4	4	2	2	3	3	4	26
51	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30
52	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
53	4	4	3	3	3	3	4	3	4	31
54	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24
55	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33
56	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33
57	2	3	2	3	3	2	3	2	3	23
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
60	3	4	3	4	3	4	3	4	3	31
61	1	1	3	3	2	3	3	3	4	23
62	2	3	2	3	2	2	3	3	3	23
63	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
64	2	4	4	4	4	1	2	4	4	29
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
66	3	3	4	4	3	4	3	4	4	32
67	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
68	2	3	3	4	3	2	3	4	4	28
69	2	2	1	2	2	2	2	2	3	18
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
72	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
73	4	3	3	4	3	4	3	4	4	32
74	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29
75	3	2	3	3	4	2	2	3	3	25
76	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31

77	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
78	4	3	4	3	4	3	3	4	3	31
79	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
80	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
81	3	4	3	2	3	4	4	3	3	29
82	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
83	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
84	4	3	4	3	4	4	3	4	4	33
85	3	4	4	3	3	3	3	4	4	31
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
89	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
91	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33
92	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
93	3	3	3	4	2	3	3	3	3	27
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
95	3	3	2	4	2	3	3	2	4	26
96	1	1	1	3	1	2	1	4	4	18
97	3	3	4	4	3	3	3	4	4	31
98	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
99	4	3	4	4	2	4	3	4	4	32
100	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32

## 2. Variabel Keselamatan (X2)

No Responden	KESELAMATAN (X2)								Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	4	4	4	4	3	3	3	4	29
3	3	3	3	4	3	3	4	4	27
4	3	3	3	3	2	2	3	3	22
5	2	3	2	3	3	2	3	4	22
6	2	3	3	3	4	4	3	4	26
7	3	3	3	3	3	3	4	3	25
8	4	4	3	4	2	4	3	3	27
9	2	3	2	2	-	2	2	2	15
10	3	3	4	3	3	3	4	3	26
11	2	3	3	3	3	4	3	3	24
12	2	2	3	3	3	3	3	3	22

13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	1	2	3	3	2	3	3	3	20
15	2	2	3	3	3	3	3	3	22
16	3	2	3	3	3	3	4	4	25
17	2	2	3	3	2	3	3	3	21
18	3	3	3	3	3	3	4	4	26
19	3	3	3	3	3	3	4	4	26
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	4	4	4	3	4	4	4	4	31
22	2	2	3	3	3	3	4	3	23
23	1	2	2	3	3	3	2	2	18
24	2	2	2	2	3	2	2	2	17
25	3	4	3	3	4	3	3	4	27
26	3	3	4	4	4	4	4	3	29
27	2	3	4	3	2	2	4	4	24
28	2	2	3	3	3	3	3	3	22
29	3	1	2	2	3	3	3	2	19
30	1	1	2	2	1	2	1	1	11
31	2	2	2	2	2	2	3	2	17
32	3	4	3	3	3	3	3	3	25
33	2	3	3	3	3	3	2	2	21
34	3	3	3	3	3	4	3	3	25
35	3	3	3	3	3	3	3	3	24
36	3	3	4	4	4	4	4	4	30
37	4	3	4	3	3	3	4	4	28
38	3	3	3	3	4	3	3	3	25
39	1	3	4	4	4	4	4	4	28
40	2	3	3	2	2	3	4	4	23
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24
42	4	4	3	3	3	3	4	4	28
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	3	4	3	2	3	3	3	3	24
45	3	3	4	4	3	3	3	4	27
46	3	3	3	3	3	4	4	4	27
47	3	3	3	3	3	3	3	3	24
48	4	3	4	2	3	4	3	4	27
49	3	4	4	3	3	4	4	4	29
50	1	3	3	3	3	3	3	3	22
51	3	4	4	3	3	3	4	3	27
52	3	4	3	3	4	3	4	4	28
53	3	2	4	3	3	3	2	3	23

54	2	3	3	3	3	2	3	3	22
55	3	3	3	3	4	3	3	3	25
56	4	3	4	4	4	3	3	4	29
57	3	3	3	3	3	2	2	3	22
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24
59	3	3	3	3	3	3	3	3	24
60	4	3	4	3	4	3	4	3	28
61	2	3	3	3	2	3	3	3	22
62	1	2	3	2	3	3	4	3	21
63	4	4	4	3	2	3	3	3	26
64	1	1	3	3	4	3	4	4	23
65	2	2	3	3	3	3	3	3	22
66	4	3	4	3	3	3	4	4	28
67	2	2	3	3	3	3	3	3	22
68	4	4	4	3	3	3	3	3	27
69	1	2	2	3	2	2	1	2	15
70	4	3	3	3	3	3	3	3	25
71	4	4	3	4	4	4	4	4	31
72	4	4	3	3	4	4	4	4	30
73	3	4	3	3	3	3	4	3	26
74	3	3	3	3	3	3	4	3	25
75	3	3	3	3	3	3	3	3	24
76	3	3	4	3	3	4	3	3	26
77	3	3	4	4	3	3	4	4	28
78	3	4	3	4	3	3	4	3	27
79	4	3	3	3	4	4	4	3	28
80	3	3	3	2	3	3	2	3	22
81	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82	4	4	3	3	4	4	4	4	30
83	3	4	3	3	4	4	4	3	28
84	3	3	4	4	4	2	3	4	27
85	3	3	4	4	4	3	4	4	29
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	4	4	3	4	3	4	3	3	28
89	3	3	2	2	2	3	2	3	20
90	3	3	3	3	3	3	3	3	24
91	3	4	4	4	3	3	3	4	28
92	3	4	4	4	3	3	3	4	28
93	2	2	3	3	2	3	3	2	20
94	2	3	3	3	3	3	3	3	23

95	3	3	3	2	2	2	2	2	19
96	1	1	1	1	1	1	2	3	11
97	2	3	3	3	3	3	3	3	23
98	2	2	3	3	3	4	3	3	23
99	2	3	4	3	2	3	3	3	23
100	3	3	3	3	3	4	4	3	26

### 3. Variabel Kenyamanan (X3)

No Responden	KENYAMANAN (X3)										Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	32
3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	26
4	4	2	2	3	2	3	4	2	2	3	27
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
6	3	1	3	3	1	3	3	2	1	1	21
7	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	27
8	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	25
9	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	24
10	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	30
11	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	36
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28
15	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	34
16	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	26
17	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	27
18	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
19	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	29
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
21	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	32
22	3	2	3	3	1	3	3	1	3	1	23
23	4	2	2	2	1	2	4	1	2	1	21
24	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	26
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	28
27	2	1	1	2	2	1	4	2	1	1	17
28	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	36
29	2	1	1	1	3	3	4	2	1	1	19
30	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	19

31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
32	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
33	2	2	2	3	2	1	3	1	3	1	20
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
36	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
37	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
38	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	34
41	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	27
42	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	37
43	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	35
44	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	30
45	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
46	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	36
47	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	26
48	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	33
49	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	34
50	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	30
51	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	37
52	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	35
53	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	31
54	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	27
55	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	34
56	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	37
57	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	25
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	31
60	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	35
61	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	26
62	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	29
63	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	35
64	2	2	4	4	1	4	2	3	2	1	25
65	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28
66	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	34
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
68	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4	31
69	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	15
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
71	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37

72	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35
73	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	34
74	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
75	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	28
76	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	33
77	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	36
78	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	35
79	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	33
80	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	25
81	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
82	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	35
83	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	36
84	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36
85	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	34
86	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	37
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
89	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	30
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
91	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	37
92	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28
93	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	26
94	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	25
95	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21
96	1	3	3	3	1	3	2	1	1	1	19
97	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	30
98	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34
99	4	3	1	4	2	4	3	3	3	2	29
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

#### 4. Variabel Keterjangkauan (X4)

No Responden	KETERJANGKAUAN			Total X4
	X4.1	X4.2	X4.3	
1	3	3	3	9
2	3	4	3	10
3	3	3	3	9
4	3	3	3	9
5	3	3	3	9
6	4	4	4	12
7	3	3	3	9
8	3	3	3	9

9	2	2	2	6
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	3	3	4	10
15	4	3	4	11
16	3	2	4	9
17	3	3	3	9
18	3	3	4	10
19	4	4	4	12
20	3	3	4	10
21	3	3	4	10
22	4	4	4	12
23	3	4	4	11
24	3	3	3	9
25	3	3	4	10
26	4	4	4	12
27	4	3	4	11
28	4	4	4	12
29	1	3	3	7
30	2	2	4	8
31	3	3	4	10
32	3	3	4	10
33	3	2	3	8
34	3	3	3	9
35	3	3	4	10
36	4	4	4	12
37	4	3	3	10
38	3	3	3	9
39	4	4	4	12
40	3	2	4	9
41	3	3	3	9
42	3	3	4	10
43	4	3	4	11
44	3	3	4	10
45	4	3	3	10
46	3	4	3	10
47	3	3	4	10
48	4	2	4	10
49	3	3	4	10

50	2	3	4	9
51	4	3	4	11
52	3	4	4	11
53	3	3	3	9
54	3	3	3	9
55	3	3	4	10
56	4	4	4	12
57	2	3	3	8
58	3	3	3	9
59	3	3	3	9
60	4	4	3	11
61	2	2	3	7
62	4	3	4	11
63	4	4	4	12
64	4	4	4	12
65	4	4	4	12
66	3	3	4	10
67	3	3	3	9
68	4	3	4	11
69	2	2	4	8
70	3	3	3	9
71	4	3	4	11
72	4	4	3	11
73	3	3	4	10
74	3	3	4	10
75	3	3	3	9
76	3	4	3	10
77	3	3	4	10
78	4	3	3	10
79	4	4	3	11
80	2	2	3	7
81	4	4	4	12
82	3	4	4	11
83	3	4	3	10
84	4	4	4	12
85	4	4	3	11
86	4	4	4	12
87	4	4	4	12
88	4	4	4	12
89	4	3	2	9
90	3	3	3	9

91	3	3	4	10
92	3	3	4	10
93	3	3	4	10
94	3	3	3	9
95	3	3	4	10
96	3	1	4	8
97	3	3	4	10
98	4	3	4	11
99	3	3	4	10
100	3	3	3	9

#### 5. Variabel Kesetaraan (X5)

No Responden	KESETARAAN				Total X5
	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	
1	3	3	3	3	12
2	3	2	4	2	11
3	2	2	3	3	10
4	3	2	4	3	12
5	3	3	3	3	12
6	4	4	4	4	16
7	3	3	3	3	12
8	3	3	3	3	12
9	2	2	2	3	9
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	3	3	3	3	12
13	3	3	3	3	12
14	4	4	4	4	16
15	2	3	3	3	11
16	4	4	2	3	13
17	3	3	4	4	14
18	3	3	3	3	12
19	3	3	2	3	11
20	4	3	3	3	13
21	4	4	4	4	16
22	3	3	3	3	12
23	1	1	2	2	6
24	3	3	2	2	10
25	4	2	4	3	13
26	3	3	3	3	12

27	4	4	4	4	16
28	4	2	4	3	13
29	2	3	3	3	11
30	2	2	2	2	8
31	4	4	1	1	10
32	3	2	3	3	11
33	3	3	3	3	12
34	3	4	3	3	13
35	3	3	3	3	12
36	4	3	3	3	13
37	4	4	3	4	15
38	4	2	3	3	12
39	4	4	4	4	16
40	3	2	3	3	11
41	3	2	3	3	11
42	4	4	4	3	15
43	4	4	4	4	16
44	3	3	3	3	12
45	3	3	4	4	14
46	3	3	4	4	14
47	3	3	3	3	12
48	3	4	3	3	13
49	3	3	4	3	13
50	4	4	4	3	15
51	4	3	3	3	13
52	3	3	4	3	13
53	3	2	3	3	11
54	3	3	3	2	11
55	4	4	3	3	14
56	3	3	3	3	12
57	3	2	3	3	11
58	3	3	3	3	12
59	3	3	3	3	12
60	3	4	3	4	14
61	3	3	3	2	11
62	2	3	1	2	8
63	3	3	3	3	12
64	4	4	4	4	16
65	3	3	3	3	12
66	4	3	3	3	13
67	3	3	3	3	12

68	3	2	3	3	11
69	4	4	3	2	13
70	2	3	3	3	11
71	4	4	4	3	15
72	3	3	4	4	14
73	3	4	4	3	14
74	3	3	3	3	12
75	3	3	3	3	12
76	3	4	3	4	14
77	4	3	3	3	13
78	4	3	3	4	14
79	4	4	4	4	16
80	3	3	3	3	12
81	4	2	4	3	13
82	4	3	4	4	15
83	4	4	4	3	15
84	3	3	4	4	14
85	3	4	4	4	15
86	3	4	4	4	15
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	4	3	4	4	15
90	3	3	3	3	12
91	4	3	3	4	14
92	2	2	3	3	10
93	3	4	2	3	12
94	3	3	3	3	12
95	3	3	2	2	10
96	4	4	4	4	16
97	4	4	3	3	14
98	4	3	3	4	14
99	4	4	3	4	15
100	3	3	3	2	11

6. Variabel Keteraturan (X6)

No Responden	KETERATURAN									Total X6
	X6. 1	X6. 2	X6. 3	X6. 4	X6. 5	X6. 6	X6. 7	X6. 8	X6. 9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31
3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	24

4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	30
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	4	3	3	4	4	4	4	2	4	32
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
8	3	3	3	3	2	3	3	4	3	27
9	1	2	2	3	3	3	3	3	3	23
10	2	2	3	4	4	3	2	3	3	26
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	2	3	3	3	3	4	2	2	3	25
15	2	4	3	4	4	3	3	3	4	30
16	2	4	4	4	4	4	4	3	4	33
17	2	3	3	3	4	4	4	4	4	31
18	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
19	2	2	3	2	3	3	2	3	4	24
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
21	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
22	3	3	3	3	3	2	3	3	4	27
23	3	3	3	3	3	3	2	1	3	24
24	1	3	2	2	4	2	2	1	4	21
25	3	3	3	2	4	3	3	3	4	28
26	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31
27	3	3	3	2	4	4	1	1	4	25
28	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
29	3	3	2	1	3	3	3	3	1	22
30	2	3	2	3	3	2	2	1	2	20
31	2	2	2	2	2	1	2	2	4	19
32	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
33	1	2	2	2	2	2	2	2	3	18
34	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
36	2	3	3	3	3	4	4	4	4	30
37	3	3	4	4	3	4	3	3	4	31
38	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	2	2	3	1	3	4	4	3	4	26
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
42	3	4	3	3	4	4	3	3	4	31
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
44	2	3	3	4	3	3	3	3	4	28

45	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
46	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31
47	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
48	3	4	2	1	3	3	3	3	1	23
49	3	4	3	3	3	4	4	4	4	32
50	2	3	3	3	3	3	3	3	4	27
51	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30
52	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
53	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
54	3	3	3	2	3	2	3	3	3	25
55	3	3	4	3	3	3	3	2	4	28
56	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30
57	2	3	2	3	3	2	3	2	3	23
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
60	3	4	3	4	4	3	3	4	3	31
61	2	3	3	3	2	3	3	2	3	24
62	1	2	3	3	3	3	1	2	4	22
63	4	3	3	4	3	4	4	3	3	31
64	1	2	4	4	4	4	4	4	4	31
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
68	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
69	2	2	3	2	3	2	2	3	3	22
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
71	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
72	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
73	4	3	4	3	4	4	3	4	4	33
74	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
75	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
76	4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
77	3	3	4	3	4	4	3	3	4	31
78	3	3	4	4	3	4	3	3	3	30
79	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
80	2	2	2	3	2	3	2	2	3	21
81	2	3	3	2	3	4	3	2	4	26
82	3	3	4	4	4	4	3	3	3	31
83	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
84	3	3	4	4	4	2	3	2	4	29
85	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31

86	2	3	4	4	4	4	4	3	4	32
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
89	2	2	2	3	2	3	3	2	3	22
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
91	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33
92	3	3	4	2	3	3	2	2	3	25
93	3	3	3	1	1	3	3	1	3	21
94	2	3	3	3	3	3	3	3	4	27
95	2	2	3	2	3	2	2	2	3	21
96	1	4	4	1	4	2	4	4	4	28
97	3	2	3	3	4	4	2	3	4	28
98	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32
99	3	4	4	4	4	3	3	2	4	31
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

## Lampiran 6 : Dokumentasi



**Gambar 1** : Kegiatan observasi dan mencari responden kuesioner



**Gambar 2** : Kegiatan wawancara dengan Staff BLU Trans Semarang

## Lampiran 7 : Hasil Observasi

Lembar ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang telah mengamati pelayanan BRT Trans Semarang. Penilaian ini berdasarkan hasil pengamatan peneliti yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal yang termuat dalam Peraturan Walikota Semarang No. 45 Tahun 2021. Penilaian ini berupa kesesuaian sarana prasarana pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan. Pengamatan dilakukan pada,

Hari, tanggal : Semarang, 30 November 2023

Waktu : 10.00-14.00

### Aspek Keamanan

No	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Kondisi
<i>Halte</i>			
1.	Lampu penerangan	Minimal 95% dan sesuai dengan standar teknis	Tidak tersedia
2.	Petugas keamanan	Minimal 1 (satu) petugas	Tersedia
3.	Informasi gangguan keamanan	Minimal 2 (dua stiker)	Tidak tersedia
<i>Mobil Bus</i>			
1.	Identitas kendaraan	Minimal 1 (satu)	Tersedia
2.	Tanda pengenalan pengemudi	Minimal 1 (satu)	Tidak tersedia
3.	Lampu penerangan	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis	Tersedia
4.	Petugas keamanan	Minimal 1 (satu) petugas	Tersedia

### Aspek Keselamatan

No	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Kondisi
<i>Manusia</i>			
1.	SOP Pengoperasian kendaraan a. Tata tertib mengemudi b. Tata tertib dan menaikkan dan menurunkan penumpang	100% diterapkannya SOP	Sudah
2.	SOP Penanganan kendaraan untuk keselamatan	100% diterapkannya SOP	Sudah

	pengemudi dan penumpang		
<i>Mobil Bus</i>			
1.	Peralatan keselamatan a. Palu pemecah kaca b. Tabung pemadam kebakaran c. Tombol pembuka pintu otomatis	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	Tersedia semua
2.	Fasilitas kesehatan, berupa perlengkapan P3K	1 (satu) set ditempatkan di setiap mobil bus	Tersedia
3.	Informasi tanggap darurat	Minimal 2 (dua)	Tersedia, tapi belum mencukupi
4.	Fasilitas pegangan penumpang berdiri	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis	Berfungsi
5.	Pintu keluar dan masuk penumpang	Dapat berfungsi dengan baik	Berfungsi
6.	Alat pembatas kecepatan	Dapat berfungsi dengan baik	Tidak tersedia
7.	Pegangan tangan ( <i>hand grip</i> )	Terpasang	Tidak tersedia
8.	Sabuk keselamatan	Terpasangnya sabuk keselamatan minimal 2 (dua) titik (jangkar) pada semua tempat duduk	Tidak tersedia
<i>Prasarana</i>			
1.	Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan	Harus tersedia	Tersedia di beberapa tempat
2.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan ( <i>pool</i> )	Harus tersedia dan 100% berfungsi sesuai persyaratan teknis	Tersedia

### Aspek Kenyamanan

No	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Kondisi
<i>Halte dan Fasilitas Pendukung Halte</i>			
1.	Lampu penerangan	Minimal 95% dan sesuai dengan standar teknis	Tidak tersedia
2.	Fasilitas pengatur suhu ruangan/ventilasi udara	Harus tersedia dan suhu maksimal 75°C (jika AC)	Tidak tersedia
3.	Fasilitas kebersihan, berupa tempat sampah	Minimal 1 (satu)	Tidak tersedia

4.	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Tinggi lantai halte sama dengan tinggi lantai bus	Sesuai
<i>Mobil Bus</i>			
1.	Lampu penerangan	100% berfungsi dan sesuai dengan standar	Tersedia
2.	Fasilitas pengatur suhu ruangan	Harus tersedia dan suhu dalam kabin 25-27°C	Tersedia
3.	Fasilitas kebersihan, berupa tempat sampah	Minimal 2 (dua)	Tersedia

### Aspek Keterjangkauan

No	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Kondisi
1.	Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor	Minimal 2 (dua) kali	Sesuai
2.	Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan	Harus tersedia	Tersedia

### Aspek Kesetaraan

No	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Kondisi
1.	Kursi prioritas	Minimal 4 (empat)	Tersedia
2.	Ruang khusus untuk kursi roda	Harus tersedia	Tersedia
3.	Kemiringan lantai dan tekstur khusus	Harus tersedia	Tersedia

### Aspek Keteraturan

No	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah	Kondisi
1.	Informasi pelayanan	Berupa papan informasi, visual, audio, dan tulisan Penempatan mudah terbaca dan jelas terlihat Kondisi baik atau berfungsi Dapat melalui media internet	Informasi mengenai nama halte, jurusan/rute dan koridor disampaikan secara lisan oleh petugas. Jadwal kedatangan dan keberangkatan disampaikan secara visual maupun melalui aplikasi. Tarif dapat dilihat melalui stiker pada halte. Peta jaringan disampaikan secara visual pada halte
2.	Informasi waktu kedatangan mobil bus	Informasi dalam bentuk visual ditempatkan di tempat strategis dan mudah dibaca. Kondisi baik dan berfungsi	Tersedia (disampaikan secara lisan oleh petugas halte)

3.	Akses keluar masuk halte	Sesuai dengan standar teknis	Tersedia (tidak pada jam-jam sibuk)
4.	Informasi halte yang akan dilewati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis dan mudah dibaca.</li> <li>• Informasi dalam bentuk audio harus dapat di dengar jelas.</li> <li>• Kondisi baik dan berfungsi</li> </ul>	Tersedia (disampaikan secara lisan oleh petugas bus)
5.	Ketetapan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus	Terlambat sekitar 5-10 menit dari jadwal yang ditetapkan	Tepat waktu (waktu kedatangan tersedia melalui aplikasi)
6.	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	Informasi disampaikan segera melalui informasi di papan pengumuman atau display	Tersedia (disampaikan melalui media sosial seperti instagram)
7.	Sistem pembayaran	Dapat melalui smart card/manual	Tersedia beberapa metode pembayaran