

ABSTRAK

Transportasi umum merupakan sebuah konsep dalam perencanaan kota untuk menciptakan kota yang saling terintegrasi dan dapat menciptakan sebuah sarana publik yang efisien bagi penduduk. Salah satu moda transportasi umum yang digunakan Kota Semarang sebagai salah satu alternatif solusi kebijakan adalah Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. Bus Rapid Transit (BRT) merupakan salah satu sistem layanan transportasi massal yang pelayanannya cepat dan efisien dibandingkan dengan bus konvensional, serta memiliki tarif yang murah namun tetap memperhatikan segi kenyamanan, keamanan, keselamatan, efisiensi waktu dan biaya. Namun dalam pengoperasiannya, BRT masih memiliki beberapa kekurangan karena dinilai masih belum tepat dan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang tercantum dalam Peraturan Kementerian Perhubungan No. 10 tahun 2012. Salah satu koridor pada rute BRT Trans Semarang yaitu koridor VI Undip-Unnes, koridor yang merupakan satu-satunya yang menghubungkan kedua kawasan pendidikan dan memiliki rute dengan medan yang terjal sehingga menjadi fokus penelitian. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan BRT Trans Semarang Koridor VI Trayek Undip-Unnes.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengambilan data dilakukan dengan survei atau observasi lapangan, kuesioner, wawancara, kajian literatur dan telaah dokumen. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penyebaran kuesioner adalah simple-random sampling dengan responden pengguna BRT Trans Semarang Koridor VI. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif dan skoring pembobotan dengan standar yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Darat No.SK.687/AJ.206/DRJD/2002.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan BRT Trans Semarang koridor VI adalah kelompok masyarakat usia produktif terutama pada usia dibawah 20 tahun. Pengguna terbanyak adalah mahasiswa/pelajar dengan maksud pergerakan untuk kuliah/sekolah. Memiliki kualitas atribut layanan BRT yang baik dinilai oleh pengguna seperti, keamanan, kenyamanan, keselamatan, keterjangkauan akses dan tarif, dan empati petugas. Hasil kinerja BRT Trans Semarang Koridor VI masuk dalam kriteria BAIK sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan didukung oleh penilaian oleh pengguna terkait kualitas atribut pelayanan BRT yang baik. Namun pada skoring ditemukan terdapat 2 indikator pelayanan yang tidak termasuk kriteria baik, yaitu waktu pelayanan dan jumlah kendaraan yang beroperasi. Selain itu masih ada yang harus diperbaiki dan ditingkatkan terkait kinerja pelayanan BRT Trans Semarang Koridor VI seperti, tidak lengkapnya fasilitas pendukung, dan kekurangan lainnya yang masih dirasakan oleh pengguna. Hasil penelitian tersebut dapat dijadikan bagi para pemangku kepentingan untuk melakukan peningkatan kinerja pelayanan BRT Trans Semarang Koridor VI, salah satunya melalui pengoptimalan waktu pelayanan, dan peningkatan fasilitas pendukung.

Kata Kunci: *Bus Rapid Transit (BRT), Kinerja Pelayanan, Evaluasi*