

ABSTRAK

BRT (Bus Rapid Transit) merupakan salah satu sistem transportasi umum terpadu yang mengedepankan angkutan umum berkualitas tinggi dari segi aksesibilitas, kenyamanan, kemudahan, dan keamanan. Salah satu kota di Indonesia yang mengaplikasikan sistem BRT (Bus Rapid Transit) adalah Kota Semarang. Kualitas pelayanan transportasi umum tak lepas dari adanya persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola. Persepsi pengguna dapat menghasilkan suatu analisa yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja layanan BRT (Bus Rapid Transit). Aspek pelayanan seperti keamanan termasuk aspek vital yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan layanan BRT (Bus Rapid Transit). Kejadian seperti pencopetan, pelecehan seksual, dan tindak kekerasan dapat terjadi pada layanan transportasi umum sehingga perlu adanya penindakan dan pencegahan untuk mengedepankan keamanan pengguna, utamanya dalam penelitian ini adalah pengguna pelajar dan mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan keamanan BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang. Metode analisis yang dipakai adalah metode analisis deskriptif kuantitatif untuk mengetahui bagaimana persentase tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan keamanan BRT Trans Semarang dan tingkat responsivitas pengelola terhadap aduan layanan keamanan BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel yaitu metode non-random sampling berdasarkan perhitungan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner sebagai pengumpulan data yang berisi pernyataan terkait dengan layanan keamanan dan responsivitas pengelola BRT Trans Semarang.

Pada penelitian ini didapatkan bahwa mayoritas mahasiswa di Kota Semarang belum menggunakan secara rutin layanan BRT Trans Semarang dan menggunakannya pada situasi tertentu saja. Tingkat kepuasan mahasiswa Kota Semarang terhadap layanan keamanan BRT Trans Semarang sudah sangat puas yang ditunjukkan dengan persentase kepuasan yaitu 89% namun cenderung memberikan persepsi berdasarkan faktor situasional yaitu mereka menilai berdasarkan ada tidaknya kejadian yang terjadi pada saat sekali menggunakan BRT Trans Semarang. Indikator responsivitas pengelola dalam kemudahan aduan dan kecepatan respon berada dalam kategori baik yang ditunjukkan dengan persentase masing-masing 76% dan 69%. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelola BRT Trans Semarang sudah mampu memberikan ekspektasi yang memuaskan bagi mahasiswa dalam menggunakan BRT Trans Semarang meskipun mayoritas mahasiswa belum secara rutin menggunakan layanan BRT Trans Semarang.

Kata Kunci: *Transportasi umum, Bus Rapid Transit, Persepsi, Keamanan, Tingkat Kepuasan Pengguna*