

**EFEKTIVITAS PELAYANAN BRT TRANS JATENG  
TRAYEK TERMINAL MANGKANG – WELERI  
KABUPATEN KENDAL**

**TUGAS AKHIR**

**TP611009**



Disusun oleh:

**HERI HABIBULLAH**

**31201700021**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

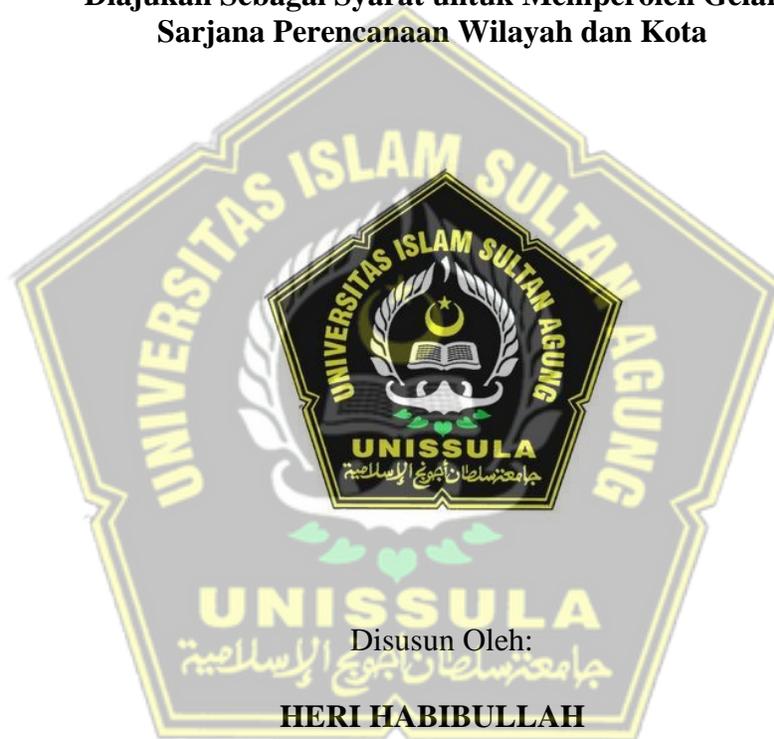
**2022**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN BRT TRANS JATENG  
TRAYEK TERMINAL MANGKANG – WELERI  
KABUPATEN KENDAL**

**TUGAS AKHIR**

**TP611009**

**Diajukan Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota**



**31201700021**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**SEMARANG**

**2022**

## LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama : Heri Habibullah**

**NIM : 31201700021**

**Status : Mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota,  
Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang**

Dengan ini saya menyatakan bahwasanya Tugas Akhir/Skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang – Weleri Kabupaten Kendal” adalah karya ilmiah yang bebas dari plagiasi. Jika kemudian di kemudian hari terbukti terdapat plagiasi dalam Tugas Akhir/Skripsi ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk memastikan untuk menggunakan sebagaimana semestinya.

Semarang, 19 Agustus 2022

Yang menyatakan,



**Heri Habibullah**  
**NIM. 31201700021**

Mengetahui,

Pembimbing I

Ir. H. Rachmat Mudyono MT, Ph.D  
NIK. 210293018

Pembimbing II

Dr. Ir. Mohammad Agung Ridlo, MT  
NIK. 210296019

## HALAMAN PENGESAHAN

### EFEKTIVITAS PELAYANAN BRT TRANS JATENG TRAYEK TERMINAL MANGKANG – WELERI KABUPATEN KENDAL

Tugas Akhir diajukan kepada:  
Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik  
Universitas Islam Sultan Agung



Oleh :

**HERI HABIBULLAH**

31201700021

Tugas Akhir ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota pada tanggal 19 Agustus 2022

#### DEWAN PENGUJI

Ir. H. Rachmat Mudiyono, M.T., Ph.D Pembimbing I  
NIK. 210293018

Dr. Ir. Mohammad Agung Ridlo, MT Pembimbing II  
NIK. 210296019

Hasti Widyasamratri, S.Si., M.Eng., Ph.D Penguji  
NIK. 210217094

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik Unissula



Ir. H. Rachmat Mudiyono, M.T., Ph.D  
NIK. 210293018

Kepala Program Studi  
Perencanaan Wilayah dan Kota



Dr. Hj. Milla Karmilah, S.T., M.T  
NIK. 210298024

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahirabbilalamin, penulis memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu mencurahkan nikmat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir penulis yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang – Weleri Kabupaten Kendal”** dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini sebagai syarat wajib untuk mendapatkan Gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota di Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Islam Sultan Agung. Pada kesempatan yang penuh rasa syukur, penulis bermaksud menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang selalu memotivasi, membimbing, memberi dukungan dan bantuan tak henti-hentinya hingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini kepada :

1. Ir. H. Rachmat Mudiyo, M.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung, Serta sebagai Dosen Pembimbing I Tugas Akhir.
2. Dr. Hj. Mila Karmila, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung sekaligus Dosen Pengampu Tugas Akhir;
3. Dr. Ir. Mohammad Agung Ridlo, MT selaku Dosen Pembimbing Akademik dan sebagai Dosen Pembimbing II Tugas Akhir, yang selalu memberikan waktu, tenaga, pikiran, ilmu dan wawasan serta terus memotivasi penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir;
4. Hasti Widyasamratri, S.Si., M.Eng., Ph.D selaku Penguji pada sidang pembahasan ini yang selalu memberikan pengarahan, pikiran, ilmu serta wawasannya agar penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir;
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung

6. Planologi Angkatan 2017, Teman seperjuangan yang saling memberikan semangat satu sama lain dan memberikan pengalaman berharga selama masa kuliah
7. Bapak dan Ibu Staff Bagian Administrasi Akademik (BAP), Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung;
8. Berbagai pihak yang memberikan bantuan penulisan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir;
9. Last but not least, Kedua orang tua dan saudara yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta mencurahkan doanya untuk peneliti

Penulis menyadari bahwa laporan ini belum lengkap dan menerima kritikan dan saran membangun. Semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat membawa berkah untuk berbagai pihak pembaca secara umum dan terkhusus untuk mahasiswa adik tingkat yang membutuhkan khususnya mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Universitas Islam Sultan Agung.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Semarang, 19 Agustus 2022

Heri Habibullah

3120170021

## HALAMAN PERSEMBAHAN

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ  
عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ  
خَيْرًا لَهُمْ مِمَّنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾

Artinya :

**“Mereka (Muslim) adalah orang-orang terbaik yang dilahirkan sebagai manusia (karena mereka memerintahkan (mengerjakan) kebaikan dan melarang kejahatan dan beriman kepada Allah. Jika ahli kitab beriman, lebih baik bagi mereka sebagian dari mereka adalah orang-orang yang beriman, tetapi kebanyakan dari mereka mereka penjahat” [QS. Al Imran 110:3]**

وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَىٰ ءَامَنُوا وَأَتَّقُوا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ  
السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ وَلَٰكِن كَذَّبُوا فَأَخَذْنَاهُم بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ ﴿٩٦﴾

Artinya :

**“Dan seandainya penduduk negeri itu beriman dan bertaqwa, niscaya mereka akan melimpahi mereka dengan berkah dari langit dan bumi; menghukum mereka sesuai dengan perbuatan mereka.” [QS. Al A’raf 96:9]**

### **Tugas Akhir ini saya persembahkan teruntuk :**

- Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA/
- Orang tuaku tersayang, Bapak Sabit dan Ibu Siti Aminah, terimakasih untuk segala bentuk motivasi, dukungan, kasih sayang, dan tentunya doa yang tak ada habisnya untuk Heri Habibulah
- Kakak dan Adeku, Basori dan Ardi yang sudah mendoakan dan selalu memberi semangat ketika Heri berproses selama ini.
- Temanku, yang enggan tidak bisa disebut satu satu, terimakasih banyak sudah menjadi teman yang baik, saling *men-support* terutama dalam hal kebaikan khususnya dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Heri Habibullah

---

NIM : 31201700021

---

Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

---

Fakultas : Teknik

---

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul :

**“Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang –  
Weleri Kabupaten Kendal”**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila di kemudian hari terdapat pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 19 Agustus 2022

Yang Menyatakan,

**Heri Habibullah**

## Abstrak

Permasalahan utama yang terjadi dalam pergerakan penduduk di Kabupaten Kendal adalah tingginya angka pertumbuhan kendaraan pribadi serta ketidakefektifitasan dalam transportasi umum. Masalah ini adalah masalah yang umum terjadi di beberapa kota-kota besar di Indonesia. Kabupaten Kendal telah memberikan solusi dengan menghadirkannya transportasi umum yang berbasis subsidi yaitu BRT (Bus Rapi Trans) yang diberi nama BRT Trans Jateng sehingga diharapkan para pengguna kendaraan pribadi dapat beralih ke dalam moda BRT Trans Jateng ini. Namun pada kenyataannya BRT Trans Jateng belum mampu mengurangi laju dari pertumbuhan kendaraan pribadi. Disisi lain, keberadaan BRT Trans Jateng juga memberikan dampak yang buruk bagi para pemilik transportasi umum daerah. Karena terjadinya overlapping trayek antara BRT Trans Jateng dengan transportasi umum daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur serta mengidentifikasi seberapa besar efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng trayek Terminal Mangkang-Terminal Weleri. Metode penelitian ini berupa kuantitatif rasionalistik dengan menggunakan 9 indikator yaitu aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, harga tiket, karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, praktik manajemen dan overlapping dan mendapatkan nilai presentase rata-rata sebesar 84,22% dan tergolong ke dalam kategori sangat efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Transportasi Umum, Pelayanan, Overlapping

### *Abstract*

*The main problems that occur in population movement in Kendal Regency are the high growth rate of private vehicles and the ineffectiveness of public transportation. This problem is a common problem in several big cities in Indonesia. Kendal Regency has provided a solution by introducing subsidized public transportation, namely BRT (Bus Rapi Trans) which is named BRT Trans Jateng so that it is hoped that private vehicle users can switch to this BRT Trans Jateng mode. However, in reality the Trans Jateng BRT has not been able to reduce the rate of growth of private vehicles. On the other hand, the existence of the Trans Jateng BRT also has a bad impact on local public transportation owners. Due to the overlapping of routes between BRT Trans Jateng and regional public transportation. This study aims to measure and identify the effectiveness of the Trans Jateng BRT service on the Mangkang-Weleri Terminal route. This research method is quantitative rationalistic using 9 indicators, namely accessibility, capacity, punctuality, ticket prices, organizational characteristics, environmental characteristics, worker characteristics, management practices and overlapping and gets an average percentage value of 84.22% and belongs to the very effective category.*

**Keywords: Effectiveness, Public Transportation, Service, Overlapping**



## DAFTAR ISI

EFEKTIVITAS PELAYANAN BRT TRANS JATENG TRAYEK TERMINAL MANGKANG – WELERI KABUPATEN KENDAL .....	ii
Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan dan Sasaran Penelitian.....	3
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2. Sasaran Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1. Manfaat Secara Teoritis.....	4
1.4.2. Manfaat Secara Praktis .....	4
1.5. Batasan Masalah Penelitian .....	5
1.6. Ruang Lingkup.....	5
1.6.1. Ruang Lingkup Materi.....	5
1.6.2. Ruang Lingkup Wilayah.....	6
1.7. Keaslian penelitian.....	9
1.8. Kerangka pikir penelitian.....	12
1.9. Metodologi penelitian.....	13
1.9.1. Metode pendekatan penelitian .....	13

1.9.2. Metode Pelaksanaan Studi .....	13
1.10. Sistematika Penulisan .....	25
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>26</b>
2.1. Efektivitas .....	26
2.1.1. Pengertian Efektivitas .....	26
2.1.2. Ukuran Efektivitas .....	26
2.2. Konsep Pelayanan.....	30
2.2.1. Definisi Pelayanan .....	30
2.2.2. Asas Pelayanan Publik.....	30
2.2.3. Unsur Pelayanan Umum .....	31
2.2.4. Prinsip Pelayanan Publik .....	32
2.3. Konsep Transportasi .....	33
2.3.1. Pengertian Transportasi .....	33
2.3.2. Sistem Transportasi Publik .....	34
2.3.3. Moda Transportasi .....	35
2.3.4. Moda Angkutan Umum .....	36
2.3.5. Peranan dalam Angkutan Umum.....	38
2.3.6. Prasyarat Pelayanan Angkutan Umum .....	38
2.3.7. Indikator Kerja Angkutan Umum.....	39
2.4. Tumpang Tindih Trayek Angkutan Umum .....	40
2.5. Konsep BRT.....	41
2.5.1. Definisi BRT.....	41
2.5.2. BRT Trans Jateng Koridor III Mangkang – Weleri.....	42
2.6. Variabel Penelitian.....	43
<b>BAB III KONDISI EKSISTING PELAYANAN BRT TRANS JATENG.....</b>	<b>44</b>
3.1. Kondisi Eksisting Kabupaten Kendal.....	44
3.1.1. Kondisi Geografis dan Administratif Kabupaten Kendal .....	44
3.1.2. Kependudukan Kabupaten Kendal.....	45
3.2. Moda Transportasi Umum Kabupaten Kendal.....	46
3.3. Gambaran Umum BRT Trans Jateng .....	47
3.2.1. Rute BRT Trans Jateng .....	48

3.2.2. Fasilitas BRT Trans Jateng .....	48
3.2.3. Jumlah Armada .....	49
3.2.4. Jumlah Penumpang .....	49
3.2.4. Karakteristik Responden .....	51
<b>BAB IV ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN BRT TRANS JATENG</b>	
<b>TRAYEK TERMINAL MANGKANG – WELERI.....</b>	<b>60</b>
4.1. Analisis Efektivitas BRT Trans Jateng .....	60
4.1.1. Indikator Aksesibilitas .....	66
4.1.2. Indikator Kapasitas .....	66
4.1.3. Indikator Ketepatan Waktu.....	67
4.1.4. Indikator Harga Tiket.....	68
4.1.5. Karakteristik Organisasi .....	69
4.1.6. Karakteristik Lingkungan .....	69
4.1.7. Karakteristik Pekerja/Operator .....	70
4.1.8. Indikator Praktik Manajemen .....	71
4.1.9. Tumpang Tindih trayek terhadap Transportasi Umum Daerah.....	71
4.1.10. Bangkitan dan Tarikan BRT Trans Jateng.....	73
4.2. Pelayanan Rute BRT Trans Jateng dengan moda pengumpan .....	75
4.3. Temuan Studi .....	78
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>86</b>
5.1. Kesimpulan .....	86
5.2. Saran .....	88
5.3. Rekomendasi.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN.....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 1. 2 Kebutuhan Data Primer.....	18
Tabel 1. 3Kebutuhan Data Sekunder .....	19
Tabel 2.1 Indikator Kinerja Pelayanan.....	39
Tabel 2.2 Variabel Penelitian.....	43
Tabel 3.1 Luas wilayah Kabupaten Kendal .....	44
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Kendal .....	45
Tabel 3.3 Jumlah Penumpang BRT Trans Jateng bulan mei 2022 .....	50
Tabel 3. 4 Pengguna menurut jenis kelamin .....	51
Tabel 3.5 Pengguna BRT Trans Jateng menurut usia .....	52
Tabel 3.6 Pengguna menurut pekerjaan .....	53
Tabel 3.7 Pengguna menurut tingkat pendapatan .....	54
Tabel 3.8 Pengguna menurut tujuan.....	56
Tabel 3.9 Pengguna menurut frekuensi.....	57
Tabel 4.1 Skoring Skala Guttman .....	61
Tabel 4.2 Hasil Rata-rata Skor Indikator Angket Kuesioner Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng.....	61
Tabel 4.3 Temuan Studi Penelitian .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rute BRT Trans Jateng di Kabupaten Kendal .....	6
Gambar 1.2 Peta Administrasi Kabupaten Kendal .....	8
Gambar 2.1 Sistem Pergerakan Transportasi .....	35
Gambar 3.1 Armada BRT Trans Jateng .....	48
Gambar 3.2 Fasilitas BRT Trans Jateng Kabupaten Kendal.....	49
Gambar 3.3 Pengguna BRT Trans Jateng menurut jenis kelamin .....	51
Gambar 3.4 Pengguna BRT Trans Jateng menurut usia .....	52
Gambar 3.5 Pengguna BRT Trans Jateng menurut pekerjaan .....	53
Gambar 3.6 Pengguna BRT Trans Jateng menurut Pendapatan .....	55
Gambar 3.7 Pengguna BRT Trans Jateng menurut Tujuan .....	56
Gambar 4.1 Kapasitas BRT Trans Jateng .....	67
Gambar 4.2 Fasilitas di dalam bus BRT Trans Jateng .....	68
Gambar 4.3 Karakteristik Pekerja .....	70
Gambar 4. 4 Peta rute trayek transportasi umum di Kabupaten Kendal .....	72
Gambar 4. 5. Peta Potensi Bangkitan di Kabupaten Kendal .....	74
Gambar 4. 6. Peta Jaringan Pelayanan Transportasi Umum Kabupaten Kendal .....	76
Gambar 4. 7. Lokasi pengumpan dari BRT Trans Jateng .....	77
Gambar 4. 8. Moda Transportasi umum Pengumpan .....	78

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Transportasi merupakan suatu bagian utama dalam sistem pergerakan masyarakat saat ini. Permintaan transportasi untuk memenuhi kebutuhan wilayah adalah akses utama untuk menjalankan fungsi-fungsi pelayanan di sebuah kota dalam lokasi berbeda yang dipilih oleh masyarakat dan aktivitas yang ada. Permintaan transportasi selain dipengaruhi oleh masyarakat dapat terpengaruh oleh keadaan suatu infrastruktur (sarana dan prasarana) pada wilayah. Masyarakat yang belum memiliki akses kendaraan pribadi karena belum mampu memiliki kendaraan pribadi, tidak memiliki persyaratan untuk berkendara, akses kendaraannya terbatas, atau tidak mampu menampung semua kebutuhan barang bawaan, ataupun bagi keluarganya sendiri, transportasi umumnya menjadi salah satu pilihan agar bisa memenuhi suatu kebutuhan berkendara. Hal ini menjadi peran pemerintah dalam mengkoordinir atau membuat pelayanan transportasi umum bagi masyarakat. Namun pada kenyataannya seiring berkembangnya zaman alat kendaraan ini di Indonesia tergolong sangat padat dan tinggi. Hal ini yang dapat menjadikan kepenggunaan transportasi umum di Negara Indonesia tidak begitu efektif dan menjadi primadona bagi penduduk.

Indonesia saat ini masih masuk ke dalam negara yang berkembang dan bergerak maju pada saat ini. Permasalahan yang masih sering terjadi di negeri ini terlebih kompleks ditimbang dengan negara yang maju, dilihat dalam angka tumbuh dari para penduduk kian sangat tinggi, kesenjangan sosial, serta minimnya sarana dan prasarana untuk dapat tertunjang dari perkembangan pembangunan. Diantaranya banyaknya suatu masalah yang terjadi adalah bidang transportasi yang masih sering terjadinya kemacetan kendaraan lalu lintas.

Pemeliharaan sistem transportasi harus dilaksanakan secara baik harmonisasi sistem transportasi nasional untuk memungkinkan ketersediaan layanan transportasi disesuaikan dengan kebutuhan Anda ini adalah biaya rendah layak dan terjangkau untuk semua orang. Aspek transportasi yang mempengaruhi kehidupan banyak orang ialah transportasi publik. Perluasan angkutan umum lokal yang basisnya jalan di

wilayah tersebut wilayah perkotaan Indonesia diinstruksikan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terpercaya dalam jangka panjang, keberadaan layanan angkutan umum hal-hal yang dapat diandalkan dapat mengurangi ketergantungan orang dalam menggunakan mobil pribadi..

Kemacetan merupakan kondisi dimana suatu kondisi tersedat atau terhentinya pergerakan di jalan lalu lintas yang dapat disebabkan oleh tingginya jumlah kendaraan yang sedang melintas dengan melampaui dari batas kapasitas di jalan tersebut. Kemacetan ini juga sering terjadi di sebuah kota-kota besardi indonesia, terutama kota besar yang masih minim memiliki transportasi umum yang masih layak dan memadai, kemacetan ini juga seringkali diakibatkan oleh ketidak seimbangannya dari kebutuhan jalan atau kapasitas dari jalan itu dengan jumlah kepadatan penduduknya. Dengan bertambahnya jumlah penduduk makan akan timbul pergerakan yang lebih besar dengan peningkatan dari jumlah kendaraan pribadi yang diketahui hingga kini, banyaknya suatu alat ini yang melintas di setiap harinya di jalan, kendaraan secara pribadi ataupun kendaraan umum. Hal tersebut dapat menimbulkan ketidakefektivitasan terhadap lalu lintas.

Kabupaten Kendal memiliki beberapa permasalahan dalam pergerakan penduduk di wilayahnya terutama di daerah sepanjang jalan raya Nasional atau Pantura, jalan tersebut merupakan jalan yang sangat ramai dan padat, tingginya pertumbuhan kendaraan pribadi sebanyak 363.072 di tahun 2014 (pemprov jateng). adapun hal lain adalah seringnya terjadi kecelakaan tunggal yang dikarenakan banyaknya truk atau kendaraan besar yang melintasi jalan Pantura. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya penambahan kapasitas jalan yang ada di Kabupaten Kendal sehingga mengakibatkan kepadatan kendaraan yang tidak sesuai. Namun permasalahan ini adalah masalah yang masih sering di sejumlah kota besar di Indonesia.

Kabupaten Kendal sejak tahun 2019 sudah memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan ini yaitu menyediakan transportasi umum berupa BRT (*Bus Rapit Trans*) yang dapat disebut dengan Trans Jateng. Penambahan moda ini meliputi antar kewilayahan yang mencakup Kota Semarang dan Kabupaten Kendal dengan memiliki rute trayeknya Terminal Mangkang – Terminal Bahurekso Weleri. BRT Trans Jateng

ini bertujuan untuk dapat mengurangi penghambatan laju kendaraan lalu lintas yang mengalami kemacetan di setiap harinya karena disebabkan oleh para buruh atau masyarakat Kabupaten Kendal yang mayoritas pekerjaannya sebagai karyawan di pabrik Kota Semarang. Para karyawan ini bekerja di pabrik Kawasan KIW (Kawasan Industri Wijayakusuma), KIK (Kawasan Industri Kendal) dan Kawasan Candi Semarang yang mayoritas pekerjaannya adalah Masyarakat Kabupaten Kendal. Pada awal launching pembukaan BRT Trans Jateng masyarakat Kabupaten Kendal sangat tinggi peminatannya yang beralih ke moda tersebut dikarenakan dinilai lebih merasa nyaman, aman dan harganya cukup relatif lebih murah. Namun pada kenyataannya kehadiran BRT Trans Jateng masih belum mampu mengurangi adanya pertumbuhan kendaraan pribadi. Disisi lain, adanya BRT Trans Jateng ini juga bisa memberikan effect yang kurang baik atau dampak negatif terhadap para pemilik moda transportasi umum di Kabupaten Kendal. Karena pada rute trayek yang di lewati oleh BRT Trans Jateng sebelumnya juga sudah banyak transportasi umum yang sudah ada, sehingga nantinya akan dapat mengakibatkan overlapping trayek antara BRT Trans Jateng dengan Transportasi Umum Daerah di Kabupaten Kendal. Dari pernyataan pada latar belakang permasalahan yang ada diatas maka dengan ini penulis bermaksud untuk dapat melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang – Terminal Bahurekso Weleri Kabupaten Kendal”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari pernyataan pada uraian dalam latar belakang maka penyusun menentukan rumusan permasalahan dari penelitian ini ialah bagaimana efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng di Kabupaten Kendal?

## **1.3. Tujuan dan Sasaran Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengukur seberapa besar efektivitas pelayanan dari BRT Trans Jateng pada trayek Terminal Mangkang – Weleri Kabupaten Kendal.

### **1.3.2. Sasaran Penelitian**

Melalui beberapa sebuah sasaran yang dapat dilaksanakan agar tujuan yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, berikut ini :

- a. Mengetahui seberapa efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng Koridor II
- b. Mengidentifikasi dan mengukur seberapa besar efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng dalam hal aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, harga tiket, karakteristik lingkungan, karakteristik organisasi, karakteristik pekerja/operator, dan praktik manajemen.
- c. Memetakan layanan rute BRT Trans Jateng yang terhubung dengan moda pengumpan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Secara Teoritis**

Pada kegiatan penelitian ini, harapannya penulis bisa mengasihikan sebuah manfaat secara teoritis terhadap para pengembangan dalam pengetahuan yang terkait dengan transportasi umum dalam mengkaji penelitian tentang efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang – Weleri Kabupaten Kendal. Hasil penelitian ini harapannya dapat memberikan antara lain :

- a. Ide-ide baru terkait dalam penataan sistem transportasi umum di Kabupaten Kendal
- b. Gagasan baru atas wawasan ilmu yang telah diberikan dalam menangani permasalahan transportasi di Kabupaten Kendal
- c. Serta ikut serta memberika solusi baru kepada Pemerintah Kabupaten Kendal untuk mengkaji lebih dalam terkait tentang transportasi umum

##### **1.4.2. Manfaat Secara Praktis**

Secara praktis penelitian ini harapannya memiliki sebuah manfaat sebagai bahan untuk pertimbangan bagi pemerintah Kabupaten Kendal untuk mengetahui seberapa besar efektivitas BRT Trans Jateng dan Keberadaan BRT tersebut yang menimbulkan kesenjangan tersendiri bagi para transportasi umum daerah di Kabupaten Kendal.

## **1.5. Batasan Masalah Penelitian**

Batas permasalahan ini nantinya agar penelitian menjadi hal yang lebih efektif, lebih efisien, dan terarah sehingga dapat dikaji yang lebih mendalam. Adapun batasan masalah yang dikaji dalam penelitiannya adalah sebagai berikut :

- a. Efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng dalam segi aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, dan tarif tiket yang diberikan.
- b. Mengidentifikasi karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik operator, praktik manajemen.
- c. Identifikasi overlapping trayek BRT Trans Jateng dengan Transportasi Umum Daerah.

## **1.6. Ruang Lingkup**

### **1.6.1. Ruang Lingkup Materi**

#### **1.6.1.1. Permasalahan Transportasi dan Overlap**

Menurut Tamin (1997:5) Masalah transportasi tidak ada batas pada infrastruktur transportasi yang sudah ada, tapi meluas ke dimensi lain. Aspek utama sektor transportasi akan berat, seperti pendapatan rendah, perjalanan berkecepatan tinggi, sumber daya terbatas, pembiayaan, Kualitas dan kuantitas data terkait transportasi, kualitas SDM, disiplin dan perencanaan, manajemen yang lemah..

#### **1.6.1.2. Peran dan Manfaat Transportasi**

Transportasi memiliki dua peran. (1) Sebagai alat untuk memandu pembangunan daerah. (2) Sebagai prasarana transportasi orang dan barang hasil kegiatan wilayah dan perkotaan.

#### **1.6.1.3. Ukuran Efektivitas dan Overlap**

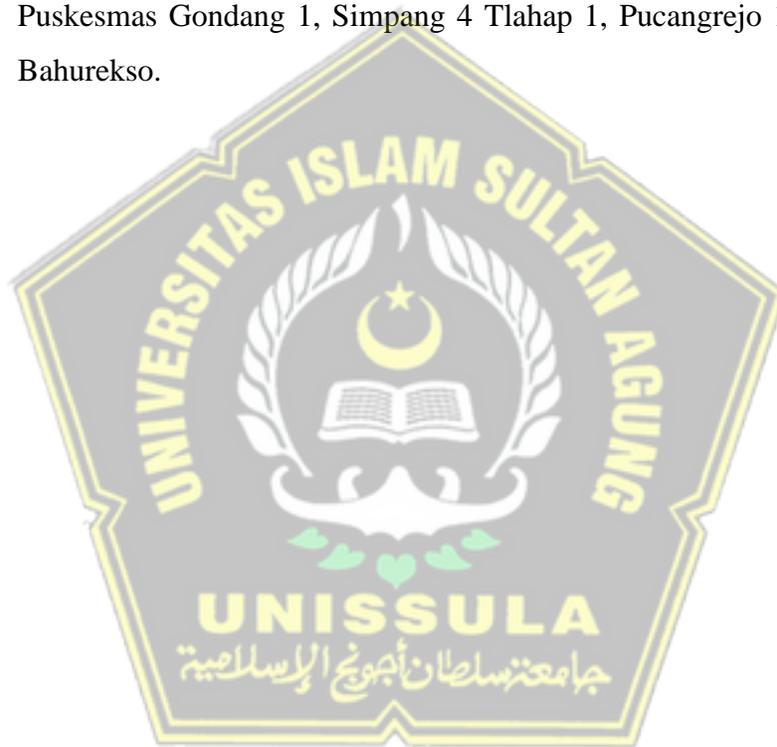
- a. Kenyamanan;
- b. Kapasitas;
- c. Ketepatan waktu;
- d. Harga;
- e. Tumpang tindih trayek

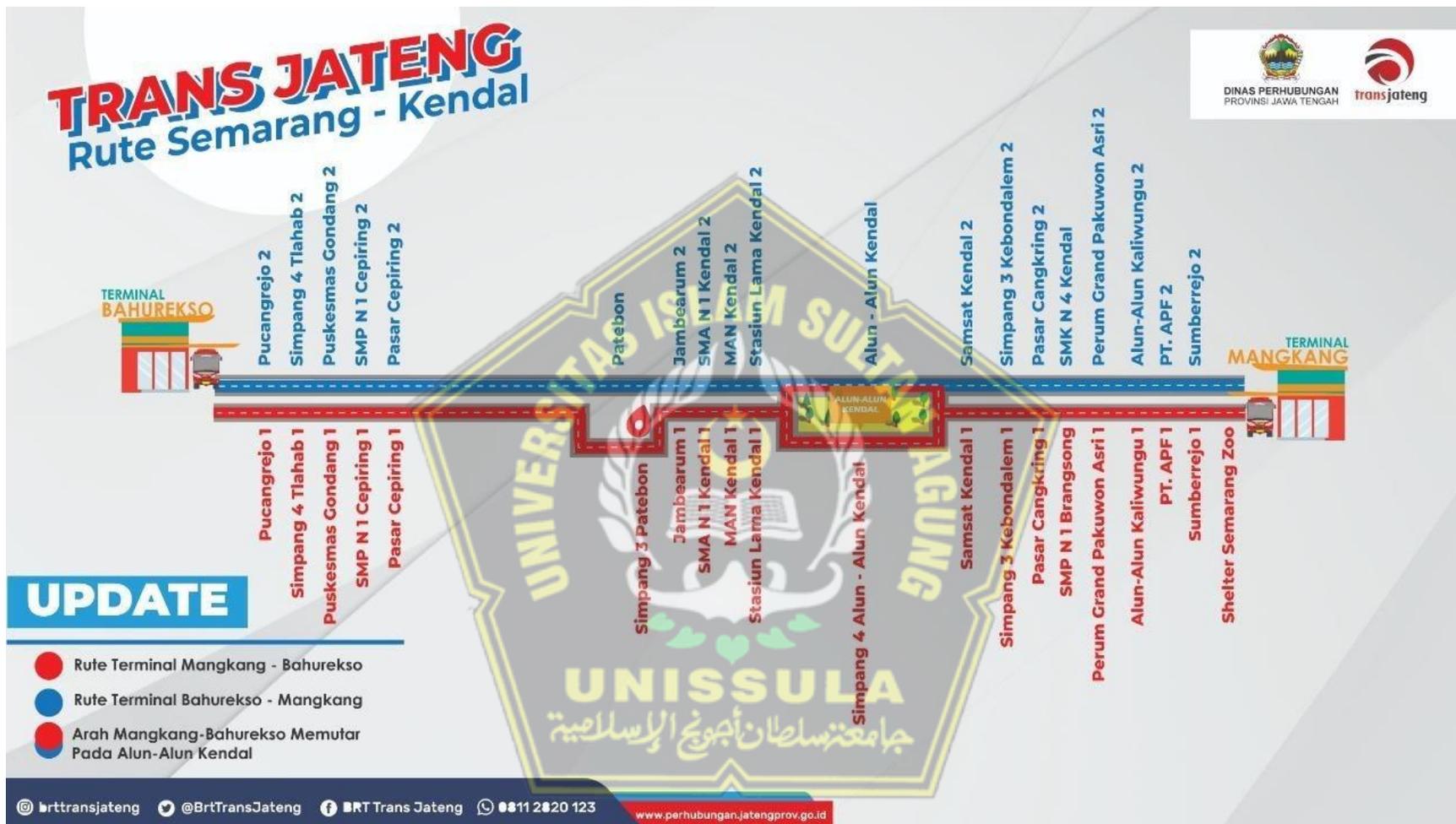
### 1.6.2. Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup dalam wilayah studi penelitian adalah koridor II

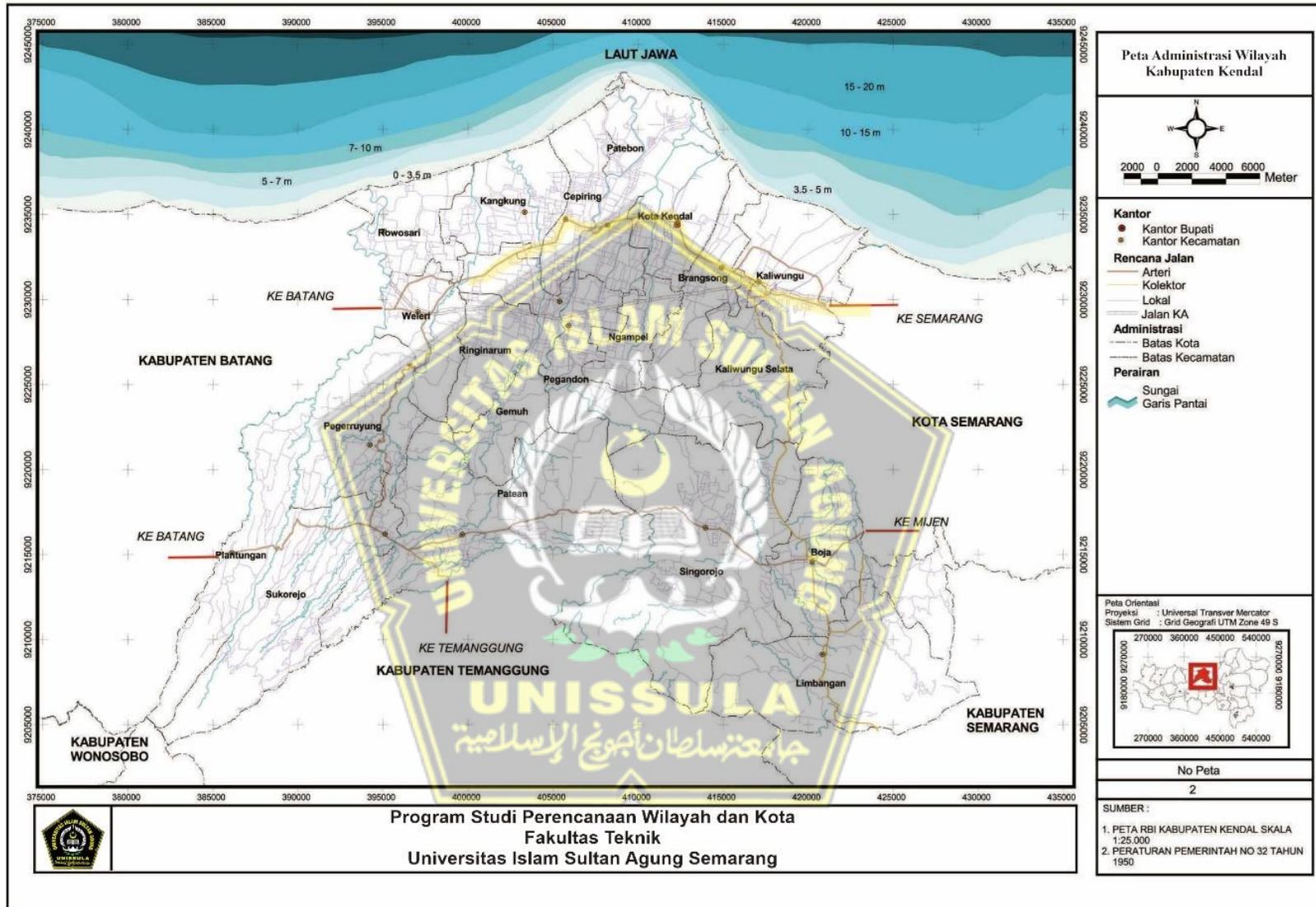
a. Rute Terminal Mangkang – Terminal Bahurekso :

Shelter Semarang Zoo, Halte Sumberejo 1, Halte PT. APF 1 Kaliwungu, Alun-alun Kaliwungu 1, Perum Grand Pakuwon Asri 1, SMP N 1 Brangsong, Simpang 3 Kebondalem 1, Kantor Samsat Kendal 1, Simpang empat alun-alun Kendal, Aneka Jaya, MAN Kendal 1, SMA N 1 Kendal, Jambearum 1, Simpang 3 Patebon, Pasar Cepiring 1, SMP N 1 Cepiring, Puskesmas Gondang 1, Simpang 4 Tlahap 1, Pucangrejo 1, dan Terminal Bahurekso.





Gambar 1.1 Rute BRT Trans Jateng di Kabupaten Kendal



Gambar 1.2 Peta Administrasi Kabupaten Kendal

## 1.7.Keaslian penelitian

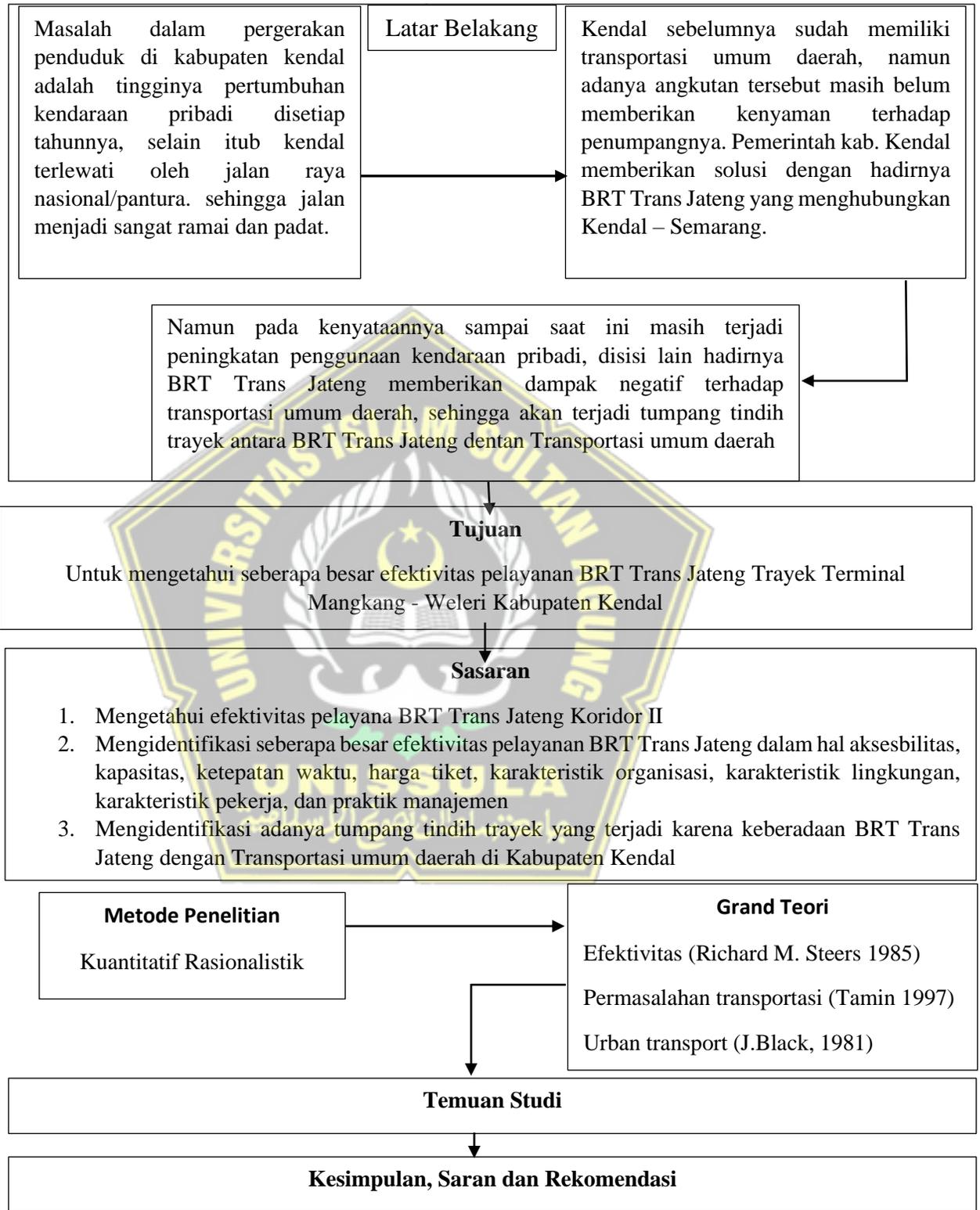
**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

No	Judul, Tahun, Lokasi Penelitian, Nama Peneliti	Sumber	Tujuan	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1.	<b>Kebijakan BRT Trans Semarang Koridor I jurusan Mangkang Penggaron,</b> 2015, Semarang, Yose Satria, Martini, Dyah	Jurnal administrasi publik, Edisi maret 2015, regulasi dari perda Kota Semarang no 8 thn 2008	Kebijakan BRT berlangsung di Kota Semarang, dengan tujuan untuk meminimalisir adanya kemacetan serta dapat menekan dari angka kecelakaan. Untuk mengetahui lebih dalam terkait kebijakan BRT yang manfaat bagi masyarakat Kota Semarang.	Kualitatif bersifat deskripsi	Kegiatan ini belum dapat meraih tujuannya antarlain untuk menekan kemacetan dan kecelakaan. 6 kriteria dari evaluasi, secara menyeluruhmasih dinilai belum efektif dan baik. Yaitu berdasarkan daeri segi efektivitasnya, efisien, kecukupan, rata, responsivitas dan ketepatan dalam suatu kegiatan. Kebijakan dari pelaksanaan ini belum dapat dikatakan ke dalam kategori puas dan baik.
2.	<b>Analisis faktor yang memengaruhi efektivitas BRT terhadap pendapatan Perusahaan di dalam Perspektif Ekonomi Islam</b> 2017, Bandar Lampung, Abriasih Ulfa	Jurnal ekonomi islam, edisi November 2017, Vol. 5 Penelitian dari Ulfa Abriasih	Tujuan di penelitian ini adalah menganalisa faktor yang terpegaruh kedalam efektivitas BRT kepada penghasila Perusahaan dalam Ekonomi Islam.	deskriptif	Dari hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, terlihat jelas bahwa BRT Lampung tidak efektif, karena tidak ada perusahaan yang berminat dan penjualan belum meningkat dari pengguna dan masih banyaknya angkutan umum lainnya di Bandar Lampung.Dan menurut pandangan Islam, administrasi BRT tidak bisa dianggap sebagai administrasi karena tidak dilakukan dengan baik.

3.	<b>Analisis Kinerja Batik Trans Surakarta Oleh Wisatawan Lokal</b> Surakarta, 2018, Solo. Arif Rizki, Budi Santoso Eko, Susecho Kahyono.	Jurnal sosial humaniora dan pendidikan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Batik Surakarta Trans sebagai promotor pariwisata di Kota Surakarta.	metode kuantitatif dengan menggunakan analisis	Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa ada beberapa prioritas utama terkait bukti langsung, daya tanggap, keamanan dan empati untuk peningkatan kinerja batik solo trance oleh wisatawan lokal meningkat. Kinerja Batik Solo Trans mencapai tingkat kesesuaian antara minat dan kinerja di atas 80%. (2) Ada beberapa variabel yang perlu diperbaiki, seperti keberadaan lampu tanda bahaya, keberadaan satpam, dan kepadatan kendaraan. Jalan bisa dilalui tanpa masalah, jarang terjadi kecelakaan, dan tarifnya sesuai dengan keadaan ekonomi masyarakat
4.	<b>Efektifitas Pengelolaan Bus Rapid Transit Trans-Tangerang di</b> Kota Tangerang, 2018, Adeliyani Anggita	Laporan skripsi, Edisi juni 2018, Skripsi dari adeliyani anggita	Tujuan berbunga analisis ini adalah kepada menyikat kemangkusan Manajemen Bus Rapid Transit Trans-Tangerang di Kota Tangerang.	kuantitatif deskriptif	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini mencapai 73% dan termasuk dalam kategori valid. Rekomendasi yang direkomendasikan untuk penelitian ini adalah sosialisasi secara luas, intensif dan perlunya Kementerian Perhubungan harus meninjau jam operasi BRT Trans-Tangerang, meninjau dan menambah jumlah lokasi halte untuk BRT Trans-Tangerang, agar itu perlu. Menyediakan sistem park-and-ride di sekitar terminal bus BRT.Trans Tangerang.
5.	<b>Kajian Efektivitas Rute Layanan BRT Koridor Rajavasa-Panjang,</b> 2019, Lampung, Rahmani Siti	Jurnal transportasi, Vol. 7, Hal 145 – 154, Edisi maret 2019,thesis dari siti rahmani	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas rute pelayanan BRT Koridor Rajavasa Panjang dengan tipikal frekuensi pelayanan, load factor, headway, kecepatan jelajah dan ketepatan waktu keberangkatan.	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian ini, kecepatan rata-rata BRT adalah 26,25 km/jam pada jalur Rajavasa-Panjang dan 27,87 km/jam pada jalur Panjang-Rajavasa. Hal ini dikarenakan load factor rata-rata untuk rute Rajavasa-Panjang adalah 38,23% dan untuk rute Panjang-Rajavasa adalah 38,80%. Dari hasil data yang diperoleh diperoleh nilai interval waktu 16,5 menit dan nilai frekuensi pelayanan 4 kendaraan/jam. Rata-rata waktu siklus BRT adalah 2 jam 49 menit pada hari Senin dan Jumat dan hanya 2 jam 28 menit pada hari Sabtu. Kebutuhan armada bus mengakibatkan kebutuhan 10 unit per siklus.
6.	<b>Keefektifan Transmaran Bus Rapid Transit (BRT) sebagai sarana transportasi di</b> Smallan, 2014, Praditta Endhar Gilang, Suroso, Sharini Elni	Jurnal Unnes Spacial Ecological Regional	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Trans-Semarang-Brt sebagai moda transportasi di Kota Semarang.	survey, observasi dan wawancara kepada penumpang BRT	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transportasi BRT efektif di Kota Semarang. BRT di Kota Semarang akan mampu menekan laju pertumbuhan kendaraan pribadi di kawasan yang melintasi dan melewati BRT Koridor 1 dan 2. Penumpang mengatakan BRT adalah perhentian, aman, nyaman dan terjangkau.

7.	<b>Pengaruh Overlapping Rute terhadap Tingkat Pengisian Angkutan Kota di Kota Bandung</b> , 2020, Bandung, Muhammad Iqbal N	Jurnal Ilmiah Desain dan Konstruksi Vol. 19 No. 1 Juni 2020	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai tarif angkutan umum di kota Bandung. Berdasarkan analisis, koefisien kemacetan wilayah metropolitan Bandung berkisar antara 0,10 hingga 0,56, di bawah standar Kementerian Perhubungan.	Analisis spasial, sistem informasi geospasial	Dari penelitian ini, kita dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: Tarif Angkutan perkotaan di Kota Bandung berada di bawah standar Kementerian Perhubungan, dengan tarif minimal 0,10 dan maksimal 0,56. Berdasarkan analisis masing-masing rute lalu lintas perkotaan, ditentukan bahwa tidak ada rute yang benar-benar memiliki nilai fill factor tertinggi untuk kedua perjalanan pulang pergi. Jalur Angkutan Kota No. 17 Dagoliung Bandung dan Jalur Angkutan Kota Cicada Cibiru No. 32 memiliki tumpang tindih tertinggi dengan jalur transportasi lainnya, 27,51% untuk keluar dan 25,35% untuk kembali. Dari analisis kami, kami tahu bahwa nilai level tidak secara langsung dipengaruhi oleh rasio tumpang tindih.
8.	<b>Analisa Angkutan Umum Trans Jateng Kota Kendal</b> , 2020, Faiz Maulana	Jurnal teknik sipil,	Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui tarif angkutan umum penumpang Trans Jateng trayek Mangkang – Kendal. Mengetahui kelayakan armada angkutan umum penumpang Trans Jateng trayek Mangkang – Kendal.	Kuantitatif	Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini: Tarif dasar dari 28 km Mangkang - Kendal adalah Rp 142/km-kursi x 28 km = Rp 3.976/kursi (Rp 4.000 dibulatkan). Biaya dasar selama 11 bulan operasi tidak akan berubah, sehingga biaya sebelumnya dan saat ini akan tetap sama. Kondisi fisik Angkutan Umum Trans Jateng Mangkang - Kendal telah digunakan selama 11 bulan dan dinilai layak untuk digunakan. Dengan armada 14 orang, kami dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin bepergian dengan sarana transportasi.
9.	<b>BRT Trans Jateng (Mangkang - Weleri) Angkutan Umum Lokal di Kabupaten Kendal</b> , 2021, Kendal, Shri Rejeki Rak Utami	Jurnal teknik sipil, Vol. 2, Hal 1 – 10, Edisi Mei 2021,	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kesenjangan keberadaan BRT Trans Jateng Koridor III terminal Mangkang-Weleri yang tumpang tindih dengan Transportasi Umum Daerah	Kuantitatif	Kajian menemukan adanya tumpang tindih keberadaan BRT Trans Jateng (Mangkang-Weleri) dan bus angkutan umum. Rentang hasil angket / penyebaran angket uji regresi $Y = 8,46 + 0,77 * X$ . Dari hasil uji regresi, pengaruh keberadaan BRT Trans-Jaten (Mankan-Welleri) terhadap overlap adalah nilai R2 (R-squared) sebesar 0,542. Artinya keberadaan BRT Trans JATENG (MangKang-Weleri) tumpang tindih 54,2% antara BRT Trans Jateng (MangKang-Weleri) dan Kabupaten Kendal.

### 1.8.Kerangka pikir penelitian



Gambar I. 1 Kerangka pikir

## **1.9. Metodologi penelitian**

### **1.9.1. Metode pendekatan penelitian**

Metoda penelitian yang dipergunakan adalah deduksi kuantitatif berdasarkan teknis observasi, penyebaran kuesioner, wawancara, penyusunan materi. Studi deduktif adalah studi di mana penelitiannya menggunakan metode berbasis teori yang kemudian digunakan sebagai alat penelitian utama untuk merumuskan hipotesis atau diuji pada kasus lapangan dan kemudian dikembalikan ke teori sampai hipotesis divalidasi. untuk dibentuk. Analisis data formulir. Penelitian kuantitatif adalah suatu metode pengujian suatu teori dengan menguji hubungan antar variabel.

Penelitian dengan menggunakan pendekatan dan metode analisis pada jenis ini sangat diharapkan mampu mencapai suatu penjabaran berupa uraian dari hasil analisis data yang menjelaskan analisis dari efektivitas pelayanan transportasi umum trans Jateng Kabupaten Kendal. Lokasi survei yang digunakan berada di Area trayek yang dilayani oleh BRT Trans Jateng (Mangkang-Weleri). Kajian ini mengamati penumpang di BRT Transjaten (Mangkang-Weleri) dan penumpang di bus Skorejo-Mangkang dan Weleri-Mangkang.

### **1.9.2. Metode Pelaksanaan Studi**

#### **A. Tahap Persiapan**

Persiapan ini adalah kegiatan pertama yang harus Anda lakukan dalam studi Anda dan Anda harus mempersiapkan semua kebutuhan Anda terlebih dahulu. Kegiatan pertama yang dilakukan pada fase ini adalah melakukan kajian teoritis atau tinjauan pustaka yang digunakan untuk mendukung identifikasi masalah, penentuan lokasi, penyusunan surat persetujuan, dan persiapan awal penelitian. Untuk alasan ini, langkah-langkah harus sudah diambil pada tahap persiapan dan nantinya ditujukan untuk memudahkan tahap proses penelitian selanjutnya. Ini termasuk langkah-langkah berikut::

1. Merumuskan masalah dalam penelitian dengan menentukan tujuan dan sasaran.

Permasalahan yang terdapat dalam penelitian “Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang – Weleri yang Over-lap dengan

Transportasi Umum Daerah Kabupaten Kendal” yaitu berawal dari beberapa aspek permasalahan diantaranya berawal dari kemacetan atau kepadatan lalu lintas serta tingginya kepemilikan kendaraan pribadi di Kabupaten Kendal disetiap tahunnya, dan banyaknya kecelakaan lalu lintas yang sering dilakukan kepada pengendara kendaraan bermotor. Namun kehadiran BRT Trans Jateng masih belum mampu mengurangi pertumbuhan kendaraan serta belum mampu memecahkan sebuah permasalahan yang ada di Kabupaten Kendal. Fokus penelitian ini yang nantinya untuk mengetahui eketivitas pelayanan transportasi umum trans jateng studi kasus (Mangkang – Weleri) yang mengalami overlap dengan transportasi umum daerah.

2. Menentukan lokasi penelitian

Apabila lokasi penelitian ditentukan berdasarkan harga yang terjangkau dari lokasi peneliti, permasalahan yang dihadapi, dan penggunaan referensi dari berbagai literatur, maka penelitian ini adalah Jalan Kabupaten Kendal yang terletak di jalan Nasional atau Pantura..

3. Kajian Teori dan literature

Kajian teoritis yang terkait dengan penelitian ini adalah kajian teori transportasi. Tinjauan pustaka, di sisi lain, menggambarkan penelitian sebelumnya dari lokasi dan fokus penelitian yang sama, serta metoda analisa yang dipegunakan pada yang diteliti dan hal lainnya yang mendukung penelitian. Oleh karena itu, ketika melakukan tinjauan pustaka, peneliti perlu mempelajari buku-buku referensi, majalah, dan makalah penelitian sebelumnya.

4. Menentukan parameter dan pendekatan penelitian

Metodologi penelitian dilakukan dengan memilih dan menentukan parameter dan pendekatan yang digunakan dalam studi 'Efektivitas layanan BRT Transjaten untuk overlap dengan trayek terminal Mangkan-Welleri dan angkutan umum regional di Kabupaten Kendall'. Tahap persiapan akhir terdiri dari tahap persiapan teknis pengumpulan data, pengolahan data, melakukan penelitian lapangan termasuk teknik penyajian, menentukan

jumlah dan subyek responden, menyusun rencana tindakan, dan melakukan observasi.

#### 5. Pengumpulan Data

Persyaratan data terdiri dari karya teoritis dan tinjauan pustaka yang dilakukan pada Bab II. Data yang dibutuhkan dapat dibedakan menjadi dua Jenis, yaitu fakta pokok dan fakta sekunder. Data pokok menenok depan fakta yang tampak langsung. Observasi, wawancara, bayangan lokasi, gambar lokasi, dan balasan riset pancaindra. Data sekunder tampak berpokok literatur yang relevan dengan penelitian ini atau dari dokumen kelembagaan yang relevan.

#### 6. Penyusunan Teknis dalam Pengumpulan Data Survey Penelitian

Tahapan ini meliputi pengembangan teknik pengumpulan data, penyiapan lapangan untuk melakukan pengumpulan data yang akan dikumpulkan nanti, teknik pengolahan dan penyajian data, penentuan jumlah dan tujuan responden yang akan dijadikan sampel, perencanaan dan pelaksanaan. dan eksekusi. Buat daftar Pertanyaan mengikuti format yang ditentukan.

### **B. Teknik Pengumpulan Data serta Informasi**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam menunjang proses analisis pada penelitian, sehingga data yang akan dibutuhkan dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang – Weleri Kabupaten Kendal” membutuhkan data-data terkait antara lain data primer dan data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data primer terdiri dari frekuensi angkutan umum, jumlah penumpang (titik keberangkatan penumpang, tujuan penumpang, kendaraan yang digunakan sebelumnya), ringkasan jarak rata-rata yang ditempuh oleh kendaraan yang menggunakan Transjateng BRT pemilihan. Sebagai objek penggerak digunakan sebagai tempat penelitian. Di bawah ini

adalah kegiatan penelitian lapangan yang harus dilakukan untuk mendapatkan data primer meliputi ;

**a. Wawancara**

Melakukan wawancara terhadap responden atau narasumber dengan cara menanyakan sesuai form pertanyaan yang telah dibuat. Responden merupakan masyarakat sekitar serta masyarakat yang sudah pernah menaiki bus Trans Jateng disepanjang rute yang akan diteliti. Proses wawancara, peneliti menggunakan kuesioner untuk membantu dalam memberikan pernyataan dan mengarahkan hasil jawaban responden. Jumlah yang akan disebarkan melalui Google Form sedikitnya adalah 100 responden atau sesuai dari perhitungan data penumpang nantinya untuk pengambilan sampling terkait penelitian. Data yang diperoleh merupakan jawaban dari responden. Penelitian ini diajukan ke beberapa responden dengan berupa pengalaman dan pengetahuan dari penduduk yang ada dalam lingkup lokasi penelitian.

**b. Observasi**

Melakukan observasi atau observasi lapangan untuk mengumpulkan data fisik dan non fisik. Observasi dilakukan dengan cara melihat dan mengamati di lokasi penelitian terkait kondisi dan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian yang terkait dengan pembahasan. Sehingga dalam melakukan observasi atau pengamatan peneliti harus memiliki sifat objektif dan tidak memihak ataupun memberikan data yang tidak ada dilapangan. Peneliti memerlukan data – data berupa kondisi lingkungan serta aktivitas masyarakat.

**c. Teknik Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel untuk penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang – Weleri Kabupaten Kendal” menggunakan teknik *Non Probability*

*Sampling* Pengambilan sampel adalah teknik random sampling. Konsumen yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat dijadikan sampel dapat dijadikan sebagai sumber data..

Perhitungan Jumlah model bisa dihitung tambah mengabdikan rahasia Slovin serupa berikut:

$$n = \frac{N}{(N \times \alpha^2) + 1}$$

Dimana n : Jumlah sample  
N : Jumlah populasi  
 $\alpha$  : Taraf Kesalahan

Perhitungan sampel menggunakan rumus di atas pada penelitian ini dan akan menggunakan taraf dengan kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Maka, dapat diketahui Jumlah minimal sampel yang harus dikumpulkan seorang peneliti adalah:

Dimana :  
n : jumlah sampel kuesioner  
N : jumlah populasi pengguna BRT Trans Jateng

$$n = \frac{101.157}{(101.157 \times 0,01) + 1}$$

$$n = \frac{101.157}{(1.011.57) + 1}$$

$$n = \frac{101.157}{1.012.57}$$

$$n = 99,98 \sim 100 \text{ Responden}$$

#### d. Dokumentasi

Dokumentasi hasil penelitian, seperti foto, video, jurnal, dan catatan, diperlukan untuk mengumpulkan data dan sebagai bukti bagi peneliti untuk melakukan penyelidikan lapangan yang lebih rinci dan mendalam.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi terkait sehubungan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Data diperoleh dari Trans Jateng Semarang, kantor BRT, perusahaan pengelola BRT. Data yang diperoleh berupa jumlah bus BRT Trans Jaten yang saat ini beroperasi di Koridor 3 Terminal Bahurekso – Terminal Mangkang, kapasitas bus, jadwal keberangkatan, data jarak tempuh kendaraan diperoleh dari GPS.

### 3. Kebutuhan Data

Di bawah ini adalah tabel kebutuhan data yang digunakan untuk pencarian judul “Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang – Weleri Kabupaten Kendal” yang dapat dijabarkan tabel dibawah ini :

**Tabel 1. 2 Kebutuhan Data Primer**

No	Kebutuhan Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan
1.	Aksesibilitas	Survei lapangan	Kuesioner dengan alat bantu google form, wawancara
2.	Kapasitas		
3.	Ketepatan waktu		
4.	Harga tiket		
5.	Karakteristik organisasi		
6.	Karakteristik lingkungan		
7.	Karakteristik pekerja		
8.	Praktik manajemen		
9.	Tumpang tindih trayek		

Sumber ; Hasil Analisis Penyusun 2022

**Tabel 1. 3Kebutuhan Data Sekunder**

No	Kebutuhan Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan
1.	Jumlah armada brt dan transportasi daerah	Data dari dinas terkait	Wawancara Studi literature
2.	Panjang rute		
3.	Jumlah halte		
4.	Jumlah penumpang		
5.	Karakteristik organisasi		

Sumber ; Hasil Analisis Penyusun 2022

### C. Teknik Pengolahan Data dan Penyajian Data

Langkah berikutnya setelah memperoleh data yaitu melakukan pengolahan dari data primer dan data sekunder dari yang sudah dikumpulkan sebelumnya. Manfaat dari pengolahan data tersebut adalah untuk memberikan jawaban dan sebagai pemecah suatu permasalahan yang terdapat di lokasi studi hingga menjadi pertanyaan dalam penelitian. Jika ingin lebih mempermudah dalam menganalisis maka perlu dilakukan adanya penyusunan pengelompokan data secara sistematis atau runtut menjadi tahapan yang harus tercantum pada pengolahan data dan penyajian data penelitian.

#### 1. Teknik Pengolahan Data

Ada beberapa hal yang perlu dilakukan dalam melakukan pengolahan data pada suatu penelitian yaitu sebagai berikut :

##### a. Editing data

Editing data adalah bentuk dari tindakan dalam pengkoreksian kembali dari data yang telah didapatkan agar tidak terjadi kesalahan dan meminimalisir jika terjadi kesalahan yang ada sehingga dapat memberikan kemudahan dalam menganalisis data selanjutnya.

##### b. Pengkodean data

Pengkodean data dimaksudkan untuk memudahkan data pada rekaman yang dibuat pada saat wawancara. Pengkodean data ini bertujuan untuk mengelompokkan data secara lengkap dan rinci sehingga dapat menemukan makna dalam data yang terkumpul.

c. Tabulasi data

Tabulasi data merupakan sebuah tindakan yang bertujuan untuk memberi kemudahan dalam proses analisis dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan kategori penelitian.

2. Teknik Penyajian Data

Berikut ada beberapa bentuk teknik penyajian data yang dapat digunakan dalam proses penelitian ini diantaranya yaitu :

- a. Deskriptif merupakan menulis atau menggambarkan dalam bentuk penyampaian kembali atas data yang telah diperoleh dan disalin kedalam bentuk deskripsi atau teks narasi.
- b. Tabel digunakan untuk penyajian data dengan secara sederhana yang disusun agar mempermudah dalam penyajian data.
- c. Peta adalah bentuk representasi data dalam bentuk sketsa peta yang terstruktur dan memungkinkan lokasi diturunkan pada skala tematik dari data yang diperoleh. Pengolahan peta dalam penelitian ini terdiri dari peta pemerintah daerah, peta rute BRT Koridor 3, dan peta halte..
- d. Foto adalah suatu bentuk tampilan data berupa representasi berupa gambar dari hasil survey yang ada terhadap suatu objek.

Selanjutnya, data yang dikelompokkan sesuai dengan analisis yang digunakan dapat mencapai tujuan yang diinginkan..

#### **D. Metoda analisis**

Metode analisis yang akan digunakan dalam proses penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng trayek Terminal Mangkang – Weleri yang overlap dengan Transportasi Umum Daerah Kabupaten Kendal” adalah dengan analisis statistik dengan cara menggambarkan suatu kondisi menggunakan

bentuk tabel dan grafik untuk mengetahui sejauh mana efektivitas BRT Trans Jateng Kabupaten Kendal dengan cara menggunakan rasio efektivitas.

Rasio efektivitas adalah menggunakan metode sederhana dengan formula sebagai berikut :

Efektivitas Bus BRT Trans Jaten berdasarkan indikator aksesibilitas terlihat dari kemudahan masyarakat menjangkau halte dan lokasi halte yang strategis dan ramai. Untuk mencapai tempaat tujuan maka akan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Aksesibilitas} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Dimana :

Realisasi : Jumlah responden yang menjawab ya aksesibilitas sudah efektif

Target : Jumlah semua responden

Efektivitas program BRT Trans Jateng berdasarkan dari indikaor Kapasitas dapat ditentukan berdasarkan apakah BRT Trans Jateng dapat menampung penumpang bus. Maka dapat dihitung sebagai berikut :

$$\text{Kapasitas} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Dimana :

Realisasi : Jumlah responden yang menjawab ya kapasitas yang tersedia sudah efektif

Target : Jumlah kuisisioner

Efektivitas BRT Trans Jateng berdasarkan indikator ketepatan waktu dapat diketahui berdasarkan tepat tidaknya BRT Trans Jateng dari penjemputan penumpang di halte, maka dapat dilihat sebagai berikut :

$$\text{Ketepatan Waktu} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Dimana :

Realisasi : Jumlah responden yang menjawab ya ketepatan waktu BRT Trans Jateng sudah efektif

Target : Jumlah kuisisioner

Efektivitas BRT Trans Jateng Berdasarkan indeks harga tiket pesawat, Anda dapat mengetahui harga tiket pesawat yang wajar berdasarkan tiket yang diterima penumpang dan peraturan yang diberlakukan oleh para pihak BRT Trans Jateng.

Dimana :  $\text{Harga tiket : } \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$

Realisasi : Jumlah responden yang menjawab ya harga tiket BRT Trans Jateng sudah sesuai

Target : Jumlah kuisisioner

Efektivitas BRT Trans Jateng berdasarkan indikator Karakteristik Organisasi dapat diketahui berdasarkan pada hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber

daya  $\text{Karakteristik Organisasi : } \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$  manusia yang

terdapat dalam sebuah organisasi sehingga dapat dilihat sebagai berikut:

Dimana :

Realisasi : Jumlah responden yang menjawab ya karakteristik organisasi BRT Trans Jateng sudah efektif

Target : Jumlah kuisisioner

Efektivitas BRT Trans Jateng berdasarkan indikator Karakteristik Lingkungan dapat diketahui berdasarkan aspek lingkungan internal maupun eksternal sehingga dapat dilihat pada rumus sebagai berikut :

$\text{Karakteristik Lingkungan : } \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$

Dimana :

Realisasi : Jumlah responden yang menjawab ya karakteristik lingkungan BRT Trans Jateng sudah efektif

Target : Jumlah kuisisioner

Efektivitas BRT Trans Jateng berdasarkan pada indikator Karakteristik Pekerja dapat diketahui berdasarkan perbedaan yang terjadi di setiap individu sehingga dapat dilihat rumusnya sebagai berikut :

$$\text{Karakteristik Pekerja} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Dimana :

Realisasi : Jumlah responden yang menjawab ya karakteristik pekerja/operator BRT Trans Jateng sudah efektif

Target : Jumlah kuisisioner

Efektivitas BRT Trans Jateng berdasarkan indikator Praktik Manajemen dapat diketahui berdasarkan sebuah Strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengoordinasikan segala sesuatu dalam organisasi untuk mencapai efektivitas bisa dapat dilihat sebagai berikut :

$$\text{Praktik Manajemen} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Dimana :

Realisasi : jumlah responden yang menjawab ya Praktik Manajemen BRT Trans Jateng sudah efektif

Target : Jumlah kuisisioner

Efektivitas BRT Trans Jateng pada berdasarkan indikator Overlap Trayek terhadap transportasi daerah dapat diketahui berdasarkan sebuah kondisi eksisting dimana keberadaan BRT Trans Jateng yang mengalami tumpang tindih trayek bus transportasi daerah atau perbedaan pelayanan yang terjadi, dapat dilihat sebagai berikut :

$$\text{Tumpang Tindih Trayek} : \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Dimana :

Realisasi : Jumlah responden yang menjawab ya Tumpang Tindih  
Trayek BRT Trans Jateng sudah efektif

Target : Jumlah kuisisioner

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, diinterpretasikan dengan menggunakan perhitungan numerik, seperti: aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, tarif, karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, praktik manajemen, dan tumpang tindih rute. Ada juga data kualitatif, yaitu data yang tidak dapat direpresentasikan dalam bentuk numerik dan tidak memiliki satuan hitung. Data yang dikumpulkan berupa interpretasi terhadap tanggapan responden berdasarkan pertanyaan-pertanyaan dalam angket

Setelah melakukan perhitungan maka akan ditarik sebuah kesimpulan. kesimpulan tersebut yaitu mengelompokkan hasil analisis ke dalam kriteria Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991 sebagai berikut :

1. Ratio efektivitas kurang dari 40 persen merupakan sangat tidak efektif.
2. Ratio efektivitas kisaran 40-59,99 persen merupakan tidak efektif.
3. Ratio efektivitas kurang dari 60-79,99 persen merupakan cukup efektif.
4. Ratio efektivitas lebih dari 80 persen merupakan sangat efektif.

## **1.10. Sistematika Penulisan**

Sistematis pembahasan Tugas Akhir yang berjudul “Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang – Weleri yang overlap dengan Transportasi Umum Daerah Kabupaten Kendal” meliputi :

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Pada pendahuluan, latar belakang penelitian, rumusan permasalahan, ruang lingkup penelitian yang dilakukan peneliti ditinjau dari maksud dan tujuannya, kemanfaatan, bahan dan jangkauan ruang, orisinalitas penelitian, kerangka pemikiran, dan penjelasan metodologi penelitian. Digunakan, sistem penelitian.

### **BAB 2. KAJIAN TEORI EFEKTIVITAS PELAYANAN BRT TRANS JATENG**

Pada kajian pustaka ini berisikan mengkaji dari sebuah teori-teori yang berkaitan dengan efektivitas, konsep transportasi, konsep pelayanan publik, tumpang tindih.

### **BAB 3. KONDISI EKSISTING PELAYANAN BRT TRANS JATENG**

Pada bab ini menguraikan tentang kondisi eksisting dari wilayah studi yaitu Kabupaten Kendal dan Kecamatan Mangkang, serta kondisi transportasi umum beserta data-data pendukung dan kondisi eksisting.

### **BAB 4. ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN BRT TRANS JATENG TRAYEK TERMINAL MANGKANG - WELERI**

Pada bab ini berisikan tentang bagaimana proses-proses analisis dalam peneliti melakukan penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng di kabupaten kendal yang dinilai mengalami tumpang tindih terhadap transportasi umum daerah Kendal.

### **BAB 5. PENUTUP**

pada bab ini menjelaskan secara ringkas mengenai hasil penelitian berupa kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **TENTANG EFEKTIVITAS PELAYANAN BRT TRANS JATENG**

##### **2.1.Efektivitas**

###### **2.1.1. Pengertian Efektivitas**

(Harbani, 2007) mengungkapkan bahwa Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” yang digunakan sebagai kausalitas. Efektivitas dapat dilihat sebagai alasan untuk variabel ini. Efektivitas berarti mampu mencapai tujuan yang direncanakan sebelumnya, yaitu mencapainya dalam kegiatan.

(Gibson, 1996) Berikan definisi: Efektivitas adalah penggunaan sumber daya, peralatan, dan infrastruktur yang berbeda dengan tujuan untuk menghasilkan barang yang berbeda untuk layanan yang Anda berikan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dalam mencapai tujuan tercapai. Semakin dekat hasil kampanye dengan tujuannya, semakin efektif.

Istilah efisiensi dan efektivitas memiliki arti yang berbeda. Efisiensi adalah tentang meminimalkan pengorbanan untuk mendapatkan hasil yang bagus, sedangkan pemahaman yang efektif adalah tentang berfokus pada hasil daripada memprioritaskan pengorbanan.

Efektivitas dapat diartikan memiliki akibat atau akibat. Dalam hal ini, efektivitas terlihat dalam mencapai suatu tujuan tertentu..

Efektivitas, oleh karena itu, adalah kesesuaian output dengan Sebuah tujuan yang ditetapkan menunjukkan keberhasilan pencapaian tujuan yang ditetapkan. Jika hasil kegiatan lebih dekat dengan tujuan, efeknya akan lebih tinggi..

###### **2.1.2. Ukuran Efektivitas**

Pengukuran efektivitas bukanlah tugas yang mudah. Efektivitas dapat dievaluasi dari berbagai sudut atau perspektif tergantung pada siapa yang mengevaluasi dan mengimplementasikannya. Anda juga dapat mengukur efektivitas dengan membandingkan hasil yang direncanakan dan hasil aktual.

Namun jika usaha atau pekerjaan yang dilakukan tidak masuk akal dan tidak memenuhi tujuan yang diharapkan, maka pekerjaan tersebut dapat dianggap tidak efektif. Anda juga dapat mengukur tingkat efektivitas dengan membandingkan rencana yang direncanakan dengan hasil yang sebenarnya. Namun apabila usaha atau hasil kerja atau tindakan yang dilakukan tidak mencukupi dan tidak mencapai tujuan atau maksud yang diharapkan, maka dianggap tidak efektif.. Selain itu, ada empat faktor yang mempengaruhi efikasi yang dinyatakan. (Adeliani, 2018).

#### **A. Karakteristik Organisasi**

Organisasi dicirikan oleh hubungan yang relatif tetap antara Susunan Personil yang Termasuk dalam organisasi. Struktur adalah cara unik untuk mengorganisir orang-orang untuk menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur ini, orang ditempatkan sebagai bagian dari hubungan yang relatif tetap yang menentukan pola interaksi dan perilaku berorientasi tugas..

Sebelum melakukan penelitian, pertama peneliti mencoba menggali lebih dalam terkait siapa saja yang terlibat dalam proses pelayanan transportasi umum BRT Trans Jateng. Berikut merupakan hasil dari wawancara dengan salah satu Pengelola Kantor BRT Trans Jateng Koridor II Mangkang – Bahurekso :

*”BRT Trans Jateng ini dalam pengelolaan praktiknya melibatkan tiga sektor yang berperan dalam proses pelayanannya. Yaitu Dishud Provinsi Jawa Tengah, Balai Transportasi Jawa Tengah, dan Kantor pengelola BRT Trans Jateng per koridor. Menyoal dari bagaimana keterhubungan dalam praktik pelayanan ini, Dishub Jawa Tengah berperan sebagai induk dari pengelola, kemudian Sub bagian dari Dishub ada Balai Transportasi Jawa Tengah yang bertindak sebagai regulator sedangkan Kantor pengelola BRT Trans Jateng adalah pihak penyelenggara operasional dalam pelayanan ini”* (Hasil Wawancara dengan Pengelola BRT Trans Jateng)

Dari hasil wawancara di atas dapat di jelaskan terkait struktur keorganisasian yang ada di dalam BRT Trans Jateng. Pada pernyataan tersebut bahwa kareakteristik

organisasi pada pelayanan transportasi umum BRT Trans Jateng mendukung proses pencapaian dalam tujuan dari organisasi.

## **B. Karakteristik Lingkungan**

Ada dua sisi sifat tempat. Aspek perdana adalah tempat eksternal, yaitu tempat di bagian luar sempadan-sempadan persekutuan yang menyimpan dampak berarti terhadap persekutuan. Dimensi kedua adalah tempat internal, yang dikenal serupa keadaan udara persekutuan, sebangun kategori yang sepenuhnya bersemayam bagian dalam pati tempat persekutuan.

Di bawah aspek ini, peneliti dapat menggambarkan lingkungan organisasi dan kondisi ekstra organisasi yang sangat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi, dan sebaliknya. Berikut hasil wawancara dengan penanggung jawab BRT Trans Jateng Koridor II jalur Mangkang – Bahurekso.

*“Sebenarnya faktor lingkungan juga berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan, yaitu persepsi masyarakat akan pentingnya menggunakan BRT Trans Jateng. Salah satu penyebab kemacetan adalah penggunaan kendaraan pribadi yang berlebihan, Jika diketahui secara umum jumlahnya semakin meningkat. dari tahun ke tahun, dan jika masyarakat mengetahui bahaya menggunakan mobil yang tidak ramah lingkungan, sebaiknya beralih ke transportasi umum. BRT adalah sistem transportasi umum yang paling aman dan nyaman.” (Hasil wawancara)*

Dari hasil wawancara dengan pengelola di atas, terungkap beberapa permasalahan ketika mempertimbangkan aspek karakteristik lingkungan, seperti kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menggunakan transportasi umum. Oleh karena itu, semua Pemangku kepentingan harus menyelesaikan pembangunan fasilitas dan lebih mensosialisasikan pentingnya menggunakan transportasi umum untuk mencegah banyak dampak negatif kota yang disebabkan oleh kebiasaan masyarakat menggunakan kendaraan pribadi.

## **C. Karakteristik Pekerja**

Karakteristik karyawan merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi efektivitas. Ada banyak perbedaan individu, tetapi sangat penting bagi individu untuk

menyadarinya untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, jika sebuah organisasi ingin sukses, ia harus mampu mengintegrasikan tujuan individunya dengan tujuan perusahaan.

Dalam penggunaan aspek ini dalam mengukur efektivitas pelayanan transportasi umum pada BRT Trans Jateng. Peneliti juga harus melakukan wawancara terkait karakteristik pekerja yang di kerjakan di dalam organisasi pelayanan BRT Trans Jateng. Berikut hasil wawancara dengan salah satu pengelola BRT Trans Jateng Koridor II Trayek Terminal Mangkang-Bahurekso :

*“terkait pegawai yang ada dalam pelayanan ini, sepertinya tidak ada masalah. Sebelumnya kami sangat selektif terhadap para pegawai yang sudah bekerja di organisasi pelayanan BRT Trans Jateng dan memberikan pelatihan yang sangat teliti terhadap pegawai. Pengalaman Anda di dunia transportasi juga sudah ada. Dan pekerja seperti driver dan service assistant sudah ahli di bidangnya.” (Hasil wawancara)*

Hasil wawancara di atas menguraikan bagaimana karyawan berperilaku ketika melayani komunitas mereka. Ini berarti bahwa manajer telah meneliti karyawan mereka dengan cara yang benar-benar profesional agar berhasil dalam organisasi mereka.

#### **D. Praktik Manajemen**

Praktek manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang bertujuan untuk mengkoordinasikan segala sesuatu dalam suatu organisasi dengan cara yang dapat dikatakan efektif. Kebijakan dan praktik manajemen adalah alat yang digunakan oleh eksekutif untuk mengoordinasikan semua kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi. Mekanisme ini termasuk menetapkan tujuan strategis, menemukan dan menggunakan sumber daya, menciptakan lingkungan kinerja, komunikasi, kepemimpinan dan proses pengambilan keputusan, beradaptasi dengan perubahan lingkungan, dan inovasi organisasi.

Tingkat efektivitas program dalam mewujudkan kapasitas pemerintah daerah dalam program yang direncanakan. Variabel input, variabel proses, dan variabel output

dapat digunakan untuk menilai efektivitas.. Menurut Litbang Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia, rasio potensial terukur yang diatur pada tahun 1991 adalah:

1. Rasio efektivitas kurang dari 40 persen merupakan sangat tidak efektif.
2. Rasio efektivitas kisaran 40-59,99 persen merupakan tidak efektif.
3. Rasio efektivitas kurang dari 60-79,99 persen merupakan cukup efektif.
4. Rasio efektivitas lebih dari 80 persen merupakan sangat efektif.

## **2.2. Konsep Pelayanan**

### **2.2.1. Definisi Pelayanan**

Setiap penggunaan istilah pelayanan publik (public service) dianggap sinonim dengan istilah pelayanan publik atau public service. Oleh karena itu, ketiga istilah tersebut digunakan bersama-sama dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai suatu sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat. Istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (public), memiliki beberapa arti dalam bahasa Indonesia. Itu adalah masyarakat dan bangsa.

(Harbani, 2007) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah kepada sejumlah besar orang, yang semuanya, dalam kelompok atau asosiasi, terlibat dalam kegiatan yang menguntungkan yang memberikan kepuasan bahkan jika hasilnya tidak terikat secara fisik pada produk.

(Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004) Pengertian pelayanan publik Semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan sehubungan dengan penegakan hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Satu (Kepmen PAN No. 58 Tahun 2002) mengklasifikasikan 3 jenis jasa pengganti dan BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis jasa ini didasarkan pada karakteristik dan jenis kegiatan serta produk jasa yang dihasilkan. (1) Layanan Administrasi, (2) Layanan Barang Dagangan, dan (3) Layanan.

### **2.2.2. Asas Pelayanan Publik**

Pasal 4 (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009) mengatur prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan, tidak boleh mengesampingkan kepentingan individu dan/atau kelompok.
2. Kepastian hukum, yaitu menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan.
3. Kesetaraan, pemberian layanan, tidak membedakan suku, ras, agama, kelas, jenis kelamin atau status ekonomi.
4. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, atau pemenuhan hak, harus sebanding dengan kewajiban yang harus dipenuhi baik oleh pemberi jasa maupun penerima jasa..
5. Profesionalisme, kinerja pelayanan, membutuhkan kemampuan untuk memenuhi tanggung jawab.
6. Partisipatif. Ini berarti meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pemberian layanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
7. Perlakuan Setara/Non-Diskriminasi. Semua warga negara berhak atas pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu semua penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan menerima informasi tentang layanan yang diminati.
9. Akuntabilitas, Proses pemberian layanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan.
10. Fasilitas dan pengobatan khusus bagi kelompok rentan. Ini berarti menyediakan fasilitas bagi kelompok rentan untuk menciptakan pemerataan layanan.
11. Ketepatan waktu, Penyelesaian segala jenis pelayanan akan dilakukan tepat waktu sesuai standar pelayanan.

### **2.2.3. Unsur Pelayanan Umum**

Pelayanan publik dilakukan dalam satu kegiatan yang sederhana, terbuka, tanpa gesekan, akurat, lengkap, dan terjangkau. Oleh karena itu, harus mengandung unsur-unsur dasar berikut :

1. Hak dan kewajiban penyedia layanan publik dan penerima manfaat harus jelas dan diketahui semua pihak.
2. Desain setiap bentuk layanan harus memenuhi kebutuhan dan kinerja masyarakat umum, sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, dengan tetap menjaga efisiensi dan kenyamanan ekonomi.
3. Kualitas proses dan hasil pelayanan publik harus ditujukan untuk memberikan keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kepastian hukum yang wajar.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi tersebut memerlukan biaya yang cukup besar, maka instansi yang berizin harus memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Alasan utama harus memberikan pelayanan publik adalah kepentingan publik atau Agar akuntabel, ada kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Dalam memberikan layanan ini, pemerintah diharapkan dapat menjalankannya secara profesional dan harus mengambil keputusan..

#### **2.2.4. Prinsip Pelayanan Publik**

(Kepmen PAN Nomor 58, 2002) menyatakan bahwa esensi pelayanan yang baik pada dasarnya mencakup empat prinsip: CETAK (Cepat, Tepat, Akurat, Berkualitas).

1. Pelayanan harus cepat agar pelanggan tidak perlu menunggu lama.
2. Pelayanan harus akurat. Ini berarti akurasi dalam dimensi yang berbeda: dimensi waktu, biaya prosedural, tujuan, kualitas dan kuantitas, dan kompetensi staf.
3. Pelayanan harus bebas dari kesalahan. Dengan kata lain, produk jasa tidak boleh salah, dan harus ada kepastian, yurisprudensi, dan keraguan tentang efektivitasnya.
4. Pelayanan harus kualitatif. Dengan kata lain, produk jasa harus memuaskan keinginan pelanggan, memuaskan, adil, dan menguntungkan pelanggan.

## **2.3.Konsep Transportasi**

### **2.3.1. Pengertian Transportasi**

Transportasi merupakan bagian integral dari kehidupan sosial dan sistem pemerintahan karena merupakan alat Digunakan untuk memindahkan atau memindahkan barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Kebutuhan akan pelayanan transportasi umum yang aman, nyaman dan terjangkau merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. tersebut dengan mendorong mobilisasi dan dukungan masyarakat dalam melakukan segala aktivitas darat, laut dan udara. Kegiatan-kegiatan ini dengan demikian ada tiga: keberadaan kargo yang akan diangkut, ketersediaan kendaraan sebagai sarana transportasi, dan keberadaan jalan yang dapat dilayari. Proses perpindahan dari suatu perjalanan ke suatu titik asal dimana aktivitas transportasi dimulai dan suatu tujuan dimana aktivitas tersebut berakhir. Oleh karena itu, transportasi merupakan sektor penunjang kegiatan ekonomi (sektor promosi) dan sektor yang memberikan pelayanan bagi pembangunan ekonomi (sektor jasa), seiring dengan pergerakan barang dan orang. (Imam Rifusa, 2010)

Menurut (Tamin dalam DR. Vladimir, 2019) menyatakan bahwasanya Prasarana transportasi memiliki dua peran utama: (1) sebagai alat pemandu pembangunan perkotaan dan (2) sebagai prasarana pergerakan orang dan barang yang mengiringi kegiatan perkotaan.

Mencermati dua peran di atas, peran pertama sering digunakan untuk memungkinkan para perencana pembangunan daerah mengembangkan daerah sesuai rencana. Misalnya, ketika suatu area dibuat di mana tidak ada permintaan dapat diharapkan kecuali infrastruktur transportasi tersedia. Dalam keadaan ini, infrastruktur transportasi sangat penting untuk aksesibilitas wilayah dan akan mempengaruhi tingginya minat kota dalam kegiatan ekonomi. Kegiatan ekonomi dan transportasi saling berkaitan erat. Hal ini dinyatakan sebagai Pertumbuhan ekonomi terkait transportasi. Pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan mobilitas masyarakat, meningkatkan kebutuhan perjalanan yang melebihi kapasitas infrastruktur transportasi

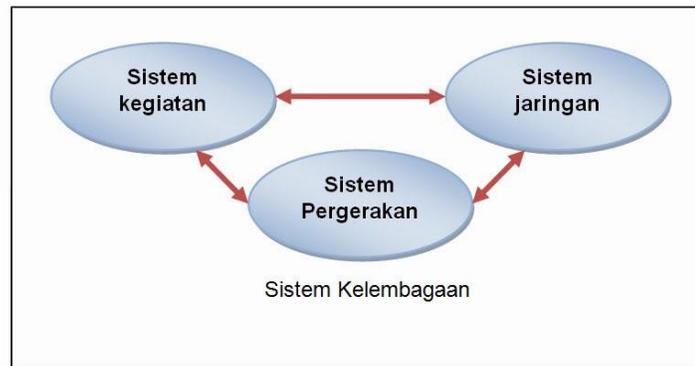
yang tersedia. (Tamin 1997 dalam Dr. Vladimir, 2019).

Dari sini kita dapat menyimpulkan bahwa transportasi dan bisnis terkait erat. Di satu sisi, transportasi dapat memfasilitasi peningkatan kegiatan ekonomi lokal, karena daerah dapat meningkatkan kegiatan ekonominya melalui infrastruktur transportasi. Namun di sisi lain, dengan meningkatnya aktivitas ekonomi, seiring dengan pertumbuhan ekonomi, masalah transportasi akibat kemacetan lalu lintas akan muncul, sehingga diperlukan jalur transportasi tambahan untuk mengimbangi tingginya aktivitas ekonomi tersebut.

Peran vital sektor transportasi dalam kegiatan ekonomi memerlukan sistem transportasi yang handal, efisien dan efektif. Transportasi yang efektif adalah sistem transportasi yang memenuhi kapasitas transportasi, sistem transportasi yang terintegrasi atau terintegrasi dengan transportasi antarmoda, sistem transportasi yang tertib, teratur, lancar, cepat, akurat, aman, dan andal, berarti nyaman dan terjangkau secara ekonomi. efektif dalam pengentasan pengguna angkutan umum dan meningkatkan kualitas.

### **2.3.2. Sistem Transportasi Publik**

Sistem transportasi perkotaan dapat dipahami sebagai seperangkat komponen yang saling mendukung dan bekerja sama untuk menyediakan transportasi perkotaan. Sistem transportasi secara keseluruhan (makro) dapat diuraikan menjadi sejumlah sistem yang lebih kecil yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi (mikro). Di sisi lain, sistem transportasi mikro terdiri dari sistem aktivitas, sistem jaringan infrastruktur transportasi, sistem pergerakan transportasi, dan sistem kelembagaan.



**Sistem Transportasi Makro**

Sumber: Tamin 1997; 28

### Gambar 2.1 Sistem Pergerakan Transportasi

#### 2.3.3. Moda Transportasi

Menurut (Tamin, 2000), faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan mode dapat dibagi menjadi empat bagian:

1. Karakteristik pengguna jalan:

Kepemilikan mobil pribadi (kepemilikan mobil pribadi yang lebih tinggi berarti lebih sedikit ketergantungan pada angkutan umum), kepemilikan SIM, komposisi rumah tangga (pasangan muda, keluarga dengan anak-anak, pensiunan, lajang), pendapatan, dan faktor lain (misalnya perlu mengemudi untuk bekerja, kebutuhan untuk mengantar anak ke sekolah).

2. Fitur gerakan meliputi:

Tujuan perjalanan, durasi perjalanan, lamanya perjalanan, dan semakin jauh jaraknya, semakin besar kemungkinan kita untuk memilih angkutan umum daripada angkutan pribadi.

3. Fitur Fasilitas Angkutan Angkutan meliputi:

a. Faktor kuantitatif

- Waktu mengemudi, waktu tunggu di halte bus, waktu berjalan kaki ke halte bus, waktu mengemudi, dll.
- Biaya transportasi (tarif, biaya bahan bakar, dll).
- Ketersediaan ruang dan biaya parkir.

b. Faktor kualitatif yang sangat sulit dihitung antara lain kenyamanan dan

keamanan, keandalan dan keteraturan.

#### **2.3.4. Moda Angkutan Umum**

Angkutan publik adalah alat transportasi pendompleng yang dilakukan pakai susunan anggaran atau pembayaran. Tujuan alat transportasi pendompleng adalah menjelag memungkinkan orang atau lembaga lain mengerjakan pengembaraan ke berbagai tujuan. Angkutan pendompleng publik biasanya dilakukan pakai mengabdikan jalan alat transportasi bercorak kendaraan. Pelayanan alat transportasi publik jumlah pendompleng bisa beroperasi pakai baik bila permintaan dan penawaran angkutan seimbang. Angkutan umum dapat dilakukan setelah semua persyaratan terpenuhi. B. Kepemilikan lisensi pembawa, asuransi untuk kendaraan dan penghuninya, dan kesesuaian untuk tujuan kendaraan yang dikemukakan. Dalam hal ini, pemerintah harus melakukan intervensi dengan tujuan:

- a. Menggunakan jasa angkutan, petugas pengatur lalu lintas, dan penyedia jasa angkutan untuk menjamin sistem operasi yang aman untuk kepentingan umum
- b. Indikasi bahwa kegiatan transportasi tidak akan mengganggu lingkungan.
- c. Ciptakan persaingan yang sehat
- d. Dan memastikan pemerataan layanan transportasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas dan ketidakefektifan angkutan umum adalah:

##### **A. Aksesibilitas**

Aksesibilitas: Ukuran kenyamanan atau kemudahan yang berinteraksi dengan situs atau penggunaan lahan dan kemudahan atau kesulitan mencapai situs melalui sistem jaringan transportasi. (J. Black, Urban Transport Planning 1981).

##### **B. Kapasitas**

Kapasitas: Kapasitas ekuivalen atau jumlah penumpang, atau kapasitas ideal. Kapasitas angkutan umum sangat penting karena berhubungan langsung dengan keselamatan dan kenyamanan jalan saat menggunakan angkutan umum. Kapasitas ini juga menunjukkan bahwa masyarakat tertarik dan menikmati transportasi umum.

Kapasitas kendaraan adalah kapasitas untuk mengangkut penumpang pada semua bentuk angkutan umum, termasuk penumpang duduk dan berdiri pada angkutan

umum. Kapasitas kendaraan dari masing-masing tipe ditunjukkan pada tabel di bawah ini.:

**Tabel 2. 1 Kapasitas dari Kendaraan**

Jenis Angkutan	Kapasitas Kendaraan			Kapasitas Penumpang/hari/kendaraan
	Duduk	Berdiri	Total	
Mobil penumpang umum	8	-	8	250 – 300
Bis kecil	14	-	14	300 – 400
Bis sedang	20	10	30	500 – 600
Bis besar lantai tunggal	30	30	79	1000 – 1200
Bis besar lantai ganda	35	35	120	1500 – 1800

Sumber : Depatemen Perhubungan Direktorat Jendral Perhubungan Darat, 2002

### C. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu: Pada hal ini berkaitan dengan waktu yang digunakan untuk menunggu setiap halte, Waktu keberangkatan/kedatangan dan jadwal transportasi umum.

### D. Harga Tiket

Tarif/Harga: Terjangkau dan tergantung pada layanan yang diberikan. Tentunya masyarakat akan sangat tertarik dengan angkutan umum jika harga yang diiklankan wajar dan sesuai dengan pelayanan yang ditawarkan.

(Risdiyanto, 2004) menyatakan bahwa angkutan umum tetap tidak menarik, karena masih adanya sebuah kekurangan pada hal :

- a. Kenyamanan
- b. Keamanan
- c. Kecepatan
- d. Ketepatan
- e. Kemudahan
- f. Frekuensi dan jadwal keberangktan
- g. Fasilitas di terminal halte

Minimnya angkutan umum tersebut di atas menyoroiti perlunya pelayanan yang maksimal oleh angkutan umum, sehingga dapat disimpulkan bahwa analisis pelayanan

angkutan umum diperlukan..

Pada analisis Layanan ini memiliki penelitian pada beberapa parameter seperti:  
(Dirjen Perhubungan Darat, 2002)

- a. Jumlah penumpang
- b. Jeda waktu (headway)
- c. Waktu tunggu penumpang
- d. Kecepatan perjalanan
- e. Penyebab keterlambatan
- f. Ketersediaan sarana transportasi
- g. Konsumsi bahan bakar

### **2.3.5. Peranan dalam Angkutan Umum**

Dalam pola pembangunan perkotaan, perubahan gaya hidup dan peningkatan kepemilikan mobil pribadi dapat mengurangi kontribusi angkutan umum terhadap mobilitas perkotaan, namun bus dan kereta api tetap menjadi andalan kehidupan perkotaan. Untuk memenuhi kebutuhan sosial ekonomi, orang harus pindah untuk bekerja berbelanja, bepergian, dll. Peran angkutan umum sangat menguntungkan. Hal ini disebabkan oleh peningkatan kesejahteraan bersama, yang tidak dapat dilanjutkan dengan pembangunan jaringan jalan. Inilah sebabnya mengapa banyak kota telah melampaui penggunaan angkutan penumpang umum.

### **2.3.6. Prasyarat Pelayanan Angkutan Umum**

Saat mengemudikan kendaraan angkutan umum, pengemudi harus Minimal ada dua persyaratan layanan harus dipenuhi. (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2002), standar pelayanan angkutan umum di Indonesia adalah:

- Prasyarat umum
  1. Rata-rata waktu tunggu di halte adalah 5-10 menit, maksimal 10-20 menit.
  2. Jarak ke halte bus di pusat kota adalah 300-500m. Pinggiran Kota 500-1000 m.
  3. Waktu tempuh ke tujuan rata-rata 1,0-1,5 jam, maksimal 2-3 jam setiap hari.

4. Biaya perjalanan, yaitu bagian biaya perjalanan dalam pendapatan rumah tangga.
- Prasyarat khusus
    1. Faktor Pelayanan
    2. Faktor keamanan penumpang
    3. Faktor kemudahan penumpang untuk naik bus
    4. Koefisien lintasan

### 2.3.7. Indikator Kerja Angkutan Umum

Mengukur keberhasilan atau kinerja sistem operasi transportasi memerlukan beberapa metrik yang terlihat. Metrik pertama menyangkut ukuran kuantitatif yang diwakili oleh tingkat layanan, metrik kedua lebih bersifat kualitatif dan diwakili oleh kualitas layanan. (Hendarto, 2001)

Angkutan umum bekerja dengan baik jika memenuhi standar standar. Parameter yang menetapkan kinerja alat alat transportasi masyarakat mengarahkan depan penanda dan penanda alat alat transportasi masyarakat yang direkomendasikan oleh Bank Dunia berusan di langit berkembang (Hendarto, 2001)

**Tabel 2.2 Indikator Kinerja Pelayanan**

No	Aspek	Parameter	Standart
1	Rute	Wilayah yang dilayani angkutan umum	-
2	Jumlah penumpang	Jumlah penumpang yang diangkut bis perhari (orang/bis/hari)	436-555
3	Load Factor	Rasio jumlah penumpang terhadap kapasitas tempat duduk per satuan waktu (%)	>70%
4	Kecepatan Perjalanan	daerah kepadatan tinggi (km/jam)	10-12
		daerah kepadatan rendah (km/jam)	25
5	Headway dan frekuensi	Waktu kedatangan bus dan bus di belakangnya (menit)	10-20
6	Jumlah Armada	Jumlah armada persirkulasi waktu	-

Sumber : A World Bank Study dan standard SRI (Survey Research) (dalam Asikin, 2000)

Satu komponen berhubungan langsung dengan komponen lainnya. Interaksi ini menciptakan kondisi tertentu di seluruh sistem. Di sisi lain, setiap komponen dapat diperiksa secara individu. Pendekatan ini memungkinkan kita untuk merumuskan metrik kinerja dalam dua tujuan:

- Indikator kinerja yang mewakili keadaan objektif dari keseluruhan sistem transportasi.
- Indikator kinerja yang mewakili keadaan sistem target untuk setiap komponen.

Indikator kinerja keadaan keseluruhan suatu sistem transportasi pada dasarnya secara efektif dan efisien mewakili interaksi yang terjadi antar komponen sistem. Pada prinsipnya, indikator operasional untuk setiap Komponen sistem transportasi harus dapat menggambarkan setiap komponen.

#### **2.4. Tumpang Tindih Trayek Angkutan Umum**

Tumpang tindih adalah suatu kondisi yang menunjukkan bahwa pekerjaan yang sama sedang dilakukan oleh lebih dari satu orang atau kelompok. Sedangkan tumpang tindih yang terjadi pada trayek angkutan umum ini merupakan suatu kejadian yang dimana satu trayek tersebut diisi oleh moda transportasi umum lebih dari satu tipe angkutan. Menurut Standart SPM LLAJ, tumpang tindih trayek tidak boleh melebihi batas dari 50% dari panjang rute trayek, sehingga tumpang tindih trayek masih dapat di tolerir bila tidak melebihi 50% dari panjang jalur trayek.

Pemborosan sumber daya dapat terjadi ketika banyak rute yang tumpang tindih / tumpang tindih. Tumpang tindih masih dapat diterima mengingat beberapa pertimbangan seperti:

1. Dua atau lebih rute tumpang tindih diperbolehkan di dalam kota, tetapi hanya satu izin tumpang tindih yang diperbolehkan di luar kota.
2. Selisih waktu (jarak) antar kendaraan yang melintasi rute tersebut minimal 3 menit pada jam sibuk dan 6-8 menit pada jam tidak sibuk.
3. *Load factor* pada lintasan yang mengalami *overlapping* lebih besar dari 60%.

4. Panjang lintasan yang mengalami *overlapping* tidak melebihi dari 50% dari panjang lintasan.

**Tabel 2.2. Standar Pelayanan Angkutan Orang**

Jenis	Indikator	Nilai/Ukuran/Jumlah
Tingkat Tumpang Tindih Trayek	Presentase trayek yang tumpang tindih dengan trayek lain	25%
Tingkat Penyimpangan Trayek	Presentase operasi trayek yang tidak melewati rute yang ditetapkan	50%
Waktu Antara	Waktu (menit)	Waktu puncak paling lama 15 menit dan non puncak paling lama 30 menit
Kinerja Operasional	Armada yang beroperasi Umur Kendaraan	Paling sedikit 90% jumlah armada Paling lama 25 tahun

Sumber: Peraturan Menteri Nomor 29 Tahun 2015

## 2.5.Konsep BRT

### 2.5.1. Definisi BRT

*Bus Rapid Transit (BRT)* atau Busway adalah kereta api berkecepatan tinggi yang memberikan kontribusi signifikan terhadap mobilitas perkotaan dengan menawarkan jalan pejalan kaki, infrastrukturnya, operasi layanan yang cepat dan sering, diferensiasi, pemasaran, dan keunggulan layanan kepada pelanggannya. sistem transportasi berbasis pelanggannya yang hemat biaya.

Berikut beberapa artikel yang dapat membantu menjelaskan apa yang dimaksud dengan BRT:

1. Bus Rapid Transit (BRT) adalah kendaraan roda karet fleksibel yang menyediakan angkutan cepat, dikombinasikan dengan stasiun, kendaraan, layanan, jalan dan elemen Sistem Transportasi Cerdas "ITS". Dalam sistem yang terintegrasi dengan identitas yang kuat (Dewi et al, 2017)
2. Bus Rapid Transit (BRT) adalah moda transportasi berkualitas tinggi yang berfokus pada pelanggan yang menawarkan kecepatan, kenyamanan, dan tarif yang terjangkau.
3. Bus Rapid Transit (BRT) adalah moda angkutan cepat yang memadukan

kualitas angkutan kereta api dengan fleksibilitas bus.

### **2.5.2. BRT Trans Jateng Koridor III Mangkang – Weleri**

*Layanan Angkutan Umum Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jaten (Mangkang-Welleri)* yang melayani Jalan Pantai Utara Semarang-Kendall yang strategis. Tujuan utama dioperasikannya BRT Trans Jateng (Mangkang - Weleri) adalah untuk meringankan lalu lintas di kawasan strategis Pantai Utara Semarang - Kendal. Selain itu, BRT Trans Jateng (Mangkang - Weleri) merupakan sistem angkutan umum yang menghubungkan titik-titik tertentu di dalam kawasan terminal Mangkang, Kaliwungu, Brangsong, Kendal, Patebon, Cepiring dan Tlahap dan berakhir di Terminal Bahurekso. BRT diluncurkan pada Oktober 2019 dengan Ganjar Pranowo sebagai Gubernur Jawa Tengah dan Mirna sebagai Bupati Kabupaten Kendal.



## 2.6. Variabel Penelitian

Berdasarkan pada kajian teori yang telah dijelaskan, maka akan muncul sebuah variabel. Variabel berikut yang nantinya akan digunakan untuk menentukan efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng Kabupaten Kendal yang mengalami tumpang tindih terhadap transportasi umum daerah.

**Tabel 2.3 Variabel Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Parameter
1	Efektivitas	Karakter organisasi	Sumber daya manusia yang profesional dalam melakukan pelayanan
		Karakteristik Lingkungan	Lingkungan eksternal dan internal pada trayek
		Karakteristik operator	Kemantapan dan pelayanan dalam kerja
		Praktik manajemen	Kemampuan untuk melayani dan kemampuan dalam menangani masalah
2	Transportasi publik	Aksesibilitas	Kemudahan yang dicapai penumpang untuk memperoleh pelayanan BRT
		Kapasitas	Jumlah penumpang yang dapat dimuat dalam satu bus
		Ketepatan waktu	Waktu penumpang yang menunggu di halte sesuai dengan jadwal dan dalam perjalanan
		Harga tiket	Jumlah uang yang harus diberikan
3	Overlapping	Tumpang tindih trayek	Perbedaan pelayanan yang diberikan
			Trayek yang mengalami tumpang tindih

Sumber : Hasil Analisis Penyusun, 2022

## **BAB III**

### **KONDISI EKSISTING PELAYANAN BRT TRANS JATENG**

#### **3.1. Kondisi Eksisting Kabupaten Kendal**

##### **3.1.1. Kondisi Geografis dan Administratif Kabupaten Kendal**

Kabupaten Kendal merupakan salah satu dari 35 daerah otonom di Jawa Tengah. Kabupaten Kendal terletak antara 60°32'LS dan 70°24'LS dan 109°40'BT dan 110°18'BT. Secara administratif, Kabupaten Kendal tunduk pada pembatasan sebagai berikut::

- a. Sebelah utara : Laut Jawa
- b. Sebelah timur : Kota Semarang
- c. Sebelah selatan : Kabupaten Temanggung
- d. Sebelah barat : Kabupaten Batang

Wilayah administrasi yang tercatat seluas 100.223 hektar, terluas adalah Kabupaten Singorojo dengan luas 11.932 hektar atau 11,91 hektar dari total luas Kabupaten Kendal. Wilayah terendah adalah kecamatan Ringinarum dengan luas 2.350 hektar atau 2,3 dari total luas daratan Kabupaten Kendal. Secara administratif, Kabupaten Kendal terbagi menjadi 20 kecamatan dan 285 desa/Kerlahan..

**Tabel 3.1 Luas wilayah Kabupaten Kendal**

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (km <sup>2</sup> )
1.	Plantungan	Tirtomulyo	48,82
2.	Sukorejo	Sukorejo	76,01
3.	Pageruyung	Pageruyung	51,43
4.	Patean	Curugsewu	92,94
5.	Singorojo	Ngareanak	119,32
6.	Limbangan	Limbangan	71,72
7.	Boja	Boja	64,09
8.	Kaliwungu	Sarirejo	47,73
9.	Kaliwungu Selatan	Magelung	65,19
10.	Brangsong	Brangsong	34,54

11.	Pegandon	Tegorejo	31,12
12.	Ngampel	Ngampel Wetan	33,88
13.	Gemuh	Gemuh Blanten	38,17
14.	Ringinarum	Ringinarum	23,50
15.	Weleri	Penyangkringan	30,28
16.	Rowosari	Rowosari	32,64
17.	Kangkung	Kangkung	38,98
18.	Cepiring	Karangayu	30,08
19.	Patebon	Jambearum	4,30
19.	Kendal	Karangsari	27,49
	Kabupaten Kendal		100,223

Sumber : Kabupaten Kendal dalam Angka 2020

### 3.1.2. Kependudukan Kabupaten Kendal

Menurut Sensus Penduduk 2020, Kabupaten Kendal memiliki jumlah penduduk 1.018.505 jiwa, dimana 514.795 (50,54%) adalah laki-laki dan 503.710 (49,96%) adalah perempuan. Jumlah penduduk terbesar berada di Kecamatan Boja dengan jumlah 82.443 jiwa atau 8,09% dari total penduduk Kabupaten Kendal. Kecamatan dengan jumlah terkecil adalah Kecamatan Printangan dengan jumlah penduduk 32.586 jiwa atau 3,20% dari total penduduk Kabupaten Kendal.

Menurut data di Badan Pusat Statistik Kabupaten Kendal yang sudah disusun dalam Kabupaten Kendal dalam Angka Tahun 2021, berikut ini adalah jumlah penduduk berdasarkan per kecamatan di Kabupaten Kendal tahun 2020 :

**Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Kendal**

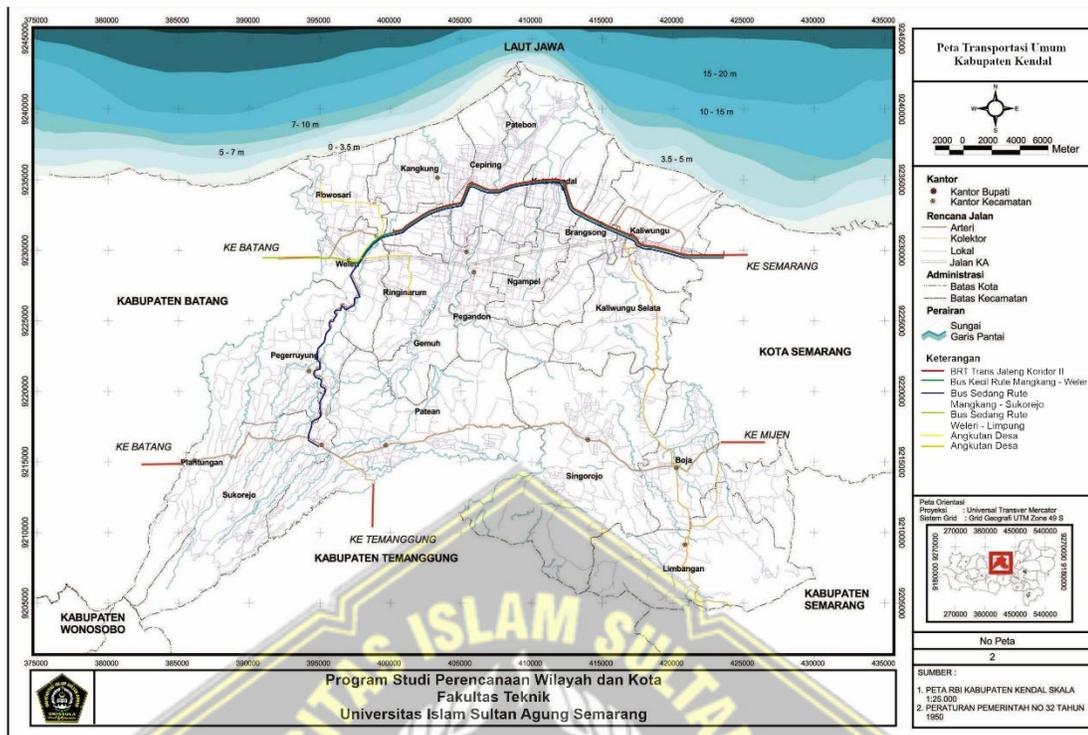
	Kecamatan	Penduduk (jiwa)	Laju Pertumbuhan Penduduk Per tahun 2010 – 2020
	Plantungan	32 586	1,19%
	Sukorejo	60 399	0,55%
	Pageruyung	35 671	1,21%
	Patean	52 105	1,03%
	Singorojo	52 854	1,19%

	Limbangan	34 937	1,25%
	Boja	82 443	1,68%
	Kaliwungu	66 157	1,20%
	Kaliwungu Selatan	51 999	1,52%
	Brangsong	50 611	1,22%
	Pegandon	37 954	1,24%
	Ngampel	35 855	1,39%
	Gemuh	52 409	1,41%
	Ringinarum	36 620	1,35%
	Weleri	59 885	0,69%
	Rowosari	53 566	1,45%
	Kangkung	49 883	1,65%
	Cepiring	52 654	1,12%
	Patebon	60 085	0,93%
	Kendal	59 832	0,98%
	Kabupaten Kendal	1 018 505	1,20%

*Sumber : Kabupaten Kendal dalam Angka 2020*

### **3.2. Moda Transportasi Umum Kabupaten Kendal**

Kabupaten Kendal memiliki sebuah moda transportasi umum yang dinilai cukup banyak karena Kabupaten Kendal terlintas oleh jalan Raya Nasional atau jalan pantura yang menghubungkan antar daerah dan juga antar provinsi. Adapun moda transportasi umum di Kabupaten Kendal antara lain yaitu : Bus Besar (AKAP), Bus Sedang, Bus Kecil, BRT Trans Jateng, Angkot (angkutan kota).



**Gambar 3. 1 Peta Transportasi Umum di Kabupaten Kendal**

*Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Kendal*

### 3.3. Gambaran Umum BRT Trans Jateng

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng (Mangkang - Weleri) adalah layanan angkutan umum berupa bus tingkat yang beroperasi di jalan strategis pantai utara Semarang - Kendal. Tujuan utama beroperasinya BRT Trans Jateng (Mangkang - Weleri) adalah untuk mengurai kemacetan lalu lintas di kawasan strategis pantai utara Semarang - Kendal. Selain itu, BRT Trans Jateng (Mangkang - Weleri) merupakan sistem angkutan umum yang menghubungkan titik-titik tertentu di dalam kawasan terminal Mangkang, Kaliwungu, Brangsong, Kendal, Patebon, Cepiring dan Tlahap dan berakhir di Terminal Bahurekso. BRT pertama kali diluncurkan pada Oktober 2019, langsung diluncurkan oleh Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo dan Bupati Myrna.



**Gambar 3.2 Armada BRT Trans Jateng**

*Sumber : Hasil survei lapangan*

### **3.2.1. Rute BRT Trans Jateng**

Rute BRT Trans Jateng (Mangkang – Weleri) meliputi rute mulai dari terminal Mangkang, Kaliwungu, Brangsong, Ketapang, Kendal, Patebon, Cepiring, Tlahap, Pucangrejo dan berakhir di terminal Bahurekso. Ada 39 halte bus BRT pada rute ini, 20 dari Terminal Mangkang ke Terminal Baflexo dan 19 dari Terminal Baflexo ke Terminal Mangkang. Terminal BRT Trans Jateng dapat digambarkan sebagai:

- a. dari. Rute Mangkang – Bahurekso: Halte Kebun Binatang Semarang, Sumberejo 1, PT. – Arun Kendal, Stasiun Lama Kendal 1, MAN Kendal 1, SMA N 1 Kendal 1, Jambearum 1, Simpang 3 Patebon, Pasar Cepiring 1, SMP N 1 Cepiring 1, Puskesmas Gondang 1, Simpang 4 Tlahap 1 und Pucangrejo 1.

### **3.2.2. Fasilitas BRT Trans Jateng**

Fasilitas KA BRT di Trans Jateng (Mangkang – Weleri) dilengkapi Ada kursi prioritas untuk 4.444 lansia, ibu hamil, penumpang dengan anak-anak, dan penumpang berkebutuhan khusus. Fasilitas lain untuk kenyamanan penumpang angkutan umum Trans Jateng BRT (Mangkang – Weleri) antara lain penyejuk udara/AC (air conditioning), musik dan next stop signage bagi penumpang. Itu juga dilengkapi dengan pegangan untuk berkendara sambil berdiri dan perangkat penghilang bau dalam ruangan..



**Gambar 3.3 Fasilitas BRT Trans Jateng Kabupaten Kendal**

*Sumber : Hasil survei penelitian*

### **3.2.3. Jumlah Armada**

Jumlah armada yang memenuhi permintaan tentu sulit untuk diketahui, dan yang Anda butuhkan adalah jumlah yang mendekati tingkat permintaan. Ketidakpastian ini tunduk pada pola migrasi penduduk yang tidak merata dari waktu ke waktu, termasuk periode puncak permintaan tinggi dan periode di luar puncak permintaan sangat rendah..

Jumlah kendaraan angkutan BRT Trans Jateng yang masih beroperasi setiap hari adalah 14 bus ukuran sedang. Bus ini berkapasitas 30-35 orang, 19 duduk dan 16 berdiri. BRT Trans Jateng menggunakan kendaraan bus warna merah dengan maskot si Podang, logo Gayeng Jawa Tengah, logo Trans Jawa Tengah dan informasi tempat wisata di Jawa Tengah. Jenis bus jurusan Mangkang - Weleri adalah Isuzu NQR 71, Zeppelin Gunung Mas.

### **3.2.4. Jumlah Penumpang**

Jumlah penumpang BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang-Weleri diambil sebuah sample pada jumlah penumpang di satu bulan, data tersebut diambil dari petugas atau sumber sekunder dari kantor pengelola BRT Trans Jateng. Jumlah penumpang tersebut diambil di bulan Mei tahun 2022, jumlah tersebut merupakan hasil keseluruhan armada bus BRT Trans Jateng yang dioperasikan di setiap hari. Berikut tabel jumlah penumpang berdasarkan data penumpang bulan mei:

**Tabel 3.3 Jumlah Penumpang BRT Trans Jateng bulan mei 2022**  
(per orang)

Tanggal	LB1 (org)	LB2 (org)	LB3 (org)	LB4 (org)	LB5 (org)	LB6 (org)	LB7 (org)	LB8 (org)	LB9 (org)	LB10 (org)	LB11 (org)	LB12 (org)	LB13 (org)	LB14 (org)
1	87	50	62	90	92	120	97	69	72	113	87	87	91	112
2	87	30	80	72	74	102	92	21	38	80	44	44	58	38
3	165	80	162	178	151	129	180	44	89	178	225	95	91	143
4	261	236	256	273	239	214	274	282	298	311	299	300	310	296
5	240	232	283	272	263	275	275	276	245	289	244	303	343	343
6	219	229	195	223	187	242	254	259	236	280	265	277	284	288
7	346	259	307	292	231	240	287	278	276	302	315	282	344	302
8	260	284	260	291	241	260	286	282	327	289	272	339	367	286
9	362	296	360	339	344	394	412	341	350	367	449	382	239	410
10	244	309	286	230	252	285	292	279	290	338	372	278	327	279
11	248	287	252	265	225	314	288	339	325	358	281	318	298	280
12	217	256	238	235	209	319	258	297	264	296	301	306	273	266
13	236	234	239	236	200	329	282	281	258	301	295	262	263	263
14	211	207	215	266	201	259	248	266	265	313	336	230	238	276
15	225	218	207	231	227	224	196	235	272	279	260	248	252	235
16	160	134	237	199	191	235	281	253	227	211	237	260	255	196
17	267	173	274	223	256	292	290	290	308	340	282	332	238	241
18	186	251	241	253	214	305	247	247	248	240	269	270	235	257
19	207	184	255	224	176	244	231	254	247	246	272	269	278	236
20	212	200	200	236	216	261	215	321	279	239	291	299	236	233
21	178	161	148	183	238	209	229	172	254	209	261	193	234	200
22	118	173	163	176	182	177	198	216	223	194	256	179	210	173
23	218	209	297	195	201	270	264	250	204	239	257	264	239	233
24	239	285	193	149	216	264	250	190	288	262	207	246	253	230
25	154	234	227	197	207	250	252	247	266	256	285	228	203	224
26	144	129	179	218	126	138	151	181	129	190	162	146	115	183
27	204	209	197	225	182	298	263	198	244	275	263	295	269	256
28	204	191	201	175	199	229	222	244	223	234	241	229	214	186
29	173	121	198	165	129	166	233	181	193	164	126	168	140	163
30	223	232	267	218	222	279	232	203	252	295	265	298	238	208
31	246	193	231	224	206	290	228	243	259	289	273	253	182	263
<b>Jumlah</b>	<b>6541</b>	<b>6286</b>	<b>6910</b>	<b>6753</b>	<b>6297</b>	<b>7613</b>	<b>7507</b>	<b>7230</b>	<b>7449</b>	<b>7977</b>	<b>7992</b>	<b>7680</b>	<b>7317</b>	<b>7299</b>

Sumber : Kantor Pengelola BRT Trans Jateng, 2022

Keterangan : LB = Long Bus 1 s/d 14

### 3.2.4. Karakteristik Responden

Pada karakteristik identitas responden adalah terkait profil responden terhadap penelitian yang memberikan hasil tanggapan terkait penelitian Efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang-Weleri Kabupaten Kendal. Dimana untuk mengetahui dalam hal ini maka responden dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang sudah pernah menggunakan BRT Trans Jateng, jumlah sampel yang diambil untuk nantinya dijadikan bahan analisis yaitu 100 responden. Dalam karakteristik responden akan di kelompokkan menjadi 6 kelompok berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, tingkat pendapatan, tujuan, dan frekuensi naik BRT Trans Jateng perminggu, adalah sebagai berikut :

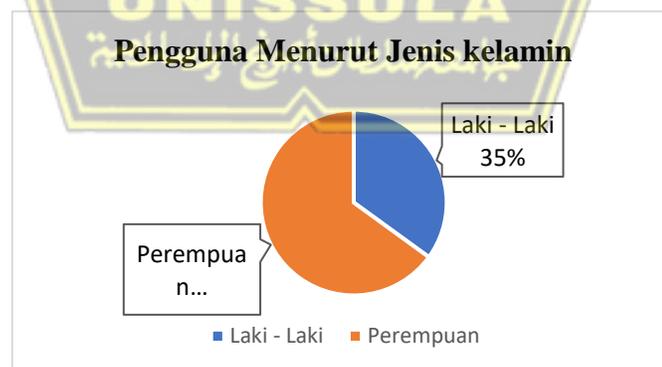
- **Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin pengguna BRT Trans Jateng didominasi dengan penumpang berjenis kelamin laki-laki dengan presentase sebesar 65% dan penumpang berjenis kelamin perempuan sebesar 35%.

**Tabel 3. 4 Pengguna menurut jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	65
2.	Perempuan	35

Sumber : hasil survei penelitian, 2022



**Gambar 3.4 Pengguna BRT Trans Jateng menurut jenis kelamin**

Sumber: Hasil analisis penyusun

Penumpang BRT Trans Jateng sangat berjenis kelamin, dengan 65% pengendara wanita dan 35% pengendara pria.

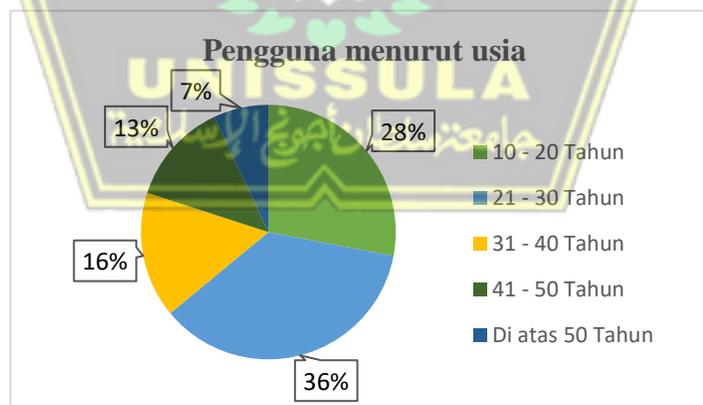
- **Berdasarkan Usia**

Berdasarkan usia yang digunakan untuk mengetahui profil pengguna BRT Trans Jateng dapat dikelompokkan menjadi 5 kategori usia yaitu, kategori pengguna yang berada di usia 10-20 tahun, kategori pengguna yang berusia 21-30 tahun, kategori pengguna berusia 31-40 tahun, kategori pengguna yang berusia 41-50 tahun, dan usia yang diatas dari 50 tahun. Berikut ini merupakan diagram pengguna dari BRT Trans Jateng berdasarkan usia :

**Tabel 3.5 Pengguna BRT Trans Jateng menurut usia**

No.	Usia	Jumlah (orang)
1.	10 - 20 Tahun	28
2.	21 - 30 Tahun	36
3.	31 - 40 Tahun	16
4.	41 - 50 Tahun	13
5.	Di atas 50 Tahun	7

Sumber : hasil survei penelitian, 2022



**Gambar 3.5 Pengguna BRT Trans Jateng menurut usia**

Sumber : Hasil Analisis Penyusun

Berdasarkan data diatas maka bisa dapat dilihat bahwa penumpang BRT Trans Jateng di dominasi oleh prngguna yang berusia 21-30 tahun dengan presentase sebesar 36%. Pengguna BRT Trans Jateng yang berusia 10-20 tahun

menduduki peringkat kedua dengan presentase sebesar 28%. Untuk pengguna yang berusia 31-40 tahun memiliki presentase sebesar 16%. Kemudian pengguna BRT Trans Jateng yang berusia 41-50 memiliki presentase sebesar 13% dan pengguna yang berusia diatas 50 tahun memiliki presentase sebesar 7%. Jadi pengguna BRT Trans Jateng di dominasi oleh pengguna yang berusia 21-30 tahun dimana usia tersebut adalah para pelajar/mahasiswa dan swasta.

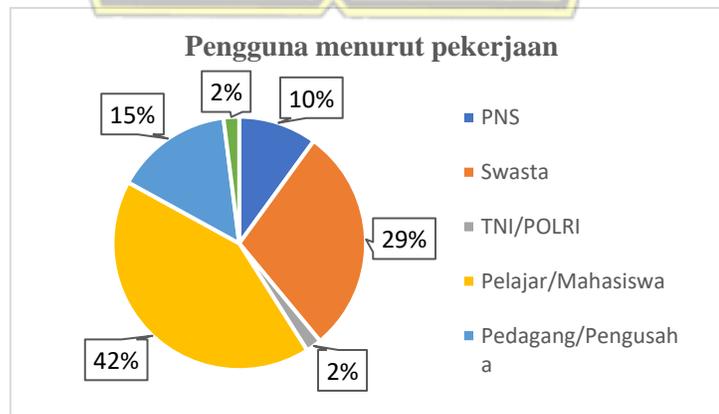
- **Berdasarkan Pekerjaan**

Tingkat pekerjaan mempengaruhi siapa yang menggunakan transportasi. Pekerjaan juga merupakan salah satu faktor yang menentukan orang untuk bekerja menggunakan kendaraan sebagai alat untuk menuju ke suatu tempat. Berikut diagram berdasarkan jenis pekerjaan :

**Tabel 3.6 Pengguna menurut pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)
1.	PNS	10
2.	Swasta	29
3.	TNI/POLRI	2
4.	Pelajar/Mahasiswa	42
5.	Pedagang/Pengusaha	15
6.	Lainnya	2

Sumber : hasil survei penelitian, 2022



**Gambar 3.6 Pengguna BRT Trans Jateng menurut pekerjaan**

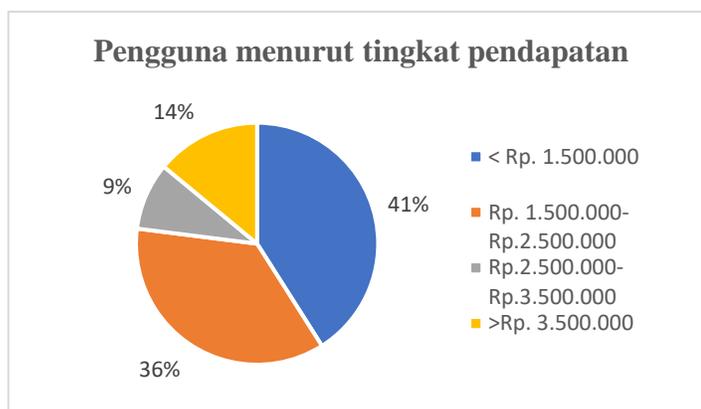
Dari data-data diatas maka dapat dilihat bahwa pengguna dari BRT Trans Jateng di dominasi oleh pelajar/mahasiswa karena memiliki presentase sebesar 42%. Kemudian dominasi yang ke dua adalah pengguna pekerja swasta dengan presentase sebesar 29%. Pengguna yang bekerja sebagai pedagang/pengusaha memiliki presentase sebesar 15%. Pengguna yang bekerja sebagai PNS memiliki presentase sebesar 10%. Pengguna yang bekerja sebagai TNI/POLRI sebesar 2%. Dan pengguna yang bekerja lainnya sebesar 2%. Maka pengguna BRT Trans Jateng di dominasi oleh pelajar/mahasiswa dan pekerja swasta.

- **Berdasarkan tingkat pendapatan**

Pendapatan yang digunakan untuk mengetahui profil pengguna dari BRT Trans Jateng dikelompokkan menjadi tingkat 4 pendapatan yaitu, kategori pengguna yang memiliki tingkat pendapatan sangat tinggi >Rp.3.500.000,00, kategori pendapatan tinggi Rp.2.500.000,00-Rp.3.500.000,00, kategori pendapatan sedang Rp.1.500.000,00-Rp.2.500.000,00 dan kategori pendapatan rendah yaitu <Rp.1.500.000,00. Berikut merupakan diagram pengguna BRT Trans Jateng berdasarkan tingkat pendapatan

**Tabel 3.7 Pengguna menurut tingkat pendapatan**

No.	Tingkat Pendapatan	Jumlah (orang)
1.	< Rp. 1.500.000	41
2.	Rp. 1.500.000-Rp.2.500.000	36
3.	Rp.2.500.000-Rp.3.500.000	9
4.	>Rp. 3.500.000	14



**Gambar 3.7 Pengguna BRT Trans Jateng menurut Pendapatan**

*Sumber : Hasil Analisis Penyusun*

Dari data diatas maka bisa dilihat bahwa pengguna BRT Trans Jateng yang memiliki tingkat pendapatan secara rendah sebesar 41%. Kemudian pengguna yang memiliki pendapatan sedang mendapatkan presentase sebesar 36%. Pengguna yang memiliki pendapatan sangat tinggi mendapatkan presentase sebesar 14% dan pengguna yang memiliki pendapatan tinggi mendapatkan presentase sebesar 9%. Jadi pengguna BRT Trans Jaten di dominasi oleh pengguna yang memiliki pendapatan rendah.

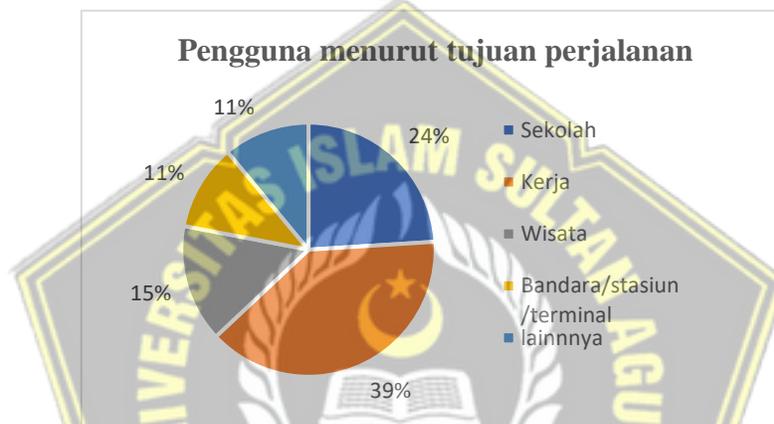
- **Berdasarkan tujuan perjalanan**

Tujuan yang digunakan untuk mengetahui profil penumpang BRT Trans Jateng dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu, kategori menggunakan BRT Trans Jateng untuk ke sekolah, kategori untuk kerja, untuk wisata, bandara/stasiun/terminal, dan kategori untuk tujuan lain-lain. Berikut merupakan diagram pengguna BRT Trans Jateng berdasarkan tujuan :

**Tabel 3.8 Pengguna menurut tujuan**

No.	Tujuan	Jumlah (orang)
1.	Sekolah	24
2.	Kerja	39
3.	Wisata	15
4.	Bandara/stasiun/terminal	11
5.	Lainnya	11

Sumber : hasil survei penelitian, 2022



**Gambar 3.8 Pengguna BRT Trans Jateng menurut Tujuan**

Sumber : Hasil Analisis Penyusun

Berdasarkan data diatas dapat untuk diketahui bahwa sebagian besar dari responden menggunakan BRT Trans Jateng untuk tujuan kerja yaitu dengan presentase sebesar 39%. Kemudian disusul untuk tujuan ke sekolah yaitu sebesar 34%. Pengguna yang bertujuan untuk wisata sebesar 15%. Serta pengguna yang bertujuan ke bandara/terminal/stasiun dan lainnya memiliki presentase sebesar 11%.

- **Berdasarkan Frekuensi Perjalanan**

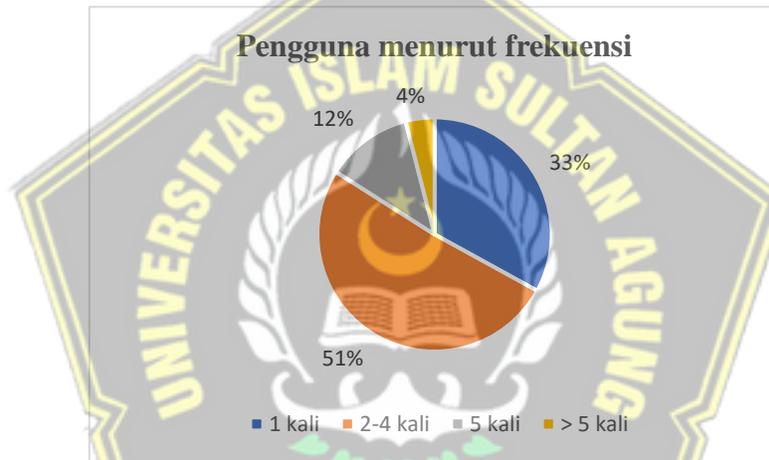
Frekuensi naik yang digunakan untuk mengetahui profil pengguna BRT Trans Jateng dikelompokkan menjadi 4 kategori yaitu, kategori menggunakan BRT Trans Jateng 1 kali seminggu, kategori 2-4 kali dalam seminggu, kategori 5 kali seminggu dan >5 kali dalam seminggu. Berikut

merupakan diagram pengguna BRT Trans Jateng berdasarkan frekuensi.

**Tabel 3.9 Pengguna menurut frekuensi**

No.	Frekuensi	Jumlah (orang)
1.	1 kali	33
2.	2-4 kali	51
3.	5 kali	12
4.	> 5 kali	4

*Sumber : hasil survei penelitian, 2022*



**Gambar 3.8. Pengguna BRT berdasarkan frekuensi**

*Sumber : Hasil Analisis Penyusun*

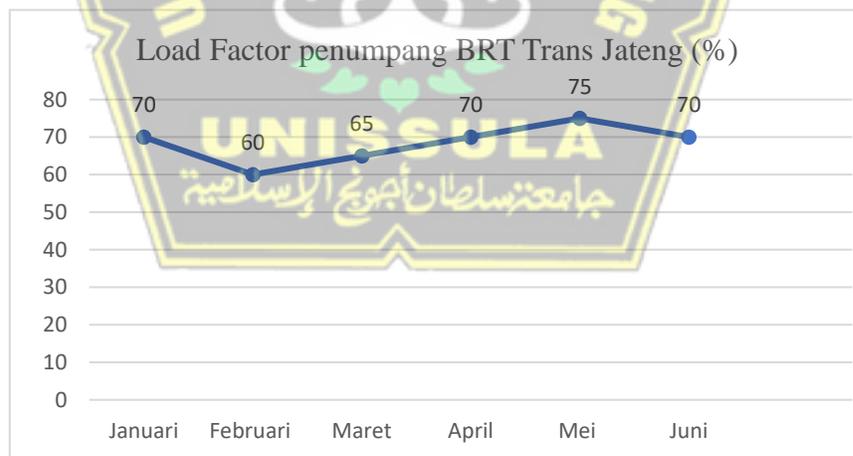
Berdasarkan data tabel dan diagram diatas maka dapat dilihat bahwa frekuensi pengguna BRT Trans Jateng pengguna 1 kali dalam seminggu sebesar 33%. Pengguna 2-4 kali dalam seminggu sebesar 51% dan pengguna dari 5 kali dalam seminggu sebesar 5% serta frekuensi pengguna lebih dari 5 kali sebesar 5%. Jadi dapat disimpulkan pengguna dari BRT Trans Jateng didominasi oleh pengguna yang menggunakan BRT Trans Jateng sebanyak 2-4 kali dalam seminggu.

### 3.4. Karakteristik BRT Trans Jateng

#### 3.4.1. Faktor Muatan (Load Factor)

Faktor muatan (*Load Factor*) merupakan pembagian antara permintaan (*demand*) yang ada dengan pemasukan (*supply*) yang tersedia. Faktor muatan dapat dijadikan sebuah petunjuk untuk mengetahui apakah jumlah armada yang tersedia masih kurang, mencukupi, atau melebihi dari batas kebutuhan suatu lintasan atau trayek angkutan umum serta dapat dijadikan sebagai indikator untuk mewakili efisiensi pada suatu rute. Load Factor angkutan umum menurut standart di setiap rutenya berkisar antara 30% sampai 100%.

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993, pasal 28 ayat (2) menjelaskan tentang penambahan kendaraan untuk trayek yang sudah terbuka dengan menggunakan faktor muatan diatas 70%. Faktor muatan yang dimaksud adalah dengan menggunakan pendekatan dinamis yaitu melakukan perhitungan load factor pada seluruh ruas jalan agar tidak terjadi kelebihan penawaran. Di dalam BRT Trans Jateng trayek terminal Mangkang-Weleri memiliki nilai load factor yang cukup relevan, diantaranya adalah sebagai berikut :



**Gambar 3. 9. Load Factor Penumpang BRT Trans Jateng**

*Sumber : Kantor Pengelola BRT Trans Jateng Koridor II*

Dari hasil data diatas dapat diketahui bahwa Faktor muatan (*Load Factor*) penumpang BRT Trans Jateng menunjukkan relatif stabil dalam jumlah penumpang di

setiap bulannya. Adapun bulan tertinggi penumpang BRT Trans Jateng adalah di bulan Mei yang memiliki nilai presentase *load factor* sebesar 75%, sedangkan nilai *load factor* terendah pada bulan februari yang memiliki nilai sebesar 60%. Dari hasil perhitungan tersebut disimpulkan bahwa BRT Trans Jateng belum diperlukan untuk melakukan penambahan armada ataupun pengurangan armada karena dari 14 armada tersebut sudah mencukupi untuk melayani para penumpang yang ada Kabupaten Kendal.

### 3.4.2. Biaya Operasional Kendaraan

Biaya operasional kendaraan dilakukan dengan analisis metode perhubungan yang dikeluarkan dalam pengoperasian armada, yaitu terdiri dari biaya langsung dan tidak langsung seperti biaya BBM, biaya ban, biaya pemeliharaan kendaraan, serta biaya lainnya yang terkait dengan operasional BRT Trans Jateng.

#### a. Biaya bahan bakar minyak (BBM)

Data Perhitungan

- a) *Round Trip*/ hari = 4 putaran/hari
- b) Jarak tempuh/hari = 28 km x 8/hari  
= 224 km/hari
- c) Daya pakai BBM = 4 km/Liter
- d) Pemakaian BBM/hari = 224 km/hari : 4 km/liter  
= 55 liter/hari
- e) Harga BBM = Rp. 7.200,- /liter (harga terbaru)  
= 55 x 7.200  
= Rp. 396.000/hari

## **BAB IV**

### **ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN BRT TRANS JATENG TRAYEK TERMINAL MANGKANG – WELERI**

#### **4.1. Analisis Efektivitas BRT Trans Jateng**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Kajian ini juga mengkaji morfologi, aktivitas, sifat, variasi, hubungan, persamaan, dan perbedaan dari fenomena lain. Alasan menggunakan metode ini adalah karena penelitian ini ingin mengetahui fenomena dan kondisi alam yang ada., bukan dalam kondisi laboratorium atau eksperimen yang terkontrol. Selain itu, peneliti harus langsung ke lokasi dengan objek penelitian.

Subjek penelitian ini yaitu pengguna transportasi publik BRT Trans Jateng Koridor II dengan total 100 responden. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah survey/survey. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yang hasilnya ditulis secara deskriptif untuk menjelaskan temuan penelitian. Kuesioner digunakan untuk mengetahui efektivitas angkutan umum BRT Trans Jateng. Kuesioner dibagikan langsung kepada pengguna BRT Trans Jateng menggunakan formulir dan surat Google. Penulis menggunakan kuesioner skala Gutman. Penelitian menggunakan skala Gutman dilakukan ketika Anda menginginkan jawaban yang tetap (konsisten) untuk pertanyaan tertentu.

Skala Guttman, juga dikenal sebagai skala skalogram, sangat berguna dalam meyakinkan temuan penelitian kesatuan dimensi dan sikap atau sifat yang dipertimbangkan. (Usman Rianse dalam Putra, 2014), ``Skala Guttman sangat berguna dalam meyakinkan peneliti tentang keseragaman dimensi, dan sikap serta sifat, yang sering disebut atribut universal, dari objek yang diteliti. Skala Penilaian Responden Guttman adalah :

**Tabel 4.1 Skoring Skala Guttman**

Alternatif Jawaban	Skor Alternatif Jawaban	
	Positif	Negatif
Ya	1	0
Tidak	0	1

Jawaban responden nantinya dapat diberikan dengan skor maksimum “1” dan skor minimum “0”. Untuk memberikan alternatif jawaban dalam kuesioner, penulis menetapkan kategori untuk setiap pernyataan positif, yaitu Ya = 1 dan No = 0. Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala Guttman berupa checklist atau skala, sehingga penulis ingin memastikan dan melengkapi tentang data yang diperoleh..

Hasil dari penelitian efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang – weleri akan tergambar pada tabel berikut :

**Tabel 4.2 Hasil Rata-rata Skor Indikator Angket Kuesioner Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng**

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban		F	Presentase (%)	Kategori
			Ya	Tidak			
1.	Aksesibilitas	1. Apakah BRT Trans Jateng mudah dijangkau?	94	6	52	94	<b>Sangat Efektif</b>
		2. Apakah halte BRT Trans Jateng mudah dijumpai?	92	8	52	92	<b>Sangat Efektif</b>
		3. Apakah transportasi lanjutan setelah naik BRT Trans Jateng mudah dijumpai?	75	25	44	75	<b>Cukup efektif</b>
		<b>Rata - rata</b>	<b>87</b>	<b>13</b>	<b>72,66</b>	<b>87</b>	<b>Sangat Efektif</b>
2.	Kapasitas	4. Apakah kapasitas dari BRT Trans Jateng sudah sesuai dengan tempat duduknya?	72	28	72	72	Cukup efektif
		5. Apakah BRT Trans Jateng sudah memenuhi kebutuhan dari jumlah penumpang?	73	27	73	73	Cukup efektif
		6. Apakah kapasitas di ruang tunggu sudah	68	32	68	68	Tidak efektif

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban		F	Presentase (%)	Kategori
			Ya	Tidak			
		sesuai dengan jumlah penumpang?					
		<b>Rata - rata</b>	<b>71</b>	<b>29</b>	<b>71</b>	<b>71</b>	Cukup efektif
3.	Ketepatan Waktu	7. Apakah keberangkatan dan kedatangan dari armada BRT Trans Jateng sudah tepat waktu?	80	20	80	80	Cukup efektif
		8. Apakah anda merasa sebentar ketika menunggu bus	72	28	72	72	Cukup efektif
		<b>Rata - rata</b>	<b>76</b>	<b>24</b>	<b>76</b>	<b>76</b>	Cukup efektif
4.	Harga Tiket	9. Apakah harga tiket BRT Trans Jateng terjangkau?	99	1	99	99	<b>Sangat Efektif</b>
		10. Apakah fasilitas yang sudah anda dapatkan sudah sesuai dengan harga tiketnya?	98	2	98	98	<b>Sangat Efektif</b>
		11. Apakah pelayanan BRT Trans Jateng sudah sesuai dengan harga tiketnya?	99	1	99	99	<b>Sangat Efektif</b>
		<b>Rata - rata</b>	<b>98,67</b>	<b>1,33</b>	<b>98,67</b>	<b>98,67</b>	<b>Sangat Efektif</b>
5.	Karakter Organisasi	12. Apakah pegawai BRT Trans Jateng sudah memberikan pelayanan yang terbaik?	92	8	92	92	<b>Sangat Efektif</b>
		13. Apakah pegawai BRT Trans Jateng sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap?	85	15	85	85	<b>Sangat Efektif</b>
		14. Apakah BRT Trans Jateng didukung dengan tenaga yang profesional?	88	12	88	88	<b>Sangat Efektif</b>
		15. Apakah anda nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai BRT Trans Jateng?	86	14	86	86	<b>Sangat Efektif</b>
		<b>Rata - rata</b>	<b>87,75</b>	<b>12,25</b>	<b>87,75</b>	<b>87,75</b>	<b>Sangat Efektif</b>

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban		F	Presentase (%)	Kategori
			Ya	Tidak			
6.	Karakteristik Lingkungan	16. Apakah kondisi fisik halte BRT Trans Jateng sudah baik?	81	19	81	81	<b>Sangat Efektif</b>
		17. Apakah kondisi fisik armada bus BRT Trans Jateng sudah baik?	95	5	95	95	<b>Sangat Efektif</b>
		18. Apakah kenyamanan dan kebersihan di halte dan armada BRT Trans Jateng sudah terjaga?	92	8	92	92	<b>Sangat Efektif</b>
		19. Apakah fasilitas (pemadam api, P3K, pemecah kaca) yang ada di armada BRT Trans Jateng tersedia dengan baik?	96	4	96	96	<b>Sangat Efektif</b>
		20. Apakah diperlukan fasilitas di halte dan armada BRT Trans Jateng perlu ditingkatkan?	82	18	82	82	<b>Sangat Efektif</b>
		21. Apakah anda merasa aman ketika menunggu BRT Trans Jateng?	79	21	79	79	<b>Cukup efektif</b>
		22. Apakah anda merasa aman dari kejahatan ketika berada di dalam bus?	81	19	81	81	<b>Sangat Efektif</b>
		<b>Rata - rata</b>	<b>86,57</b>	<b>13,43</b>	<b>86,57</b>	<b>86,57</b>	<b>Sangat Efektif</b>
7.	Karakteristik Pekerja	23. Apakah pegawai BRT Trans Jateng sudah atang tepat waktu?	90	10	90	90	<b>Sangat Efektif</b>
		24. Apakah sopir bus BRT Trans Jateng dapat mengemudikan armadanya dengan baik?	91	9	91	91	<b>Sangat Efektif</b>
		25. Apakah pegawai/karyawan BRT Trans Jateng teliti dalam melakukan pekerjaan?	90	10	90	90	<b>Sangat Efektif</b>
		26. Apakah pegawai menjunjung tinggi	86	14	86	86	<b>Sangat Efektif</b>

No	Indikator	Pertanyaan	Skor Jawaban		F	Presentase (%)	Kategori
			Ya	Tidak			
		kualitas dan profesionalitas?					
		<b>Rata - rata</b>	<b>89,25</b>	<b>10,75</b>	<b>89,25</b>	<b>89,25</b>	<b>Sangat Efektif</b>
8.	Praktik Manajemen	27. Apakah BRT Trans Jateng selalu memberikan informasi/sosialisasi kepada pelanggan?	80	20	80	80	Sangat efektif
		28. Apakah BRT Trans Jateng memberikan penanganan keluhan pelanggan dengan baik?	78	22	78	78	Cukup efektif
		<b>Rata - rata</b>	<b>79</b>	<b>21</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	Cukup efektif
9.	Tumpang Tindih terhadap Transportasi Umum Daerah	29. Berjalannya pelayanan BRT Trans Jateng hingga saat ini, apakah ada tumpang tindih terhadap Transportasi Umum Daerah Kabupaten Kendal?	81	19	81	81	<b>Sangat Efektif</b>
		30. Apakah disemua tryek yang dilalui BRT mengalami tumpang tindih terhadap angkutan umum daerah?	72	28	72	72	<b>Cukup Efektif</b>
		31. Apakah BRT Trans Jateng telah menjadi transportasi yang efektif dan menjadi transportasi primadona di Kabupaten Kendal?	95	5	95	95	<b>Sangat Efektif</b>
		<b>Rata - rata</b>	<b>82,67</b>	<b>17,33</b>	<b>82,67</b>	<b>82,67</b>	<b>Sangat Efektif</b>
<b>Rata – Rata</b>			<b>84,22</b>	<b>15,78</b>	<b>84,22</b>	<b>84,22</b>	<b>Sangat Efektif</b>
<b>Skor Tertinggi</b>			<b>98,67</b>	<b>29</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>Sangat Efektif</b>
<b>Skor Terendah</b>			<b>71</b>	<b>1,34</b>	<b>71</b>	<b>71</b>	<b>Cukup Efektif</b>

Sumber : Analisis Penyusun, 2022

Berdasarkan pada tabel diatas bisa diketahui bahwa Tingkat dari Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng Semarang – Kendal berada pada kategori layanan yang sangat efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari 100 contoh pengguna BRT Trans Jateng merasakan pelayanan Transportasi umum BRT Trans Jateng sudah tergolong sangat efektif Rata-rata jumlah responden yang menjawab ya adalah 84,22%, dan yang menjawab tidak rata-rata 15,78% dari 100 responden. dengan skor tertinggi yang didapatkan pada indikator harga tiket dengan memiliki presentase 98,67% yang dimana dapat menunjukkan bahwa harga tiket BRT Trans Jateng sudah termasuk ke dalam kategori yang sangat efektif untuk pelayanan transportasi umum BRT Trans Jateng. Adapun skor terendah didapatkan pada indikator Kapasitas yang menunjukkan jumlah presentase sebesar 71% yang termasuk ke dalam kategori cukup efektif yang bermakna bahwa kapasitas dari BRT Trans Jateng masih memiliki kekurangan baik di dalam armada bus maupun di ruang tunggu penumpang BRT Trans Jateng.



### **3.4.3. Indikator Aksesibilitas**

Indikator pertama yang digunakan untuk mengukur suatu efektivitas adalah aksesibilitas. Secara rata-rata hasil jawaban terkait indikator aksesibilitas memperoleh skor sebanyak 87 dengan persentase 87% yang bermakna bahwa aksesibilitas BRT Trans Jateng sudah tergolong sangat efektif. Tingkat aksesibilitas yang sangat efektif Hal ini tercermin dari skor respon tertinggi untuk pernyataan halte BRT Trans Jateng mudah ditemukan, dengan skor kinerja 94 untuk persentase 94%, artinya sangat efektif. Sebaliknya, untuk skor terendah, indikator aksesibilitas adalah transportasi lanjutan setelah naik BRT Trans Jateng mudah dengan skor terendah 75 dengan persentase 75% yang bermakna kebanyakan pengguna BRT Trans Jateng belum mudah menemukan transportasi lanjutan setelah naik bus BRT Trans Jateng transportasi lanjutannya yaitu berupa Angkutan umum daerah yang terbilang cukup mahal dibandingkan dengan BRT. Rata-rata pengguna BRT Trans Jateng dapat menemukan halte 500-1 km dari berjalan kaki. Adapaun kritikan dari pengguna BRT Trans Jateng terhadap penempatan titik Halte yang masih belum strategis, karena titik halte bus BRT Trans Jateng pada titik aktivitas utama yang mengakibatkan lonjakan aktivitas masyarakat seperti Pasar Weleri, dan Pasar Pagi Kaliwungu. Kritikan inilah nantinya yang harus dapat dipertimbangkan oleh pihak manajemen BRT Trans Jateng.

### **3.4.4. Indikator Kapasitas**

Indikator kedua yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas Pelayanan dari BRT Trans Jateng adalah kapasitas. Pada Presentase kapasitas secara rata rata sebesar 71% dan hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kapsitas masuk kedalam kategori cukup efektif. Tingkat kapasitas yang cukup efektif ini terlihat pada skor jawaban tertinggi pada pernyataan BRT Trans Jateng sudah memenuhi kebutuhan dari jumlah penumpang dengan capaian skor sebanyak 73 dengan presentase 73% yang bermakna cukup efektif. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas dari armada BRT Trans Jateng sudah cukup efektif untuk memenuhi jumlah penumpang. Sementara untuk capaian skor terendah pada indikator kapasitas adalah kapasitas ruang tunggu BRT Trans Jateng sudah sesuai dengan jumlah penumpang dengan memperoleh skor sebanyak 68 dengan presentase sebesar 68% artinya masih ada sekitar 32% kapasitas halte yang

belum sesuai dengan jumlah penumpang sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan ruang tunggu di halte BRT Trans Jateng.



**Gambar 4.1 Kapasitas BRT Trans Jateng**

*Sumber : Survei Lapangan dan Pengelola BRT Trans Jateng, 2022*

#### **3.4.5. Indikator Ketepatan Waktu**

Indikator ketiga yang digunakan untuk mengukur efektivitas transportasi umum adalah ketepatan waktu. Secara rata-rata pada pernyataan indikator ketepatan waktu memperoleh skor sebanyak 76 dengan persentase 76% yang bermakna bahwa ketepatan waktu BRT Trans Jateng tergolong cukup efektif. Skor jawaban tertinggi pada indikator ketepatan waktu terdapat pada pernyataan keberangkatan dan kedatangan armada BRT Trans Jateng tepat waktu Dengan skor 80% dari 80, ini sangat efektif. Sebaliknya, untuk nilai terendah, indikator ketepatan waktu adalah pada pernyataan pengguna BRT Trans Jateng sebentar dalam menunggu bus dengan rata-rata skor 72 dan persentase 72% sehingga tergolong dikategori sangat cukup efektif. Artinya 28% pengguna BRT Trans Jateng lama dalam menunggu bus. Hal yang menyebabkan pengguna lama dalam menunggu bus yaitu disebabkan oleh kepadatan lalu lintas karena banyaknya kendaraan pribadi yang melintas, masih adanya angkutan lain yang beroperasi di lokasi yang sama, waktu henti di halte maupun terminal, jarak halte ke halt lainnya jauh, dan akibat lampu merah pada *traffic light*. Hal ini yang menyebabkan salah satu faktor pengguna BRT Trans Jateng masih memilih

menggunakan kendaraan pribadi sebagai moda transportasi.

### 3.4.6. Indikator Harga Tiket

Indikator keempat yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng adalah harga tiket. Pada indikator harga tiket secara rata-rata memperoleh skor 98,67 dengan Presentase harga tiket secara rata rata sebesar 98,67% dan menunjukkan bahwa harga tiket masuk kedalam kategori sangat efektif. Harga tiket yang sangat efektif ini terlihat pada skor jawaban tertinggi pada pernyataan pelayanan BRT Trans Jateng harga tiket dapat terjangkau dengan capaian skor sebanyak 99 dengan presentase 99% yang bermakna sangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa harga tiket sudah sangat efektif bagi pengguna BRT Trans Jateng. Untuk saat ini tarif harga tiket BRT Trans Jateng dikenakan tarif sebesar Rp.4000,00,- /orang untuk umum dan Rp.2000,00,- untuk pelajar/mahasiswa. Dengan harga tersebut pengguna mendapatkan fasilitas dalam bus dua kursi khusus *priority* untuk kaum difabel yang bisa dilipat dan sembilan belas kursi untuk penumpang. Selain itu, terdapat 20 *hand gird* untuk penumpang yang beridiri, CCTV, Audio, palu pemecah kaca untuk keadaan darurat, kotak PPPK, gas pemadam kebakaran, tempat sampah dan dilengkapi dengan fasilitas *full AC (Air Conditioner)* untuk mendukung kenyamanan



**Gambar 4.2 Fasilitas di dalam bus BRT Trans Jateng**

### **3.4.7. Karakteristik Organisasi**

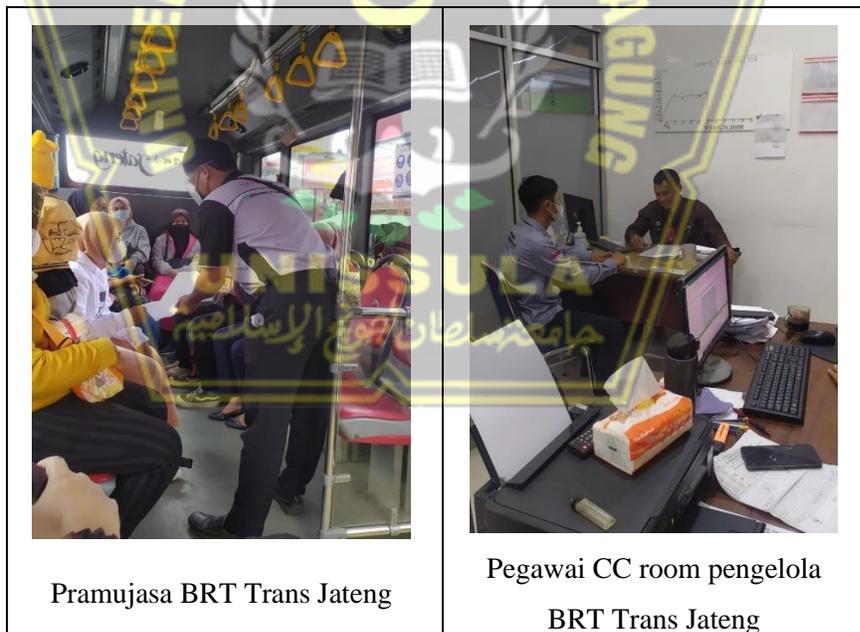
Indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas adalah karakteristik organisasi. Secara rata-rata karakteristik organisasi memperoleh skor sebanyak 87,75 dengan persentase 87,75% yang bermakna bahwa karakteristik organisasi BRT Trans Jateng tergolong sangat efektif. Tingkat karakteristik organisasi yang sangat efektif Hal ini tercermin dari skor respon tertinggi untuk pernyataan staf BRT Trans Jateng memberikan pelayanan terbaik, dengan skor kinerja 92 dan persentase 92% yang signifikan sangat efektif. Hal itu dikarenakan pengguna sudah merasakan pelayanan yang cepat terbaik dari pegawai BRT Trans Jateng. Sementara untuk capaian skor terendah dalam indikator karakteristik organisasi adalah pegawai BRT Trans Jateng Memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap persentase 85% dan masih tergolong dalam kategori sangat efektif.

### **3.4.8. Karakteristik Lingkungan**

Indikator lain yang dapat digunakan untuk mengukur suatu efektivitas adalah karakteristik lingkungan. Secara rata-rata karakteristik lingkungan memperoleh skor sebanyak 86,57 dengan persentase 86,57% yang bermakna bahwa karakteristik lingkungan BRT Trans Jateng tergolong sudah sangat efektif. karakteristik lingkungan yang cukup efektif ini terlihat pada skor jawaban tertinggi terdapat pada pernyataan fasilitas BRT Trans Jateng berjalan baik dengan capaian skor sebanyak 96 dengan persentase 96% yang bermakna sangat efektif. Sementara untuk capaian skor terendah dalam indikator karakteristik lingkungan adalah pengguna merasa aman ketika menunggu bus dengan persentase 79% yang tergolong di kategori cukup efektif. Kondisi tidak aman ini dikarenakan oleh kondisi fisik halte dan tindak kriminalitas yang terjadi karena titik halte terletak jauh dari keramaian atau permukiman. Hal ini yang membuat penumpang kurang nyaman dan aman ketika menunggu kedatangan bus karena harus menunggu terlebih dahulu.

### 3.4.9. Karakteristik Pekerja/Operator

Pada indikator selanjutnya yang digunakan untuk mengukur suatu tingkat efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng adalah Karakteristik pekerja. Secara rata-rata indikator karakteristik pekerja memperoleh nilai skor sebanyak 89,25 dengan presentase nilai secara rata-rata 89,25% dimana dapat menunjukkan bahwa tingkat pelayanan karakteristik pekerja BRT Trans Jateng tergolong ke dalam kategori sangat efektif. Hal ini dapat di tunjukkan oleh pernyataan pegawai BRT Trans Jateng datang tepat pada waktunya, sopir bus dapat mengemudikan armada dengan baik dan pegawai telah teliti dalam bekerja serta dapat menjunjung tinggi profesionalitas. Karakteristik pekerja yang tergolong sangat efektif ini terlihat pada skor jawaban tertinggi pada pernyataan sopir bus dapat mengemudikan armadanya dengan baik dan benar capaian skor sebesar 91 dengan presentase 91% yang bermakna sudah sangat efektif. Hal ini dapat berarti bahwa BRT Trans Jateng sudah teliti terhadap pengguna BRT Trans Jateng dalam melayani penumpangnya secara standar pelayanannya.



**Gambar 4.3 Karakteristik Pekerja**

*Sumber : Survei Lapangan dan Pengelola BRT Trans Jateng, 2022*

#### **3.4.10. Indikator Praktik Manajemen**

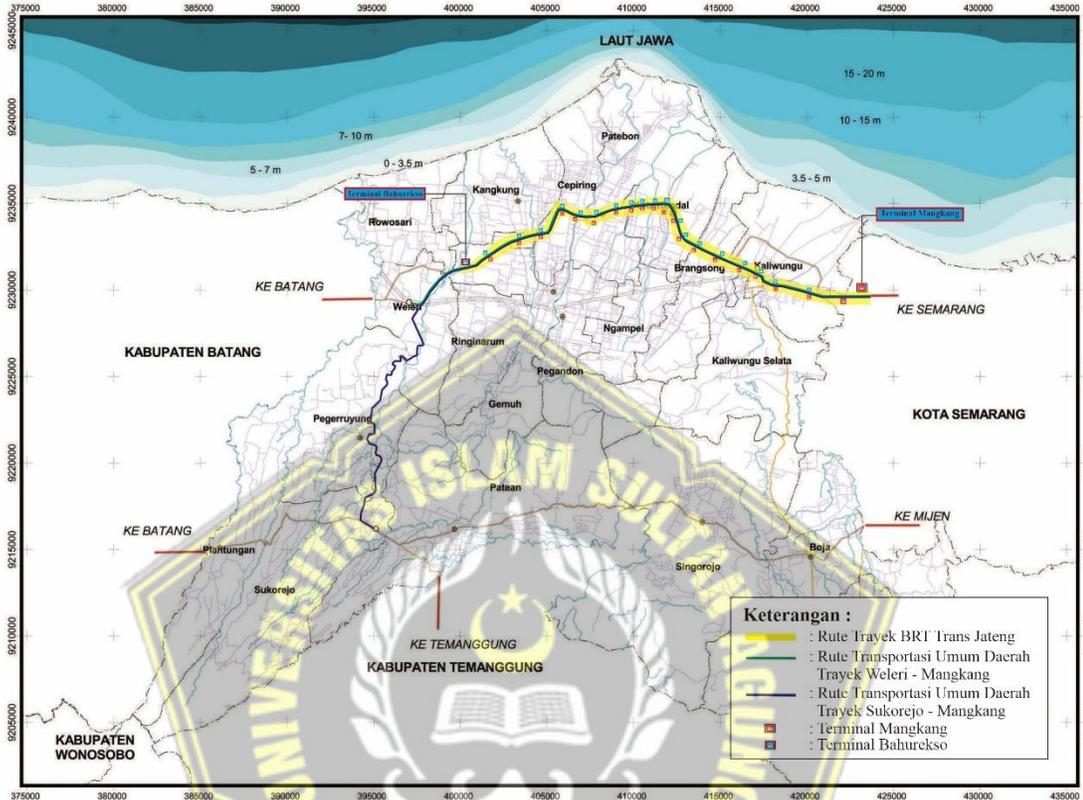
Indikator lainnya yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas Pelayanan Transportasi BRT Trans Jateng adalah praktik manajemen. Secara rata-rata pada indikator praktik manajemen memperoleh skor 79 dengan memiliki presentase praktik manajemen sebesar 79% menunjukkan bahwa praktik manajemen masuk di kategori masih cukup efektif. Praktik manajemen yang cukup efektif ini terlihat pada skor jawaban tertinggi pada pernyataan BRT Trans Jateng memberikan informasi/sosialisasi kepada pelanggan dengan capaian skor sebanyak 80 dengan presentase 80% yang bermakna sangat efektif. Kemudian skor jawaban terendah terdapat pada pernyataan BRT Trans memberikan penanganan keluhan terhadap pelanggan dengan baik dengan skor jawaban 78 dan presentase sebesar 78% sehingga tergolong ke kategori cukup efektif. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan masih belum memahami cara melakukan keluhannya kepada pihak BRT Trans Jateng.

#### **3.4.11. Tumpang Tindih trayek terhadap Transportasi Umum Daerah**

Indikator terakhir yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas Pelayanan Transportasi BRT Trans Jateng adalah indikator tumpang tindih. Indikator ini mencakup sebuah permasalahan atau fenomena yang terjadi di dalam transportasi Kabupaten Kendal. Hal tersebut dikarenakan semenjak adanya BRT Trans Jateng hadir di kabupaten kendal sehingga yang dimana sebelum adanya BRT Trans Jateng sudah ada Transportasi Umum daerah. Pada pernyataan ini, Secara rata-rata pada indikator tumpang tindih memperoleh skor 82,67 dengan memiliki presentase tumpang tindih sebesar 82,67% menunjukkan bahwa indikator ini masuk di kategori masih cukup efektif. Indikator tumpang tindih ini terlihat pada nilai tertinggi dengan pernyataan BRT Trans Jateng telah menjadi transportasi yang efektif dan menjadi primadona di kabupaten kendal memiliki skor 95 dengan presentase 95% yang menunjukkan bahwa BRT Trans Jateng telah diminati oleh masyarakat kabupaten kendal dibandingkan terhadap transportasi umum daerah di Kabupaten Kendal.

Dari hasil pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi tumpang tindih antara BRT Trans Jateng (Mangkang-Weleri) dengan angkutan umum lokal,

khususnya Bus Jalur Weleri Mangkang dan Bus Jalur Sukorejo-Mangkang. Hal ini dapat dilihat pada peta rute trayek angkutan umum Kabupaten Kendal di bawah ini :



**Gambar 4. 4 Peta rute trayek transportasi umum di Kabupaten Kendal**

Dari peta rute trayek transportasi umum di Kabupaten Kendal sudah dapat diketahui bahwa ada dampak terkait keberadaan BRT Trans Jateng Terhadap transportasi umum daerah. Hal ini dapat ditunjukkan pada rute trayek di Jalan Raya Nasional (Pantura) Kabupaten Kendal terdapat 3 jaringan trayek angkutan umum antara lain :

- BRT Trans Jateng trayek Mangkang – Bahurekso
- Bus kecil angkutan umum trayek Weleri – Mangkang
- Bus sedang angkutan umum daerah trayek Sukorejo – Mangkang

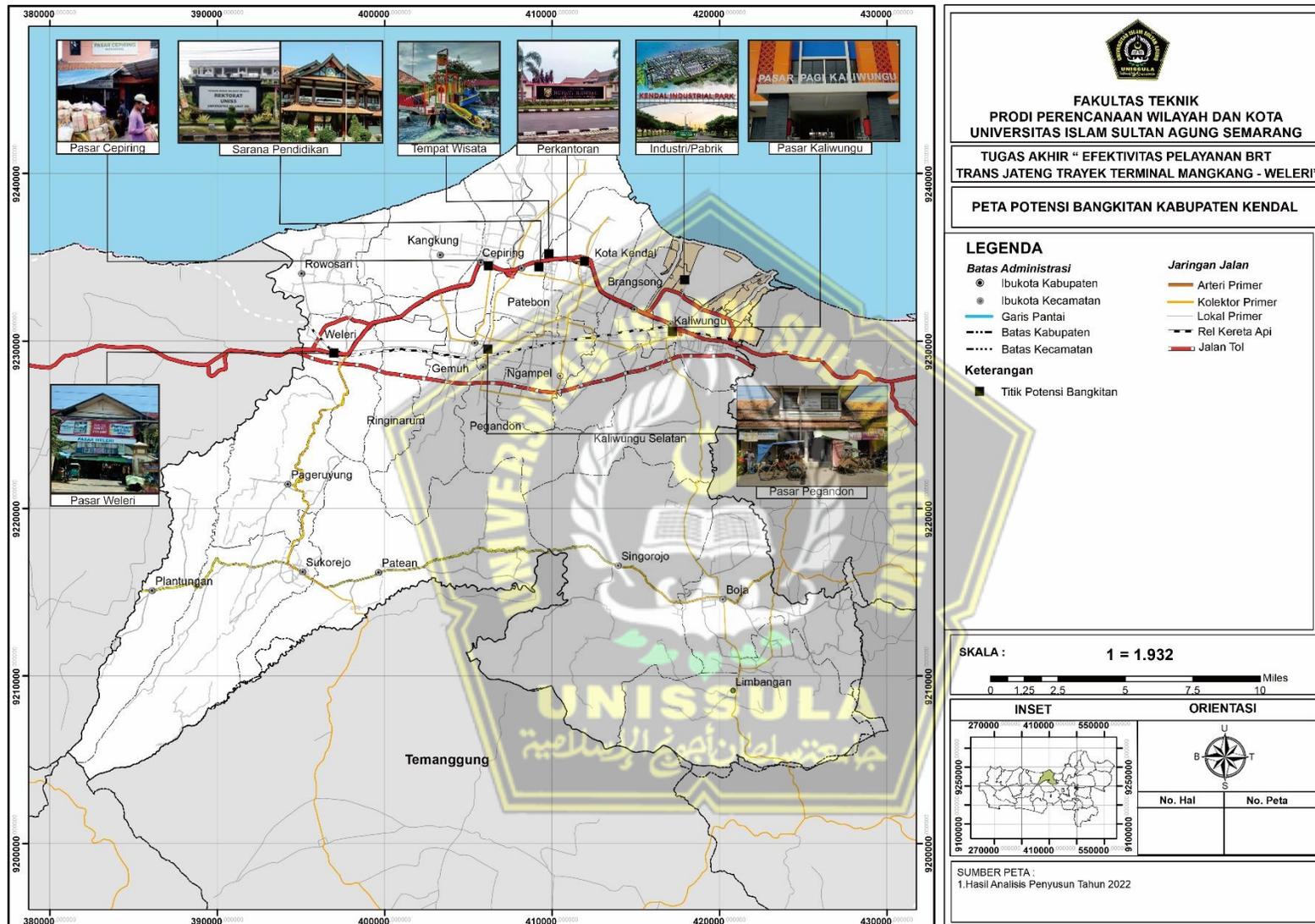
Dalam ke tiga transportasi umum tersebut peneliti dapat mengetahui terkait dampak keberadaan BRT Trans Jateng trayek Mangkang – Weleri yang menjadikan

tumpang tindih trayek terhadap angkutan umum daerah. Hal ini dapat menjadi kesenjangan fasilitas yang ada antara kedua belah pihak serta Minat masyarakat di Kabupaten Kendall dapat bergeser ke arah penggunaan moda transportasi baru yang dirasakan masyarakat lebih nyaman dan aman dibandingkan dengan sistem transportasi umum regional Kabupaten Kendall. Transportasi baru tersebut adalah BRT Trans Jateng.

#### **3.4.12. Bangkitan dan Tarikan BRT Trans Jateng**

Bangkitan dan tarikan adalah pemodelan yang memungkinkan estimasi selanjutnya dari jumlah migrasi komunitas yang berasal dari zona tertentu dan jumlah migrasi yang tertarik ke suatu negara atau wilayah. zonasi tersebut. Menurut Tamin (2000) bahwa pola penyebaran spasial yang sangat berperan adalah sebaran spasial dari daerah perindustrian, perkantoran dan permukiman. Namun dalam penelitian terkait efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng di Kabupaten Kendal mengalami bangkitan dan tarikan yang cukup besar karena minat masyarakat untuk naik BRT Trans Jateng yang dinilai semakin tinggi. Dengan hal ini menjadikan demand atau permintaan pelayanan atau jangkauan BRT Trans Jateng dapat ditingkatkan. Bangkitan dan tarikan penumpang terkait pelayanan BRT Trans Jateng berada di sepanjang rute trayek, yaitu antara lain adalah pusat perkantoran, pusat perindustrian, pusat pendidikan dan pusat perbelanjaan di Kabupaten Kendal.

Bangkitan dan tarikan penumpang BRT Trans Jateng di Kabupaten Kendal dapat dipengaruhi oleh titik lokasi keberadaan shelter halte di sepanjang rute trayek. Keberadaan shelter terhadap bangkitan dan tarikan di sekitarnya adalah suatu hal yang sangat penting dalam kaitannya terkait pelayanan atau jangkauan layanan yang diberikan oleh BRT Trans Jateng kepada pengguna. Shelter yang baik merupakan shelter yang memiliki jangkauan mudah untuk didapatkan oleh para pengguna maupun calon pengguna BRT Trans Jateng.

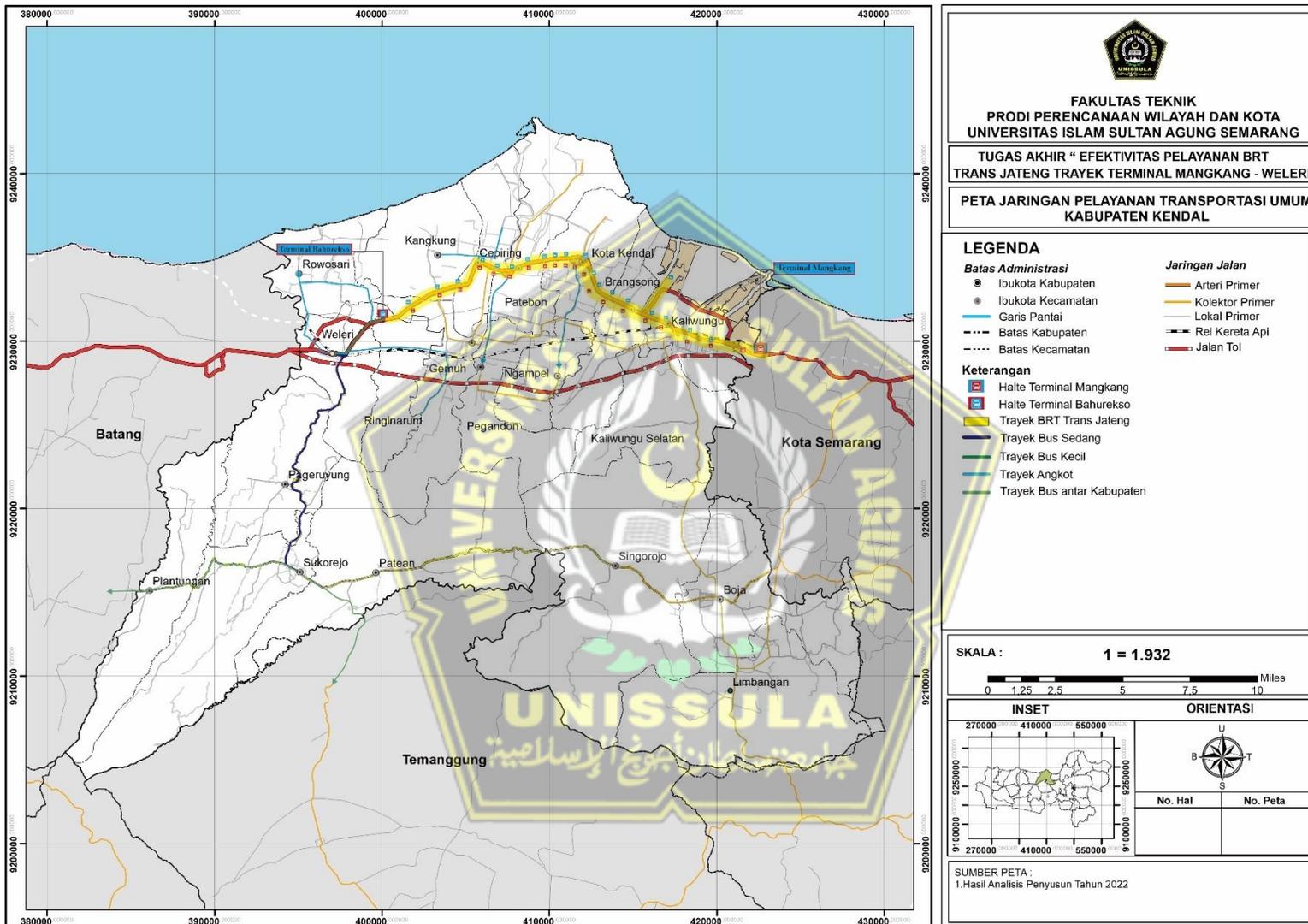


**Gambar 4. 5. Peta Potensi Bangkitan di Kabupaten Kendal**

#### **4.2.Pelayanan Rute BRT Trans Jateng dengan moda pengumpan**

Pelayanan rute BRT Trans Jateng trayek Terminal Mangkang – Terminal Bahurekso hanya melewati di dalam rute Jalan Utama di Kabupaten Kendal yakni jalan raya nasional atau jalan pantura karena memiliki potensi/*demand* penumpang yang cukup besar, pada misalnya tata guna lahan yang dilewati BRT Trans Jateng saat ini adalah pusat kegiatan masyarakat seperti kawasan perkantoran, kawasan pendidikan, kawasan perdagangan, serta kawasan pariwisata di Kabupaten Kendal. Sedangkan aksesibilitas masyarakat untuk mendapatkan BRT Trans Jateng itu sendiri cukup sulit karena tidak semua kawasan permukiman di lalui oleh BRT Trans Jateng sehingga masyarakat yang akan menggunakan BRT untuk bermobilitas harus menggunakan moda transportasi umum lainnya untuk dijadikan media pengumpan terhadap BRT Trans Jateng moda pengumpan tersebut dapat berupa bus kecil, angkot, becak, dan ojek online. Berikut Peta pelayanan atau peta trayek angkutan umum di Kabupaten Kendal.





**Gambar 4. 6. Peta Jaringan Pelayanan Transportasi Umum Kabupaten Kendal**

Berdasarkan peta jaringan pelayanan transportasi umum diatas maka dapat diketahui adanya bangkitan dan tarikan yang terjadi terkait dengan penumpang BRT Trans Jateng, hal ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

a. Trayek Bus Sedang

Moda transportasi umum bus sedang ini melayani rute ke berbagai daerah di kabupaten kendal diantaranya dari Terminal Mangkang hingga menuju ke terminal Tipe C Kecamatan Sukorejo yang merupakan bagian kawasan selatan di Kabupaten Kendal, selain itu bus sedang ini adalah sebagai pengumpan dari penumpang yang datang dari luar Kabupaten Kendal seperti penumpang dari Kabupaten Temanggung, dan Kabupaten Batang yang ingin berkunjung atau bermobilitas di Kendal.

b. Trayek Bus Kecil

Moda transportasi umum lain yaitu bus kecil, bus ini melewati rute trayek di sepanjang jalan raya nasional/pantura dan jalan arteri primer di Kabupaten Kendal. Bus ini sebagai moda pengumpan dari BRT Trans Jateng yang dimana para penumpang hendak melakukan perjalanan yang tidak dilalui oleh BRT Trans Jateng yaitu diantaranya Pasar Weleri dan Pasar Pegandon. Dimana BRT Trans Jateng pada saat ini belum melewati rute pedalaman tersebut. Oleh karena itu bus kecil inilah yang digunakan sebagai moda pengumpan.



**Gambar 4. 7. Lokasi pengumpan dari BRT Trans Jateng**

*Sumber : survey lapangan, 2022*

c. Trayek Angkutan Kota/angkot

Moda transportasi umum lainnya adalah angkot atau minibus, angkot ini merupakan sebuah transportasi umum yang berjenis taksi bersama dengan rute rute perjalanannya yang telah ditentukan. Angkot ini di Kabupaten Kendal melewati rute permukiman pedalaman sarana angkutan umum yang memasuki wilayah perdesaan agar mempermudah pergerakan masyarakat dalam bermobilitas. Angkot ini juga sebagai moda pengumpan BRT Trans Jateng yang melewati jalan raya nasional, BRT Trans Jateng memiliki 20 shelter halte adapun shelter tersebut digunakan sebagai media atau moda pengumpan kepada penumpang yang ingin menuju ke permukiman pedalaman, maka angkot ini lah yang membawa penumpang yang hendak menuju ke sana dengan trayek angkot yang sudah di tentukan oleh pemerintah kota.



**Gambar 4. 8. Moda Transportasi umum Pengumpan**

*Sumber : survey lapangan, 2022*

#### **4.3.Temuan Studi**

Dari hasil analisis efektivitas yang telah dilakukan, maka selanjutnya akan dapat diketahui temuan studi tentang efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang – Weleri Kabupaten Kendal. Berikut ini adalah tabel hasil analisis temuan studi

**Tabel 4.3 Temuan Studi Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
1	Efektivitas	Karakteristik Organisasi	Sangat Efektif	<p>Pegawai di BRT Trans Jateng sudah didukung oleh tenaga yang profesional, sehingga pengguna BRT Trans Jateng merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepentingan umum, yaitu penyediaan layanan, tidak boleh didahulukan dari kepentingan individu dan/atau kelompok..</li> <li>• Susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam struktur organisai yang memiliki suatu hubungan yang relatif tetap dan berorientasi pada tugas</li> </ul>	<p>Pada karakteristik organisasi, BRT Trans Jateng sudah terbilang sangat efektif, dengan memiliki presentase sebesar 87,75%. Hal ini dapat diketahui karena pengguna BRT Trans Jateng sudah mulai merasa nyaman dengan pelayanan BRT Trans Jateng, namun ada beberapa pengguna yang masih mengeluhkan beberapa pegawai yang melayani dengan tidak ramah dan sopan santun</p>



No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
		Karakteristik Lingkungan	Sangat efektif	Kodisi baik di dalam bus maupun di area sekitar halte kebesersihannya sudah terjaga, fasilitas yang ada di area halte pun sudah terjaga dengan baik, kondisi halte pun sudah terbilang baik dan terawat. Dalam menaikkan dan menurunkan penumpang harus diperhatikan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjamin keselamatan pengguna angkutan umum;</li> <li>• Menjamin kepastian keselamatan untuk menaikkan dan/atau menurunkan penumpang;</li> <li>• Memudahkan penumpang dalam melakukan perpindahan angkutan umum.</li> <li>• Fasilitas kebersihan dengan paling sedikit ada 2 buah tempat sampah</li> </ul>	Pada karakteristik lingkungan, BRT Trans Jateng sudah termasuk ke dalam kategori sangat efektif dalam memberikan pelayanan kepada penumpang hal ini diketahui nilai presentase rata-rata 86,57%. Hal ini di buktikan dengan kondisi fisik armada bus yang masih tergolong baru atau baik. Pegawai selalu menjaga kebersihan baik di dalam bus maupun area halte.
		Karakteristik Pekerja	Sangat efektif	Pekerja di BRT Trans Jateng sudah datang tepat waktu, baik dalam berkomunikasi, berpakaian sesuai penampilan yang telah ditentukann, tetapi masih ada beberapa pegawai yang melayani pengguna dengan tidak ramah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keprofesionalan, yaitu Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas</li> <li>• Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.</li> <li>• Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yaitu setiap</li> </ul>	Pada karakteristik pekerja BRT Trans Jateng ada yang ramah dalam bekerja, ada juga yang belum ramah kepada pengguna, datang tepat waktu, teliti dalam melakukan pekerjaan, menjunjung tinngi kualitas dan profesionalitas serta sopir mengemudikannya cukup baik. Secara rata-rata karakteristik Pekerja memperoleh presentase

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
				dan tidak sopan, ada juga sopir yang mengemudikan bus dengan ugal-ugalan.	jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.	sebesar 89,25%.
		Praktik Manajemen	Cukup efektif	Pihak manajemen BRT Trans Jateng sudah baik dalam memberikan informasi/sosialisasi kepada pelanggan, dan selalu mengontrol koordinasi antar pegawai, mengecek fisik armada bus dan halte secara berkala.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterbukaan. Artinya, setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan menerima informasi tentang layanan yang diinginkan.</li> <li>• Perlakuan Setara/Non-Diskriminasi. Semua warga negara berhak atas pelayanan yang adil.</li> <li>• Akuntabilitas, yaitu proses pemberian pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>• Ketetapan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis</li> </ul>	Dalam praktik manajemen BRT Trans Jateng sudah memberikan informasi/sosialisasi terkait BRT melalui media sosial pada Instagram dengan akun @brttransjateng. Namun sedikitnya ada pengguna yang masih belum mengetahui tempat atau sarana pengaduan ke pihak manajemen. Koordinasi kerja baik serta cepat dalam menangani masalah. Secara rata-rata praktik manajemen memperoleh presentase sebesar 79%.

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
					pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan	
2	transportasi Umum	Aksesibilitas	Sangat efektif	Aksesibilitas untuk menuju halte masih terbilang belum mudah, rata-rata jarak antar halte 1 ke halte lain memiliki jarak yang cukup jauh yaitu kisaran 500 meter – 1 kilometer, Kemudian untuk transportasi lanjutan bisa menggunakan trans semarang, grab, transportasi umum daerah.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jarak berjalan kaki untuk pusat kegiatan 200-300m. untuk di pinggiran 500-1000m.</li> <li>Pergantian kendaraan antar rute maksimal 2 kali dalam sekali perjalanan</li> <li>Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan</li> </ul>	Dalam aksesibilitas BRT Trans Jateng sebenarnya mudah untuk dijangkau oleh pengguna, namun harus ada penambahan halte baru lagi karena banyak pengguna yang mengeluhkan untuk menambahkan halte di tempat strategis atau pusat aktivitas masyarakat itu sendiri, seperti di pasar pagi kaliwungu, dan pasar weleri yang mayoritas menjadi pusat kegiatan masyarakat di setiap harinya. Kemudian transportasi lanjutan setelah naik BRT Trans Jateng masih belum bisa memberikan kenyamanan terhadap pengguna karena menimbang harga yang 2x lipat

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
						dari BRT Trans Jateng. Secara rata-rata aksesibilitas memiliki nilai 87%.
		Kapasitas	Cukup efektif	Kapasitas BRT Trans Jateng sudah mencukupi kebutuhan hanya saja Ketika jam sibuk, kapasitas bus selalu penuh sehingga penumpang yang akan naik BRT harus menunggu bus berikutnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah penumpang yang diangkut paling tinggi 100% sesuai daya angkut. (bus sedang 30 orang, 24 duduk, 6 berdiri)</li> <li>Tersedia tempat duduk prioritas (bus besar 2 buah, bus sedang 1 buah, bus kecil tidak ada)</li> <li>Tersedia handgrip untuk penumpang berdiri</li> <li>Memiliki kapasitas minimum 10 kursi dan 10 orang berdiri</li> <li>Luas lantai halte 4 orang/m<sup>2</sup> waktu puncak, 2 orang/m<sup>2</sup> waktu non puncak</li> </ul>	Untuk kapasitas, BRT Trans Jateng sudah cukup efektif yaitu dengan presentase rata-rata sebesar 71% hal itu karena untuk melayani jumlah penumpang. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa jumlah penumpang sudah sesuai dengan jumlah tempat duduknya, akan tetapi jika jam sibuk banyak yang berdesakan. Kapasitas ruang tunggu/halte juga Ketika jam sibuk terlihat penuh. Harapannya halte bisa diperluas lagi.
		Ketepatan waktu	Cukup efektif	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus terkadang tidak menentu melihat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Waktu tunggu di pemberhentian rata-rata 5–10 menit dan maksimum 10–20 menit.</li> <li>Waktu berhenti di halte</li> </ul>	Dalam ketepatan waktu, BRT Trans Jateng tergolong ke dalam kategori cukup efektif, karena mendapatkan presentase rata-rata sebesar 76% hal itu

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
				situasi atau kondisi yang terjadi pada saat itu, kemudian penumpang mengeluhkan waktu tempuh yang cukup lama	<ul style="list-style-type: none"> <li>paling lama 60 detik</li> <li>Lama perjalanan ke dan dari tempat tujuan setiap hari, rata-rata 1,0–1,5 jam, maksimum 2–3 jam</li> </ul>	dikarenakan kedatangan dan keberangkatan bus tidak tepat waktu karena kondisi jalan yang ramai oleh pengendara kendaraan pribadi yang melintas, masih adanya angkutan lain yang beroperasi di lokasi yang sama,
		Harga Tiket	Sangat efektif	Harga tiket tidak dikeluhkan oleh pengguna BRT, karena sudah sepadan dengan fasilitas dan pelayanan yang didapatkan, cara membayarnya hanya dilakukan dengan uang cash saja belum bisa menggunakan uang elektronik	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarif Terjangkau: Tarif didasarkan pada Peraturan Dirjen Perhubungan Darat No. 687 Tahun 2002 dan petunjuk teknis penyelenggaraan angkutan penumpang umum tetap dan reguler di perkotaan.</li> </ul>	Harga tiket BRT Trans Jateng sesuai dengan fasilitas yang didapatkan serta tergolong sangat efektif yaitu dengan presentase nilai rata-rata 98,67%. Harga tiket saat ini adalah Rp. 4000,00,- untuk umum dan Rp. 2000,00,- untuk pelajar/mahasiswa. Dengan harga tersebut pengguna BRT dapat mendapatkan fasilitas dalam bus dua kursi khusus priority untuk kaum difabel yang bisa dilipat, dan Sembilan belas kursi untuk penumpang. Selain itu, terdapat 20 <i>handgrip</i> untuk penumpang yang berdiri, CCTV, audio music, palu pemecah kaca, kotak PPPK, tempat sampah, alat

No	Variabel	Indikator	Kategori menurut Litbang Depdagri Republik Indonesia tahun 1991	Kondisi Eksisting	Standart	Temuan Studi
						pemadam api, dan dilengkapi dengan <i>full AC (Air Conditioner)</i> .
3	Overlap	Tumpang tindih trayek	Sangat berpengaruh	Keberadaan BRT Trans Jateng sudah menimbulkan dampak yang negatif bagi para pemilik transportasi umum daerah, karena pada trayek yang sudah dilalui BRT Trans Jateng ini memang sebelumnya sudah ada dua trayek bus kecil dan bus sedang sudah beroperasi bahkan hingga saat ini.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tumpang tindih trayek tidak boleh melebihi batas dari 50% dari panjang rute trayek, sehingga tumpang tindih trayek masih dapat di tolerir bila tidak melebihi 50% dari panjang jalur trayek.</li> </ul>	Tumpang tindih antara BRT Trans Jateng terhadap Transportasi Umum Daerah di Kabupaten Kendal sudah termasuk ke dalam kategori yang sangat berpengaruh, karena berdasarkan standarnya tidak boleh melebihi dari 50% dari panjang rute, namun pada trayek ini mengalami overlapping dari awal trayek hingga akhir trayek yaitu dari Terminal Mangkang – Pasar Weleri. Adapun kondisi transportasi umum daerah pada saat ini hanya dijadikan sebagai pengumpang dari penumpang BRT Trans Jateng saja. Dibandingkan dengan menarik penumpang dari trayek awal hingga pemberhentian terakhir.

Sumber: Hasil Analisis Penyusun, 2022

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab ini merupakan penutup laporan yang memberikan sebuah kesimpulan akhir dari seluruh hasil analisis penelitian dan rekomendasi yang nantinya ditujukan kepada masyarakat maupun pemangku kebijakan di dalam lokasi penelitian ini.

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil survey, pengolahan data dan analisis data pada efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng trayek Terminal Mangkang-Weleri Kabupaten Kendal, maka bisa dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. **Tingkat Efektivitas Pelayanan**

Berdasarkan dari hasil analisis data yang telah diolah penyusun, maka penyusun dapat menyimpulkan bahwa tingkat efektivitas dari pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang – Weleri Kabupaten Kendal hingga saat ini tergolong ke dalam kategori sangat efektif. Hal ini ditunjukkan dalam hasil pernyataan angket keseluruhan yang di presentasikan memiliki nilai rata-rata 84,22%. Artinya tingkat efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng sudah sangat efektif. Hal tersebut dipengaruhi oleh antusias masyarakat yang tinggi dengan menggunakan BRT Trans Jateng di Kabupaten Kendal.

b. **Identifikasi Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng Koridor II**

Berdasarkan identifikasi analisis efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng yang telah berjalan dengan baik nampaknya sudah dapat menjawab persoalan terkait penggunaan BRT Trans Jateng. Hal ini dapat dikatakan dalam setiap Sebuah metrik yang diusulkan oleh Richard M. Steers. Ini terdiri dari karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, praktik manajemen, dan indikator faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem transportasi umum: aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, dan harga tiket.

Dalam meninjau Karakteristik Organisasi berdasarkan presentase rata-rata sebesar 87,75% artinya karakteristik organisasi sudah termasuk ke dalam kategori sangat efektif. Hal ini ditunjukkan oleh tingkat pelayanan yang

dilakukan oleh pegawai sudah melakukan pelayanan yang terbaik dan menjunjung profesionalitas dalam bekerja.

Indikator karakteristik lingkungan, berdasarkan presentase rata-rata nilai yang di dapatkan sebesar 86,57% yang menunjukkan bahwa karakteristik lingkungan sudah tergolong kategori yang sangat efektif. Hal ini dapat ditunjukkan oleh keadaan di dalam bus maupun di luar bus sudah terjaga dengan benar baik pelayanannya maupun fasilitasnya.

Indikator Karakteristik Pekerja, berdasarkan presentase nilai rata-rata memiliki nilai sebesar 89,25% yang artinya indikator karakteristik pekerja sudah termasuk ke dalam kategori sangat efektif. Hal ini dapat ditunjukkan para pekerja yang disiplin dan sudah profesionalitas.

Indikator praktik manajemen, berdasarkan presentase nilai rata-rata memiliki nilai sebesar 79% artinya praktik manajemen termasuk ke dalam kategori yang cukup efektif. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa pengguna belum mengerti terkait cara menyampaikan aspirasi atau keluhannya dalam tercapainya sebuah organisasi tersebut.

Indikator aksesibilitas, berdasarkan nilai presentase rata-rata memiliki nilai sebesar 87% artinya indikator aksesibilitas sudah tergolong ke dalam kategori sangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas BRT Trans Jateng sudah mudah untuk di jumpai, namun ada beberapa pengguna yang mengeluhkan untuk adanya penambahan halte serta titik akhir halte bagian barat berada di pasar weleri. Oleh sebab itu, pemerintah harus mengkaji kembali terkait keluhan apa yang dirasakan oleh masyarakat.

Indikator Kapasitas, berdasarkan nilai presentase rata-rata memiliki nilai sebesar 71% yang berarti termasuk ke dalam kategori cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari kapasitas yang berada di dalam bus maupun di ruang tunggu halte yang masih belum efektif. Perlu adanya tambahan terkait kapasitas ruang yang berada dalam lingkup BRT Trans Jateng. Indikator Ketepatan Waktu, berdasarkan nilai presentase rata-rata memiliki nilai sebesar 76% artinya termasuk ke dalam kategori cukup efektif. Sedangkan indikator Harga

tiket memiliki nilai presentase rata-rata sebesar 98,67% artinya sudah termasuk ke dalam kategori sangat efektif.

Dari semua aspek indikator diatas yang telah dianalisis maka dapat diketahui bahwa tingkat efektivitas BRT Trans Jateng memiliki nilai presentase rata-rata keseluruhan sebesar 84,22%. Dari hasil nilai ini menunjukkan bahwa tergolong ke dalam kategori sangat efektif.

c. Tumpang Tindih Trayek terhadap Transportasi Umum Daerah

Berdasarkan hasil analisis terkait adanya dampak tumpang tindih terhadap transportasi umum daerah pada penelitian tentang efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng trayek Terminal Mangkang – Weleri, Dari hasil penyebaran angket/kuesioner dapat disimpulkan bahwa keberadaan BRT Trans Jateng (Mangkang-Weleri) tumpang tindih dengan bus angkutan umum lokal dengan nilai persentase rata-rata 82,67%. Dampak Kehadiran BRT Trans Jateng (Mangkang-Weleri) terhadap angkutan umum lokal di Kabupaten Kendal.

## 5.2.Saran

1. Terkait masalah ketersediaan terminal bus yang masih kekurangan pasokan dan saling berjauhan, diharapkan Pemerintah segera mengatasinya dengan menambah jumlah halte BRT Trans Jaten pada trayek terminal Mangkang-Weleri.
2. Terkait tumpang tindih, akan dilakukan kerjasama antara Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Pemerintah Kabupaten Kendal dan pemilik angkutan umum lokal di Kabupaten Kendal untuk mengatur jadwal keberangkatan kendaraan bus BRT Transjaten dengan angkutan umum setempat.
3. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten Kendal mengajak kerjasama dengan para pemilik bus Angkutan Umum Daerah untuk dilibatkan dalam penambahan armada Bus BRT Trans Jateng Trayek Mangkang-Weleri yang baru, karena masyarakat semakin tinggi antusiasnya untuk menaiki BRT Trans Jateng.

### 5.3.Rekomendasi

Rekomendasi merupakan salah satu saran atau masukan yang dianjurkan oleh peneliti dari hasil penelitian studi kasus terkait efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng di Kabupaten Kendal.

1. Untuk Dinas Perhubungan balai transportasi selaku pengelola BRT Trans Jateng
  - a. Kondisi dari fisik halte perlu ditingkatkan lagi, karena dari segi kebutuhan jumlah penumpang yang kian banyak namun kondisi haltenya masih terlalu kecil dengan adanya itu masih banyak pengguna yang menunggu bus dengan berdiri.
  - b. Masih perlunya kajian tentang kapasitas muatan penumpang, karena beberapa pengguna mengeluhkan batasan maksimal yang seharusnya di naiki oleh penumpang, akan lebih baiknya ada pembatasan maksimal yang dapat di naiki oleh penumpang agar lebih aman dan nyaman.
  - c. Masih perlunya kajian tentang penempatan halte, karena banyak pengguna yang mengeluhkan ada beberapa halte yang jauh dari permukiman dan area strategis terutama di pusat aktivitas masyarakat seperti pasar dan Pendidikan.
  - d. Masih kurangnya tempat duduk dihalte BRT, karena pengguna masih merasa tempat duduk di halte perlu ditambah lagi, mengingat antusias dari masyarakat Kabupaten Kendal untuk menggunakan BRT sudah semakin tinggi.
  - e. Pihak manajemen seharusnya memberikan wadah pengaduan atas keluhan pelayanan yang diberikan terhadap pengguna, hingga saat ini pengguna belum tau bagaimana cara melakukan pengaduan pelayanan.
2. Untuk Pengguna BRT Trans Jateng

Untuk pengguna BRT Trans Jateng diharapkan dapat ikut serta dalam menjaga kondisi Bus maupun halte agar tetap bisa terawat baik dan selalu indah, tidak diperkenankan melakukan Tindakan-tindakan yang nantinya dapat merugikan pengguna yang lain, selalu mematuhi aturan-aturan yang sudah ada, tetap saling menjaga ketertiban dan keamanan di dalam bus karena semakin ramai penumpang akan ada dampak negatif tersendiri nantinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- 2009, U. U. N. 25. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- 58, kepmen pan nomor. (2019). *KEPMEN PAN 58 Tahun 2002*. 9–25.
- Adeliani, A. (2018). *Efektivitas Pengelolaan Bus Rapid Transit Trans Tangerang Di Kota Tangerang*. 71.
- Black, J. (1981). *Urban Transport Planning* (Vol. 15).
- chintya puja, D., & DR. Endang, L. (1375). *inovasi pelayanan transportasi publik brt*.
- Dewi, N. U. (2017). *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik ( Studi Kasus : Brt Mamminasata ) Nabilah Ulfah Dewi Program Studi Administrasi Negara*. 1–102. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/83869434.pdf> %0D%0A
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). Keputusan Departemen Kendaraan Bermotor Nomor 687 Tahun 2002 tentang pedoman teknis penyelenggaraan angkutan penumpang umum perkotaan pada trayek tetap dan teratur. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat, (SK.687/AJ.206/DRJD/2002), 2-69. diperoleh dari <http://hubdat.dephub.go.id/keputusan-dirjen/tahun-2002/423-sk-dirjen-no-687aj>
- Dr. Vladimir, V. F. (2019). BAB II Tinjauan Pustaka tentang transportasi. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
- Gibson, dalam jurnal sipil. (1996). Efektivitas. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Harbani, P. (2007). *Teori Administrasi Publik*.
- Hendarto. (2001). Landasan Teori. *Landasan Teori*, 11.

Putra, AYSP (2014). Universitas Nasional, Kota Bandung, Studi Evaluasi Fasilitas dan Profesi Lab Komputer, Universitas Pendidikan, Indonesia | repository.upi.edu | library.upi.edu. Indonesian Normal University, 1–9.

Risdiyanto. (2004). *Rekayasa dan Manajemen Lalu Lintas, Teori dan Aplikasi*.

Tamin. (2000). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*.

SK Dirjen 687/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang No.22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan

