

**ARAHAN PENINGKATAN PELAYANAN TRANS
SEMARANG KORIDOR 8 TRAYEK PEMUDA – CANGKIRAN
BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG**

Tugas Akhir



Disusun Oleh :

Masyithoh Nafiah

31201700032

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2023**

**ARAHAN PENINGKATAN PELAYANAN TRANS
SEMARANG KORIDOR 8 TRAYEK PEMUDA – CANGKIRAN
BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG**

Tugas Akhir



Disusun Oleh :

Masyithoh Nafiah 31201700032

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2023**

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Masyithoh Nafiah

NIM : 31201700032

**Status : Mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota,
Fakultas Teknik, Uniersitas Islam Sultan Agug**

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir / Skripsi saya dengan judul “**Arahan Peningkatan Pelayanan Trans Semarang Koridor 8 Trayek Pemuda – Cangkiran Berdasarkan Persepsi Penumpang**” adalah karya ilmiah yang bebas dari Plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti terdapat plagiasi dalam Tugas Akhir / skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang,.....

Yang Menyatakan

Masyithoh Nafiah
NIM. 31201700032

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Dr. Hj. Mila Karmilah, ST., MT
NIK. 210298025

HALAMAN PENGESAHAN
ARAHAN PENINGKATAN PELAYANAN
TRANS SEMARANG KORIDOR 8 TRAYEK PEMUDA – CANGKIRAN
BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG

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

Foto Warna
Ukuran 3 x 4

Oleh :

MASYITHOH NAFIAH
31201700032

Tugas Akhir ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota pada tanggal 08 September 2023

DEWAN PENGUJI

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

Pembimbing I

Dr. Hj. Mila Karmilah, ST., MT
NIK. 210298025

Pembimbing II

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

Pembimbing I

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik Unissula

Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota

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

Dr. Hj. Mila Karmilah, ST., MT
NIK. 210298025

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir yang berjudul **Arahan Peningkatan Pelayanan Trans Semarang Koridor 8 Trayek Pemuda – Cangkiran Berdasarkan Persepsi Penumpang**. Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat menyelesaikan studi pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Bersama ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, memotivasi serta membimbing dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, antara lain:

1. Ir. H. Rachmat Mudiyono, M.T., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang dan dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dalam penyusunan tugas akhir ini;
2. Dr. Hj. Mila Karmila S.T. M.T., selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, selaku dosen pengampu mata kuliah Tugas Akhir dan dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dalam penyusunan tugas akhir ini;
3. Hasti Widyasamratri, S.Si. M.Eng., Ph.D, selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak arahan dalam penyusunan tugas akhir ini;
4. Kedua orang tua dan kakak yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan tugas akhir ini;
5. Seluruh narasumber yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk menjadi sampel bahan penelitian;
6. Denada Grehastuti yang telah memberikan dukungan selama proses pembuatan tugas akhir ini;
7. Teman - teman Planologi Angkatan 2017 atas kebersamaannya;
8. Berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang telah membantu proses pembuatan tugas akhir ini;

Penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Semarang, September 2023

Penulis



HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ
وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ ۗ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ -

“Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu apa pun, dan Dia memberimu pendengaran, pendengaran, penglihatan dan hati agar kamu bersyukur” (Q.S An – Nahl : 78)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ ۚ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ -

“Hai orang – orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan solat. Sesungguhnya Allah beserta orang – orang yang sabar” (Q.S Al – Baqarah : 153)

Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya
2. Kedua orang tua, Bapak Agus Yulianto Adji dan Ibu Anita Dewayani yang selalu memberi nasihat untuk selalu meminta keridhoan Allah dalam Tugas Akhir ini
3. Kakakku, Izzuddin Abdurrohman yang selalu memberi semangat
4. Kawan baikku, Denada Grehastuti yang memberikan dukungan, masukan dan pengalaman kepada saya sehingga menjadi motivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini
5. Rekan seperjuangan Planologi Angkatan 2017

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Masyithoh Nafiah
NIM : 31201700032
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas : Teknik
Alamat Asal : Jl. Sedayu Kelapa K-7, Kel. Bangetayu Kulon, Kec. Genuk
No. HP/Email : 089504335400/masyithohnafiahkuliah@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir yang berjudul:

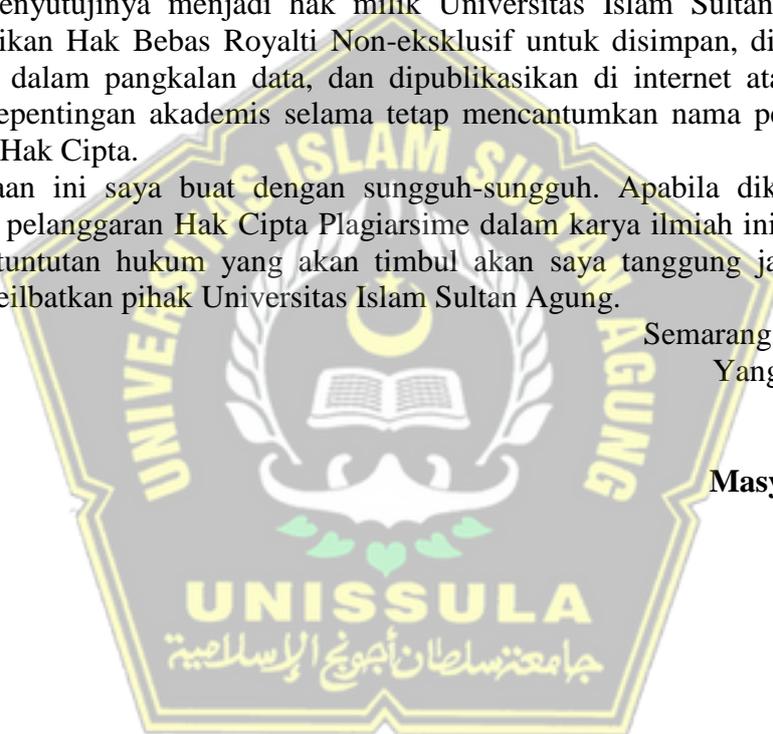
**Arahan Peningkatan Pelayanan Trans Semarang Koridor 8
Trayek Pemuda – Cangkiran Berdasarkan Persepsi Penumpang**

dan menyutujinya 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 pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terdapat pelanggaran Hak Cipta Plagiarsime dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang akan timbul akan saya tanggung jawabn pribadi tanpa meilbatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 2023
Yang Menyatakan,

Masyithoh Nafiah



ABSTRAK

Trans Semarang Koridor 8 adalah transportasi massal berbasis bus yang dibuka pada 07 November 2019 dengan rute Balaikota – Cangkiran sesuai dengan keinginan masyarakat agar adanya layanan Trans Semarang yang menjangkau daerah pelosok. Faktanya, masih ditemukan ketidakpuasan pelayanan yang sama dari Tahun 2019 – 2022 yakni pelayanan petugas keamanan armada, pramudi, kelayakan armada dan informasi pelayanan di halte. Maka dari itu, perlu dilakukan arahan peningkatan pelayanan Trans Semarang Koridor 8 berdasarkan pendapat penumpang. Dalam hal ini persepsi penumpang dipilih untuk mengukur tingkat pelayanan dari Trans Semarang Koridor 8 dan mengetahui prioritas perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Trans Semarang Koridor 8. Pada penelitian ini metode yang digunakan menggunakan strategi parallel konvergen. Hasilnya, yang memerlukan peningkatan adalah rem armada, kemudahan mendapatkan informasi peta jaringan, waktu dan tarif, keahlian pramudi dalam melakukan akselerasi, deselerasi dan menikung / berbelok. Sehingga arahan yang dapat dilakukan adalah untuk rem armada adalah memonitoring kualitas rem pada 15 titik potensi rawan penurunan rem. Untuk informasi juga memonitoring pemantauan kelengkapan pada 6 halte prioritas yakni Halte Balaikota, Gramedia A, Simpang Lima, Cakrawala, Kembangarum B dan Terminal Gunungpati. Untuk pramudi, meningkatkan kerusakan jalan dan menambah rambu petunjuk halte. Untuk PTA, memperluas 3 halte dan menambahkan informasi aturan tata tertib pada 38 halte.

Kata kunci : Trans Semarang Koridor 8, Kualitas Teknis dan Fungsional Pelayanan

Trans Semarang Corridor 8 is a bus-based mass transportation that opened on November 7, 2019 with the Balaikota – Cangkiran route in accordance with the wishes of the community so that there are Trans Semarang services that reach remote areas. In fact, there are still the same service dissatisfaction from 2019 – 2022, namely the service of fleet security officers, flight attendants, fleet feasibility and service information at bus stops. Therefore, it is necessary to carry out directions to improve Trans Semarang Corridor 8 services based on passenger opinions. In this case, passenger perception is chosen to measure the service level of Trans Semarang Corridor 8 and find out the priority of improvements that can be made to improve Trans Semarang Corridor 8. In this study, the method used used a convergent parallel strategy. The result, which requires improvement is fleet brakes, ease of obtaining network map information, time and tariffs, flight attendant expertise in accelerating, decelerating and cornering / turning. So that the direction that can be done is for fleet brakes is to monitor brake quality at 15 potential points prone to brake drops. For information, it also monitors completeness monitoring at 6 priority bus stops, namely City Hall Stop, Gramedia A, Simpang Lima, Cakrawala, Kembangarum B and Gunungpati Terminal. For flight attendants, increase road damage and add bus stop signs. For PTA, expand 3 stops and add information on rules of conduct at 38 stops.

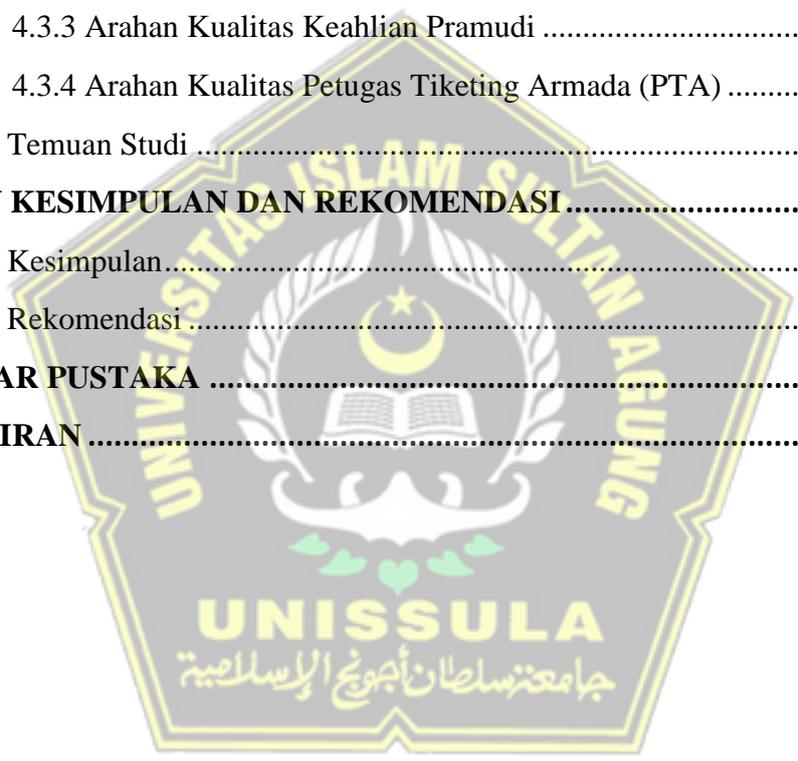
Keywords: Trans Semarang Corridor 8, Technical and Functional Quality of Service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Sasaran	3
1.3.1 Tujuan	3
1.3.2 Sasaran	3
1.4 Ruang Lingkup	3
1.4.1 Ruang Lingkup Materi.....	3
1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Keaslian Penelitian	5
1.6 Kerangka Penelitian.....	17
1.8 Metodologi Penelitian	18
1.8.1 Pendekatan Penelitian	18
1.8.2 Tahapan Penelitian.....	18
1.8.3 Teknik Pengumpulan Data dan Kebutuhan Data.....	19
1.8.3 Kebutuhan Data	20
1.8.4 Sampel Penelitian	20
1.8.5 Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	22

1.8.6 Teknik Analisis Data	24
1.8.7 Tahap Pengolahan dan Penyajian Data.....	25
1.9 Sistematika Penelitian	26
BAB II TEORI	27
2.1 Persepsi Penumpang.....	27
2.1.1 Definisi Persepsi Penumpang	27
2.1.2 Pembentukan Persepsi	28
2.1.3 Jenis Persepsi	31
2.2 Konsep Pelayanan BRT.....	32
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	32
2.2.2 Klasifikasi Pelayanan.....	33
2.2.3 Asas dan Prinsip Pelayanan	34
2.2.4 Komponen Penting Pada Pelayanan Jasa.....	35
2.3 Matrik Teori	36
BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH.....	40
3.1 Kondisi Kota Semarang.....	40
3.1.1 Letak Geografis.....	40
3.1.2 Letak Administrasi.....	40
3.1.3 Potensi di Bidang Transportasi Darat	41
3.2 Trans Semarang Koridor 8	43
3.2.1 Model Armada.....	44
3.2.2 Tarif dan Metode Pembayaran.....	44
3.2.3 Jam Operasional dan Rute BRT Semarang Koridor 8.....	45
3.3.1 Pelayanan Yang Diberikan Kepada Penumpang	46
3.3.2 Destinasi Wisata Yang Dilalui.....	48
3.4 Karakteristik Penumpang Trans Semarang Koridor 8.....	49
BAB IV ANALISIS ARAHAN PENINGKATAN PELAYANAN TRANS SEMARANG KORIDOR 8 BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG .	51
4.1 Analisa Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Teknis Dari Trans Semarang Koridor 8	51
4.1.1 Analisa Persepsi Penumpang Terkait Kualitas Fasilitas Penunjang	51

4.2 Analisa Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Fungsional Dari Trans Semarang Koridor 8	56
4.2.1 Analisa Persepsi Penumpang Terkait Kualitas Interaksi Operator .	56
4.2.2 Analisa Persepsi Penumpang Kualitas Kemampuan Pramudi.....	62
4.2.2 Analisa Persepsi Penumpang Terkait Awak Transportasi Publik ..	66
4.3 Menyusun Arahan Peningkatan Pelayanan Trans Semarang Koridor 8 Berdasarkan Hasil Analisa Persepsi Penumpang	69
4.3.1 Arahan Kualitas Fasilitas Penunjang	69
4.3.2 Arahan Kualitas Interaksi Operator	80
4.3.3 Arahan Kualitas Keahlian Pramudi	100
4.3.4 Arahan Kualitas Petugas Tiketing Armada (PTA)	107
4.4 Temuan Studi	110
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Rekomendasi	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	119



DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Jumlah Penumpang Trans Semarang Tahun 2017 – 2018.....	42
Tabel III. 2 Rekap Aduan Penumpang Trans Semarang Koridor 8	49
Tabel III. 3 Rincian Aduan Penumpang Trans Semarang Koridor 8.....	49
Tabel IV. 1 Penilaian Terhadap Kualitas Armada.....	52
Tabel IV. 2 Akumulasi Penilaian Terkait Kondisi Pintu Armada	53
Tabel IV. 3 Akumulasi Penilaian Terkait Kondisi Rem Armada	54
Tabel IV. 4 Akumulasi Penilaian Terkait Kondisi AC Armada	54
Tabel IV. 5 Penilaian Terhadap Kualitas Interaksi Operator	57
Tabel IV. 6 Akumulasi Penilaian Terkait Peta Jaringan	59
Tabel IV. 7 Akumulasi Penilaian Terkait Waktu.....	59
Tabel IV. 2 Akumulasi Penilaian Terkait Informasi Keterhubungan	60
Tabel IV. 9 Akumulasi Penilaian Terkait Informasi Tarif.....	61
Tabel IV. 10 Penilaian Terkait Kualitas Kemampuan Pramudi.....	62
Tabel IV. 11 Akumulasi Penilaian Terkait Gerakan Menikung / Berbelok.....	63
Tabel IV. 12 Akumulasi Penilaian Terkait Gerakan Akselerasi	64
Tabel IV. 13 Akumulasi Penilaian Terkait Gerakan Deselerasi	65
Tabel IV. 14 Penilaian Terkait Petugas Tiketing Armada (PTA).....	67
Tabel IV. 15 Akumulasi Penilaian Terkait Pelayanan PTA	68
Tabel IV. 16 Data Elevasi Trayek Trans Semarang Koridor 8.....	70
Tabel IV. 17 Data Kelerengan Trayek Trans Semarang Koridor 8	72
Tabel IV. 18 Titik Potensi Rawan Penurunan Kualitas Rem.....	74
Tabel IV. 19 Titik Potensi Kerawanan Dari Terminal Cangkiran	74
Tabel IV. 20 Titik Potensi Kerawanan Dari Simpang Lima.....	78
Tabel IV. 21 Ketersediaan Informasi Layanan di Halte Koridor 8.....	81
Tabel IV. 22 Lokasi Ketersediaan Informasi	83
Tabel IV. 23 Macam – Macam Informasi Layanan Yang Tersedia di Halte.....	83
Tabel IV. 24 Data Sirkulasi Perpindahan Penumpang.....	87
Tabel IV. 25 Data Sirkulasi Perpindahan Penumpang Pada Halte Prioritas.....	90
Tabel IV. 27 Permasalahan Rambu Petunjuk Lokasi Halte.....	103
Tabel IV. 28 Hasil Temuan Studi	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ruang Lingkup Wilayah Penelitian	4
Gambar 1. 2 Kerangka Penelitian	17
Gambar 1. 3 Pendekatan Penelitian	18
Gambar 1. 4 Sampling Penelitian.....	21
Gambar 1. 5 Standar R tabel	23
Gambar 1. 6 Standar Realibilitas	23
Gambar 3. 1 Letak Geografis Kota Semarang.....	40
Gambar 3. 2 Letak Administrasi Kota Semarang	41
Gambar 3. 3 Trans Semarang.....	41
Gambar 3. 4 Penghargaan IRSA untuk Kota Semarang	42
Gambar 3. 5 Rute Koridor Trans Semarang.....	43
Gambar 3. 6 Peresmian Trans Semarang Koridor 8 di Waduk Jatibarang	44
Gambar 3. 7 Model Armada Trans Semarang Koridor 8.....	44
Gambar 3. 8 Tarif Armada Trans Semarang Koridor 8	45
Gambar 3. 9 Rute BRT Semarang Koridor 8	46
Gambar 3. 10 Pegangan Tangan Penumpang (Handgrip).....	46
Gambar 3. 11 Tempat Duduk Penumpang dan Ruang Untuk Disabilitas.....	47
Gambar 3. 12 Fasilitas Lainnya di BRT Semarang Koridor 8.....	47
Gambar 3. 13 Wisata Yang di Lalui BRT Semarang Koridor 8	48
Gambar 4. 1 Fasilitas Fisik Armada Trans Semarang Koridor 8.....	52
Gambar 4. 2 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Kondisi Pintu Armada	53
Gambar 4. 3 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Kondisi Rem Armada	54
Gambar 4. 4 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Kondisi Pintu Armada	54
Gambar 4. 5 Macam Informasi Pelayanan Trans Semarang Koridor 8	57
Gambar 4. 6 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Peta Jaringan.....	59
Gambar 4. 7 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Waktu.....	60
Gambar 4. 8 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Informasi Keterhubungan ..	60
Gambar 4. 9 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Informasi Tarif.....	61
Gambar 4. 10 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Menikung / Berbelok	64

Gambar 4. 11 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Akselerasi	64
Gambar 4. 12 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Deselerasi.....	65
Gambar 4. 13 PTA Mengatur Sirkulasi Perpindahan.....	66
Gambar 4. 14 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Pelayanan PTA	68
Gambar 4. 15 Media Informasi Yang Tersedia di Trans Semarang Koridor 8.....	81
Gambar 4. 16 Ketersediaan Informasi di Halte Balaikota	92
Gambar 4. 17 Ketersediaan Informasi di Halte Gramedia A	93
Gambar 4. 18 Ketersediaan Informasi di Halte Simpang Lima	95
Gambar 4. 19 Ketersediaan Informasi di Halte Cakrawala 2.....	96
Gambar 4. 20 Ketersediaan Informasi di Halte Kembangarum B	98
Gambar 4. 21 Ketersediaan Informasi di Terminal Gunungpati.....	99
Gambar 4. 16 Permasalahan Kondisi Jalan di Trayek Koridor 8.....	102
Gambar 4. 17 Permasalahan Kondisi Rambu di Trayek Koridor 8	103
Gambar 4. 18 Permasalahan Yang Mempengaruhi Kemampuan PTA.....	108



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Trans Semarang adalah transportasi massal berbasis bus yang beroperasi di Kota Semarang dan dikelola oleh instansi pelaksana di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Semarang atau sering disebut Badan Layanan Umum Pelaksana Teknis Dinas (BLU UPTD) *Trans Semarang* dengan keistimewaan berupa tersedianya titik pemberhentian yang pasti, waktu perjalanan yang lebih cepat dan harga tiket terjangkau. Disisi lain, adanya *Trans Semarang* membuktikan janji Allah SWT dalam An Nahl ayat 8 yang berbunyi وَالْخَيْلَ وَالْبِغَالَ وَالْحَمِيرَ لِتَرْكَبُوهَا وَزِينَةً وَيَخْلُقُ مَا لَا تَعْلَمُونَ . Maksudnya, Allah akan menciptakan kendaraan lain selain dari hewan (kuda, bagal dan keledai) yang dapat digunakan sarana pergerakan manusia.

Secara keseluruhan *Trans Semarang* kini telah memiliki 8 koridor. Dimana koridor ke 8 merupakan koridor termuda dikarenakan baru diluncurkan pada tanggal 07 Desember 2019 untuk mewujudkan keinginan masyarakat agar adanya *Trans Semarang* yang menjangkau daerah pelosok dan mengurangi penggunaan kendaraan pada remaja yang tidak memiliki SIM (Jatengdaily, 2019). Hanya saja dalam implementasinya, sebagai koridor termuda tidak terlepas dari gap. Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang No. 35 Tahun 2016, dalam operasionalnya setiap armada *Trans Semarang* yang dipergunakan memiliki prinsip handal yakni tidak terjadi berhentinya armada saat beroperasi dikarenakan gangguan operasional, memberikan dan memudahkan penumpang untuk mendapatkan informasi didalam halte maupun armada secara akurat dan terbaru, pramudi menunjukkan kehandalannya dalam mengemudikan armada. Lalu, berdasarkan manajemen pengelola *Trans Semarang*, awak petugas yang berada didalam armada selain pramudi atau sering disebut Petugas Tiketing Armada (PTA) memiliki tanggung jawab dalam mengatur proses naik turun armada.

Akan tetapi pada kondisi eksisting terdapat aduan penumpang terkait keempat hal tersebut yakni kondisi armada, ketersediaan informasi didalam halte, pramudi dan PTA. Penumpang Alex (2019) dalam kaskus resah dengan kondisi pintu

armada yang setiap 30 menit kesulitan dibuka hingga menyebabkan terhambatnya proses naik turun penumpang dan kondisi ini terjadi saat koridor 8 baru 3 hari beroperasi. Lalu peneliti Rizkiana (2021) bahwa penumpang resah dengan ketersediaan informasi di halte yang kurang, media informasi yang rusak dan tidak adanya informasi tata tertib mengakibatkan terjadinya penumpukan penumpang yang berada di pintu halte sehingga menghambat proses naik turun. Selanjutnya data rekap yang diperoleh dari pengelola Trans Semarang. Untuk aduan PTA terdapat di Tahun 2019 dan Tahun 2022 sebanyak 1 aduan. Untuk aduan pramudi sebanyak 4 aduan di Tahun 2019, sebanyak 12 aduan di Tahun 2020, sebanyak 5 aduan di Tahun 2021 dan 12 aduan di Tahun 2022.

Pada dasarnya kualitas jasa memiliki 2 komponen penting yang perlu diperhatikan yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis adalah dimensi hasil proses operasi jasa. Kualitas fungsional adalah dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengkaji arahan peningkatan pelayanan Trans Semarang Koridor 8 berdasarkan persepsi penumpang menggunakan indikator pelayanan kualitas teknis dan kualitas fungsional. Dalam hal ini persepsi penumpang dipilih untuk mengukur tingkat pelayanan dari Trans Semarang Koridor 8 dan mengetahui prioritas perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Trans Semarang Koridor 8 (Payne, 2019). Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Mutiawati, Anggraini, & Azmeri (2019) bahwa pada kasus kualitas jasa pelayanan angkutan umum dapat diukur dengan 2 cara yakni kriteria yang pasti atau persepsi penumpang. Agar strategi peningkatan kualitas dapat tepat sasaran, analisis tingkat kepuasan akan bermanfaat untuk menentukan prioritas perbaikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan, isu permasalahan peneliti ini adalah bagaimana arahan peningkatan pelayanan Trans Semarang Koridor 8 berdasarkan persepsi penumpang ?

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana arahan peningkatan pelayanan Trans Semarang Koridor 8.

1.3.2 Sasaran

Adapun berikut sasaran yang akan dilakukan agar tercapainya tujuan penelitian yang telah ditetapkan :

1. Mengidentifikasi dan menganalisa persepsi penumpang terhadap kualitas teknis pelayanan Trans Semarang Koridor 8
2. Mengidentifikasi dan menganalisa persepsi penumpang terhadap kualitas fungsional pelayanan Trans Semarang Koridor 8
3. Menyusun arahan peningkatan pelayanan Trans Semarang Koridor 8 berdasarkan hasil analisa persepsi penumpang terhadap pelayanan Trans Semarang Koridor 8

1.4 Ruang Lingkup

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Untuk membatasi materi sejauh mana batasan dalam penelitian, berikut ini batasan materi pada penelitian ini mencakup :

1. Membahas penilaian penumpang terhadap pelayanan Trans Semarang Koridor 8 dari aspek kualitas teknis dan kualitas fungsional
2. Membahas arahan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Trans Semarang Koridor 8

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

Wilayah yang diteliti adalah Trans Semarang Koridor 8 yang mana koridor ini memiliki trayek dari Terminal Cangkiran menuju Simpang Lima dengan melintasi Jl. Cangkiran Gunungpati - Jl. Warsito Sugiarto - Jl. Manyaran Gunungpati - Jl. Untung Suropati - Jl. Abdul Rahman Saleh - Jl. Jend. Sudirman - Jl. Indrapasta - Jl. Pandanaran.



Gambar 1. 1 Ruang Lingkup Wilayah Penelitian

Sumber : BLU UPTD Trans Semarang, 2023

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa memberikan gambaran pendapat penumpang terhadap pelayanan Trans Semarang Koridor 8 sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan pengelola untuk mengetahui kebutuhan penumpang. Sehingga, dalam meningkatkan pelayanan Trans Semarang Koridor 8 dapat tepat sasaran yakni sesuai dengan kebutuhan penumpang. Serta memberikan gambaran arahan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Trans Semarang Koridor 8 yang dikaji secara spasial.

1.6 Keaslian Penelitian

Tabel I. 1 Keaslian Penelitian

NO.	JUDUL & NAMA PENELITI	LOKASI PENELITIAN	TUJUAN	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Upaya Peningkatan Pelayanan Bus Trans Sidoarjo (BTS) Berdasarkan Preferensi Pengguna (Setyorini & Sardjito, 2018)	Sidoarjo	Upaya peningkatan pelayanan bus Trans Sidoarjo berdasarkan preferensi pengguna	AHP, analisa tingkat kepuasan pengguna (gap) dan deskriptif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel yang termasuk prioritas peningkatan Trans Sidoarjo adalah waktu tunggu di shelter, waktu diatas armada, ketepatan waktu, ketersediaan ruang parkir dan waktu jalan ke terminal / shelter. 2. Arahan : <ol style="list-style-type: none"> a. waktu tunggu di halte : dipasang papan jadwal informasi kedatangan dan keberangkatan b. waktu di atas armada : membuat jalur khusus BST agar bus tidak terkena kemacetan c. ketepatan waktu : memberikan ketersediaan informasi melalui papan elektronik maupun sebuah aplikasi dalam smartphone d. ketersediaan ruang parkir : dilakukan kerjasama dengan angkutan kota yang ada sehingga pengguna tidak perlu menggunakan kendaraan pribadi dalam menuju shelter e. waktu jalan ke terminal / halte : melakukan koordinasi / kerjasama dengan angkutan umum lainnya agar memudahkan dalam menuju shelter
2.	Arahan Peningkatan Pelayanan Kereta Komuter Surabaya – Lamongan Berdasarkan Perefrensi Masyarakat (Nugraha & Sarjito, 2017)	Kota Surabaya	Merumuskan arahan peningkatan pelayanan kereta komuter Surabaya-Lamongan berdasarkan preferensi masyarakat	Studi literature yang disesuaikan dengan kondisi lapangan melalui analisis delphi, analisis service quality, AHP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel yang termasuk prioritas peningkatan kereta komuter adalah ketepatan waktu, lama perjalanan, frekuensi pelayanan angkutan umum, kenyamanan, keamanan, persebaran stasiun, jarak menuju halte dan headway 2. Arahan : <ol style="list-style-type: none"> a. Ketepatan waktu : memperbaiki pola operasional kereta

NO.	JUDUL & NAMA PENELITI	LOKASI PENELITIAN	TUJUAN	METODE	HASIL PENELITIAN
				dan analisis triangulasi	<p>komuter serta pola lalu lintas kereta api agar bisa memperbaiki ketepatan waktu</p> <p>b. Lama perjalanan : memperbaiki pola operasional kereta komuter serta pola lalu lintas kereta api untuk agar lama perjalanan kompetitif dengan moda transportasi lainnya</p> <p>c. Frekuensi pelayanan angkutan umum : memperbaiki jam keberangkatan kereta serta menambah frekuensi perjalanan di pagi, siang, dan sore hari agar bias mengakomodir kebutuhan masyarakat</p> <p>d. Kenyamanan : memperbaiki kenyamanan di dalam kereta komuter sesuai dengan peraturan yang ada, baik di dalam kereta dan di stasiun</p> <p>e. Keamanan : menambah fitur pengamanan serta menyebarkan petugas keamanan di setiap gerbong</p> <p>f. Persebaran stasiun : melakukan studi lebih lanjut akan potensi penambahan persebaran stasiun di lokasi yang memungkinkan ditambah stasiun</p> <p>g. Jarak menuju halte : menambah halte di depan stasiun serta memperbaiki akses menuju halte</p> <p>h. Headway : menerapkan SOP yang memastikan <i>hedway</i> yang tidak lama sehingga masyarakat bisa mudah menjangkau</p>



NO.	JUDUL & NAMA PENELITI	LOKASI PENELITIAN	TUJUAN	METODE	HASIL PENELITIAN
3.	Upaya Peningkatan Pelayanan Angkutan Trans Batam (Sarburnan, Anggada, & Boing, 2021)	Batam	Melakukan analisis kinerja pelayanan eksisiting berdasarkan SPM, melakukan analisis kinerja pelayanan eksisiting berdasarkan presepsi penumpang dan menyusun upaya peningkatan pelayanannya.	Metode kualitatif dan kuantitatif dengan teknik observasi, wawancara penumpang, IPA dan dokumentasi	<ol style="list-style-type: none"> Variabel yang termasuk prioritas peningkatan Trans Batam adalah frekuensi, headway dan faktor kuat muat Arahan : <ol style="list-style-type: none"> Perencanaan lajur busway Penentuan titik lokasi halte Melakukan penjadwalan dan perencanaan kinerja pelayanan yang diusulkan
4.	Arahan Peningkatan Penggunaan Moda Bus Trans Sarbagita pada Koridor 1 di Kota Denpasar (Utama & Handayani, 2019)	Provinsi Bali	Meningkatkan penggunaan moda Bus Trans Sarbagita.	Analisis Cross tab dan analisis deskriptif	<ol style="list-style-type: none"> Variabel yang termasuk prioritas peningkatan Trans Sarbagita adalah waktu tunggu, biaya, dan keandalan. Terbentuk 2 arahan yakni arahan utama dan arahan pendukung. Arahan utama : <ol style="list-style-type: none"> Menambah jumlah armada dan jadwal perjalanan antar bus Mengintegrasikan biaya yang terjangkau untuk pengumpan Mensosialisasikan Trans Sarbagita dengan ilustrasi yang disebar melalui media social Menetapkan lokasi halte berdasarkan pedoman Mensosialisasikan pengguna aplikasi GPS.id Re-aktivasi penggunaan angkutan pengumpan Arahan pendukung : <ol style="list-style-type: none"> Penyediaan kursi prioritas baik di halted dan armada Penyediaan ruang kosong untuk disabilitas Penyediaan lajur khusus di sisi kiri Pengalihan parker tepi jalan dengan menyediakan fasilitas parker Ketegasan petugas armada untuk tidak menurunkan penumpang di luar halte Melakukan kerjasama dengan bank untuk system pembayaran elektronik

NO.	JUDUL & NAMA PENELITI	LOKASI PENELITIAN	TUJUAN	METODE	HASIL PENELITIAN
					g. Pemberian batasan berdiri antara pintu bus dengan penumpang berdiri
5.	Kajian Peningkatan Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Yogyakarta (Samad, Wicaksono, Sulistio, & Djakfar, 2019)	Kota Yogyakarta	Mengetahui kondisi eksisting kinerja dan pelayanan bus rapid transit (BRT) di Kota Yogyakarta, dan mengetahui prioritas strategi penerapan manajemen pengelolaan bus rapid transit (BRT)	IPA dan QFD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel yang termasuk prioritas peningkatan Trans Jogja adalah waktu tunggu dan waktu operasional. Sebab, variable lainnya seperti waktu kedatangan dan keberangkatan bus trans Jogja sudah baik dan dapat memuaskan penumpang, tetapi waktu tunggu dan waktu operasian masih perlu penanganan. 2. Arahan : <ol style="list-style-type: none"> a. Memberikan kemudahan lokasi dari lingkungan tempat tinggal masyarakat menuju ke halte trans Jogja b. Memberikan kemudahan pergantian moda c. Memberikan manajemen kesesuaian tarif
6.	Peningkatan Pelayanan Bus Transjakarta Berdasarkan Preferensi Pengguna (Studi Kasus : Koridor I Blok M – Kota Jakarta) (Puspitasari & Sardjito, 2014)	DKI Jakarta	Merumuskan arahan peningkatan pelayanan Transjakarta	AHP, analisa service quality dan triangulasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel yang termasuk prioritas peningkatan Transjakarta adalah waktu tunggu di halte, waktu tunggu di atas armada, keamanan, kenyamanan dan ketepatan waktu 2. Arahan : <ol style="list-style-type: none"> a. Waktu tunggu di atas armada : memperpendek waktu tunggu dengan menertibkan lalu lintas dan jalur busway b. Waktu tunggu di halte : menambahkan jalur dari beberapa angkutan umum (mikrolet M43 agar berputar melalui grogol-petamburan dan metromini B91 untuk melewati daerah padat penghuni di setiabudi) dengan demikian masyarakat dapat lebih dekat menjangkau halte terdekat untuk mendapatkan angkutan

NO.	JUDUL & NAMA PENELITI	LOKASI PENELITIAN	TUJUAN	METODE	HASIL PENELITIAN
					<p>umum</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Keamanan : melakukan evaluasi terhadap halte dan atribut keamanan di dalam kendaraan, mempersiapkan petugas keamanan di setiap shelter, pengadaan lampu di sekitar halte dan mempersiapkan petugas keamanan di kawasan rawan d. Kenyamanan : menertibkan halte, merawat kebersihan dan fungsi halte, memperbaiki fasilitas halte yang sudah tidak berfungsi. e. Ketepatan waktu di halte : memberikan jaminan waktu terhadap pengguna dengan menyediakan informasi angkutan setiap menitnya melalui papan elektronik yang disediakan di setiap halte f. Ketepatan waktu di atas armada : penambahan armada untuk memperpendek heading antar angkutan umum perlu dilakukan agar tidak terjadi penumpukan pengguna dan semakin lamanya waktu tunggu di dalam maupun luar kendaraan. g. Ketersediaan informasi terkait rute dan waktu datang : perbaikan fasilitas penunjang dan pengadaan petunjuk perjalanan selalu diperbaharui dan berfungsinya pemberitahuan shelter di dalam bus



NO.	JUDUL & NAMA PENELITI	LOKASI PENELITIAN	TUJUAN	METODE	HASIL PENELITIAN
7.	Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan BRT Trans Pakuan Koridor 3 Pada Masa Pandemi COVID – 19 (Susanto, Firdausiyah, & Ari, 2021)	Kota Bogor	Mengevaluasi kinerja Trans Pakuan dari segi operasional maupun pelayanan dan memberikan rekomendasi peningkatan kinerja sesuai dengan regulasi yang berlaku	IPA dan QFD	<ol style="list-style-type: none"> Variabel yang termasuk prioritas peningkatan Trans Pakuan adalah waktu tempuh dan waktu tunggu. Sebab, masih terdapat kekurangan dan ketidaksesuaian dari Trans Pakuan yaitu waktu tempuh melebihi jadwal yang ditetapkan, waktu tunggu terlalu lama, headway > 30 menit. Meskipun begitu, nilai load factor Trans Pakuan sudah cukup sesuai yakni 15 – 45% dibawah batas maksimal 50% Arahan : <ol style="list-style-type: none"> Load factor : tetap mengimbangi kebutuhan biaya operasional dengan pemasukan rata – rata per hari Waktu tempuh dan waktu tunggu : pemberian prioritas bus disetiap simpang yang dilewati terutama pada simpang yang padat dengan kendaraan agar peluang penambahan waktu perjalanan dan waktu tunggu dapat diminimalisir
8.	Peningkatan Pelayanan Angkutan Trans Sarbagita di Kota Denpasar (Mulyana, Widorisnomo, & Andaru, 2021)	Kota Denpasar	Memberikan rekomendasi peningkatan pelayanan Trans Sarbagita koridor 1 dan koridor 2	IPA	<ol style="list-style-type: none"> Kinerja angkutan memiliki tingkat kesesuaian yang rendah dibanding dengan harapan tiap variable/atribut pelayanan. Tingkat kesesuaian total antara tingkat kinerja pelayanan dibanding harapan sebesar 87%. Hal tersebut menandakan bahwa pengguna jasa angkutan tidak puas terhadap kinerja pelayanan angkutan umum saat ini. Arahan untuk koridor 1 : <ol style="list-style-type: none"> Meningkatkan headway dari 56 menit menjadi 24 menit Meningkatkan frekuensi kend/jam dan waktu perjalanan dari 1 kend/jam dengan waktu perjalanan 82 menit

NO.	JUDUL & NAMA PENELITI	LOKASI PENELITIAN	TUJUAN	METODE	HASIL PENELITIAN
					menjadi 3 frekuensi kend/jam dengan waktu perjalanan 36 menit 3. Arahan untuk koridor 2 : a. Mempertahankan headway yakni 61 menit b. Mempertahankan 1 frekuensi kend/jam namun meningkatkan waktu perjalanan yakni dari 102 menit menjadi 53 menit
9.	Kajian Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Padang Dengan Metode Servqual (Pertiwi, Miro, & Eriawan, 2017)	Kota Padang	Mengetahui harapan dan persepsi / penilaian dari pengguna layanan Trans Padang terhadap pelayanan yang diberikan dan mengetahui atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki	Analisis sequal dan analisis diagram kartesius	Terdapat 7 atribut yang belum memenuhi kebutuhan pengguna Trans Padang yakni : 1. Keamanan dan keselamatan 2. Kondisi penerangan halte 3. Kapasitas angkut 4. Kondisi tali pegangan penumpang 5. Informasi halte yang akan dilewati 6. Informasi layanan berupa papan informasi / peta rute 7. Kesiapan petugas dalam merespon penumpang Hal ini dikarenakan, atribut tersebut masuk kedalam kuadran A pada diagram kartesius yakni kuadran yang sangat penting bagi pengguna tetapi belum puas dan prioritas utama untuk diperbaiki
10.	Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Terhadap Kepuasan Pelanggan (Koridor IV Cangkiran – Bandara A. Yani) (Trinandika, Mustam, & Rihandoyo, 2015)	Kota Semarang	Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang terhadap Trans Semarang Koridor IV serta menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan Trans Semarang Koridor IV untuk meningkatkan kepuasan penumpang	Analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan yang diperoleh dari kuesioner serta mean	1. Variabel yang termasuk prioritas peningkatan Trans Semarang adalah kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan, keamanan, keadilan, kelengkapan sarana prasarana dan kepastian jadwal. Sebab : a. Atribut kepastian jadwal pelayanan termasuk unsur kinerja yang memiliki tingkat kepuasan rendah b. Atribut kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, keamanan, kelengkapan sarana prasarana dan keadilan mendapatkan pelayanan termasuk unsur kinerja yang

NO.	JUDUL & NAMA PENELITI	LOKASI PENELITIAN	TUJUAN	METODE	HASIL PENELITIAN
					<p>memiliki tingkat kepuasan rendah</p> <p>2. Arahan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemberian pelatihan kepada petugas tentang pentingnya senyum, sapaan dan salam bagi penumpang b. Perbaikan sarana prasarana halte yang demi kenyamanan penumpang c. Meningkatkan kebersihan halted an keberadaan petugas kebersihan d. Pengangkutan penumpang tidak melebihi batas maksimum e. Penambahan personil sebagai petugas untuk menjaga setiap halted an siap membantu para penumpang f. Penataan ulang letak halte yang terjangkau oleh masyarakat dan pemberian spasi (jarak) di setiap halte g. Pemasangan serta pengaktifan cctv pada setiap halte h. Penambahan sarana dan prasarana untuk pengguna kebutuhan khusus i. Pengadaan armada yang cukup j. Kelengkapan alat – alat untuk keadaan darurat k. Pemasangan papan informasi mengenai rute baik didalam armada maupun halte l. Pemasangan papan informasi digital didalam armada untuk informasi lokasi pemberhentian m. Pemasangan mesin e-tickting n. Pembangunan jalur khusus Trans Semarang



NO.	JUDUL & NAMA PENELITI	LOKASI PENELITIAN	TUJUAN	METODE	HASIL PENELITIAN
					<ul style="list-style-type: none"> o. Penyediaan papan informasi digital / non digital jadwal kedatangan / keberangkatan armada
11.	Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Trans Jakarta dengan Menggunakan Metode IPA – PGCV (Sukwadi & Jufina, 2015)	DKI Jakarta	Mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan atau kinerja masyarakat terhadap Transjakarta dan menentukan prioritas perbaikannya	IPA dan PGCV	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdasarkan tingkat kesesuaian terdapat 19 atribut pelayanan Transjakarta yang perlu perbaikan dan 14 atribut lainnya dapat dipertahankan. 2. Sementara, atribut yang termasuk prioritas peningkatan Transjakarta adalah : <ol style="list-style-type: none"> a. kemudahan menjangkau halte b. ketersediaan fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus c. jumlah armada d. penampilan pegawai e. biaya f. waktu untuk mengantri tiket g. kemudahan penumpang dalam menyampaikan pengaduan h. kemudahan penumpang dalam memberikan saran. 3. Arahan : <ol style="list-style-type: none"> a. Kemudahan penumpang dalam memberikan saran b. Waktu untuk mengantri tiket c. Kemudahan penumpang dalam menyampaikan pengaduan d. Ketersediaan fasilitas bus TransJakarta
12.	Perancangan Infografis pada Halte Bus Angkutan Cepat (Bus Rapid Transit - BRT) Trans - Semarang Koridor 8 (Rizkiana & Adiwibawa, 2021)	Bus Trans Semarang Koridro VIII Rute Cangkiran - Pemuda	Memberi informasi terkait rancangan infografis halte di Bus Trans Semarang Koridor 8	Desain Frankel dan racine dengan teknik analisis data menggunakan metode framing Robert N. Entman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih ada masyarakat di sekitar Bus Trans Semarang Koridor 8 yang belum mengetahui rute dan halte Bus Trans. Selanjutnya, masih ada pengguna yang tidak memahami aturan penumpang. Dikarenakan masih ditemukan keresehan dari salah satu pengguna yang menyatakan para penumpang enggan memberikan kursi kepada penumpang prioritas dan

NO.	JUDUL & NAMA PENELITI	LOKASI PENELITIAN	TUJUAN	METODE	HASIL PENELITIAN
					<p>perilaku penumpang yang menumpuk didekat pintu yang berakrit pada terhambatnya proses naik turun penumpnag.</p> <p>2. Ada pula saran untuk pengelola dapat memberikan rute di setiap halte dan posisi armada agar masyarakat terutama wisatawan dapat bertransportasi dengan mudah. Ini penting mengingat jalur ini melintasi beberapa obyek wisata seperti Kampung Wisata Ngrembel, Goa Kreo, Waduk Jatibarang dan Kampun Wisata Kalipancur.</p>
13.	Persepsi Anak Terhadap Kenyamanan Bermukim di Permukiman Tambak Lorok, Kelurahan Tanjung Mas, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang (Octarina, 2021)	Tambak Lorok, Kota Semarang	Mengetahui bagaimana persepsi anak terhadap kenyamanan bermukim di permukiman Tambak Lorok.	Kuantitatif dengan teknik skala pengukuran	<p>Persepsi anak terhadap kenyamanan bermukim di Permukiman Tambak Lorok dilihat dari kebutuhan ruang untuk anak yaitu mayoritas anak-anak yang menjadi responden dalam penelitian kali ini merasa nyaman tinggal di Tambak Lorok.</p> <p>Namun sangat disayangkan belum terdapat rambu lalu lintas di sana agar pengendara motor dan mobil lebih hati-hati bahwa di sana banyak anak-anak. Meski fasilitas seadanya itu mereka tetap merasa nyaman berolahraga sambil bermain dengan teman-temannya</p>
14.	Persepsi Masyarakat Terhadap Keberadaan Wisata Apung Kampoeng Rawa di Ambarawa Kabupaten Semarang (Chandra, 2018)	Kampung Rawa di Ambarawa Kabupaten Semarang	Mengetahui persepsi persepsi masyarakat terhadap keberadaan objek wisata Kampoeng Rawa yang terjadi di Kecamatan Ambarawa Kabupaten Semarang.	Kualitatif	Berdasarkan faktor penentu persepsi persepsi diketahui respon masyarakat yang ada di sekitar Kampoeng Rawa memiliki respon yang sebagian besar positif dan sebagian kecil beranggapan negatif terhadap keberadaan Kampoeng Rawa itu sendiri.
15.	Analisis Kinerja Sistem Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Kotamobagu (Lendeon, Sangkertadi, & Timboeleng, 2021)	Kota Kotamobagu	Mengidentifikasi kinerja sistem Bus Trans yang ditinjau dari SPM Angkutan Massal Berbasis Jalan (Permen No. 10 Tahun 2012)	Kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan regresi linear	<p>Aspek keselamatan dan kesetaraan pelayanan Bus Trans dikondisi eksisting telah sesuai dengan SPM. Namun untuk aspek lainnya ditemukan ketidaksesuaian antara kondisi eksisting dengan SPM :</p> <p>1. Dari aspek keamanan ditemukan atribut yang tidak sesuai dengan SPM meliputi penerangan lampu dan informasi gangguan</p>

NO.	JUDUL & NAMA PENELITI	LOKASI PENELITIAN	TUJUAN	METODE	HASIL PENELITIAN
					<p>keamanan didalam halte serta aparat keamanan baik didalam halte maupun bus</p> <p>2. Dari aspek kenyamanan, ditemukan atribut yang tidak sesuai dengan SPM meliputi ketersediaan lampu penerangan dan fasilitas pengatur suhu didalam halte serta fasilitas kebersihan didalam halte maupun bus tidak tersedia.</p> <p>3. Dari aspek keterjangkaun, ditemukan atribut yang tidak sesuai dengan SPM meliputi ketersediaan trayek pengumpan.</p> <p>4. Dari aspek keteraturan, ditemukan atribut yang tidak sesuai dengan SPM meliputi tersedianya informasi waktu kedatangan mobil</p> <p>Ketidaksesuaian aspek tersebut dikarenakan pada SPM diwajibkan tersedia namun kondisi eksisting tidak tersedia</p>

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Berikut ini merupakan kesimpulan dari tabel keaslian penelitian di atas berdasarkan fokus penelitian dan kesamaan lokasi penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu “Arahan Peningkatan Pelayanan Bus Trans Semarang Koridor 8 Berdasarkan Persepsi Penumpang” :

Tabel I. 2 Fokus dan Lokus Penelitian

Uraian	Fokus					Lokus
	(Setyorini & Sardjito, 2018)	(Sarbanan, Anggada, & Boing, 2021)	(Octarina, 2021)	(Lendeon, Sangkertadi, & Timboeleng, 2021)	(Chandra, 2018)	(Rizkiana & Adiwibawa, 2021)
Judul	Upaya Peningkatan Pelayanan Bus Trans Sidoarjo (BTS) Berdasarkan Preferensi Pengguna	Upaya Peningkatan Pelayanan Angkutan Trans Batam	Persepsi Anak Terhadap Kenyamanan Bermukim di Permukiman Tambak Lorok, Kelurahan Tanjung Mas, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang	Analisis Kinerja Sistem Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Kotamobagu	Persepsi Masyarakat Terhadap Keberadaan Wisata Apung Kampoeng Rawa di Ambarawa Kabupaten Semarang	Perancangan Infografis pada Halte Bus Angkutan Cepat (Bus Rapid Transit - BRT) Trans - Semarang Koridor 8

Kesamaan	Output penelitian yakni menyusun arahan peningkatan pelayanan Bus Trans	Metode yang digunakan yakni metode kualitatif dan kuantitatif dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara penumpang, kuesioner dan dokumentasi	Menggunakan analisis skoring untuk mengukur tingkat kesetujuan pernyataan seseorang terhadap suatu hal	Menggunakan SPM BRT untuk menganalisis standar kinerja dari BRT	Menggunakan pola pikir parameter dari variable persepsi	Mengkaji Trans Semarang Koridor 8
Perbedaan	Peneliti terdahulu teknik analisis yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan menggunakan analisa tingkat kepuasan pengguna (gap) sementara peneliti menggunakan hasil statistik deskriptif yakni nilai frekuensi	Peneliti terdahulu teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data kuantitatif menggunakan teknik IPA sementara peneliti menggunakan statistik deskriptif yakni nilai frekuensi	Tingkat kesetujuan yang digunakan peneliti terdahulu terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju, sementara peneliti menggunakan tingkat kesetujuan puas dan tidak puas	Peneliti terdahulu Menggunakan SPM yang ditetapkan oleh kementerian perhubungan, sementara peneliti menggunakan aturan yang diberlakukan oleh Kota Semarang untuk BRT Semarang	Peneliti terdahulu mengkaji pola pikir masyarakat terhadap keberadaan wisata sementara peneliti mengkaji pola pikir penumpang terhadap pelayanan Trans Semarang	Peneliti terdahulu fokus terhadap perancangan infografis halte di Koridor 8 sementara peneliti fokus terhadap pelayanan dari aspek kualitas teknis dan kualitas fungsional

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

1.6 Kerangka Penelitian

INPUT

Latar Belakang

Trans Semarang Koridor ke 8 merupakan koridor termuda dikarenakan baru diluncurkan pada tanggal 07 Desember 2019 untuk mewujudkan keinginan masyarakat agar adanya *Trans Semarang* yang menjangkau daerah pelosok dan mengurangi penggunaan kendaraan pada remaja yang tidak memiliki SIM. Hanya saja dalam implementasinya, sebagai koridor termuda tidak terlepas dari gap. Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang No. 35 Tahun 2016, dalam operasionalnya setiap armada Trans Semarang yang dipergunakan memiliki prinsip handal yakni tidak terjadi berhentinya armada saat beroperasi dikarenakan gangguan operasional, memberikan dan memudahkan penumpang untuk mendapatkan informasi didalam halte. Lalu, berdasarkan manajemen pengelola Trans Semarang, Petugas Tiketing Armada (PTA) memiliki tanggung jawab dalam mengatur proses naik turun armada.

Akan tetapi pada kondisi eksisting terdapat aduan penumpang terkait keempat hal tersebut yakni kondisi armada, ketersediaan informasi didalam halte, pramudi dan PTA. Tahun 2019 kondisi pintu armada yang setiap 30 menit kesulitan dibuka hingga menyebabkan terhambatnya proses naik turun penumpang dan kondisi ini terjadi saat koridor 8 baru 3 hari beroperasi, resah dengan ketersediaan informasi di halte yang kurang, media informasi yang rusak dan tidak adanya informasi tata tertib mengakibatkan terjadinya penumpukan penumpang yang berada di pintu halte sehingga menghambat proses naik turun. Hal ini diperkuat dengan data rekap yang diperoleh dari pengelola Trans Semarang. Untuk aduan PTA terdapat di Tahun 2019 dan Tahun 2022 sebanyak 1 aduan. Untuk aduan pramudi sebanyak 4 aduan di Tahun 2019, sebanyak 12 aduan di Tahun 2020, sebanyak 5 aduan di Tahun 2021 dan 12 aduan di Tahun 2022.

Tujuan

Mengetahui bagaimana arahan peningkatan pelayanan Trans Semarang Koridor 8.

ANALISIS

Sasaran

1. Mengidentifikasi dan menganalisa persepsi penumpang terhadap kualitas teknis pelayanan Trans Semarang Koridor 8
2. Mengidentifikasi dan menganalisa persepsi penumpang terhadap kualitas fungsional pelayanan Trans Semarang Koridor 8
3. Menyusun arahan peningkatan pelayanan Trans Semarang Koridor 8 berdasarkan hasil analisa persepsi penumpang terhadap pelayanan Trans Semarang Koridor

Metode Penelitian
Strategi Paralel Konvergen

Grand Theory
Persepsi dan Pelayanan BRT

OUTPUT

Temuan Studi

Kesimpulan & Rekomendasi

Gambar 1. 2 Kerangka Penelitian

Sumber : Hasil Analisis Penulis

1.8 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan kumpulan langkah – langkah yang akan dilakukan agar mendapatkan data yang valid dan dapat menjawab sasaran yang telah ditentukan. Adapun berikut ini langkah – langkah yang dilakukan oleh peneliti :

1.8.1 Pendekatan Penelitian

Dalam hal ini, pendekatan / titik tolak yang digunakan adalah campuran dengan strategi parallel konvergen. Berikut ini desain penelitiannya :



Gambar 1.3 Pendekatan Penelitian

Sumber : Jhon Cresswel, 2016

Pada pendekatan ini, peneliti terlebih dahulu akan melaporkan hasil statistik kuantitatif dan kemudian membahas temuan kualitatif untuk menghubungkan hasil yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya.

1.8.2 Tahapan Penelitian

Berikut ini tahapan – tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti :

1. Latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran penelitian
Permasalahan yang dikaji dari penelitian ini berkaitan dengan pelayanan Trans Semarang Koridor 8. Lalu tujuan dan sasaran dirumuskan untuk menjawab permasalahan yang dikaji yaitu bagaimana arahan peningkatan pelayanan Trans Semarang Koridor 8 berdasarkan persepsi penumpang
2. Penentuan lokasi penelitian Lokasi penelitian yang dipilih ada Trans Semarang Koridor 8 trayek Terminal Cangkiran – Simpang Lima yang mana koridor ini merupakan koridor termuda di Kota Semarang sebab diresmikan tanggal 07 Desember 2019 guna mewujudkan keinginan masyarakat dan para penjual kuliner di daerah tersebut agar disediakan layanan Trans Semarang. Namun yang terjadi sebagai koridor baru, koridor

8 telah mendapatkan aduan penumpang mengenai pelayanan Trans Semarang Koridor 8.

3. Kajian terhadap literature

Kajian literatur yang dipilih berkaitan dengan persepsi, pelayanan bus trans dan karakteristik penumpang melalui jurnal – jurnal / artikel / penelitian terdahulu

4. Inventarisasi data

Dalam penelitian ini, kebutuhan jenis datanya terbagi menjadi 2 yaitu primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan angket. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumentasi instansi – instansi terkait

5. Penyusunan teknis pelaksanaan pengumpulan data

Dalam tahap ini, untuk proses pengumpulan data dilakukan dengan menentukan pendekatan prioritas data (kualitatif / kuantitatif), menentukan aspek pelayanan yang diobservasi, jumlah responden, format daftar pertanyaan dan teknik pengolahan data

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data dan Kebutuhan Data

Berikut ini tahapan – tahapan yang dilakukan oleh peneliti guna memperoleh data yang akan digunakan sebagai bahan analisis penelitian :

1. Data Kuantitatif

Pada data ini menggunakan daftar pertanyaan / kuesioner yang merupakan sekumpulan pertanyaan yang telah dibuat untuk memberikan jawaban ilmiah dengan cara memberikan kepada sejumlah responden yang telah ditentukan. Sumber respondennya adalah penumpang Trans Semarang Koridor 8 dan yang menjadi topik pertanyaannya adalah bagaimana pendapatnya terhadap pelayanan Trans Semarang Koridor 8. Pilihan jawaban yang disediakan terdiri dari 2 kelas yakni puas dan tidak puas. Apabila penumpang merasakan kepuasan dengan item pernyataan yang diberikan maka penumpang dapat menjawab pada pilihan puas. Apabila penumpang belum merasakan kepuasan dengan item pernyataan yang diberikan maka penumpang dapat menjawab pada pilihan tidak puas.

Pemilihan 2 kelas ini digunakan untuk membantu penumpang dalam mempermudah menyatakan tanggapannya terhadap pelayanan Trans Semarang Koridor 8.

2. Data Kualitatif

Pada data ini menggunakan wawancara yang merupakan kegiatan yang dilakukan dengan cara bertanya secara langsung pada sumber informasi. Pada tahap ini sumber informasinya adalah penumpang. Wawancara dipilih untuk menghubungkan informasi yang diperoleh pada persepsi penumpang menggunakan kuesioner.

1.8.3 Kebutuhan Data

Berikut ini kebutuhan data yang digunakan oleh peneliti guna memperoleh data yang akan digunakan sebagai bahan analisis penelitian :

Tabel I. 3 Kebutuhan Data

No.	Data	Data	Teknik	Sumber
1.	Primer	Pendapat Penumpang Terhadap Pelayanan Trans Semarang Koridor 8	Kuesioner dan Wawancara	Penumpang Trans Semarang Koridor 8
2.	Sekunder	1. Data standar yang diberlakukan untuk pelayanan Trans Semarang Koridor 8 2. Data rekap aduan Trans Semarang Koridor 8 3. Data jumlah penumpang Trans Semarang Koridor 8	Kunjungan	BLU UPTD Trans Semarang

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

1.8.4 Sampel Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tipologi strategi dasar yang didasarkan oleh Teddlie dan Yu (2007) dalam buku Jhon Creswell sebagai tahap untuk menentukan sampel / wakil yang akan menjadi subyek penelitian dalam pendekatan campuran. Tipologi strategi dasar ini didalamnya menggunakan sampling kuantitatif dan sampling kualitatif yang dikombinasikan.

1. Untuk sampling kuantitatif yang dipilih adalah non probability sampling dengan teknik analisa accidental sampling
2. Untuk sampling kualitatif yang dipilih adalah sampling purposive dengan teknik analisa accidental sampling

Dalam hal ini, penggunaan teknik accidental sampling dikarenakan peneliti sulit menemui anggota populasi yang dapat dipilih menjadi anggota sampel. Sehingga, peneliti memutuskan untuk memilih siapa saja yang memenuhi kriteria yang dapat ditemui. Sementara, untuk rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel kuantitatif menggunakan teori Issac dan Michael melalui tabel besaran sampel berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang telah ditentukannya :

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	663	348	270
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	665	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

Gambar 1. 4 Sampling Penelitian

Sumber : Issac dan Michael

Dikarenakan jumlah penumpang Trans Semarang Koridor 8 pada Tahun 2021 sebanyak 450.000 orang, peneliti memilih tingkat kesalahan 5% dengan jumlah sampel penelitian yang dipilih 348 orang. Adapun berikut ini jumlah penumpang Trans Semarang Koridor 8 di Tahun 2021 :

Tabel I. 4 Jumlah Penumpang Trans Semarang Koridor 8 di Tahun 2021

No.	Bulan	Jumlah (orang)	
		Umum	Pelajar / kia / mhs / lansia / veteran
1	Januari	27.243	7.456
2	Februari	24.323	6.829
3	Maret	28.184	8.915
4	April	27.829	9.077
5	Mei	29.369	9.223
6	Juni	26.508	7.549
7	Juli	19.733	5.111
8	Agustus	26.220	7.748
9	September	27.645	14.079
10	Oktober	28.340	15.803
11	November	29.547	18.243
12	Desember	30.872	14.377
Jumlah		325.813	124.410
Total		450.223	

Sumber : BLU UPTD Trans Semarang, 2023

1.8.5 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji ini merupakan uji yang digunakan untuk menguji instrument yang telah disusun dengan tujuan agar data diperoleh valid. Berikut uji validitas dan uji realibilitas yang digunakan pada penelitian ini :

1. Rumus Karl Pearson

Rumus ini digunakan untuk menguji kevalidan instrument. Menghitung koefisien korelasi (r hitung) antara jumlah pertanyaan dengan jumlah jawaban kemudian dibandingkan dengan standar koefisien korelasi (r tabel). Jika koefisien korelasi (r) hitung lebih besar dari standar koefisien korelasi (r tabel) 5% maka pertanyaan tersebut valid

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Gambar 1. 5 Standar R tabel

Dikarenakan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 348 responden, maka standar koefisien korelasi (r_{tabel}) 5% adalah 0,113.

2. Rumus Alpha

Rumus ini digunakan untuk menguji kerealibilitas instrument. Berikut ini nilai kriteria kerealibilitas :

No	Interval	Kriteria
1.	< 0,200	Sangat rendah
2.	0,200 – 0,399	Rendah
3.	0,400 – 0,599	Cukup
4.	0,600 – 0,799	Tinggi
5.	0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

Gambar 1. 6 Standar Realibilitas

1.8.6 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah perbandingan berdampingan atau sering disebut *side by side*. Dimana, peneliti terlebih dahulu akan melaporkan hasil statistik kuantitatif kemudian membahas temuan kualitatif. Pada kuantitatif statistik yang digunakan berupa statistic deskriptif dengan nilai frekuensi. Adapun tahapan yang dilakukan sebagai berikut :

1. Skoring jawaban menggunakan skala pengukuran guttman

Setiap jawaban responden yang memilih puas akan diberikan skor “1” dan setiap jawaban responden yang memilih tidak puas akan diberikan skor “0”. Selanjutnya hasil dari masing – masing skoring dijumlahkan.

2. Menentukan rating skala menggunakan nilai frekuensi (%)

Rating skala ini digunakan untuk mengetahui kecenderungan penilaian penumpang terhadap pelayanan Trans Semarang Koridor 8 dan mengetahui prioritas perbaikan pelayanan Trans Semarang Koridor 8. Untuk mendapatkan skala tersebut dicari terlebih dahulu rentang dengan rumus sebagai berikut :

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan :

m = angka tertinggi didalam pengukuran

n = angka terendah didalam pengukuran

b = banyaknya kelas yang dibentuk

Dikarenakan skor tertinggi adalah 1 dan terendah adalah 0 dan jumlah responden adalah 348 responden maka rentang skala pada penelitian ini adalah :

$$RS = \frac{(1 \times 348) - (0 \times 348)}{2}$$

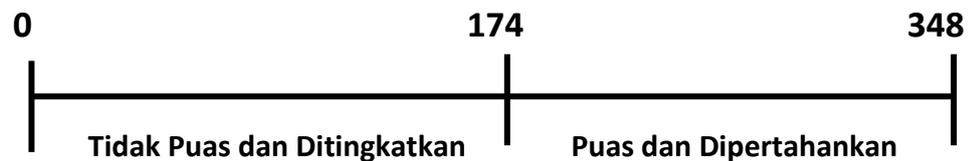
$$RS = \frac{348 - 0}{2}$$

$$RS = 174$$

Tabel I. 5 Kelas Interval Nilai Frekuensi

No.	Frekuensi	Penilaian	Prioritas Arahan
1.	0 – 174	Tidak Puas	Ditingkatkan / diperbaiki
2.	175 – 348	Puas	Dipertahankan

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023



3. Pada kualitatif yang digunakan berupa analisis naratif. Teknik ini merupakan teknik yang berfokus pada memahami makna dalam cerita penumpang terhadap pengalaman pribadinya selama menggunakan layanan Trans Semarang Koridor 8.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table ini :

Tabel I. 6 Teknik Analisis Data

No.	Sasaran	Teknik	Sumber	Output
1.	Identifikasi dan analisa persepsi penumpang terhadap aspek kualitas teknis pelayanan Trans Semarang Koridor 8	Distribusi frekuensi, analisis naratif dan skoring skala guttman	Penumpang Trans Semarang Koridor 8	1. Distribusi frekuensi dan analisis naratif : menggambarkan jawaban responden 2. Skoring skala guttman : mengetahui kecenderungan penilaian responden dan prioritas perbaikan
2.	Identifikasi pendapat penumpang terhadap pelayanan Trans Semarang Koridor 8			
3.	Menyusun arahan peningkatan pelayanan Trans Semarang Koridor 8	Deskriptif	Hasil jawaban responden dan observasi	Arahan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Trans Semarang Koridor 8

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

1.8.7 Tahap Pengolahan dan Penyajian Data

Setelah melakukan tahap analisis data, adapun bentuk penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Tabel untuk menggambarkan perasaan dan keinginan penumpang terhadap pelayanan Trans Semarang Koridor 8

2. Deskriptif untuk menjabarkan data yang telah diperoleh
3. Foto untuk menampilkan kondisi di eksisting

1.9 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan pada laporan ini meliputi pendahuluan, kajian teori, gambaran umum, analisis, kesimpulan. Dimana :

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan mengenai latar belakang, alasan penelitian, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup materi dan ruang lingkup wilayah, keaslian penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang studi pustaka membahas literature yang berisikan teori - teori yang berkaitan dengan pelayanan Trans Semarang dan persepsi.

BAB III GAMBARAN UMUM

Berisikan tentang kondisi eksisting wilayah studi meliputi data – data pendukung dan kondisi eksisting dalam proses analisis laporan.

BAB IV PEMBAHASAN

Berisikan tentang pembahasan data yang telah dilakukan di eksisting guna memperoleh temuan.

BAB V KESIMPULAN

Berisikan penjelasan singkat terkait hasil yang telah diperoleh dan rekomendasii untuk pengelola Trans Semarang Koridor 8 dan peneliti selanjutnya.

BAB II

TEORI

2.1 Persepsi Penumpang

2.1.1 Definisi Persepsi Penumpang

Secara umum, persepsi penumpang berasal dari 2 kata yakni “persepsi” dan “penumpang”. Dimana, menurut Pareek dalam (Walgito, 2002) persepsi adalah proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji dan memberikan reaksi pada rangsangan panca indera atau data (Chandra, 2018). Lalu, Leavitt dalam (Rosyadi, 2001) mengartikan persepsi sebagai penglihatan dan memandang atau mengartikan sesuatu (Nizam, Astuti, & Manan, 2016). Dengan demikian, dapat diketahui bahwa persepsi adalah kemampuan seseorang dalam menginterpretasikan memorinya terkait kesan yang diperolehnya terhadap suatu objek. Arti ini diperkuat dengan pernyataan Kartono (1986:151) dalam (Hantoro, 2021) bahwa persepsi merupakan talenta seseorang dalam memperhatikan dan merespon suatu fakta.

Disisi lain, penumpang menurut Yoeti (1999) adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan. Lalu, Darmadjati (1995) mengartikan penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut didalam alat pengangkutan atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut (www.nsd.co.id). Dengan demikian, dapat diketahui bahwa penumpang adalah seseorang yang berhak dan harus berada di alat pengangkutan dengan syarat seseorang tersebut harus bias mengeluarkan bukti jika telah mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi penyedia. Arti ini diperkuat dengan pembahasan peneliti (Harahap, 2016). Dimana, dalam penelitian tersebut, penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pramudi dan petugas armada kendaraan. Dan untuk mengetahui apakah orang tersebut termasuk penumpang, peneliti Harap mengatakan dapat dilihat dari tiket yang dibawa. Sebab tiket penumpang adalah tanda bukti bahwa seseorang telah mengingatkan diri dalam perjanjian pengangkutan moda transportasi yang dipilihnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi penumpang adalah talenta seseorang yang telah membeli tiket suatu moda transportasi dalam menginterpretasikan memorinya terkait kesan yang diperolehnya terhadap moda transportasi tersebut.

2.1.2 Pembentukan Persepsi

Dalam memunculkan persepsi ini, seseorang memerlukan proses tidak dapat muncul begitu saja. Hal ini dibuktikan dari pernyataan Walgito (1989:54) dalam penelitian (Sarianti, 2016) bahwa terbentuknya persepsi melalui suatu proses dimana secara alur. Selain itu, dari pernyataan peneliti (Chandra, 2018). Bahwa persepsi seseorang terhadap suatu objek tidak muncul dengan sendirinya. Persepsi tersebut muncul melalui proses yang mempengaruhi pembentukan persepsi seseorang. Adapun berikut ini proses yang mempengaruhi pembentukan persepsi seseorang : (Placeholder1)

Tabel II. 1 Proses Persepsi

No.	Sumber	Tahap	Keterangan
1.	Walgito (1989:54) dalam (Sarianti, 2016)	Proses kealamanian (fisik)	Proses ditangkapnya suatu rangsangan oleh alat indera manusia
		Proses fisiologis	Proses diteruskannya rangsangan yang diterima oleh reseptor / alat indera melalui syaraf – syaraf sensoris
		Proses psikologis	Proses penerimaan rangsangan oleh otak
2.	Notoatmojo (2009) dalam (Chandra, 2018)	Perhatian	Pemusatan perhatian adalah suatu usaha dari manusia untuk menyeleksi atau membatasi segala stimulus yang ada untuk masuk dalam pengalaman kesadarannya dalam rentang waktu tertentu
3.	Pareek dalam (Chandra, 2018)	Proses menerima rangsangan	Proses menerima rangsangan atau data dari berbagai sumber
		Proses menyeleksi rangsangan	Proses penyaringan yang bertujuan untuk menghemat perhatian
		Proses pengorganisasian	Proses pengorganisasian dalam satu bentuk
		Proses penafsiran	Proses seseorang mencoba memberikan arti pada berbagai data atau informasi yang diterima
		Proses pencetakan	Sesudah data diterima dan ditafsirkan, si penerima mengambil tindakan untuk mengecek apakah penafsirannya benar atau salah
		Proses reaksi	Proses yang berupa tindakan untuk menggambarkan apa yang telah diserap

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Disisi lain, dalam proses pembentukan persepsi terdapat komponen – komponen utama proses. Adapun berikut ini komponen – komponen utama proses pembentukan persepsi :

Tabel II. 2 Komponen Utama Persepsi

No.	Sumber	Tahap	Keterangan
1.	(Sarianti, 2016)	Seleksi	Penyampaian oleh indera terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit yang kemudian rangsangan atau data diseleksi
		Interpretasi	Proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang
		Menerjemahkan dalam bentuk tingkah laku	Proses ini merupakan proses yang digunakan sebagai reaksi terhadap informasi yang sampai
2.	Sobur dalam (Chandra, 2018)	Seleksi	Penyampaian oleh indera terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit yang kemudian rangsangan atau data diseleksi
		Interpretasi	Proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang
		Pembulatan	Penarikan kesimpulan dan tanggapan terhadap informasi yang diterima

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Adapun komponen persepsi yang dipaparkan oleh Sobur tersebut, serupa dengan komponen persepsi menurut Kenneth dan Edward (Chandra, 2018). Jika terdapat 3 komponen utama dalam proses pembentukan persepsi yaitu :

1. Seleksi
2. Interpretasi
3. Pembulatan atau penarikan kesimpulan sebagai bentuk interpretasi

Disisi lain tidak hanya proses persepsi yang mempengaruhi pembentukan persepsi. Terdapat hal lain yang mempengaruhi pembentukan persepsi yakni factor - faktor (Chandra, 2018). Sebagai makhluk sosial manusia sekaligus juga makhluk individual, maka terdapat perbedaan antara individu yang satu dengan yang lainnya. Adanya perbedaan ini yang antara lain dapat menyebabkan seseorang menyenangi suatu objek, sedangkan orang lain tidak menyenangi objek tersebut (Hantoro, 2021). Adapun berikut ini factor – factor yang mempengaruhi persepsi :

Tabel II. 3 Faktor Persepi

No.	Sumber	Faktor	Keterangan
1.	Yue (2012) dalam (Hantoro, 2021)	Pengamat	Penginter pretasian dari apa yang di lihat oleh seseorang tergantung dari karakteristik kepribadian yang di miliki oleh orang tersebut
		Motif	Alasan yang ada di balik suatu tindakan yang sudah dilakukan oleh seseorang dimana dapat menstimulasi serta memberikan sebuah pengaruh

No.	Sumber	Faktor	Keterangan
			cukup kuat terhadap pembentukan persepsi seseorang terhadap segala sesuatu yang ada
		Sikap	Sikap, sikap yang dimiliki seseorang juga dapat mempengaruhi sebuah persepsi yang dibentuknya terhadap hal - hal yang ada di sekitarnya.
		Pengalaman	Pengetahuan dan kejadian yang telah dialami oleh seseorang
		Ketertarikan	Fokus perhatian seseorang terhadap hal-hal yang sedang dihadapinya dimana membuat persepsi seseorang menjadi berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya
		Harapan atau ekspektasi	Merupakan ilustrasi atau gambaran di mana membentuk sebuah pencitraan terhadap sebuah kondisi
2.	David Krech dan Richard S. Cruthfield dalam penelitian (Chandra, 2018)	Faktor fungsional	Merupakan faktor yang bersifat personal <ul style="list-style-type: none"> a. Kebutuhan <ul style="list-style-type: none"> Merupakan suatu hajat atau kepentingan seseorang. Baik hajat sesaat maupun tetap b. Kesiapan mental <ul style="list-style-type: none"> Merupakan ketangkasan batin seseorang c. Suasana emosi <ul style="list-style-type: none"> Merupakan kondisi perasaan seseorang d. Latar belakang budaya <ul style="list-style-type: none"> Merupakan identitas budaya yang dimiliki seseorang
		Faktor struktural	Merupakan faktor yang berasal dari sifat stimuli fisik dan efek - efek saraf yang ditimbulkannya <ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan berfikir <ul style="list-style-type: none"> Merupakan kecakapan mengolah rangsangan yang telah diterima b. Daya tangkap indra manusia <ul style="list-style-type: none"> Merupakan kecakapan panca indra dalam menangkap rangsangan c. Kemampuan daya tangkap yang terdapat dalam diri manusia <ul style="list-style-type: none"> Merupakan kecakapan seseorang dalam memahami apa yang ditangkap
3.	Toha (2003:154) dalam (Sarianti, 2016)	Faktor internal	Factor yang berupa perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi
		Faktor eksternal	Factor yang berupa latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingn suatu objek

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi seseorang tidak dapat begitu saja namun membutuhkan proses dan factor yang mempengaruhi. Didalam proses terdapat komponen – komponen utama yang membentuk persepsi yaitu seleksi terhadap informasi berdasarkan stimulus yang diterima oleh alat indera, kemudian stimulus yang diterima akan diseleksi untuk kemudian diinterpretasikan agar dapat memberikan penarikan kesimpulan terhadap objek yang diinderakan.

2.1.3 Jenis Persepsi

Dengan adanya proses - proses pemahaman terhadap rangsang atau stimulus yang diperoleh oleh indera manusia menyebabkan persepsi terbagi menjadi beberapa jenis (Chandra, 2018) :

Tabel II. 4 Jenis Persepsi

No.	Jenis	Keterangan
1.	Persepsi Visual	Merupakan persepsi yang didapatkan dari indera penglihatan
2.	Persepsi Auditori	Merupakan persepsi yang didapatkan dari indera pendengaran
3.	Persepsi Perabaan	Merupakan persepsi yang didapatkan dari indera taktil yaitu kulit
4.	Persepsi Penciuman	Merupakan persepsi yang didapatkan dari indera penciuman yaitu hidung
5.	Persepsi Pengecapan	Merupakan persepsi yang didapatkan dari indera pengecapan yaitu lidah

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Jenis persepsi ini diperkuat dengan informasi yang ditulis oleh Prawiro dan Riadi. Secara umum, mengacu pada definisinya persepsi dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis (Prawiro, 2019). Tidak hanya itu saja, jenis persepsi ini diperkuat oleh pernyataan dari Parek (1984) dalam (Riadi, 2020). Berdasarkan indra sebagai penerima stimulus, terdapat beberapa jenis persepsi. Adapun beberapa jenis yang dimaksudkan adalah lima jenis persepsi yakni :

1. Persepsi visual
2. Persepsi auditori
3. Persepsi perabaan
4. Persepsi penciuman
5. Persepsi pengecapan

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 jenis persepsi yaitu persepsi visual, auditori, perabaan, penciuman dan pengecapan. 5 jenis persepsi ini didasarkan atas panca indra yang digunakan untuk menangkap rangsangan. Persepsi visual untuk rangsangan yang diperoleh dari panca indra mata. Persepsi auditori untuk rangsangan yang diperoleh dari panca indra telinga. Persepsi perabaan untuk rangsangan yang diperoleh dari panca indra kulit. Persepsi penciuman untuk rangsangan yang diperoleh dari panca indra hidung. Persepsi pengecapan untuk rangsangan yang diperoleh dari panca indra lidah.

2.2 Konsep Pelayanan BRT

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Secara umum, pelayanan BRT berasal dari kata “pelayanan / pelayanan publik” dan “BRT”. Poerwadarminta (1995) dalam (Hardiyansyah, 2018), mengatakan pelayanan dari segi etimologis berasal dari “layan” yang memiliki arti membantu / menyiapkan hal yang dibutuhkan. Lalu, Barata (2003:27) (Harahap & Hasibuan, 2021) mengatakan pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa pelayanan adalah kegiatan membantu seseorang dalam memenuhi kebutuhannya agar seseorang tersebut terus puas dan loyal kepada pihak tersebut. Arti ini diperkuat dengan pernyataan (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Disisi lain Bus Rapid Transit menurut (Rizkiana & Adiwibawa, 2021) adalah salah satu bentuk angkutan massal cepat yang memiliki keuntungan lebih dibandingkan moda angkutan massal cepat lainnya baik secara ekonomis dan teknis. Lalu, (Trinandika, Mustam, & Rihandoyo, 2015) mengatakan Bus Rapid Transit adalah sebuah system bus yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari segi infrastruktur, kendaraan dan jadwal. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa Bus Rapid Transit adalah salah satu transportasi massal dalam bentuk bus yang memiliki keunggulan dibanding lainnya. Dari biaya mampu memberikan harga yang relative murah. Dari infrastruktur mampu memberikan kecepatan, kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu. Dari teknis mampu memberikan

kendaraan berkualitas dan jadwal operasional. Hal ini diperkuat dengan pernyataan (Lendeon, Sangkertadi, & Timboeleng, 2021) Bus Rapid Transit adalah jenis transportasi massal berbasis system transit yang berkualitas tinggi dan dilengkapi infrastruktur serta mengutamakan operasionalnya dari kecepatan, ketepatan waktu, kenyamanan dan biaya terjangkau.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bus Rapid Transit adalah suatu proses bantuan pihak operator Bus Rapid Transit kepada masyarakat yang menggunakan Bus Rapid Transit dengan cara-cara tertentu dan menekankan hubungan interpersonal guna tercipta kepuasan dan kelayakan masyarakat untuk tetap menggunakan Bus Rapid Transit.

2.2.2 Klasifikasi Pelayanan

Pada dasarnya dalam konsep pelayanan public, pelayanan memiliki beberapa klasifikasi. Dimana, Mahmudi (2005) mengatakan pelayanan public memiliki 2 klasifikasi yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum (Hardiansyah, 2018 dan Bazarah, Jubaidi & Hubaib, 2021). Sementara menurut, Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan. Hal ini didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan (Supriadi & Manullang, 2021). Adapun berikut ini klasifikasi pelayanannya :

Tabel II. 5 Klasifikasi Pelayanan

No.	Sumber	Klasifikasi	Keterangan
1.	Mahmudi (2005) dalam (Hardiansyah, 2018 dan Bazarah, Jubaidi & Hubaib, 2021)	Pelayanan kebutuhan dasar	Meliputi : a. Kesehatan, berupa kegiatan terjaminnya keadilan, merata, memadai, terjangkau dan berkualitas ketika masyarakat melakukan perawatan kesehatan b. Pendidikan dasar, berupa kegiatan memberikan subsidi pada program pembelajaran khususnya program belajar Sembilan tahun c. Bahan kebutuhan pokok, berupa kegiatan terjaminnya kestabilan harga dari kebutuhan pokok seperti beras, minyak goreng, dll
		Pelayanan kebutuhan umum	Meliputi : a. Administrative, berupa kegiatan menyediakan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti

No.	Sumber	Klasifikasi	Keterangan
			<p>KTP, akta kelahiran, STNK, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dll</p> <p>b. Barang, berupa kegiatan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, seperti jaringan telepon, listrik dan air bersih</p> <p>c. Jasa, berupa kegiatan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat seperti jasa pos, sanitasi lingkungan, penyelenggaraan transportasi dalam hal ini contohnya Bus Rapid Transit</p>
2.	Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 dalam (Supriadi & Manullang, 2021)	Pelayanan Administratif	Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya
Pelayanan Barang		Adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik). Misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon	
Pelayanan Jasa		Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran	

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

2.2.3 Asas dan Prinsip Pelayanan

Selain klasifikasi, dalam konsep pelayanan public terdapat asas dan prinsip. Adapun berikut ini asas dan prinsip dari pelayanan public :

Tabel II. 6 Asas dan Prinsip Pelayanan

No.	Uraian	Asas	Sumber
1.	Asas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Asas kesamaan hukum Menerapkan prinsip netralitas 	(Supriadi & Manullang,

		3. Menerapkan kode etik yang bertujuan untuk memberikan sanksi yang tegas dan jelas pada praktik diskriminasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik	2021)
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepentingan umum 2. Kepastian hukum 3. Kesamaan hak 4. Keseimbangan hak dan kewajiban 5. Keprofesionalan 6. Partisipatif 7. Persamaan perlakuan / tidak diskriminasi 8. Keterbukaan 9. Akuntabilitas 10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan 11. Ketepatan waktu 12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan 	Undang-undang RI No. 25 tahun 2009 dalam (Hardiansyah, 2018 dan Bazarah, Jubaidi & Hubaib, 2021)
1.	Prinsip pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesederhanaan 2. Kejelasan 3. Kepastian waktu 4. Akurasi 5. Keamanan 6. Tanggung jawab 7. Kelengkapan sarana dan prasarana 8. Kemudahan akses 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan 10. Kenyamanan 	Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 dalam (Harahap & Hasibuan, 2021 ; Hardiansyah, 2018)

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

2.2.4 Komponen Penting Pada Pelayanan Jasa

Menurut Payne (200) kualitas jasa memiliki dua komponen penting yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis yaitu dimensi hasil proses operasi jasa Dalam hal ini jasa operasional transportasi public seperti load factor, kecepatan, headway, waktu perjalanan, waktu pelayanan, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi, waktu tunggu dan waktu mulai serta berakhirnya perjalanan dan kualitas dari fasilitas pendukung. Kualitas fungsional yaitu dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa Dalam hal jasa transportasi berupa kualitas interaksi pemerintah sebagai operator dan sopir serta awak bus lainnya dalam memberikan pelayanan kepada penumpang (Mutiawati, Anggraini, & Azmeri, 2019).

2.3 Matrik Teori

Berikut ini rangkuman kajian – kajian yang telah disajikan dalam bentuk tabel matri teori sehingga dapat memudahkan dalam membaca dan mengelompokkan berbagai teori ataupun literature secara sistematis dan mudah dipahami bagi pembaca :

Tabel II. 7 Matrik Teori

No.	Konsep	Uraian	Keterangan	Sumber
1.	Persepsi Penumpang	Definisi persepsi	Pareek dalam (Walgito, 2002) persepsi adalah proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan mengartikan, menguji dan memberikan reaksi pada rangsangan panca indera atau data	(Chandra, 2018)
			Leavitt dalam (Rosyadi, 2001) mengartikan persepsi sebagai penglihatan dan memandang atau mengartikan sesuatu	(Nizam, Astuti, & Manan, 2016)
			Kartono (1986:151) persepsi merupakan talenta seseorang dalam memperhatikan dan merespon suatu fakta	(Hantoro, 2021)
	Definisi penumpang	g	Yoeti (1999) penumpang adalah pembeli produk dan jasa pada suatu perusahaan	(www.nsd.co.id)
			Darmadjati (1995) mengartikan penumpang adalah setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut didalam alat pengangkutan atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut	
			(Harahap, 2016). penumpang adalah orang yang berada di kendaraan selain pramudi dan petugas armada kendaraan. Dan untuk mengetahui apakah orang tersebut termasuk penumpang, peneliti dapat dilihat dari tiket yang dibawa	(Harahap, 2016).
	Proses persepsi		Walgito (1989:54) yakni proses kealamanian (fisik), proses fisiologis dan proses psikologis	(Sarianti, 2016)
			Notoatmojo (2009) yakni perhatian	(Chandra, 2018)
			Pareek yakni proses menerima rangsangan, proses menyelesksi rangsangan, proses pengorganisasian, proses penafsiran, proses pencetakan dan proses reaksi	(Chandra, 2018)
	Factor persepsi		Yue (2012) terdiri dari pengamat, motif, sikap, pengalaman, ketertarikan dan harapan / ekspektasi	(Hantoro, 2021)
David Krech dan Richard S. Cruthfield terdiri dari factor fungsional dan struktur. Dimana, 1. Factor fungsional merupakan faktor yang bersifat personal e. Kebutuhan Merupakan suatu hajat atau kepentingan seseorang. Baik hajat sesaat maupun tetap f. Kesiapan mental Merupakan ketangkasan batin seseorang g. Suasana emosi Merupakan kondisi perasaan seseorang h. Latar belakang budaya			(Chandra, 2018)	

No.	Konsep	Uraian	Keterangan	Sumber
			<p>Merupakan identitas budaya yang dimiliki seseorang</p> <p>2. Factor structural merupakan faktor yang berasal dari sifat stimuli fisik dan efek - efek saraf yang ditimbulkannya</p> <p>d. Kemampuan berfikir Merupakan kecakapan mengolah rangsangan yang telah diterima</p> <p>e. Daya tangkap indra manusia Merupakan kecakapan panca indra dalam menangkap rangsangan</p> <p>f. Kemampuan daya tangkap yang terdapat dalam diri Merupakan kecakapan seseorang dalam memahami apa yang ditangkap</p>	
			<p>Toha (2003:154) terdiri dari factor internal dan eksternal. Dimana,</p> <p>1. Factor internal berupa perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi</p> <p>2. Factor eksternal berupa latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek</p>	(Sarianti, 2016)
2.	Pelayanan BRT	Definisi pelayanan	<p>Poerwadarminta (1995) pelayanan dari segi etimologis berasal dari “layan” yang memiliki arti membantu / menyiapkan hal yang dibutuhkan.</p>	(Hardiyansyah, 2018)
			<p>Barata (2003:27) pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfalisasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi</p>	(Harahap & Hasibuan, 2021)
			<p>Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan</p>	(Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021)
		Definisi BRT	<p>Bus Rapid Transit adalah salah satu bentuk angkutan massal cepat yang memiliki keuntungan lebih dibandingkan moda angkutan massal cepat lainnya baik secara ekonomis dan teknis</p>	(Rizkiana & Adiwibawa, 2021)
			<p>Bus Rapid Transit adalah sebuah system bus yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari segi infrastruktur, kendaraan dan jadwal</p>	(Trinandika, Mustam, & Rihandoyo, 2015)
			<p>Bus Rapid Transit adalah jenis transportasi massal berbasis system transit yang berkualitas tinggi dan dilengkapi infrastruktur serta mengutamakan operasionalnya dari kecepatan, ketepatan waktu, kenyamanan dan biaya terjangkau</p>	(Lendeon, Sangkertadi, & Timboeleng, 2021)
		Klasifikasi pelayanan	<p>Mahmudi (2005) mengatakan pelayanan public memiliki 2 klasifikasi yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan</p>	(Hardiansyah, 2018 dan

No.	Konsep	Uraian	Keterangan	Sumber
			<p>pelayanan kebutuhan umum</p> <p>Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan yakni pelayanan administrative, barang dan jasa</p>	<p>Bazarah, Jubaidi & Hubaib, 2021)</p> <p>(Supriadi & Manullang, 2021)</p>
		Asas pelayanan	<p>Terdapat 3 asas pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asas kesamaan hukum 2. Menerapkan prinsip netralitas 3. Menerapkan kode etik yang bertujuan untuk memberikan sanksi yang tegas dan jelas pada praktik diskriminasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik 	(Supriadi & Manullang, 2021)
			<p>Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009 terdapat 10 asas pelayanan yakni :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepentingan umum 2. Kepastian hukum 3. Kesamaan hak 4. Keseimbangan hak dan kewajiban 5. Keprofesionalan 6. Partisipatif 7. Persamaan perlakuan / tidak diskriminasi 8. Keterbukaan 9. Akuntabilitas 10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan 11. Ketepatan waktu 12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan 	(Hardiansyah, 2018 dan Bazarah, Jubaidi & Hubaib, 2021)
		Prinsip pelayanan	<p>Menurut Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 terdapat 10 prinsip pelayanan yakni :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. KesederhaanaanKejelasan 2. Kepastian waktu 3. Akurasi 4. Keamanan 5. Tanggung jawab 6. Kelengkapan sarana dan prasarana 7. Kemudahan akses 8. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan 9. Kenyamanan 	(Harahap & Hasibuan, 2021 ; Hardiansyah, 2018)
		Komponen Penting Pada Pelayanan Jasa	<p>Kualitas jasa memiliki dua komponen penting yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional yang mana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam jasa operasional transportasi publik kualitas teknis seperti load factor, kecepatan, headway, waktu perjalanan, waktu pelayanan, frekuensi, jumlah kendaraan yang beroperasi, waktu tunggu dan waktu mulai serta berakhirnya perjalanan dan kualitas dari fasilitas pendukung. 2. Dalam jasa operasional transportasi publik, kualitas fungsional yaitu dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa Dalam hal jasa transportasi berupa kualitas interaksi pemerintah sebagai operator dan sopir serta awak bus lainnya dalam memberikan pelayanan kepada penumpang 	(Mutiawati, Anggraini, & Azmeri, 2019).

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Tabel II. 8 VIP Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Paramater	Keterangan
1.	Persepsi Penumpang	Faktor	Pola Pikir	Tanggapan seseorang terhadap objek
2.	Pelayanan Trans Semarang	Kualitas Tekniks	Kualitas Fasilitas Penunjang	Kondisi fasilitas armada yang dipergunakan
			Kualitas Interaksi Operator	Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan di halte yang telah disediakan oleh operator
			Kualitas Keahlian Pramudi	Keahlian pramudi dalam mengoperasikan kendaraan
			Kualitas Petugas Keamanan Armada	Kemampuan menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi penumpang didalam armada

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023



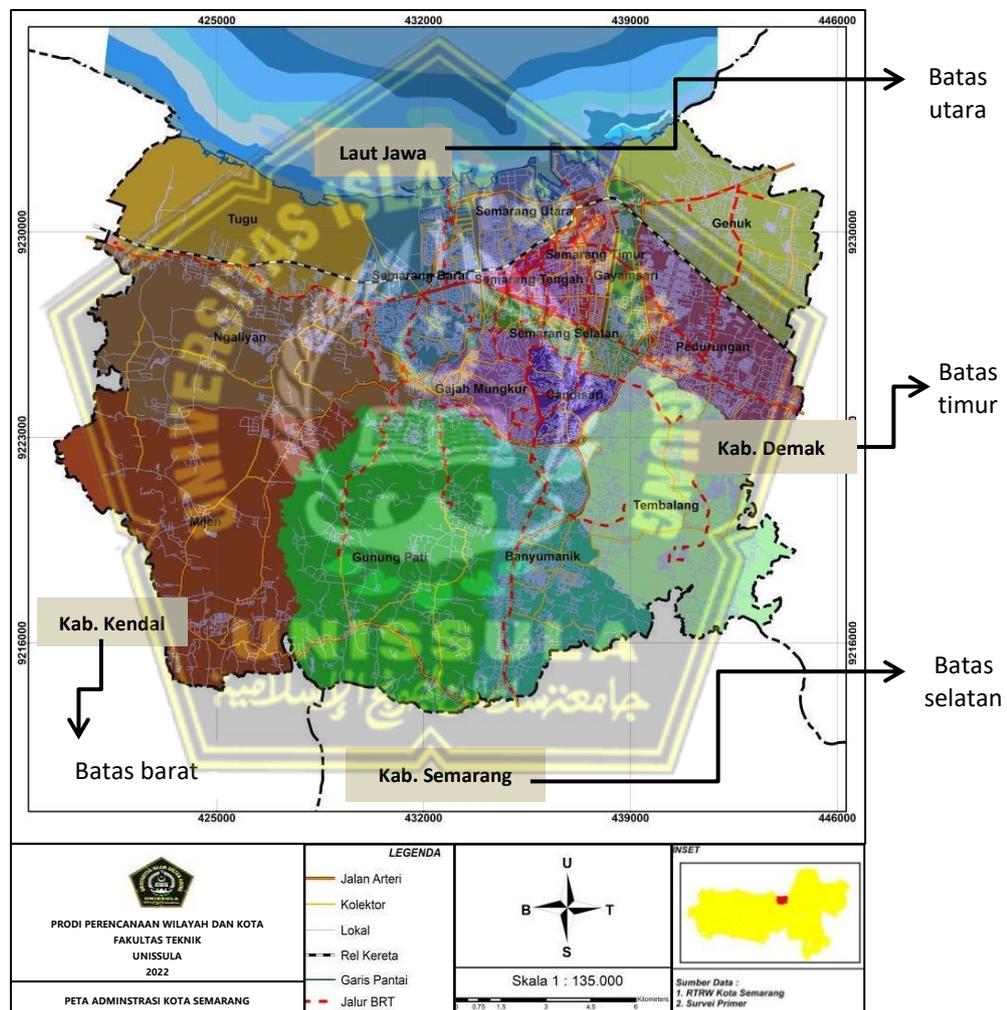
BAB III

GAMBARAN UMUM WILAYAH

3.1 Kondisi Kota Semarang

3.1.1 Letak Geografis

Secara geografis, Kota Semarang terletak antara garis 6°50' - 7°10' Lintang Selatan dan garis 109°35' - 110°50' Bujur Timur. Dimana, Kota Semarang dibatasi oleh Kabupaten Kendal di sebelah barat, Kabupaten Demak di sebelah timur, Kabupaten Semarang di sebelah selatan dan Laut Jawa di sebelah utara.



Gambar 3. 1 Letak Geografis Kota Semarang
Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

3.1.2 Letak Administrasi

Secara administrasi. Kota Semarang terbagi atas 16 wilayah kecamatan dan 177 kelurahan dengan total luas wilayah sebesar 373,20 km². Dimana, luas wilayah

terluas adalah Kecamatan Mijen sebesar 57,55 km² dan luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Semarang Selatan sebesar 5,93 km².



Gambar 3. 2 Letak Administrasi Kota Semarang
Sumber : BPS Kota Semarang, 2023

3.1.3 Potensi di Bidang Transportasi Darat

Tidak hanya sebagai ibukota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang memiliki keunggulan di bidang transportasi darat yakni tersedianya transportasi publik berbentuk bus yang sering disebut *Trans Semarang*.



Gambar 3. 3 Trans Semarang
Sumber : Portal Trans Semarang, 2023

Awal mula adanya Trans Semarang adalah adanya rencana pengoperasian yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang tanggal 22 Desember 2008 dan akan dikelola oleh BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) guna mengatasi kemacetan di Kota Semarang yang diakibatkan oleh beradanya Kota Semarang di jalur perbatasan menjadikan Kota Semarang padat akan para pelajar. Tepat hari jadi Kota Semarang yang ke 462 pada tanggal 02 Mei 2009, dilakukan uji coba Trans Semarang dengan 1 koridor dan membawa hasil positif. Masyarakat menyukai Trans Semarang karena harga yang murah, tepat waktu dan bus yang dilengkapi AC. Maka dari itu, pemerintah mulai melakukan pengimplementasian Trans Semarang secara optimal pada tanggal 18 September 2009 hingga sekarang (Tahun 2022).

Keberhasilan ini juga dibuktikan dengan penghargaan dari IRSA (kota / kabupaten terbaik upaya meningkatkan jumlah pengguna angkutan umum) yang diberikan oleh Menteri Perhubungan kepada Kota Semarang pada tanggal 13 Desember 2018. Dalam penghargaan, Kota Semarang sebagai percontohan kota dan kabupaten lain di Indonesia mengenai pengelolaan Badan Layanan Umum dan peningkatan jumlah pengguna transportasi publik.



Gambar 3. 4 Penghargaan IRSA untuk Kota Semarang

Sumber : BLU UPTD Trans Semarang, 2023

Untuk menarik minat masyarakat, pengelola menerapkan pembayaran non tunai melalui ovo dan britz. Hal ini dikarenakan, masyarakat saat ini lebih memilih pembayaran yang tidak mengharuskan menggunakan uang tunai dalam melakukan jenis pembayaran dikarenakan lebih praktis. Berikut ini data peningkatan jumlah penumpang dari Trans Semarang :

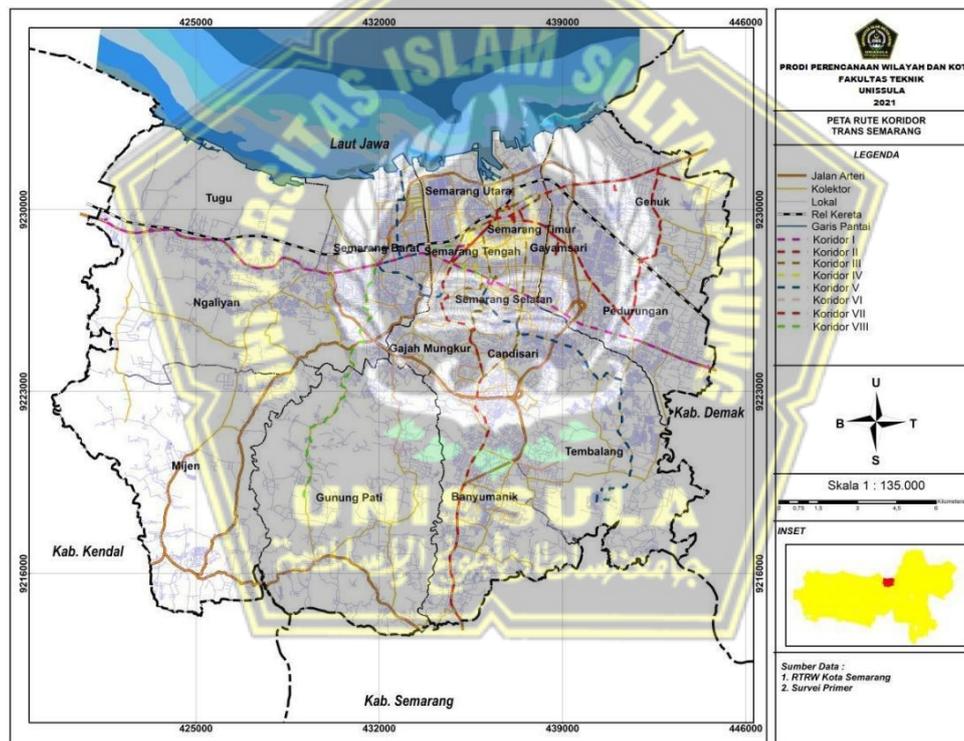
Tabel III. 1 Jumlah Penumpang Trans Semarang Tahun 2017 - 2018

No.	Bulan	Tahun 2017		Tahun 2018	
		Jumlah (orang)	Rata - rata per hari (orang)	Jumlah (orang)	Rata - rata per hari (orang)
1.	Januari	674.582	21.761	823.605	26.568
2.	Februari	617.429	22.051	744.765	26.599
3.	Maret	701.921	22.643	849.045	27.389
4.	April	722.318	24.077	800.799	26.693
5.	Mei	774.785	24.993	794.502	25.629
6.	Juni	645.505	21.517	682.666	22.756
7.	Juli	773.996	24.968	848.158	27.360
8.	Agustus	829.614	26.762	898.485	28.983
9.	September	815.116	27.171	946.581	31.533
10.	Oktober	875.214	28.233	991.545	31.985
11.	November	844.662	28.115	945.784	31.526
12.	Desember	850.330	27.430	-	-
Total		9.125.472	24.980	9.325.935	27.913

Sumber : BLU UPTD Trans Semarang, 2023

Saat ini, Trans Semarang memiliki 8 koridor yang membantu masyarakat dalam melakukan aktifitas bahkan masyarakat yang berada di wilayah pinggiran Kota Semarang seperti Gunungpati. Berikut ini 8 koridor yang ada di Kota Semarang lengkap dengan rute yang dilewati :

1. Koridor 1 : Terminal Mangkang — Terminal Penggaron
2. Koridor 2 : Terminal Terboyo — Terminal Sisemut, Ungaran
3. Koridor 3 : Pelabuhan Tanjung Emas — Elizabeth
4. Koridor e : Terminal Cangkiran — Stasiun Semarang Tawang
5. Koridor 5 : Meteseh — Bandara — PRPP
6. Koridor 6 : Universitas Diponegoro — Universitas Negeri Semarang
7. Koridor 7 : Terminal Terboyo – Balaikota
8. Koridor 8 : Terminal Cangkiran — Gunungpati — Simpang Lima



Gambar 3. 5 Rute Koridor Trans Semarang

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

3.2 Trans Semarang Koridor 8

Trans Semarang Koridor 8 merupakan koridor baru yang dibuka pada tanggal 06 Desember 2019 agar masyarakat wilayah pinggiran seperti Gunungpati dan Semarang Barat juga dapat menikmati layanan Trans Semarang. Serta, mempermudah masyarakat mengakses destinasi wisata yang ada di wilayah tersebut. Maka dari itu, koridor 8 diresmikan tanggal 06 Desember 2019 di Waduk Jatibarang, Desa Kandri, Kecamatan

Gunungpati, Kota Semarang ketika acara “Waduk Jatibarang Punya Cerita”. Peresmian ini dihadiri Wali Kota Semarang Hendrar Prihadi dan jajarannya.



Gambar 3. 6 Peresmian Trans Semarang Koridor 8 di Waduk Jatibarang

Sumber : BLU UPTD Trans Semarang, 2023

3.2.1 Model Armada

Model bus yang digunakan adalah Bus Medium Isuzu NQR 71 4.700 cc merah (Bodi produksi Karoseri Gunung Mas) dengan menggunakan bahan bakar diesel maupun Campressed Natural Gas / Bahan Bakar Gas dan berjumlah 20 armada. 18 armada beroperasi dan 2 armada cadangan.



Gambar 3. 7 Model Armada Trans Semarang Koridor 8

Sumber : BLU UPTD Trans Semarang, 2023

3.2.2 Tarif dan Metode Pembayaran

Dalam metode pembayaran, Trans Semarang Koridor 8 memberikan kemudahan masyarakat dengan cara :

1. Pembayaran Non Tunai

Pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan kartu elektronik dan aplikasi seperti E-Card Brizzi, Link Aja, OVO serta Gopay.

2. Pembayaran Tunai

Pembayaran yang dilakukan dengan memberikan uang tunai kepada petugas. Kemudian untuk tarif pembayaran yang harus dibayar oleh masyarakat adalah :



Gambar 3. 8 Tarif Armada Trans Semarang Koridor 8
Sumber : BLU UPTD Trans Semarang, 2023

3.2.3 Jam Operasional dan Rute BRT Semarang Koridor 8

Terkait jam operasional, berikut ini jam operasional dari Trans Semarang Koridor 8 :

A. Awal keberangkatan

1. Hari Senin – Sabtu : 05.15 WIB
2. Hari Libur Nasional (termasuk Minggu) : 05. 45 WIB
3. Hari Besar Lainnya : menyesuaikan

B. Akhir keberangkatan

- Di Terminal Cangkiran : 17. 45 WIB

Sementara terkait rute, berikut ini peta rute Bus Trans Semarang Koridor 8 :





Gambar 3. 9 Rute BRT Semarang Koridor 8

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2023

3.3.1 Pelayanan Yang Diberikan Kepada Penumpang

Standar fasilitas yang tersedia di Bus Trans Semarang adalah handgrip, tempat duduk penumpang, ruang untuk disabilitas, tempat sampah, alat pemadam, karpet dan AC.

1. Pegangan Tangan Penumpang (Handgrip)



Gambar 3. 10 Pegangan Tangan Penumpang (Handgrip)

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Handgrip ini berfungsi untuk menahan beban badan penumpang apabila penumpang terpaksa berdiri ataupun saat penumpang harus berpindah tempat. Handgrip ini dirasa sangat penting tingkat penggunaannya karena biasanya penumpang yang berdiri lebih banyak dari penumpang yang mendapatkan tempat duduk. Utamanya pada waktu padat penumpang di

jam-jam sibuk. Tidak jarang penumpang berdesakan berdiri di dalam BRT Trans Semarang

2. Tempat Duduk Penumpang dan Ruang Untuk Disabilitas



Gambar 3. 11 Tempat Duduk Penumpang dan Ruang Untuk Disabilitas

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Jumlah tempat duduk pada bus sedang adalah 21 kursi penumpang. Didalam nya meliputi kursi prioritas yang diperuntukkan untuk pertama lanjut usia (lansia), kedua wanita hamil, ketiga kendala fisik, dan keempat membawa balita dan disediakan ruang untuk difabel

3. Fasilitas Lainnya



Gambar 3. 12 Fasilitas Lainnya di BRT Semarang Koridor 8

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Pada bus ini untuk menunjang minat penumpang fasilitas didalam bus terlengkapi dengan tempat sampah, alat pemadam, karpét dan AC. Dengan adanya tersebut penumpang terjamin dengan kebersihan, kenyamanan, keselamatan, keteraturan, dan keamanan.

3.3.2 Destinasi Wisata Yang Dilalui

Selain menghubungkan wilayah pinggiran Kota Semarang, dalam tujuan penyelenggaraan Trans Semarang Koridor 8 juga untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses destinasi wisata yang ada di wilayah pinggiran tersebut dan fokus Kota Semarang dalam pariwisata telah direalisasikan. Adapun berikut ini destinasi wisata yang dilalui Trans Semarang Koridor 8 :

1. Goa Kreo

Terletak di Jl. Moch Ihsan, Kedungpane, Kecamatan Mijen, Kota Semarang dengan waktu pelayanan setiap hari dari pukul 06.00 WIB – 18.00 WIB dan tarif Rp 3.000. Wisata ini memiliki keunikan berupa memberikan suasana alami yang dipenuhi oleh kera. Awal sejarah Goa Kreo berasal dari kisah sejarah Sunan Kalijaga mencari pohon sebagai soko Masjid Demak.

2. Waduk Jatibarang

Sama seperti sebelumnya, untuk letak wisata Waduk Jatibarang juga terletak di Jl. Moch Ihsan, Kedungpane, Kecamatan Mijen, Kota Semarang.



Gambar 3. 13 Wisata Yang di Lalui BRT Semarang Koridor 8

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

3.4 Karakteristik Penumpang Trans Semarang Koridor 8

Sebelum mengidentifikasi pelayanan Trans Semarang Koridor 8 dari 348 penumpang, akan digambarkan terlebih dahulu karakteristik dari 348 penumpang tersebut :

1. Jenis kelamin dan usia

Dari tabel di atas, penumpang dan potensi penumpang Trans Semarang Koridor 8 tertinggi adalah berjenis kelamin perempuan dan didominasi penumpang berusia dibawah 16 tahun serta 41 – 56 tahun.

Tabel III. 2 Jenis Kelamin dan Usia Penumpang Trans Semarang Koridor 8

No.	Uraian	Jumlah (Orang)
Jenis kelamin		
1.	Pria	120
2.	Wanita	228
Total		348
Usia		
1.	Dibawah 16 tahun	96
2.	16 – 25 tahun	39
3.	26 – 40 tahun	75
4.	41 – 56 tahun	89
5.	Di atas 56 tahun	49
Total		348

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

2. Jenis pekerjaan

Mengenai jenis pekerjaan, penumpang tertinggi tersebut memiliki pekerjaan sebagai pelajar dan pekerja.

Tabel III. 3 Jenis Pekerjaan Penumpang Trans Semarang Koridor 8

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)
1.	Pelajar / Mahasiswa	115
2.	Pekerja	143
3.	Tidak Bekerja	90
Total		348

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

3. Penggunaan sebelum Trans Semarang Koridor 8

Disisi lain dari tabel di atas, sebelum menggunakan Trans Semarang Koridor 8 penumpang dominan menggunakan motor sebagai moda transportasinya.

Tabel III. 4 Moda Transportasi Sebelum Trans Semarang Koridor 8

No.	Moda Transportasi	Jumlah (Orang)
1.	Motor	230
2.	Mobil	42
3.	Transportasi online	52
4.	Angkutan umum	17
5.	Lainnya	7
Total		348

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

4. Tujuan menggunakan Trans Semarang Koridor 8

Adapun yang menjadi motif dominan penumpang menggunakan Trans Semarang Koridor 8 untuk menuju sekolah bekerja dan rumah.

Tabel III. 5 Tujuan Perjalanan Menggunakan Trans Semarang Koridor 8

No.	Tujuan Perjalanan	Jumlah (Orang)
1.	Sekolah	118
2.	Bekerja	110
3.	Rumah	77
e.	Tempat wisata	7
5.	Swalayan / mall	15
6.	Dll	21
Total		348

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023



BAB IV

ANALISIS ARAHAN PENINGKATAN PELAYANAN TRANS SEMARANG KORIDOR 8 BERDASARKAN PERSEPSI PENUMPANG

Menurut Payne (2019) dalam kualitas pelayanan terdapat 2 komponen penting yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis adalah dimensi hasil proses operasi jasa. Dimana pada kasus jasa transportasi publik seperti *load factor*, kecepatan, *headway*, waktu perjalanan, waktu pelayanan, frekuensi, jumlah kendaraan beroperasi, waktu tunggu dan waktu mulai dan berakhirnya perjalanan serta kualitas dari fasilitas pendukung. Sementara kualitas fungsional adalah dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa. Dimana pada kasus jasa transportasi publik berupa kualitas interaksi antara operator, sopir dan awak transportasi publik lainnya dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Sehubungan dengan itu, untuk kualitas teknis di Trans Semarang koridor 8 studi ini menggunakan parameter kualitas dari fasilitas pendukung dalam hal ini adalah kualitas fisik armada. Sementara untuk kualitas fungsional menggunakan ketiga parameter yakni kualitas interaksi antara operator, sopir dan awak transportasi publik lainnya. Untuk lebih jelasnya bagaimana penilaian penumpang terhadap kualitas teknis dan kualitas fungsional Trans Semarang koridor 8 dapat dilihat dibawah ini.

4.1 Analisa Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Teknis Dari Trans Semarang Koridor 8

4.1.1 Analisa Persepsi Penumpang Terkait Kualitas Fasilitas Penunjang

Didalam praktiknya armada Trans Semarang koridor 8 harus memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota No. 35 Tahun 2016 yakni armada Trans Semarang yang beroperasi tidak diperkenankan mengalami berhenti selama beroperasi. Dalam operasionalnya pada koridor 8 untuk mengakomodasi mobilitas penumpang, pengelola Trans Semarang menyediakan tipe bus berukuran medium dengan merek Isuzu NQR 71 berwarna merah dan aksesoris putih siluet perkotaan yang dilengkapi sistem berpintu lipat (kupu – kupu) di sisi kiri, alat berpendinginan udara berupa AC dan 3 sistem rem yaitu rem tangan (*hand brake*), rem kaki (*pedal brake*) dan rem knalpot (*exhaust brake*). Berikut fasilitas fisik dari armada Trans Semarang koridor 8 dan penilaian penumpang :



Gambar 4. 1 Fasilitas Fisik Armada Trans Semarang Koridor 8

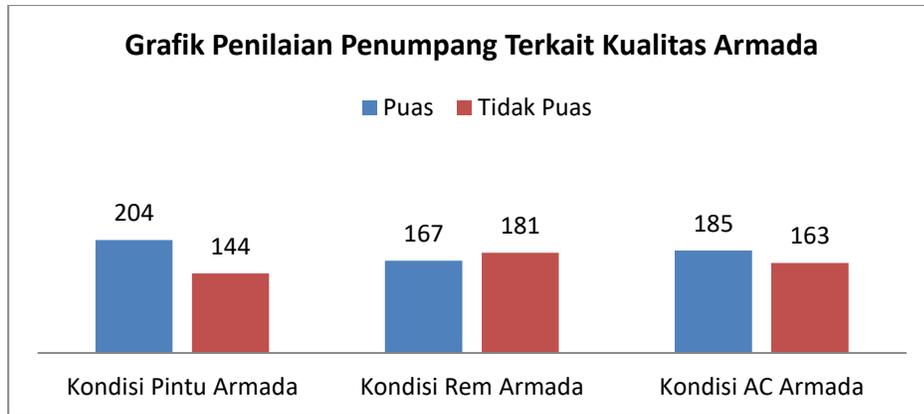
Sumber : Hasil Analisis, 2023

Tabel IV. 1 Penilaian Terhadap Kualitas Armada Trans Semarang Koridor 8

No.	Pelayanan	Keterangan	Puas	Tidak Puas	Jumlah
Kualitas Fasilitas Pendukung (Armada)					
1.	Kondisi pintu armada	Responden	204	144	348
		Persen	59%	41%	100%
2.	Kondisi rem armada	Responden	181	167	348
		Persen	46%	54%	100%
3.	Kondisi AC armada	Responden	185	163	348
		Persen	53%	47%	100%

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari data tabel di atas kondisi armada terkait pintu armada terlihat dari 348 responden sebanyak 59% atau 204 responden menilai memuaskan sementara 41% lainnya atau 144 responden menilai belum memuaskan. Selanjutnya terkait rem armada terlihat dari 348 responden sebanyak 46% atau 181 responden menilai memuaskan sementara 54% lainnya atau 167 responden menilai belum memuaskan. Terakhir terkait AC armada terlihat dari 348 responden sebanyak 53% atau 185 responden menilai memuaskan sementara 47% lainnya atau 163 responden menilai belum memuaskan. Untuk lebih jelasnya penilaian penumpang terhadap kualitas armada Trans Semarang koridor 8 dapat dilihat melalui grafik batang di bawah ini :



Grafik IV. 1 Penilaian Terkait Kualitas Armada

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari frekuensi jawaban responden dalam bentuk grafik batang ini memperlihatkan mayoritas penilaian penumpang terkait kondisi pintu armada dan AC armada adalah memuaskan. Sementara mayoritas penilaian penumpang terkait kondisi rem armada adalah belum memuaskan.

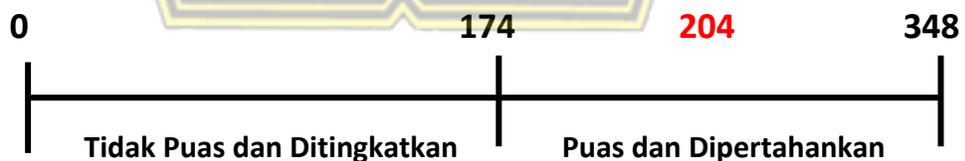
Dengan jawaban responden di atas berikut ini kesimpulan kecenderungan penilaian dan prioritas Trans Semarang koridor 8:

1. Kondisi pintu armada

Tabel IV. 2 Akumulasi Penilaian Terkait Kondisi Pintu Armada

No.	Kategori	Frekuensi	Skor	Total Skor
1.	Puas	204	1	204
2.	Tidak Puas	144	0	0
Jumlah		348		204

Sumber : Hasil Analisis, 2023



Gambar 4. 2 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Kondisi Pintu Armada

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari tabel di atas menunjukkan kondisi pintu armada mendapat total skor 204. Dimana skor 204 pada rating scale berada di kategori puas dan dipertahankan. Artinya, kualitas dari pintu armada Trans Semarang koridor 8 memperoleh

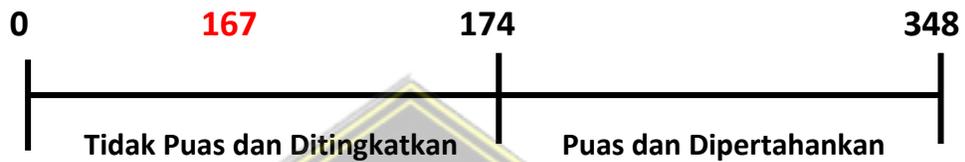
penilaian penumpang telah memuaskan dan kondisi ini termasuk kedalam prioritas perlu dipertahankan.

2. Kondisi rem armada

Tabel IV. 3 Akumulasi Penilaian Terkait Kondisi Rem Armada

No.	Kategori	Frekuensi	Skor	Total Skor
1.	Puas	167	1	167
2.	Tidak Puas	181	0	0
Jumlah		348		167

Sumber : Hasil Analisis, 2023



Gambar 4. 3 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Kondisi Rem Armada

Sumber : Hasil Analisis, 2023

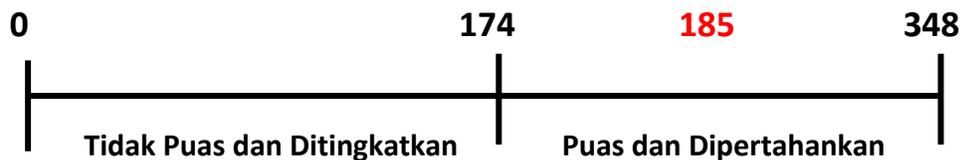
Dari table di atas menunjukkan kondisi rem armada mendapat total skor 167. Dimana skor 167 pada rating scale berada di kategori tidak puas dan ditingkatkan. Artinya, kualitas dari rem armada Trans Semarang koridor 8 memperoleh penilaian penumpang belum memuaskan dan kondisi ini menjadi factor pelayanan yang membutuhkan peningkatan / perbaikan.

3. Kondisi AC armada

Tabel IV. 4 Akumulasi Penilaian Terkait Kondisi AC Armada

No.	Kategori	Frekuensi	Skor	Total Skor
1.	Puas	204	1	204
2.	Tidak Puas	144	0	0
Jumlah		348		204

Sumber : Hasil Analisis, 2023



Gambar 4. 4 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Kondisi Pintu Armada

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari table di atas menunjukkan kondisi pintu armada mendapat total skor 185. Dimana skor 185 pada rating scale berada di kategori puas dan dipertahankan. Artinya, kualitas dari kondisi AC armada Trans Semarang koridor 8 memperoleh penilaian penumpang telah memuaskan dan kondisi ini menjadi factor pelayanan yang perlu dipertahankan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada penumpang, adapun faktor yang mempengaruhi perbedaan penilain tersebut adalah pernah mendapatkan armada yang berondisikan AC kurang menyejukan tetapi mayoritas AC armada di koridor 8 berondikasi baik.

“Kondisi armada iya macam – macam sih mbak. Pernah saya nemui ac kurang dingin cuma engga semuanya” (Nag/P/210822)

“AC sudah apa baik” (Nsf/P/230822)

“kalau dibilang baik baik kondisinya” (Nyt/P/210822)

Selanjutnya, meski selama perjalanan terdapat pintu armada yang bergoyang – goyang tidak mengganggu waktu perjalanan armada dikarenakan proses naik turun armada atau sebaliknya berjalan dengan lancar.

“pintu brt koridor 8 menurut saya layak tidak menimbulkan permasalahan” (Nag/P/210822)

“engga mengganggu waktu buka tutup pintu cuma pintunya kadang tuh suka goyang – goyang” (Nsf/P/230822)

“kondisi pintunya baik” (Nyt/P/210822)

Sementara terhadap rem armada, meski selama perjalanan tidak terjadi berhentinya operasional armada yang disebabkan oleh rem namun selama perjalanan terdengar suara bunyi yang berasal dari rem armada terutama saat armada berada di jalur gunungpati yang mana jalur tersebut memiliki medan jalan berupa tanjakan turunan dan tikungan tajam sehingga terkadang membuat penumpang merasa cemas.

“Tadi armada yang saya naiki remnya bunyi nyaring jadi was – was saya” (Nag/P/210822)

“Kalau di jalan arah gunungpati sana remnya sering bunyi nyittt gitu alhamdulillah aman – aman aja tapi tetap buat khawatir” (Nsf/P/230822)

“kurang puas dengan kondisi remnya. Masalahnya ada bunyi yang berasal dari rem. Saya engga tau itu masalahnya dimana tapi dari

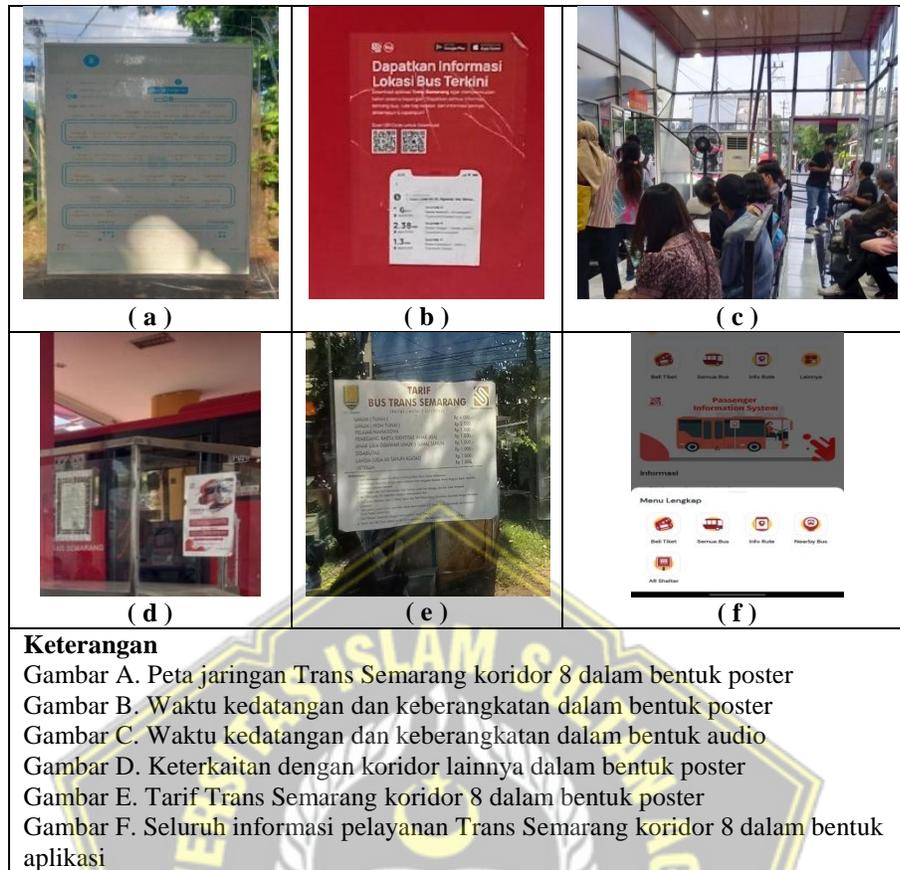
saya naik sampai turun terus bunyi” (Nyt/P/210822)

4.2 Analisa Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Fungsional Dari Trans Semarang Koridor 8

Pada indikator ini kualitas fungsional menggunakan ketiga parameter yakni kualitas interaksi operator, sopir dan awak transportasi publik lainnya dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Parameter pertama, kualitas interaksi operator memberikan pelayanan kepada penumpang diukur dari kepuasan penumpang terhadap kemudahan dalam memperoleh informasi layanan. Parameter kedua, kualitas pramudi dalam memberikan pelayanan kepada penumpang diukur dari kepuasan penumpang terhadap keahlian mengemudikan armada. Parameter ketiga, kualitas awak transportasi publik dalam memberikan pelayanan kepada penumpang diukur dari kepuasan penumpang terhadap kemampuan Petugas Tiketing Armada (PTA) dalam mengatur perpindahan keluar masuk penumpang dari halte menuju armada.

4.2.1 Analisa Persepsi Penumpang Terkait Kualitas Interaksi Operator

Sebagai transportasi massal yang memiliki keistimewaan berupa memiliki system jadwal pelayanan, titik pemberhentian di lokasi tertentu dan ketetapan harga, didalam praktiknya Trans Semarang koridor 8 harus memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota No. 35 Tahun 2016 yakni operator Trans Semarang harus menyediakan dan memudahkan penumpang untuk mendapatkan informasi secara akurat dan terbaru. Dalam operasionalnya pihak operator telah memberikan informasi pelayanan tersebut dengan berbagai media informasi kepada penumpang guna mempermudah perjalanan penumpang. Berikut informasi pelayanan yang diberikan kepada penumpang dan penilaian penumpang :



Gambar 4. 5 Macam – Macam Informasi Pelayanan Trans Semarang Koridor 8
Sumber : Hasil Analisis, 2023

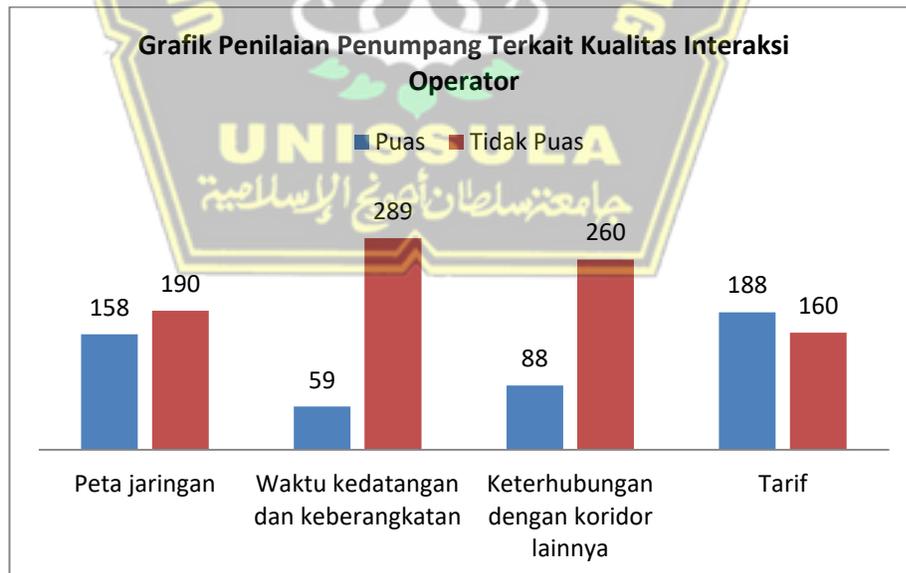
Tabel IV. 5 Penilaian Terhadap Kualitas Interaksi Operator

No.	Pelayanan	Keterangan	Puas	Tidak Puas	Jumlah
Kualitas Interaksi Operator					
1.	Kemudahan mendapatkan informasi terkait peta jaringan layanan Trans Semarang Koridor 8	Responden	158	190	348
		Persen	45%	55%	100%
2.	Kemudahan mendapatkan informasi terkait waktu kedatangan dan keberangkatan armada Trans Semarang Koridor 8	Responden	59	289	348
		Persen	17%	83%	100%
3.	Kemudahan mendapatkan informasi terkait keterkaitan koridor lainnya	Responden	88	260	348
		Persen	25%	75%	100%

4.	Kemudahan mendapatkan informasi terkait tarif layanan Trans Semarang Koridor 8	Responden	188	160	348
		Persen	54%	46%	100%

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari data tabel di atas kemudahan mendapat informasi pelayanan terkait peta jaringan terlihat dari 348 responden sebanyak 45% atau 158 responden menilai memuaskan sementara 55% lainnya atau 190 responden menilai belum memuaskan. Terkait waktu kedatangan dan keberangkatan terlihat dari 348 responden sebanyak 17% atau 59 responden menilai memuaskan sementara 83% lainnya atau 289 responden menilai belum memuaskan. Terkait keterhubungan dengan koridor lainnya terlihat dari 348 responden sebanyak 25% atau 88 responden menilai memuaskan sementara 75% lainnya atau 260 responden menilai belum memuaskan. Terakhir terkait tarif terlihat dari 348 responden sebanyak 54% atau 188 responden menilai memuaskan sementara 46% lainnya atau 160 responden menilai belum memuaskan. Untuk lebih jelasnya penilaian penumpang terhadap kemudahan memperoleh informasi pelayanan Trans Semarang koridor 8 dapat dilihat melalui grafik batang di bawah ini :



Grafik IV. 2 Penilaian Terkait Kualitas Interaksi Operator

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari frekuensi jawaban responden dalam bentuk grafik batang ini memperlihatkan mayoritas penilaian penumpang terkait kemudahan mendapatkan informasi tarif adalah memuaskan. Sementara mayoritas penilai penumpang terkait kemudahan mendapatkan informasi peta jaringan, waktu kedatangan dan keberangkatan serta keterhubungan dengan koridor lainnya adalah belum memuaskan.

Dengan jawaban responden di atas berikut ini kesimpulan kecenderungan penilaian penumpang untuk prioritas Trans Semarang koridor 8:

1. Kemudahan mendapatkan informasi peta jaringan

Tabel IV. 6 Akumulasi Penilaian Terkait Peta Jaringan

No.	Kategori	Frekuensi	Skor	Total Skor
1.	Puas	158	1	158
2.	Tidak Puas	190	0	0
Jumlah		348		158

Sumber : Hasil Analisis, 2023



Gambar 4. 6 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Peta Jaringan

Sumber : Hasil Analisis, 2023

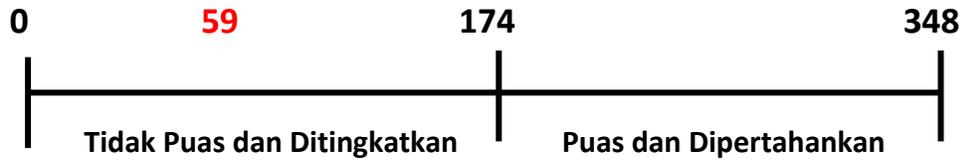
Dari table di atas menunjukkan kemudahan mendapatkan informasi peta jaringan mendapat total skor 158. Dimana skor 158 pada rating scale berada di kategori tidak puas dan ditingkatkan. Artinya, ketersediaan dan kemudahan mendapatkan informasi peta jaringan pada halte Trans Semarang koridor 8 memperoleh penilaian penumpang belum memuaskan dan kondisi ini menjadi factor pelayanan yang membutuhkan peningkatan / perbaikan.

2. Kemudahan mendapatkan informasi waktu kedatangan dan keberangkatan armada

Tabel IV. 7 Akumulasi Penilaian Terkait Waktu Kedatangan dan Keberangkatan

No.	Kategori	Frekuensi	Skor	Total Skor
1.	Puas	59	1	59
2.	Tidak Puas	189	0	0
Jumlah		348		59

Sumber : Hasil Analisis, 2023



Gambar 4. 7 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Waktu Kedatangan dan Keberangkatan

Sumber : Hasil Analisis, 2023

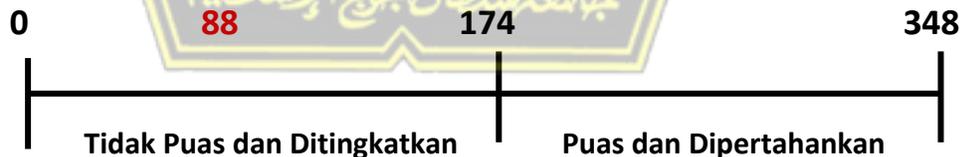
Dari table di atas menunjukkan kemudahan mendapatkan waktu kedatangan dan keberangkatan mendapat total skor 59. Dimana skor 59 pada rating scale berada di kategori tidak puas dan ditingkatkan. Artinya, ketersediaan dan kemudahan mendapatkan informasi waktu kedatangan dan keberangkatan armada pada halte Trans Semarang koridor 8 memperoleh penilaian penumpang tidak memuaskan dan kondisi ini menjadi factor pelayanan yang membutuhkan peningkatan / perbaikan.

3. Kemudahan mendapatkan informasi keterhubungan dengan koridor lainnya

Tabel IV. 8 Akumulasi Penilaian Terkait Informasi Keterhubungan dengan Koridor Lainnya

No.	Kategori	Frekuensi	Skor	Total Skor
1.	Puas	88	1	88
2.	Tidak Puas	260	0	0
Jumlah		348		88

Sumber : Hasil Analisis, 2023



Gambar 4. 8 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Informasi Keterhubungan dengan Koridor Lainnya

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari table di atas menunjukkan kemudahan mendapatkan informasi keterhubungan dengan koridor lainnya mendapat total skor 88. Dimana skor 88 pada rating scale berada di kategori tidak puas dan ditingkatkan. Artinya,

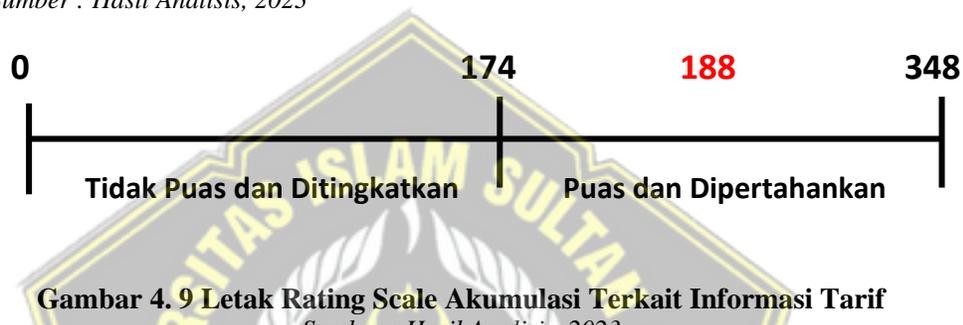
ketersediaan dan kemudahan mendapatkan informasi keterhubungan dengan koridor lainnya pada halte Trans Semarang koridor 8 memperoleh penilaian penumpang belum memuaskan dan kondisi ini menjadi factor pelayanan yang membutuhkan peningkatan / perbaikan.

4. Kemudahan mendapatkan informasi tarif

Tabel IV. 9 Akumulasi Penilaian Terkait Informasi Tarif

No.	Kategori	Frekuensi	Skor	Total Skor
1.	Puas	188	1	188
2.	Tidak Puas	160	0	0
Jumlah		348		188

Sumber : Hasil Analisis, 2023



Gambar 4. 9 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Informasi Tarif

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari table di atas menunjukkan kemudahan mendapatkan informasi tarif mendapat total skor 188. Dimana skor 188 pada rating scale berada di kategori puas dan dipertahankan. Artinya, ketersediaan dan kemudahan mendapatkan informasi tarif pada halte Trans Semarang koridor 8 memperoleh penilaian penumpang telah memuaskan dan kondisi ini menjadi factor pelayanan yang perlu dipertahankan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada penumpang, adapun faktor yang mempengaruhi penilain tersebut adalah penumpang kesulitan mendapatkan informasi peta jaringan, waktu dan tarif sebab hanya tersedia di beberapa halte. Mayoritas informasi terdapat di halte yang berlokasi di pusat Kota Semarang. Semetara halte yang berlokasi di pinggiran Kota Semarang mayoritas tidak tersedia informasi kecuali informasi terkait tarif sebab terdapat beberapa halte yang berlokasi di pinggiran Kota Semarang tersedia informasi tarif.

“Informasi peta jaringan, waktu, tarif, transit cukup tersedia cuman untuk halte – halte tertentu kadang tidak tersedia informasinya entah dari awal memang tidak ada atau karna tangan nakal. Kalau dibandingkan informasi tarif yang cukup tersedia” (Npt/P/230822)

“Saya masih merasa kesulitan menemukan informasi kecuali informasi tarif” (Nsf/P/230822)

“kalau di halte kota mudah dapat informasi tapi kalau udah ke gunungpati terus ke mijen susah informasi terutama informasi waktu kalau untuk tarif lumayan mudah ditemui” (Nyt/P/210822)

4.2.2 Analisa Persepsi Penumpang Terkait Kualitas Kemampuan Pramudi

Didalam praktiknya pramudi Trans Semarang koridor 8 harus memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota No. 35 Tahun 2016 yakni pramudi harus menunjukkan keahliannya dalam pergerakan akselerasi, deselerasi dan menikung / berbelok. Pergerakan akselerasi adalah gerakan meningkatkan kecepatan. Pergerakan deselerasi adalah gerakan penurunan kecepatan. Berikut penilaian penumpang :

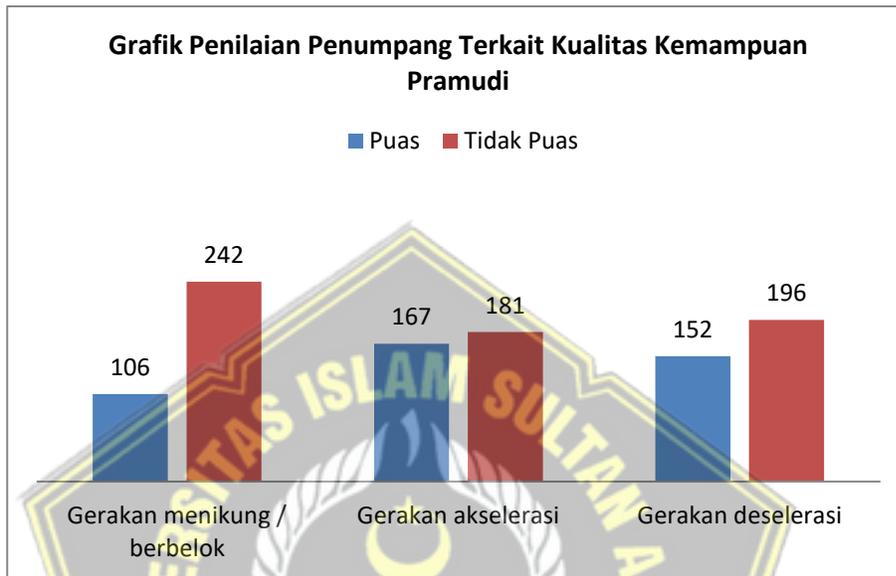
Tabel IV. 10 Penilaian Terkait Kualitas Kemampuan Pramudi

No.	Pelayanan	Keterangan	Puas	Tidak Puas	Jumlah
Kualitas Keahlian Mengemudi Sopir					
1.	Gerakan armada ketika berada di belokkan / tikungan memuaskan	Responden	106	242	348
		Persen	30%	70%	100%
2.	Gerakan armada ketika melakukan perubahan peningkatan kecepatan memuaskan	Responden	167	181	348
		Persen	48%	52%	100%
3.	Gerakan armada ketika melakukan perubahan penurunan kecepatan memuaskan	Responden	152	196	348
		Persen	44%	56%	100%

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari data tabel di atas keahlian pramudi dalam melakukan gerakan menikung / berbelok terlihat dari 348 responden sebanyak 30% atau 106 responden menilai memuaskan sementara 70% lainnya atau 242 responden menilai belum memuaskan. Selanjutnya dalam melakukan akselerasi terlihat dari 348 responden sebanyak 48% atau 167 responden menilai memuaskan sementara 52% lainnya atau 181 responden menilai belum memuaskan. Terakhir dalam melakukan deselerasi terlihat dari 348

responden sebanyak 44% atau 152 responden menilai memuaskan sementara 56% lainnya atau 196 responden menilai belum memuaskan. Untuk lebih jelasnya penilaian penumpang terhadap keahlian pramudi dalam mengemudikan armada Trans Semarang koridor 8 dapat dilihat melalui grafik batang di bawah ini :



Grafik IV. 3 Penilaian Terkait Kualitas Kemampuan Pramudi
Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari frekuensi jawaban responden dalam bentuk grafik batang ini memperlihatkan mayoritas penilaian penumpang terkait keahlian pramudi dalam melakukan gerakan menikung / berbelok, akselerasi dan deselerasi belum memuaskan.

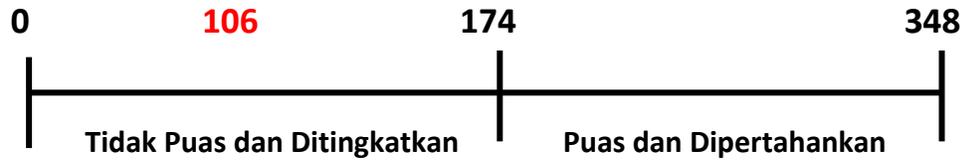
Dengan jawaban responden di atas berikut ini kesimpulan kecenderungan penilaian penumpang untuk prioritas Trans Semarang koridor 8:

1. Gerakan menikung / berbelok

Tabel IV. 11 Akumulasi Penilaian Terkait Gerakan Menikung / Berbelok

No.	Kategori	Frekuensi	Skor	Total Skor
1.	Puas	106	1	106
2.	Tidak Puas	242	0	0
Jumlah		348		106

Sumber : Hasil Analisis, 2023



Gambar 4. 10 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Gerakan Menikung / Berbelok

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari table di atas menunjukkan kondisi rem armada mendapat total skor 106. Dimana skor 106 pada rating scale berada di kategori tidak puas dan ditingkatkan. Artinya, kemampuan pramudi Trans Semarang koridor 8 dalam gerakan menikung / berbelok memperoleh penilaian penumpang belum memuaskan dan kondisi ini menjadi factor pelayanan yang membutuhkan peningkatan / perbaikan.

2. Gerakan akselerasi

Tabel IV. 12 Akumulasi Penilaian Terkait Gerakan Akselerasi

No.	Kategori	Frekuensi	Skor	Total Skor
1.	Puas	167	1	167
2.	Tidak Puas	181	0	0
Jumlah		348		167

Sumber : Hasil Analisis, 2023



Gambar 4. 11 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Gerakan Akselerasi

Sumber : Hasil Analisis, 2023

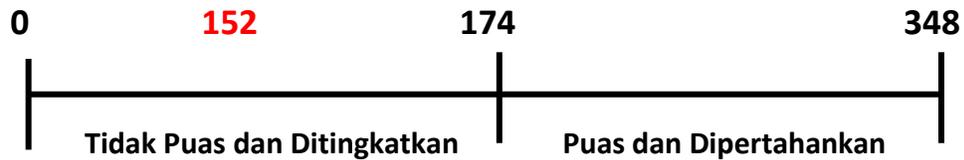
Dari table di atas menunjukkan kondisi rem armada mendapat total skor 167. Dimana skor 167 pada rating scale berada di kategori tidak puas ditingkatkan. Artinya, kemampuan pramudi Trans Semarang koridor 8 dalam gerakan akselerasi memperoleh penilaian penumpang belum memuaskan dan kondisi ini menjadi factor pelayanan yang membutuhkan peningkatan / perbaikan.

3. Gerakan deselerasi

Tabel IV. 13 Akumulasi Penilaian Terkait Gerakan Deselerasi

No.	Kategori	Frekuensi	Skor	Total Skor
1.	Puas	152	1	152
2.	Tidak Puas	196	0	0
Jumlah		348		152

Sumber : Hasil Analisis, 2023



Gambar 4. 12 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Gerakan Deselerasi

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari table di atas menunjukkan kondisi rem armada mendapat total skor 152. Dimana skor 152 pada rating scale berada di kategori tidak puas dan ditingkatkan. Artinya, kemampuan pramudi Trans Semarang koridor 8 dalam gerakan deselerasi memperoleh penilaian penumpang belum memuaskan dan kondisi ini menjadi factor pelayanan yang membutuhkan peningkatan / perbaikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada penumpang, adapun faktor yang mempengaruhi penilaian tersebut adalah cara pramudi menggerakkan armada berbahaya ketika melewati kendaraan lain, mengerem suka mendadak dan cara menepikan armada ke halte terlalu tajam termasuk saat pramudi menikung mengganggu kenyamanan dan keamanan penumpang.

“Kalau drivernya kadang – kadang mengambil tikungannya terlalu tajam agak sedikit mengganggu kenyamanan penumpang. Menepi ke halte terlalu tajam” (Npt/P/210822)

“Menurut saya untuk pramudinya itu kalau mengerem mendadak, kalau pas naik koridor 8. Kalau mengerem mendadak itu kita sering maju gitu sampai kaget otomatis badan kedorong kedepan” (Nant/P/230822)

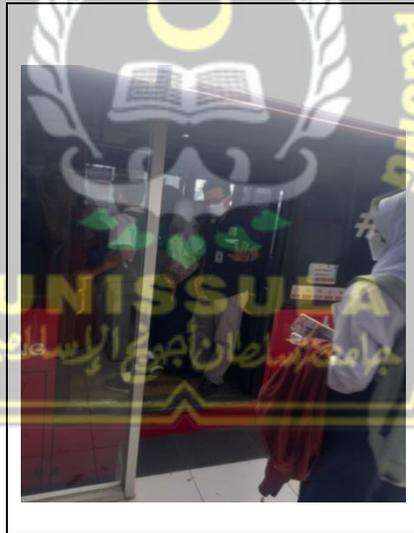
“Menyelipnya berbahaya. Dan untuk mengerem suka mendadak bahaya untuk manula terutama ibu – ibu yang membawa bayi” (Nag/P/210822)

“kurang puas dengan sopir karna tadi saya hampir nubruk sebelah saya kalau saya engga pegang kursi erat. Kejadiannya waktu sopir

ngerem dan menikung” (Nyt/P/210822)

4.2.2 Analisa Persepsi Penumpang Terkait Awak Transportasi Publik

Didalam praktiknya layanan Trans Semarang Koridor 8 harus memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh Peraturan Walikota No. 35 Tahun 2016 yakni menjaga keselamatan penumpang didalam halte dan armada. Tidak diperkenankan adanya jumlah kecelakaan / insiden didalam halte dan armada. Dalam operasionalnya untuk menjaga keselamatan penumpang, didalam armada Trans Semarang tersedia petugas lain untuk membantu pramudi yaitu Petugas Tiketing Armada (PTA). Salah satu tugasnya adalah mengatur proses naik turun penumpang dari halte menuju armada atau sebaliknya untuk menjaga keselamatan penumpang. Petugas ini dikenal dengan Petugas Tiketing Armada (PTA) dikarenakan petugas tersebut juga memiliki tanggung jawab untuk melayani pembelian tiket didalam armada apabila penumpang belum melakukan pembelian tiket di titik pemberhentian / shelter. Berikut tugas PTA Trans Semarang koridor 8 dan penilaian penumpang :



Gambar 4. 13 PTA Mengatur Sirkulasi Perpindahan

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Tabel IV. 14 Penilaian Terkait Petugas Tiketing Armada (PTA)

No.	Pelayanan	Keterangan	Puas	Tidak Puas	Jumlah
Kualitas Keahlian Petugas Tiketing Armada (PTA)					
1.	Kemampuan Petugas Tiketing Armada (PTA) dalam mengatur proses penumpang masuk keluar armada	Responden	106	242	348
		Persen	30%	70%	100%

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari data tabel di atas kemampuan PTA dalam mengatur proses naik turun armada terlihat dari 348 responden sebanyak 30% atau 106 responden menilai memuaskan sementara 70% lainnya atau 242 responden menilai belum memuaskan. Untuk lebih jelasnya penilaian penumpang terhadap kondisi armada Trans Semarang koridor 8 dapat dilihat melalui grafik batang di bawah ini :



Grafik IV. 4 Penilaian Terkait Kualitas Awak Transportasi Publik

Sumber : Hasil Analisis, 2023

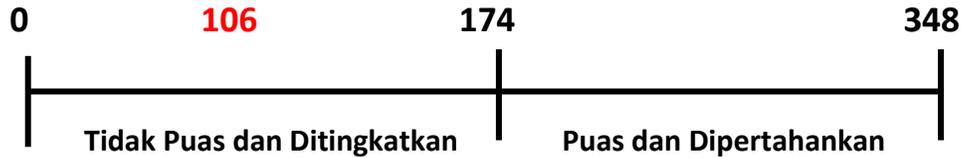
Dari frekuensi jawaban responden dalam bentuk grafik batang ini memperlihatkan mayoritas penilaian penumpang terkait kemampuan mengatur proses penumpang naik turun armada adalah belum memuaskan.

Dengan jawaban responden di atas berikut ini kesimpulan kecenderungan penilaian penumpang untuk prioritas Trans Semarang Koridor 8 terkait kemampuan PTA :

Tabel IV. 15 Akumulasi Penilaian Terkait Pelayanan PTA

No.	Kategori	Frekuensi	Skor	Total Skor
1.	Puas	106	1	106
2.	Tidak Puas	242	0	0
Jumlah		348		106

Sumber : Hasil Analisis, 2023



Gambar 4. 14 Letak Rating Scale Akumulasi Terkait Pelayanan PTA

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari table di atas menunjukkan kondisi rem armada mendapat total skor 106. Dimana skor 106 pada rating scale berada di kategori tidak puas dan ditingkatkan. Artinya, kemampuan PTA Trans Semarang koridor 8 dalam mengatur proses naik turun armada memperoleh penilaian penumpang belum memuaskan dan kondisi ini menjadi faktor pelayanan yang membutuhkan peningkatan / perbaikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada penumpang, adapun faktor yang mempengaruhi penilaian tersebut adalah terkadang saat melakukan perpindahan penumpang merasakan kepanikan dengan kemampuan petugas dalam mengatur perpindahan terutama saat penumpang yang akan masuk kedalam armada ramai.

“Yen kalau dari pengalaman saya ada yang beberapa kurang mengenakan. Istilahnya kurang mengenakan itu ada yang cuek. Ada yang kurang sabar” (Nag/P/210822)

“Pelayanannya bagus. Cuma iya perlu ditingkatkan lagi. Iya kalau berhenti jangan diburu apalagi orang tua itu kan agak susah untuk keluar masuknya jadi harus lebih sabar” (Nant/P/230822)

“kalau waktu yang naik engga ramai pelayanannya bagus tapi saat ramai itu perlu ada peningkatan lagi” (Nyt/P/210822)

4.3 Menyusun Arahana Peningkatan Pelayanan Trans Semarang Koridor 8

Berdasarkan Hasil Analisa Persepsi Penumpang

4.3.1 Arahana Kualitas Fasilitas Penunjang

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari analisa sebelumnya, yang perlu dipertahankan terhadap kualitas teknis Trans Semarang Koridor 8 dari segi kualitas armada adalah kondisi pintu armada dan AC armada. Untuk yang membutuhkan peningkatan / perbaikan adalah kondisi rem armada. Rem mendapatkan kritikan meski selama perjalanan tidak terjadi berhentinya operasional armada yang disebabkan oleh rem namun selama perjalanan terdengar suara bunyi yang berasal dari rem armada terutama saat armada berada di jalur gunungpati yang mana jalur tersebut memiliki medan jalan berupa tanjakan turunan dan tikungan tajam sehingga terkadang membuat penumpang merasa cemas. Hal inilah yang harus diperhatikan oleh pengelola Trans Semarang koridor 8.

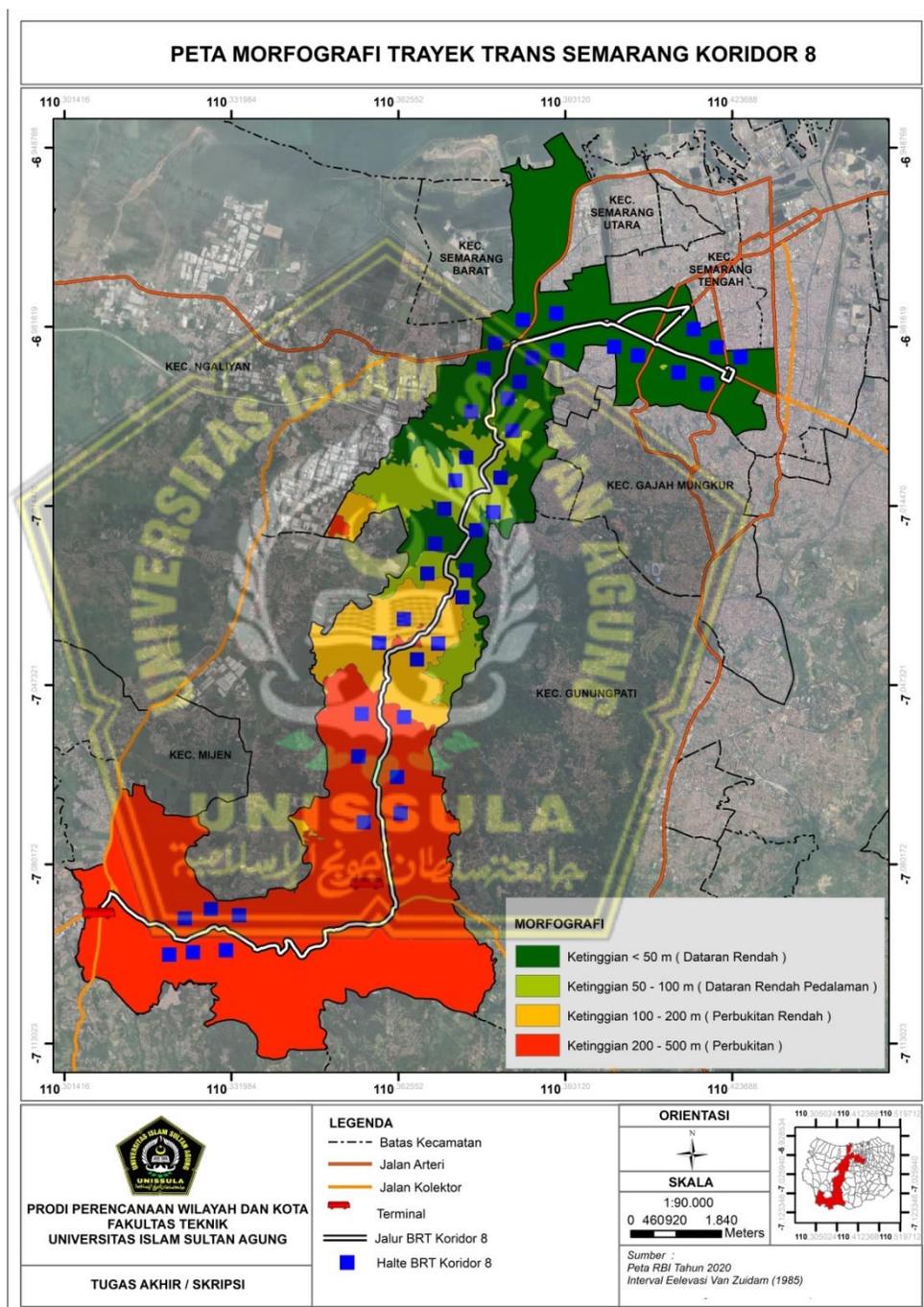
A. Potensi

Menurut Qurrohman (2012), meskipun ketika di uji kendaraan mendapat hasil baik tidak menutup kemungkinan ketika kendaraan beroperasi dapat terjadi penurunan pada sistem pengereman. Dilihat secara spasial faktor yang dapat berpotensi mempengaruhi kualitas sistem rem armada Trans Semarang Koridor 8 adalah keadaan fisik wilayah yang dilaluinya. Berdasarkan analisa DEM, rute yang dilintasi armada Trans Semarang koridor 8 yakni Jl. Cangkiran Gunungpati – Jl. Raya Manyaran Gunungpati – Jl. Kyai Toyib – Jl. Manyaran Gunungpati – Jl. Candi Penataran Raya – Jl. Untug Suropati – Jl. Abdulrahman Saleh – Jl. Jenderal Sudirman – Jl. Indrapasta – Simpang Lima dan Jl. Pandanaran berada di wilayah dengan ketinggian minimum 1 meter dan maximum 467 meter. Dimana, ketinggian ini jika di klasifikasikan menggunakan interval ketinggian absolut, trayek Trans Semarang koridor 8 melintasi bervariasi bentuk lahan. Berikut data dan peta bentuk lahan dari wilayah yang dilintasi armada Trans Semarang koridor 8 :

Tabel IV. 16 Data Elevasi Trayek Trans Semarang Koridor 8

No.	Ketinggian	Unsur Morfografi	Luas (Ha)
1.	< 50 meter	Dataran rendah	1989,76
2.	50 – 100 meter	Dataran rendah pedalaman	600,25
3.	100 – 200 meter	Perbukitan rendah	607,68
4.	200 – 500 meter	Perbukitan	3279,92

Sumber : Van Zuidam, 1985

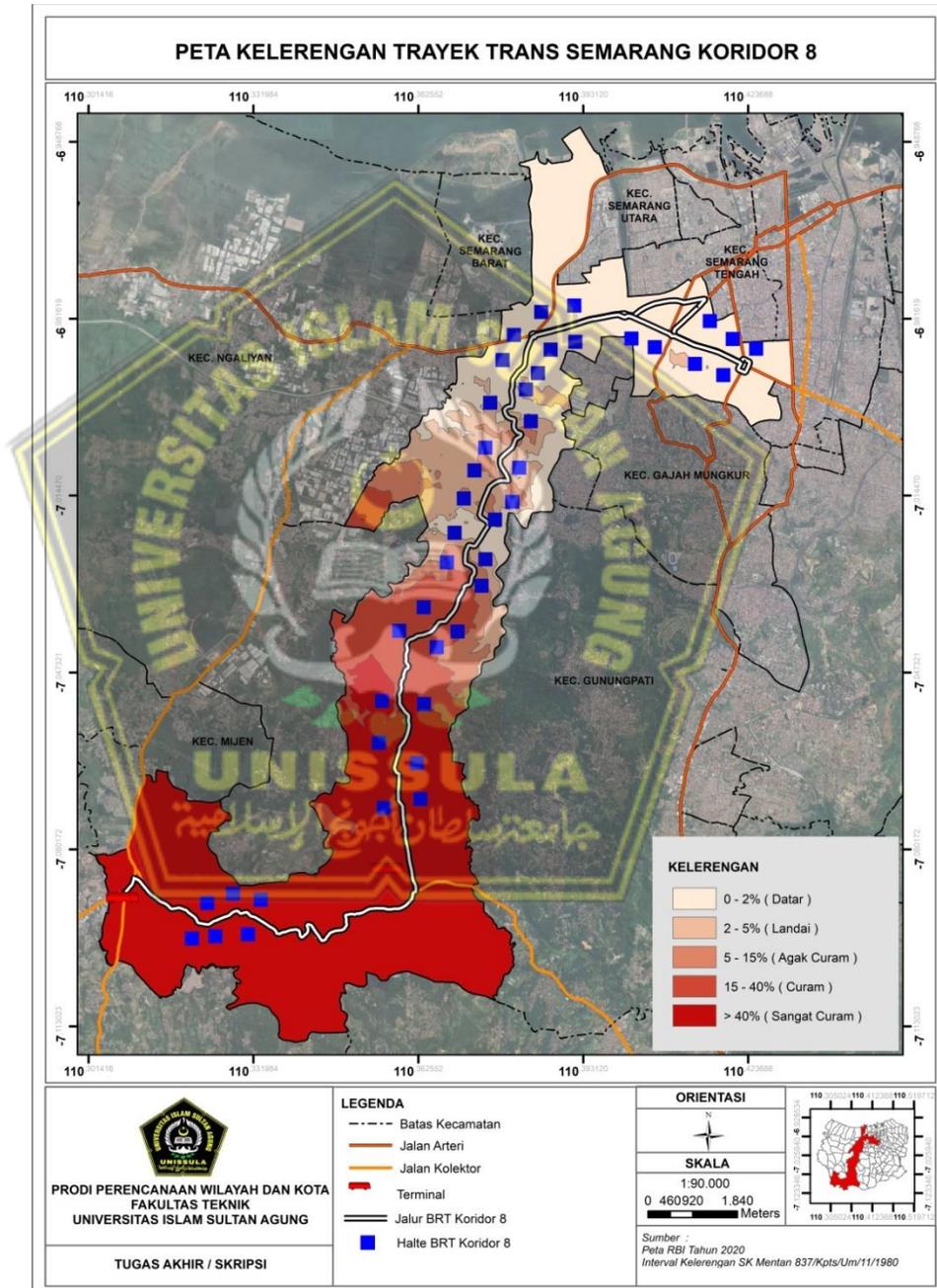


Peta IV. 1 Morfografi Trayek Trans Semarang Koridor 8

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

B. Permasalahan

Dengan bervariasi bentuk lahan yang dilintasi dari dataran rendah, dataran rendah pedalaman, perbukitan rendah dan perbukitan tentunya armada Trans Semarang koridor 8 melintasi bervariasi kelerengan. Berikut peta kelerengan dari wilayah yang dilintasi armada Trans Semarang koridor 8:



Peta IV. 2 Kelerengan Trayek Trans Semarang Koridor 8

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

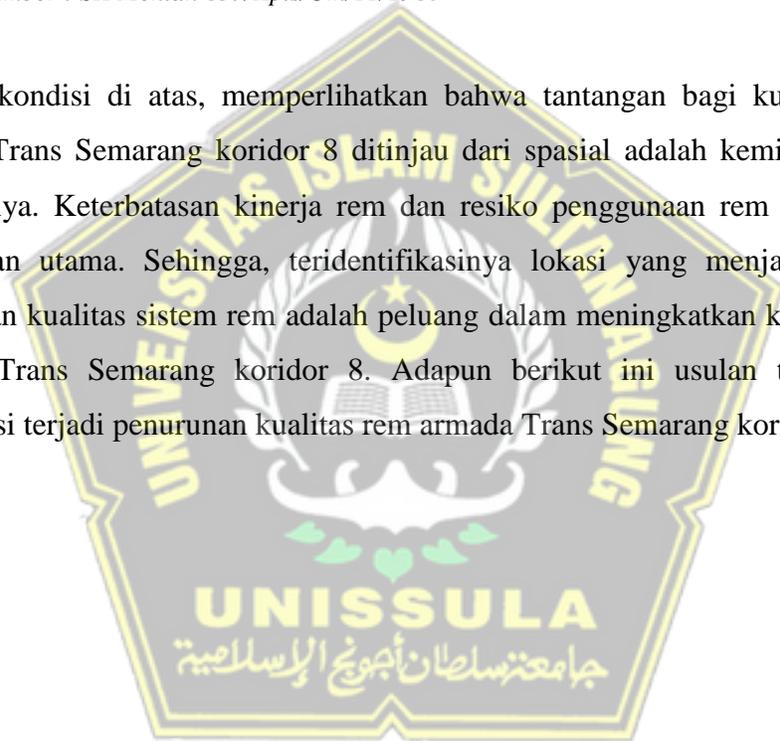
Dilihat dari peta di atas dapat diketahui armada melintasi wilayah dengan kelerengan datar, landai, agak curam, curam dan sangat curam. Dimana mayoritas kelerengan yang dilintasi armada adalah sangat curam (> 40%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV. 17 Data Kelerengan Trayek Trans Semarang Koridor 8

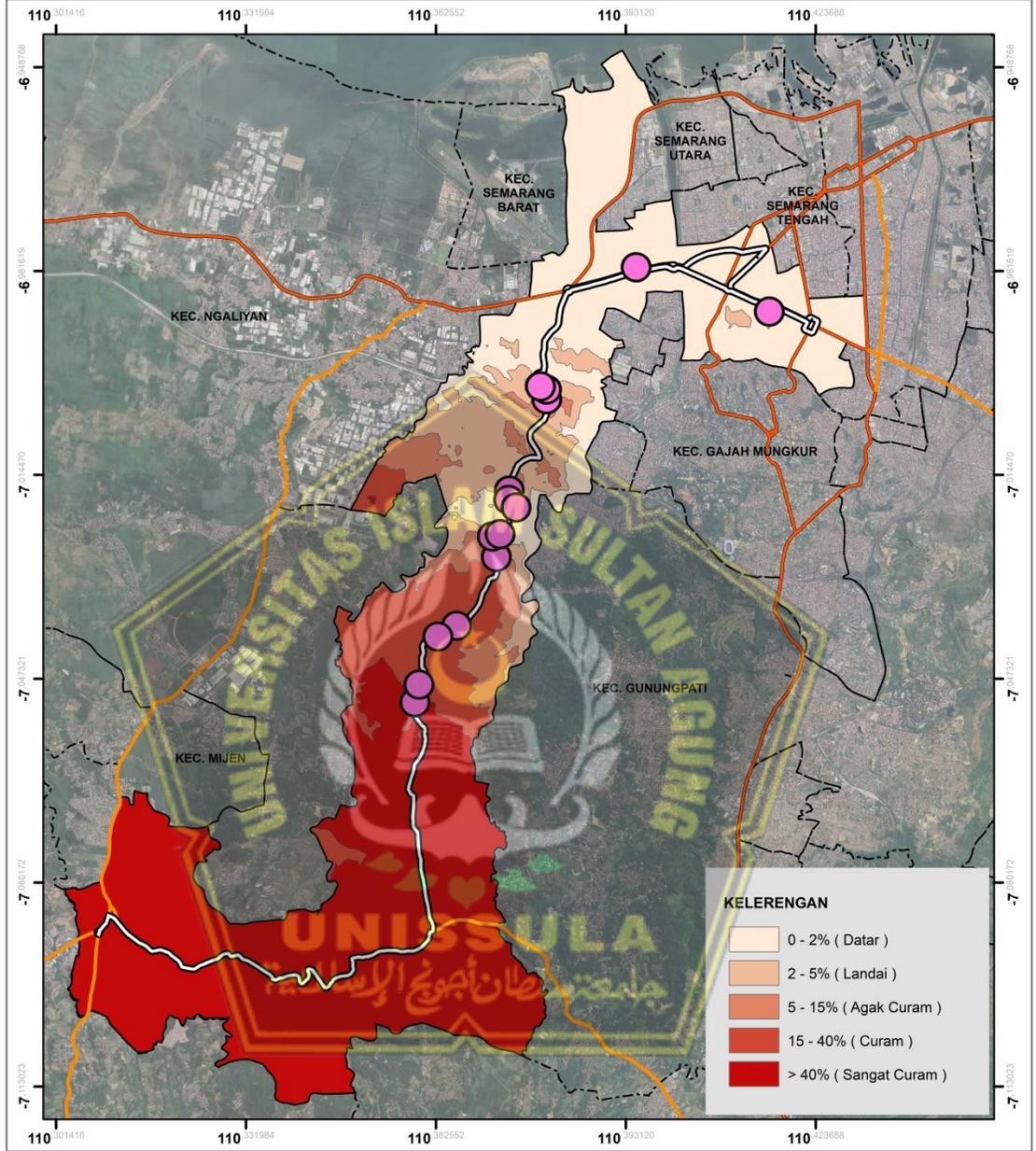
No.	Kelerengan	Keterangan	Luas (Ha)
1.	0 – 2%	Datar	1.752,12
2.	2 – 5%	Landai	584,37
3.	5 – 15%	Agak curam	325,22
4.	15 – 40%	Curam	621,96
	>40%	Sangat curam	3.193,99

Sumber : SK Mentan 837/Kpts/Um/11/1980

Dengan kondisi di atas, memperlihatkan bahwa tantangan bagi kualitas sistem rem armada Trans Semarang koridor 8 ditinjau dari spasial adalah kemiringan jalan yang dilintasinya. Keterbatasan kinerja rem dan resiko penggunaan rem berlebihan adalah kelemahan utama. Sehingga, teridentifikasinya lokasi yang menjadi potensi rawan penurunan kualitas sistem rem adalah peluang dalam meningkatkan kualitas sistem rem armada Trans Semarang koridor 8. Adapun berikut ini usulan titik – titik yang berpotensi terjadi penurunan kualitas rem armada Trans Semarang koridor 8 :



PETA TITIK POTENSI PENURUNAN KUALITAS REM ARMADA TRANS SEMARANG KORIDOR 8



<p>PRODI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG</p>	<p>LEGENDA</p> <ul style="list-style-type: none"> --- Batas Kecamatan — Jalan Arteri — Jalan Kolektor — Jalur BRT Koridor 8 ● Titik Potensi Kerawanan 	<p>ORIENTASI</p>	
		<p>SKALA</p> <p>1:90.000</p> <p>0 460920 1.840</p> <p>Meters</p>	
<p>TUGAS AKHIR / SKRIPSI</p>		<p>Sumber : Peta RBI Tahun 2020 Interval Kelerengan SK Mentan 837/Kpts/Um/11/1980</p>	

Peta IV. 3 Titik Potensi Rawan Penurunan Kualitas Rem Trans Semarang Koridor 8

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Pada peta di atas terdapat 15 titik. Sebanyak 10 titik dari Terminal Cangkiran menuju Simpang Lima dan sebanyak 5 titik dari Simpang Lima menuju Terminal Cangkiran.

Tabel IV. 18 Titik Potensi Rawan Penurunan Kualitas Rem Trans Semarang Koridor 8

No.	Nama Jalan	Jumlah Titik
Dari Terminal Cangkiran Menuju Simpang Lima		
1.	Jl. Raya Manyaran Gunungpati	3
2.	Jl. Kyai Toyib	1
3.	Jl. Manyaran Gunungpati	2
4.	Jl. Abdulrahman Saleh	3
5.	Jl. Jenderal Sudirman	1
Total		10
Dari Simpang Lima Menuju Terminal Cangkiran		
1.	Jl. Pandanaran	1
2.	Jl. Candi Penataran Raya	3
3.	Jl. Raya Manyaran Gunungpati	1
Total		5

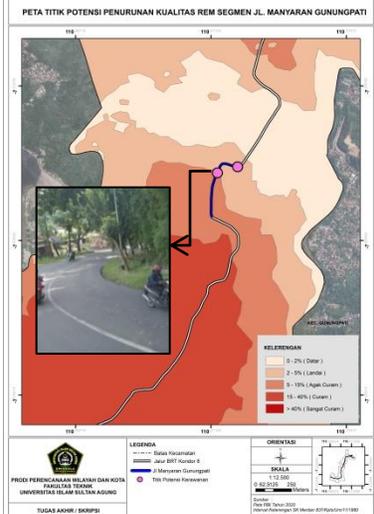
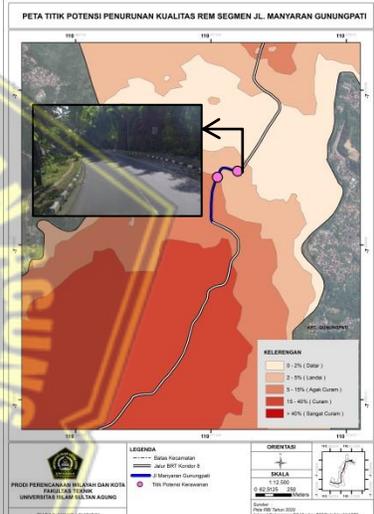
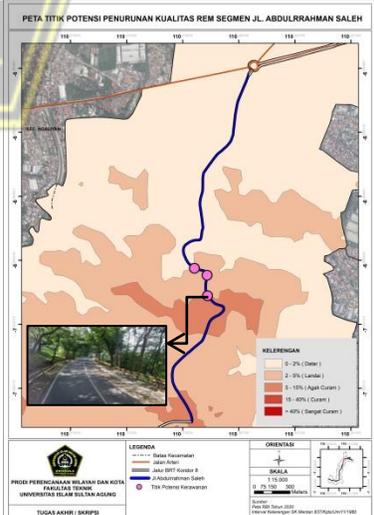
Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Untuk lebih jelasnya berikut ini titik lokasi potensi persegmen dari Terminal Cangkiran menuju Simpang Lima :

Tabel IV. 19 Titik Potensi Kerawanan Dari Terminal Cangkiran Menuju Simpang Lima

No.	Lokasi	Potensi	Peta
Dari Terminal Cangkiran Menuju Simpang Lima			
1.	Jl. Raya Manyaran Gunungpati	Titik ini berada di kelerengan sangat curam. Pada titik ini memiliki karakteristik jalan berupa turunan dan tikungan yang tajam serta memiliki kondisi jalan yang bergelombang.	

No.	Lokasi	Potensi	Peta
		Titik ini berada di kelereng curam. Pada titik ini memiliki karakteristik jalan berupa turunan dan bertikungan tajam.	<p>PETA TITIK POTENSI PENURUNAN REM ARMADA SEGEMEN JL. RAYA MANYARAN GUNUNGPATI</p> <p>LEGENDA: Batas Kecamatan, Jalan SKM Kowid 8, Jalan Manyaran Gunungpati, Titik Potensi Perawatan</p> <p>ORIENTASI: SKALA: 1:100.000</p> <p>TUGAS AKHIR / SKRIPSI</p>
		Titik ini berada di kelereng curam. Pada titik ini memiliki karakteristik jalan berupa turunan dan bertikungan tajam.	<p>PETA TITIK POTENSI PENURUNAN REM ARMADA SEGEMEN JL. RAYA MANYARAN GUNUNGPATI</p> <p>LEGENDA: Batas Kecamatan, Jalan SKM Kowid 8, Jalan Manyaran Gunungpati, Titik Potensi Perawatan</p> <p>ORIENTASI: SKALA: 1:100.000</p> <p>TUGAS AKHIR / SKRIPSI</p>
2.	Jl. Kyai Toyib	Titik ini berada di kelereng agak curam. Pada titik ini memiliki karakteristik jalan berupa turunan dan bertikungan tajam.	<p>PETA TITIK POTENSI PENURUNAN KUALITAS REM SEGEMEN JL. KYAI TOYIB</p> <p>LEGENDA: Batas Kecamatan, Jalan SKM Kowid 8, Jalan Kyai Toyib, Titik Potensi Perawatan</p> <p>ORIENTASI: SKALA: 1:100.000</p> <p>TUGAS AKHIR / SKRIPSI</p>

No.	Lokasi	Potensi	Peta
3.	Jl. Manyaran Gunungpati	Titik ini berada di kelerengn agak curam. Pada titik ini memiliki karakteristik jalan berupa turunan dan bertikungan tajam.	 <p>PETA TITIK POTENSI PENURUNAN KUALITAS REM SEGMENT JL. MANYARAN GUNUNGPATI</p> <p>KELERENGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> 0-2% (Datar) 2-5% (Landai) 5-10% (Agak Curam) 10-40% (Curam) >40% (Sangat Curam) <p>LEGENDA</p> <ul style="list-style-type: none"> ----- Batas Kecamatan ----- Jalan RT/RD/Koridor 6 —●— Manyaran Gunungpati ● Titik Potensi Perencanaan <p>ORIENTAS</p> <p>SKALA</p> <p>1:10.000</p> <p>PROJEK PERENCANAAN MELALUI DAN KOTA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG</p> <p>TUGAS AKHIR / SKRIPSI</p>
		Titik ini berada di kelerengn landai Pada titik ini memiliki karakteristik jalan berupa turunan yang berliku.	 <p>PETA TITIK POTENSI PENURUNAN KUALITAS REM SEGMENT JL. MANYARAN GUNUNGPATI</p> <p>KELERENGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> 0-2% (Datar) 2-5% (Landai) 5-10% (Agak Curam) 10-40% (Curam) >40% (Sangat Curam) <p>LEGENDA</p> <ul style="list-style-type: none"> ----- Batas Kecamatan ----- Jalan RT/RD/Koridor 6 —●— Manyaran Gunungpati ● Titik Potensi Perencanaan <p>ORIENTAS</p> <p>SKALA</p> <p>1:10.000</p> <p>PROJEK PERENCANAAN MELALUI DAN KOTA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG</p> <p>TUGAS AKHIR / SKRIPSI</p>
4.	Jl. Abdulrahman Saleh	Titik ini berada di kelerengn agak curam. Pada titik ini memiliki karakteristik jalan berupa turunan dan bertikungan tajam.	 <p>PETA TITIK POTENSI PENURUNAN KUALITAS REM SEGMENT JL. ABDULRAHMAN SALEH</p> <p>KELERENGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> 0-2% (Datar) 2-5% (Landai) 5-10% (Agak Curam) 10-40% (Curam) >40% (Sangat Curam) <p>LEGENDA</p> <ul style="list-style-type: none"> ----- Batas Kecamatan ----- Jalan RT/RD/Koridor 6 —●— Abdulrahman Saleh ● Titik Potensi Perencanaan <p>ORIENTAS</p> <p>SKALA</p> <p>1:10.000</p> <p>PROJEK PERENCANAAN MELALUI DAN KOTA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG</p> <p>TUGAS AKHIR / SKRIPSI</p>

No.	Lokasi	Potensi	Peta
		<p>Titik ini berada di kelerengn landai. Pada titik ini memiliki karakteristik jalan berupa turunan dan berliku.</p>	
		<p>Titik ini berada di kelerengn landai. Pada titik ini memiliki karakteristik jalan berupa turunan dan berliku.</p>	
5.	Jl. Jendral Sudirman	<p>Titik ini berada di kelerengn datar. Meski kelerengn datar tidak memiliki karakteristik jalan yang berbahaya seperti di kelerengn landai, agak curam, curam dan sangat curam tetapi kelerengn datar memiliki perkembangan infrastruktur yang lebih baik sehingga berpotensi terjadi kemacetan dan mempengaruhi kualitas sistem rem Trans Semarang koridor 8 sebab pramudi harus melakukan pengereman yang mendadak. Pada titik ini adanya</p>	

No.	Lokasi	Potensi	Peta
		Pasar Karangayu menjadikan terjadinya parkir liar di sepanjang jalan yang mana menjadi potensi rawannya penurunan kualitas rem Trans Semarang koridor 8.	

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Untuk lebih jelasnya berikut ini titik lokasi potensi persegmen dari Simpang Lima menuju Terminal Cangkiran :

Tabel IV. 20 Titik Potensi Kerawanan Dari Simpang Lima Menuju Terminal Cangkiran

No.	Lokasi	Potensi	Peta
1.	Jl. Pandanaran	<p>Titik ini berada di kelerengan datar. Meski kelerengan datar tidak memiliki karakteristik jalan yang berbahaya seperti di kelerengan landai, agak curam, curam dan sangat curam tetapi kelerengan datar memiliki perkembangan infrastruktur yang lebih baik sehingga berpotensi terjadi kemacetan dan mempengaruhi kualitas sistem rem Trans Semarang koridor 8 sebab pramudi harus melakukan pengereman yang mendadak.</p> <p>Pada titik ini adanya aktivitas perdagangan oleh – oleh Kota Semarang menjadikan terjadinya parkir liar di sepanjang jalan yang mana menjadi potensi rawannya penurunan kualitas rem Trans Semarang koridor 8.</p>	<p>The map shows a road network with a highlighted segment in blue. The legend indicates slope categories: 0-2% (Datar), 2-5% (Landai), 5-10% (Agak Curam), 10-40% (Curam), and 40% (Sangat Curam). The map also includes a scale bar, orientation, and a small inset photo of a street scene.</p>

No.	Lokasi	Potensi	Peta
2.	Jl. Candi Penataran Raya	Titik ini berada di kelereng curam. Pada titik ini memiliki karakteristik jalan berupa turunan dan bertikungan tajam.	<p>PETA TITIK POTENSI PENURUNAN KUALITAS REM SEGMENT JL. CANDI PENATARAN RAYA</p> <p>KELERENGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - 2% (Datar) 2 - 5% (Landai) 5 - 15% (Agak Curam) 15 - 40% (Curam) 40 - 45% (Sangat Curam) <p>LEGENDA</p> <ul style="list-style-type: none"> --- Batas Kecamatan --- Jalur BRT Nomor 9 --- Jl. Candi Penataran Raya ● Titik Potensi Kewaspadaan <p>PRODI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG</p> <p>TUGAS AKHIR / SKRIPSI</p>
		Titik ini berada di kelereng landai. Pada titik ini memiliki karakteristik jalan berupa turunan dan berliku.	<p>PETA TITIK POTENSI PENURUNAN KUALITAS REM SEGMENT JL. CANDI PENATARAN RAYA</p> <p>KELERENGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - 2% (Datar) 2 - 5% (Landai) 5 - 15% (Agak Curam) 15 - 40% (Curam) 40 - 45% (Sangat Curam) <p>LEGENDA</p> <ul style="list-style-type: none"> --- Batas Kecamatan --- Jalur BRT Nomor 9 --- Jl. Candi Penataran Raya ● Titik Potensi Kewaspadaan <p>PRODI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG</p> <p>TUGAS AKHIR / SKRIPSI</p>
		Titik ini berada di kelereng landai. Pada titik ini memiliki karakteristik jalan berupa turunan dan berliku.	<p>PETA TITIK POTENSI PENURUNAN KUALITAS REM SEGMENT JL. CANDI PENATARAN RAYA</p> <p>KELERENGAN</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - 2% (Datar) 2 - 5% (Landai) 5 - 15% (Agak Curam) 15 - 40% (Curam) 40 - 45% (Sangat Curam) <p>LEGENDA</p> <ul style="list-style-type: none"> --- Batas Kecamatan --- Jalur BRT Nomor 9 --- Jl. Candi Penataran Raya ● Titik Potensi Kewaspadaan <p>PRODI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG</p> <p>TUGAS AKHIR / SKRIPSI</p>

pengelola untuk menyampaikan informasi pada penumpang koridor 8 yakni berbentuk aplikasi, poster dan audio terkait. Dimana untuk audio disampaikan langsung oleh petugas yang berada di halte.



Gambar 4. 15 Media Informasi Yang Tersedia di Trans Semarang Koridor 8

Sumber : Hasil Analisis, 2023

B. Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi berikut ini ketersediaan informasi layanan Trans Semarang Koridor 8 :

Tabel IV. 21 Ketersediaan Informasi Layanan di Halte Koridor 8

No.	Nama Jalan	Ketersediaan Informasi			
		Waktu	Tarif	Peta	Keterhubungan Koridor Lainnya
1.	Terminal Cangkiran	v	v	-	V
2.	Kuncen 1	-	-	-	-
3.	Kp Sebumi A	-	-	-	-
4.	Polaman A	-	-	-	-

No.	Nama Jalan	Ketersediaan Informasi			
		Waktu	Tarif	Peta	Keterhubungan Koridor Lainnya
5.	Terminal Gunungpati	v	v	v	V
6.	Getas A	-	-	-	-
7.	FK Unwahas	-	-	v	-
8.	Wisata Kandri 1	-	-	-	-
9.	Kreo 1	-	-	-	-
10.	Sadeng 1	-	-	-	-
11.	BMP A	-	-	-	-
12.	Greenwood A	-	-	-	-
13.	Banbam Kerep A	-	v	-	-
14.	Pasadena A	-	-	v	-
15.	Prambanan A	-	-	-	-
16.	Kembangarum A	-	-	-	-
17.	PTUN 1	-	-	-	-
18.	Kejari 1	-	-	-	-
19.	Cakrawala 1	v	-	v	V
20.	Karangayu 1	v	-	-	-
21.	Balaikota	v	v	-	-
22.	Gramedia A	-	-	-	-
23.	Simpang Lima	v	v	-	-
24.	Gramedia B	-	-	-	-
25.	DKK Pandanaran	v	-	-	-
26.	Pasar Bulu B	v	v	-	-
27.	ADA Siliwangi 2	v	v	-	-
28.	Kr Ayu 2	v	v	v	V
29.	Cakrawala 2	-	-	v	V
30.	Kejari 2	-	-	-	-
31.	PTUN 2	-	-	-	-
32.	Kembang Arum B	-	-	-	-
33.	Prambanan B	-	-	-	-
34.	Pasadena B	-	-	-	-
35.	Banbam Kerep B	-	-	v	-
36.	Greenwood B	-	v	-	-
37.	BMP B	-	-	-	V
38.	Sadeng B	-	-	-	-
39.	Goa Kreo 2	-	-	-	V
40.	Wisata Kandri 2	-	-	-	-
41.	Unwahas B	-	-	-	-
42.	Kp Getas B	-	-	-	-
43.	Polaman B	-	-	-	V
44.	Kp Sebumi B	-	-	-	-
45.	Kuncen 2	-	-	-	-

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Dilihat dari table tersebut, ketersediaan informasi pelayanan di halte belum merata. Dari 45 halte di koridor 8 yang telah tersedia informasi sebanyak 20 halte. Sementara 25 halte lainnya belum tersedia. Berikut data halte yang telah tersedia dan tidak tersedia informasi :

Tabel IV. 22 Lokasi Ketersediaan Informasi

Telah Tersedia	Tidak Tersedia
1. Terminal Cangkiran	1. Kuncen 1
2. Terminal Gunungpati	2. Kp Sebumi A
3. FK Unwahas	3. Polaman A
4. Banbam Kerep A	4. Getas A
5. Pasadena A	5. Wisata Kandri 1
6. Cakrawala 1	6. Kreo 1
7. Karangayu 1	7. Sadeng 1
8. Balaikota	8. BMP A
9. Simpang Lima	9. Greenwood A
10. DKK Pandanaran	10. Prambanan A
11. Pasar Bulu B	11. Kembangarum A
12. ADA Siliwangi 2	12. PTUN 1
13. Kr Ayu 2	13. Kejari 1
14. Cakrawala 2	14. Gamedia A
15. PTUN 2	15. Gamedia B
16. Banbam Kerep B	16. Kejari 2
17. Greenwood B	17. Kembang Arum B
18. BMP B	18. Prambanan B
19. Goa Kreo 2	19. Pasadena B
20. Polaman B	20. Sadeng B
	21. Wisata Kandri 2
	22. Unwahas B
	23. Kp Getas B
	24. Kp Sebumi B
	25. Kuncen 2

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Kemudian dilihat dari macam – macam ketersediaan informasi pelayanan pada halte yang telah tersedia informasi, informasi pelayanan yang tersedia juga masih belum menyeluruh pada setiap halte. Berikut data macam – macam informasi yang tersedia di setiap halte yang telah tersedia informasi :

Tabel IV. 23 Macam – Macam Informasi Layanan Yang Tersedia di Halte

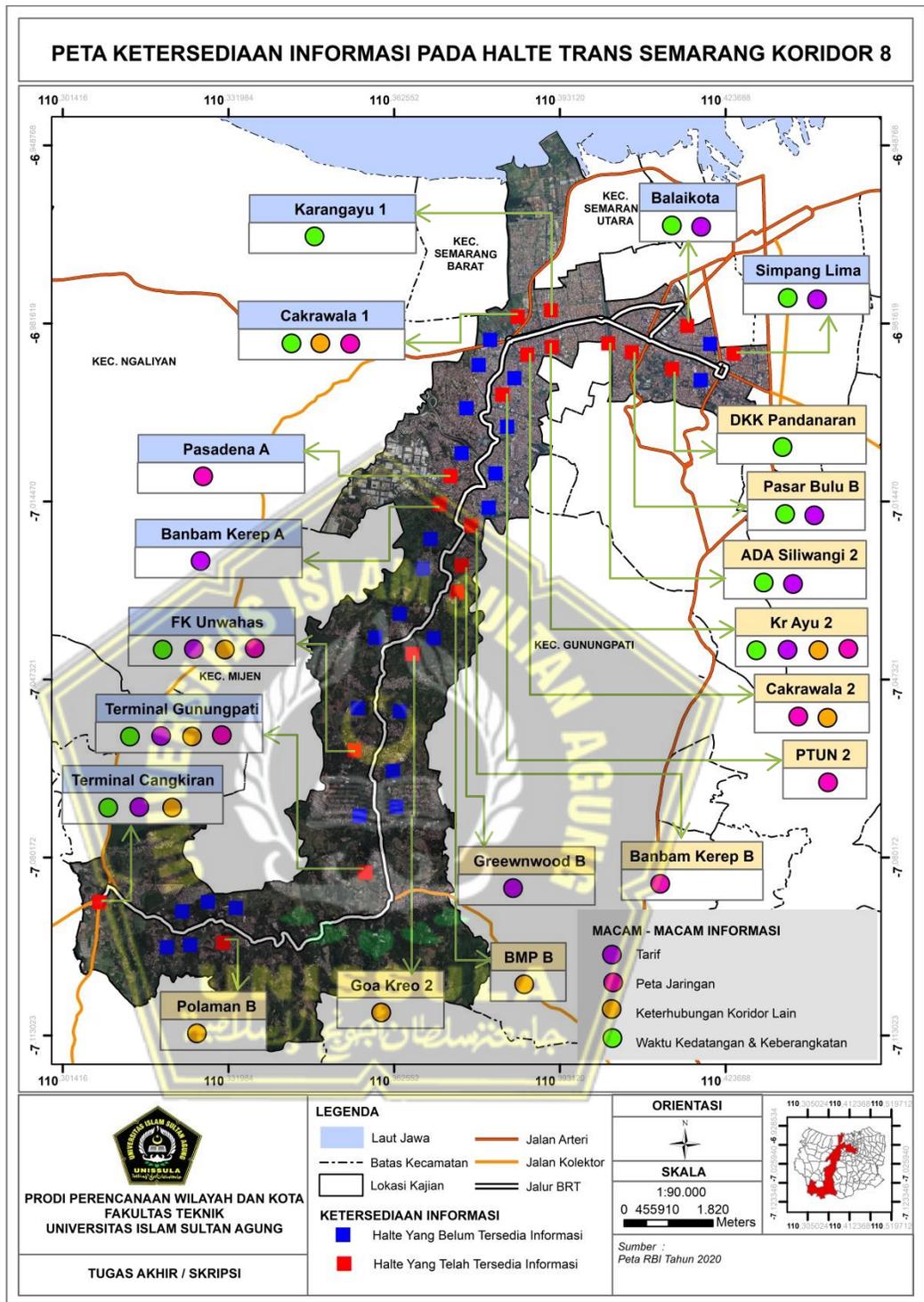
No.	Nama Jalan	Waktu Hijau	Tarif ungu	Peta pink	Keterhubungan Dengan Koridor Lainnya oren
1.	Terminal Cangkiran	V	v	-	V
2.	Terminal Gunungpati	V	v	v	V
3.	FK Unwahas	-	-	v	-
4.	Banbam Kerep A	-	v	-	-

No.	Nama Jalan	Waktu Hijau	Tarif ungu	Peta pink	Keterhubungan Dengan Koridor Lainnya oren
5.	Pasadena A	-	-	v	-
6.	Cakrawala 1	V	-	v	V
7.	Karangayu 1	V	-	-	-
8.	Balaikota	V	v	-	-
9.	Simpang Lima	V	v	-	-
10.	DKK Pandanaran	V	-	-	-
11.	Pasar Bulu B	V	v	-	-
12.	ADA Siliwangi 2	V	v	-	-
13.	Kr Ayu 2	V	v	v	V
14.	Cakrawala 2	-	-	v	V
15.	PTUN 2	-	-	v	-
16.	Banbam Kerep B	-	-	v	-
17.	Greenwood B	-	v	-	-
18.	BMP B	-	-	-	V
19.	Goa Kreo 2	-	-	-	V
20.	Polaman B	-	-	-	V

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada peta ketersediaan informasi di bawah ini :





Peta IV. 4 Ketersediaan Informasi Layanan

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Dengan kondisi di atas, memperlihatkan bahwa tantangan bagi kualitas interaksi operator terhadap penumpang Trans Semarang koridor 8 adalah memastikan di setiap halte koridor 8 telah tersedia informasi pelayanan. Terjadinya ketidaktahuan penumpang terkait pelayanan yang disediakan oleh Trans Semarang koridor 8 adalah kelemahan utama. Sehingga, pemantauan operator terhadap kelengkapan informasi pelayanan di setiap halte adalah kekuatan dan teridentifikasinya lokasi halte yang memerlukan pemantauan prioritas adalah peluang dalam meningkatkan kualitas interaksi operator kepada penumpang Trans Semarang koridor 8. Adapun berikut ini usulan halte yang berpotensi memerlukan pemantauan operator terhadap kelengkapan informasi pelayanannya :



Tabel IV. 24 Data Sirkulasi Perpindahan Penumpang Trans Semarang Koridor 8

Senin, 24 Juli 2023													
No.	Halte	06.00 – 08.00		8.00 – 10.00		10.00 – 12.00		12.00 – 14.00		14.00 – 16.00		16.00 – 18.00	
		In	Out	In	Out	In	Out	In	Out	In	Out	In	Out
1	Terminal Cangkiran	12	0	5	0	2	0	2	0	4	0	8	0
2	Kuncen 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Kp Sebumi A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Polaman A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Terminal Gunungpati	16	0	6	0	1	0	4	3	7	0	3	2
6	Kp Getas A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Unwahas A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Wisata Kandri A	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
9	Goa Kreo 1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Sadeng A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	BMP A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	Greenwood A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13	Banmbam Kerep A	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
14	Pasadena A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Prambanan A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Kembang Arum A	4	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1
17	PTUN A	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Kejari 1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Cakrawala 1	0	1	2	0	0	3	1	0	0	1	1	0
20	Kr. Ayu 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Balaikota	0	7	2	1	2	0	0	0	2	0	9	6
22	Gramedia A	0	1	2	0	0	0	1	0	0	1	3	0
23	Simpang Lima	3	2	0	2	2	1	0	2	6	0	4	0
24	Gramedia B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	DKK Pandanaran	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
26	Pasar Bulu B	0	2	0	2	1	0	0	1	3	0	0	0
27	ADA Siliwangi 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
28	Kr Ayu 2	1	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0
29	Cakrawala 2	3	0	2	0	0	0	0	0	0	2	15	0

30	Kejari 2	0	2	0	0	0	2	0	0	0	3	0	0
31	PTUN	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	2
32	Kembang Arum B	0	1	4	1	2	0	1	1	17	0	2	0
33	Prambanan B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
34	Pasadena B	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
35	Banbam Kerep B	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0
36	Greenwood B	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	3
37	BMP B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
38	Sadeng B	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
39	Goa Kreo 2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
40	Wisata Kandri 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
41	Unwahas B	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
42	Kp Getas B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
43	Terminal Gunungpati	0	10	0	7	2	2	1	1	0	7	2	15
44	Polaman B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
45	Kp Sebumi B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1
46	Kuncen 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
47	Terminal Cangkiran	0	10	0	5	0	4	0	7	0	6	0	5
Minggu, 23 Juli 2023													
1	Terminal Cangkiran	1	0	4	0	6	0	1	0	2	0	5	0
2	Kuncen 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Kp Sebumi A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Polaman A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Terminal Gunungpati	3	0	7	0	0	3	0	3	5	3	6	3
6	Kp Getas A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Unwahas A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Wisata Kandri A	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Goa Kreo 1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Sadeng A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	BMP A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Greenwood A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Banbam Kerep A	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
14	Pasadena A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Prambanan A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

16	Kembang Arum A	4	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0
17	PTUN A	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Kejari 1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
19	Cakrawala 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Kr. Ayu 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Balaikota	1	0	6	0	9	0	3	4	0	3	4	0
22	Gramedia A	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
23	Simpang Lima	3	1	1	1	0	4	1	0	6	0	2	0
24	Gramedia B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	DKK Pandanaran	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
26	Pasar Bulu B	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
27	ADA Siliwangi 2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
28	Kr Ayu 2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
29	Cakrawala 2	3	0	4	0	0	2	3	2	0	0	0	0
30	Kejari 2	0	1	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0
31	PTUN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	Kembang Arum B	0	1	3	0	0	0	3	0	3	0	1	0
33	Prambanan B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	Pasadena B	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	Banbam Kerep B	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
36	Greenwood B	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
37	BMP B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38	Sadeng B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Goa Kreo 2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
40	Wisata Kandri 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	Unwahas B	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
42	Kp Getas B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
43	Terminal Gunungpati	0	5	0	7	0	3	0	8	0	2	0	8
44	Polaman B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45	Kp Sebumi B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	Kuncen 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
47	Terminal Cangkiran	0	2	0	6	0	4	0	3	0	8	0	6

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Berdasarkan data di atas, dari 45 halte sebanyak 6 halte memiliki potensi sebagai halte aktif yakni halte yang selalu terjadi proses keluar masuk penumpang tidak hanya terjadi pada waktu tertentu saja. Sehingga informasi pada keenam halte ini menjadi usulan halte yang berprioritas membutuhkan pemantauan kelengkapan informasi. Keenam halte ini adalah Terminal Gunungpati, Halte Balaikota, Halte Gamedia A, Halte Simpang Lima, Halte Cakrawala 2 dan Halte Kembangarum B. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dibawah ini :

Tabel IV. 25 Data Sirkulasi Perpindahan Penumpang Pada Keenam Halte Prioritas

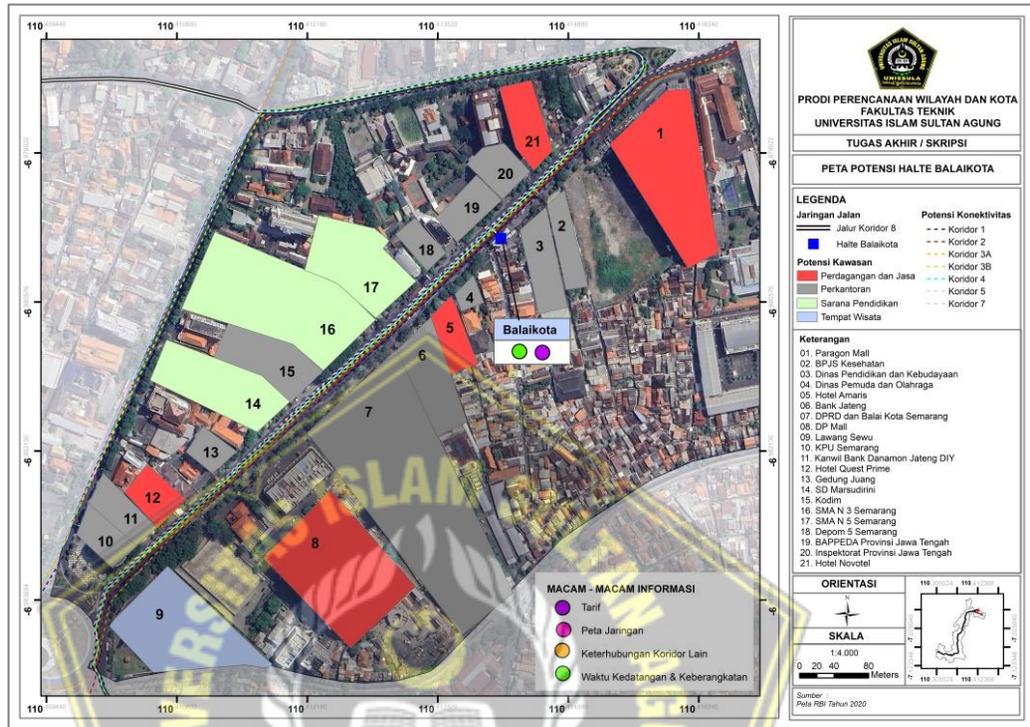
No.	Halte	Jam Operasional (WIB)											
		06.00 – 08.00		8.00 – 10.00		10.00 – 12.00		12.00 – 14.00		14.00 – 16.00		16.00 – 18.00	
		In	Out	In	Out	In	Out	In	Out	In	Out	In	Out
Senin,													
1.	Terminal Gunungpati	16	10	6	7	3	2	5	4	7	7	5	17
2.	Balaikota	0	7	2	1	2	0	0	0	2	0	9	6
3.	Gamedia A	0	1	2	0	0	0	1	0	0	1	3	0
4.	Simpang Lima	3	2	0	2	2	1	0	2	6	0	4	0
5.	Cakrawala 2	3	0	2	0	0	0	0	0	0	2	15	0
6.	Kembang Arum B	0	1	4	1	2	0	1	1	17	0	2	0
Minggu													
1.	Terminal Gunungpati	3	5	7	7	0	6	0	11	5	5	6	11
2.	Balaikota	1	0	6	0	9	0	3	4	0	3	4	0
3.	Gamedia A	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
4.	Simpang Lima	3	1	1	1	0	4	1	0	6	0	2	0
5.	Cakrawala 2	3	0	4	0	0	2	3	2	0	0	0	0

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

UNISSULA
جامعة سلطان أبوبوع الإسلامية

Berikut ini potensi yang menjadi keenam halte tersebut menjadi halte yang berprioritas memerlukan pemantauan operator terhadap kelengkapan informasinya :

1. Halte Balaikota



Peta IV. 5 Potensi Halte Balaikota

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Halte ini merupakan halte yang berlokasi di Jl. Pemuda. Adanya konektivitas antara koridor 8 dengan antar koridor lainnya yakni koridor 1, koridor 2, koridor 3A, koridor 3B, koridor 4, koridor 5 dan koridor 7 menjadi potensi bangkitan dari halte ini. Selain mempunyai potensi bangkitan karena adanya konektivitas antar koridor, halte ini juga mempunyai potensi tarikan yaitu terdapat area perkantoran pemerintah maupun swasta berupa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Pemuda dan Olahraga, Bank Jateng, DPRD dan Balai Kota Semarang, KPU Semarang, Kanwil Bank Danamon Jateng DIY, Gedung Juang, Kodim, Depom 5 Semarang, BAPPEDA Provinsi Jawa Tengah, Inspektorat Provinsi Jawa Tengah dan BPJS Kesehatan. Perdagangan dan jasa berupa Paragon Mall, Hotel Amaris, DP Mall, Hotel Quest Prime, Hotel Novotel. Sarana pendidikan berupa SD Marsudirini, SMA N 3 Semarang, SMA N 5 Semarang. Tempat wisata yakni Lawang Sewu.

Disisi lain berdasarkan hasil observasi, dari standar 4 macam informasi halte yang seharusnya tersedia yakni informasi tarif, informasi peta jaringan, informasi keterhubungan dengan koridor lainnya serta informasi waktu kedatangan dan keberangkatan pada halte ini hanya memiliki 2 macam informasi yakni waktu kedatangan dan keberangkatan armada serta tarif. Sehingga halte ini membutuhkan prioritas kelengkapan informasi dan pemantauan operator terhadap kelengkapan informasi didalamnya.

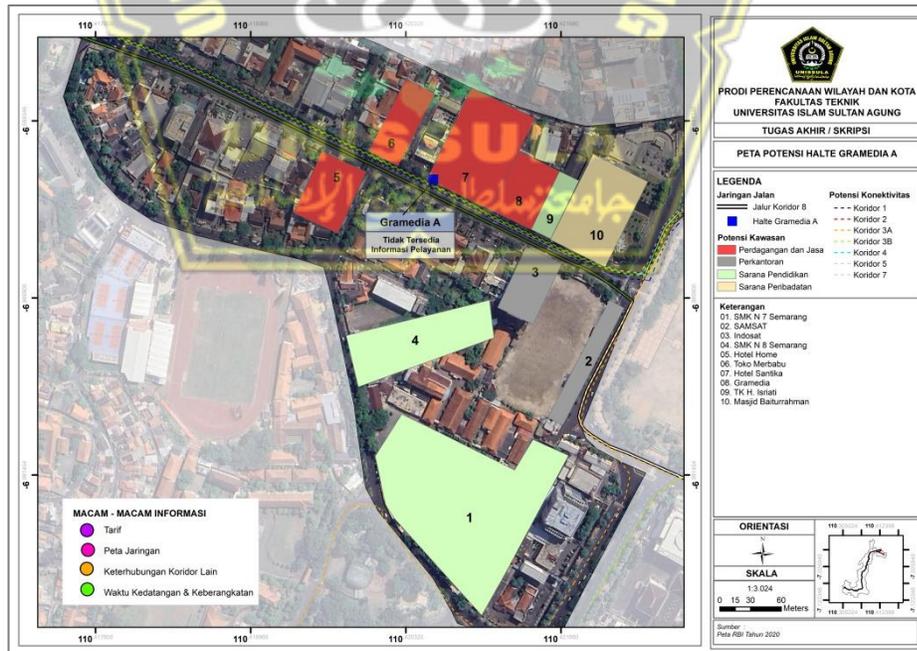


Informasi Waktu
Kedatangan dan
Keberangkatan

Infomasi Tarif

Gambar 4. 16 Ketersediaan Informasi di Halte Balaikota
Sumber : Hasil Analisis, 2023

2. Halte Gamedia A



Peta IV. 6 Potensi Halte Gamedia A

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

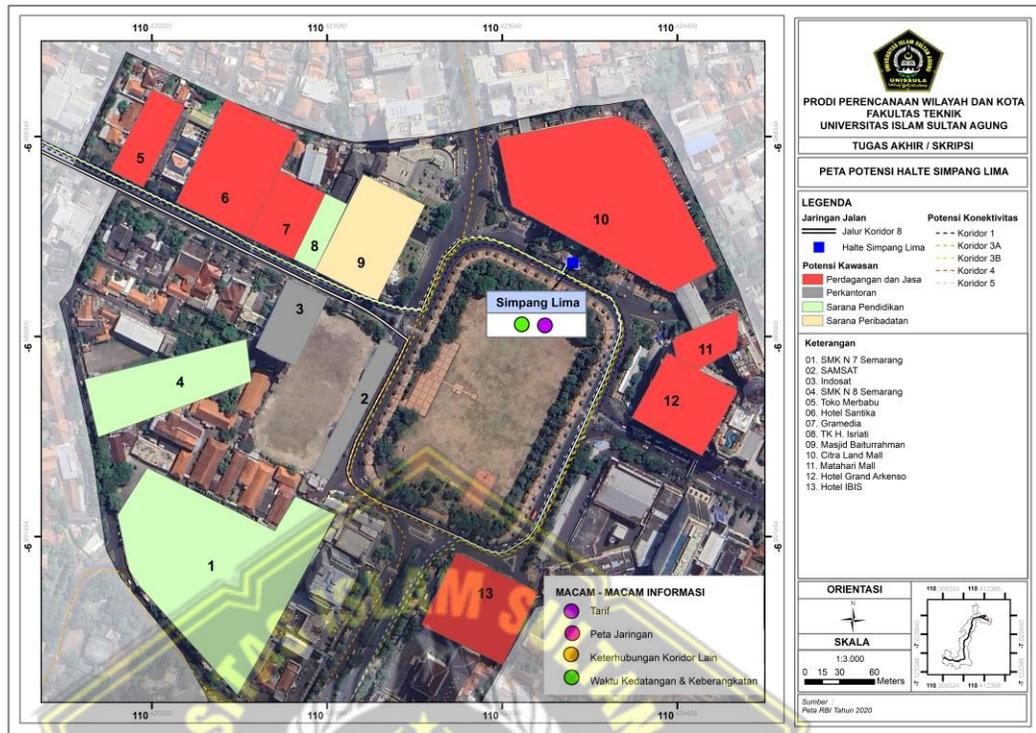
Halte ini merupakan halte yang berlokasi di Jl. Pandanaran. Seperti halnya pada Halte Balaikota adanya konektivitas koridor 8 dengan antara koridor lainnya yakni koridor 1, koridor 2, koridor 3A, koridor 3B, koridor 4, koridor 5 dan koridor 7 menjadi potensi bangkitan dari halte ini. Selain mempunyai potensi bangkitan karena adanya konektivitas antar koridor, halte ini juga mempunyai potensi tarikan yaitu terdapat area perkantoran pemerintah maupun swasta berupa SAMSAT dan Indosat. Perdagangan dan jasa berupa Hotel Home, Toko Buku Merbabu, Hotel Santika dan Gramedia. Sarana pendidikan berupa SMK N 7 Semarang, SMK N 8 Semarang dan TK H. Isriat. Sarana peribadatan yakni Masjid Baiturrahman.

Disisi lain berdasarkan hasil observasi, dari standar 4 macam informasi halte yang seharusnya tersedia yakni informasi tarif, informasi peta jaringan, informasi keterhubungan dengan koridor lainnya serta informasi waktu kedatangan dan keberangkatan pada halte ini belum memiliki keempat informasi tersebut. Sehingga halte ini membutuhkan prioritas kelengkapan informasi dan pemantauan operator terhadap kelengkapan informasi didalamnya.



Gambar 4. 17 Ketersediaan Informasi di Halte Gramedia A
Sumber : Hasil Analisis, 2023

3. Halte Simpang Lima



Peta IV. 7 Potensi Halte Simpang Lima

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Halte ini merupakan halte yang berlokasi di pusat Kota Semarang yakni di Jl. Simpang Lima menjadikan potensi bangkitan dari halte ini. Selain itu, adanya konektivitas koridor 8 dengan antara koridor lainnya yakni koridor 1, koridor 3A, koridor 3B, koridor 4 dan koridor 5 juga menjadi potensi bangkitan dari halte ini. Selain mempunyai potensi bangkitan karena berada di pusat Kota Semarang dan adanya konektivitas antar koridor, halte ini juga mempunyai potensi tarikan yaitu terdapat area perkantoran pemerintah maupun swasta berupa SAMSAT dan Indosat. Perdagangan dan jasa berupa Hotel Home, Toko Buku Merbabu, Hotel Santika dan Gramedia, Citra Land Mall dan Matahari Mall, Hotel Grand Arkenso dan Hotel IBIS. Sarana pendidikan berupa SMK N 7 Semarang, SMK N 8 Semarang dan TK H. Isriati. Sarana peribadatan yakni Masjid Baiturrahman.

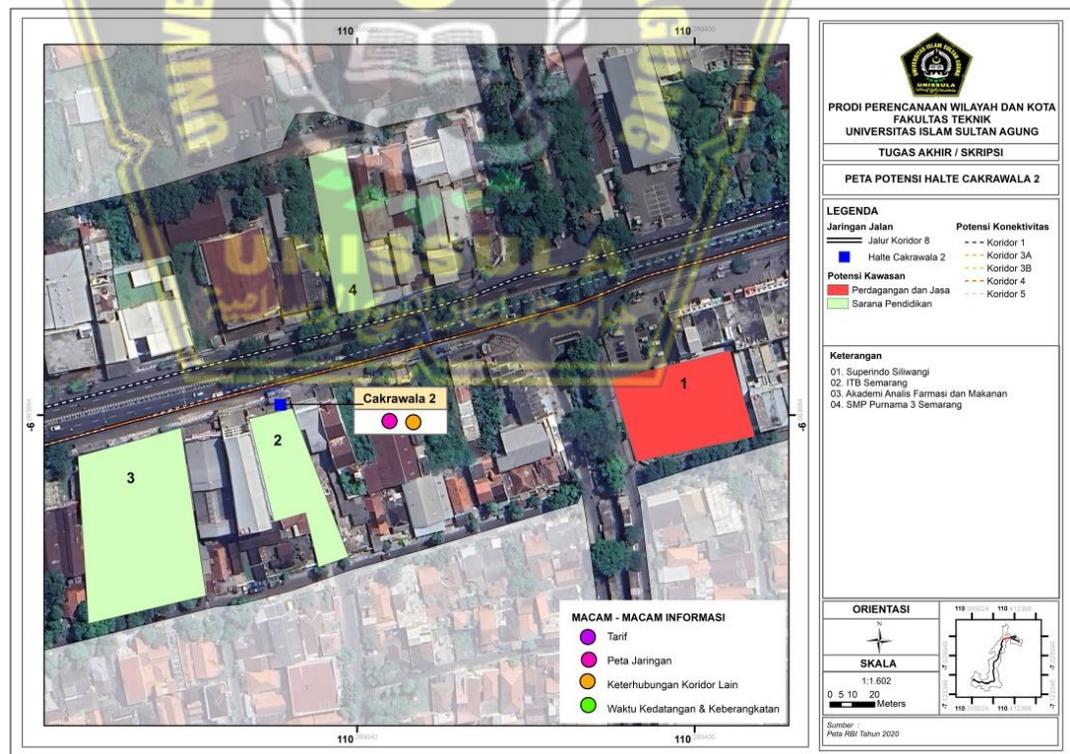
Disisi lain berdasarkan hasil observasi, dari standar 4 macam informasi halte yang seharusnya tersedia yakni informasi tarif, informasi peta jaringan,

informasi keterhubungan dengan koridor lainnya serta informasi waktu kedatangan dan keberangkatan pada halte ini hanya memiliki 2 macam informasi yakni waktu kedatangan dan keberangkatan armada serta tarif. Sehingga halte ini membutuhkan prioritas kelengkapan informasi dan pemantauan operator terhadap kelengkapan informasi didalamnya.



Gambar 4. 18 Ketersediaan Informasi di Halte Simpang Lima
Sumber : Hasil Analisis, 2023

4. Halte Cakrawala 2



Peta IV. 8 Potensi Halte Cakrawala 2

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

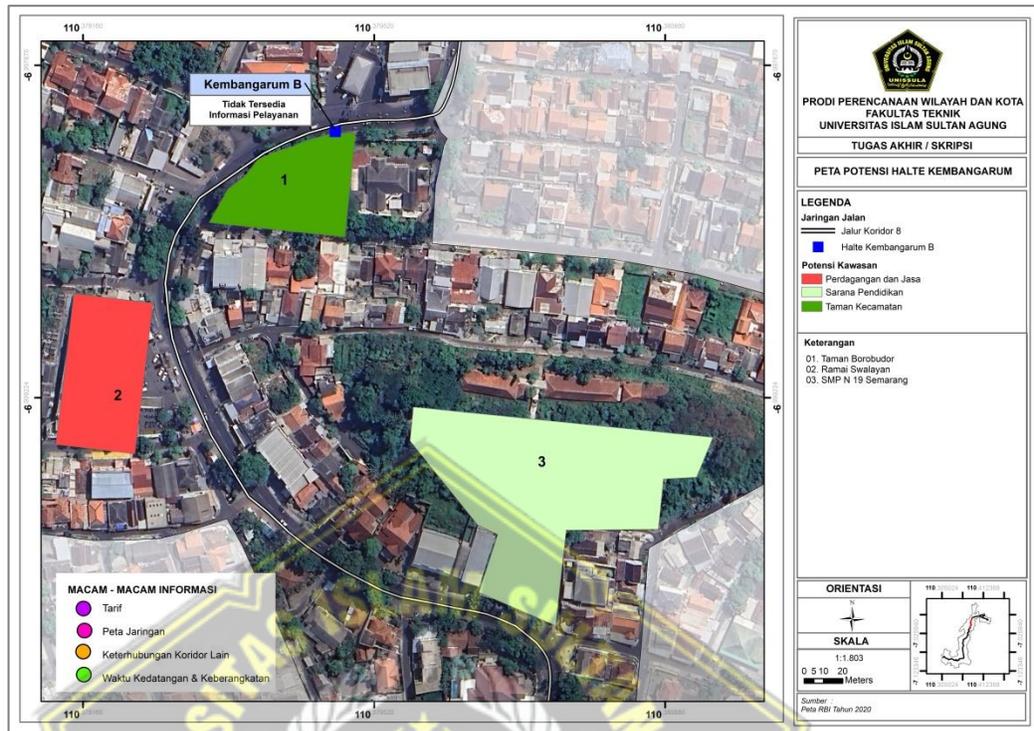
Halte ini merupakan halte yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman. Seperti pada halte sebelumnya adanya konektivitas koridor 8 dengan antara koridor lainnya menjadi potensi bangkitan dari halte ini.. Adapun keterhubungan yang terjadi pada halte ini yakni koridor 1, koridor 3A, koridor 3B, koridor 4 dan koridor 5. Selain mempunyai potensi bangkitan karena adanya konektivitas antar koridor, halte ini juga mempunyai potensi tarikan yaitu terdapat Superindo Siliwangi dan sarana pendidikan berupa ITB Semarang, Akademi Analis Farmasi dan Makanan serta SMP Purnama 3 Semarang.

Disisi lain berdasarkan hasil observasi, dari standar 4 macam informasi halte yang seharusnya tersedia yakni informasi tarif, informasi peta jaringan, informasi keterhubungan dengan koridor lainnya serta informasi waktu kedatangan dan keberangkatan pada halte ini hanya memiliki 2 macam informasi yakni peta jaringan dan dan keterhubungan dengan koridor lainnya. Sehingga halte ini membutuhkan prioritas kelengkapan informasi dan pemantauan operator terhadap kelengkapan informasi didalamnya.



Gambar 4. 19 Ketersediaan Informasi di Halte Cakrawala 2
Sumber : Hasil Analisis, 2023

5. Halte Kembangarum B



Peta IV. 9 Potensi Halte Kembangarum B

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

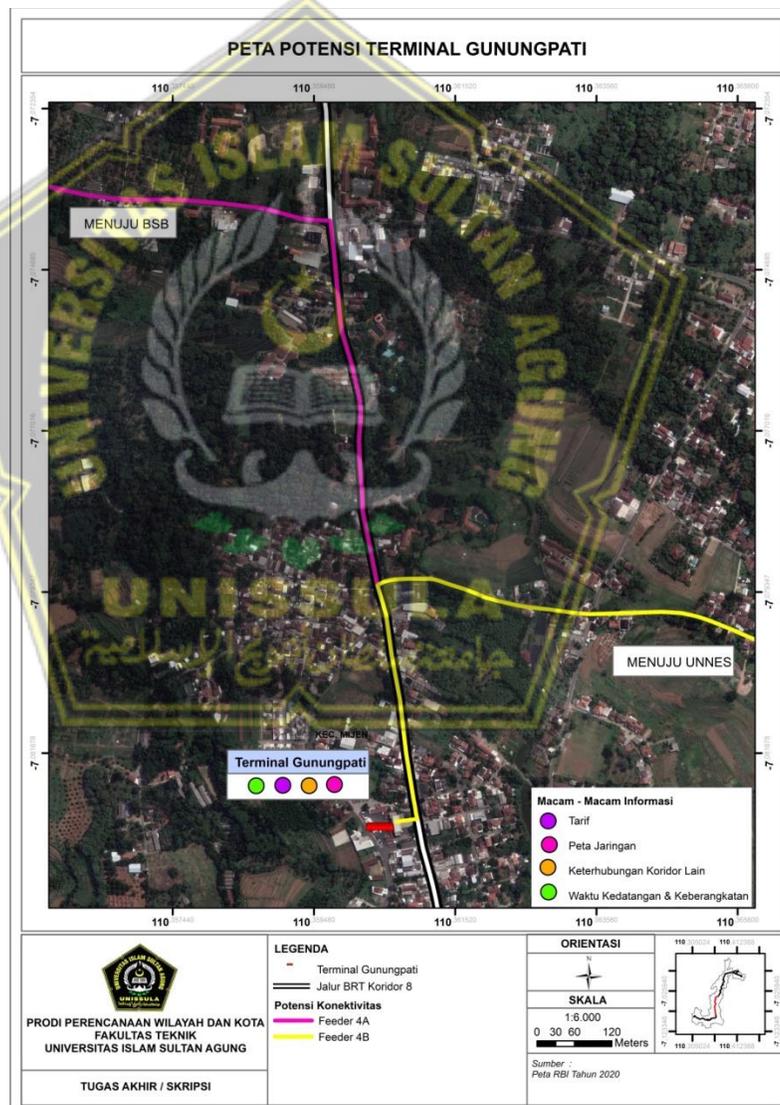
Halte ini merupakan halte yang berlokasi di Jl. Abdulrahman Saleh. Halte ini merupakan halte yang memiliki potensi daya tarik bagi para pelajar. Hal ini dikarenakan halte tersebut berada di sekitar SMP N 19 Semarang. Selain dari adanya sarana pendidikan yang menjadi daya tarik halte ini adalah adanya Ramai Swalayan dan Taman Borobudur. Meski taman ini adalah taman kecamatan namun taman ini telah di fasilitasi wifi. Hal inilah yang menjadi daya tarik taman tersebut.

Disisi lain berdasarkan hasil observasi, dari standar 4 macam informasi halte yang seharusnya tersedia yakni informasi tarif, informasi peta jaringan, informasi keterhubungan dengan koridor lainnya serta informasi waktu kedatangan dan keberangkatan pada halte ini belum memiliki keempat informasi tersebut. Sehingga halte ini membutuhkan prioritas kelengkapan informasi dan pemantauan operator terhadap kelengkapan informasi didalamnya.



Gambar 4. 20 Ketersediaan Informasi di Halte Kembangarum B
Sumber : Hasil Analisis, 2023

6. Terminal Gunungpati



Peta IV. 10 Potensi Terminal Gunungpati

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Halte ini merupakan halte yang berlokasi di Jl. Abdulrahman Saleh. Halte ini merupakan halte yang memiliki potensi daya tarik bagi para penumpang koridor 8 sebab pada titik pemberhentian koridor 8 tidak hanya terhubung dengan koridor lainnya namun juga terhubung dengan angkutan pengumpan atau yang sering dikenal dengan Feeder untuk mengakses kedalam permukiman yang mana jalur tersebut tidak dapat dilalui oleh Trans Semarang Koridor 8 dikarenakan ukuran bus yang digunakannya. Adapun koridor yang terhubung dengan koridor 8 pada titik pemberhentian ini adalah koridor 4 sementara koridor untuk angkutan pengumpan adalah koridor F4A dan F4B. Koridor F4A merupakan koridor yang menghubungkan wilayah permukiman di BSB sementara koridor F4B merupakan koridor yang menghubungkan wilayah permukiman di sekitar UNNES.

Disisi lain berdasarkan hasil observasi, dari standar 4 macam informasi halte yang seharusnya tersedia yakni informasi tarif, informasi peta jaringan, informasi keterhubungan dengan koridor lainnya serta informasi waktu kedatangan dan keberangkatan pada halte ini telah memiliki keempat informasi tersebut. Meski telah memiliki kelengkapan informasi, titik pemberhentian ini tetap membutuhkan prioritas pemantauan operator terhadap kelengkapan informasi didalamnya mengingat potensi yang dimiliki pada titik pemberhentian ini.



Gambar 4. 21 Ketersediaan Informasi di Terminal Gunungpati

Sumber : Hasil Analisis, 2023

4.3.3 Arahkan Kualitas Keahlian Pramudi

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari analisa sebelumnya, terhadap kualitas fungsional Trans Semarang Koridor 8 dari segi keahlian pramudi baik saat akselerasi, deselerasi maupun menikung / berbelok membutuhkan peningkatan / perbaikan. Keahlian pramudi mendapatkan kritikan jika cara pramudi menggerakkan armada berbahaya ketika melewati kendaraan lain, mengerem suka mendadak dan cara menepikan armada ke halte terlalu tajam termasuk saat pramudi menikung mengganggu kenyamanan dan keamanan penumpang. Hal inilah yang harus diperhatikan oleh pengelola Trans Semarang Koridor 8.

A. Potensi

Menurut Mulyadi (1997) pada dasarnya dalam menjalankan tugasnya pengemudi dapat dipengaruhi oleh 3 faktor salah satunya adalah eksternal (lingkungan). Dilihat dari segi spasial, faktor yang berpotensi mempengaruhi kemampuan pengemudi Trans Semarang Koridor 8 dalam menggerakkan armada dari segi eksternal (lingkungan) adalah kondisi jalan yang dilintasinya dan ketersediaan rambu lalu lintas di sepanjang trayek koridor 8. Berikut ini bagaimana faktor ini dapat mempengaruhi kemampuan pramudi :

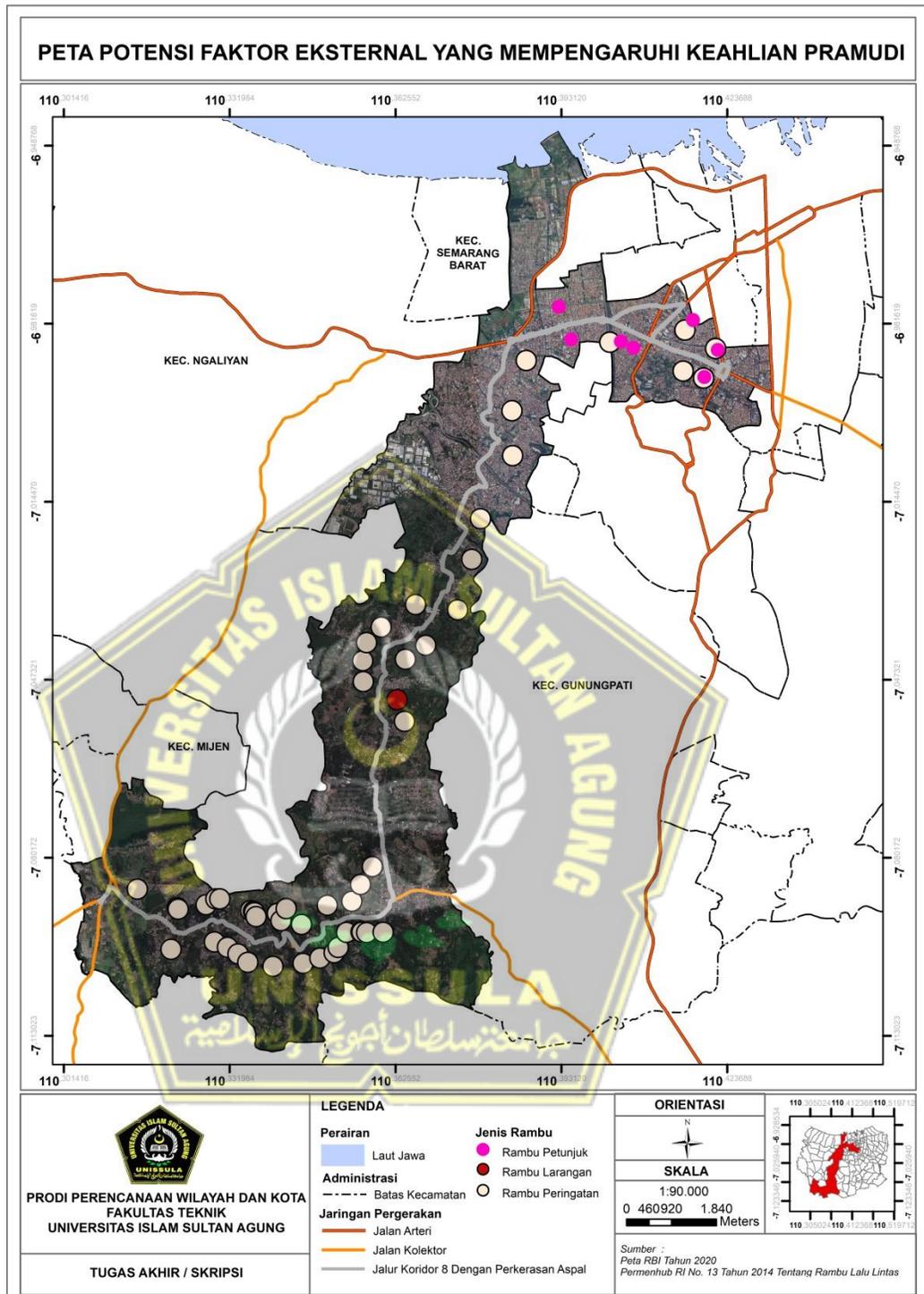
1. Kondisi jalan

Dalam Pasal 5 ayat 2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, disebutkan bahwa jalan mempunyai peranan penting. Jaringan jalan juga mempermudah mengakses dari satu wilayah ke wilayah tertentu.

2. Rambu

Rambu lalu lintas merupakan bagian penting dari sistem transportasi yang memberikan informasi kepada pengemudi baik mengenai batas kecepatan, arah perjalanan, perubahan lintasan, peringatan bahaya, dan instruksi lainnya.

Keseluruhan trayek Trans Semarang koridor 8 memiliki panjang panjang rute sepanjang 59 km dengan perkerasan aspal dan telah dilengkapi dengan rambu lalu lintas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada peta dibawah ini :



Peta IV. 11 Potensi Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Pramudi
Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Dilihat dari peta di atas, rambu lalu lintas yang tersedia di koridor 8 sebanyak 62 rambu yang terdiri dari 3 jenis. Pertama, rambu larangan sebanyak 1 unit. Kedua,

rambu peringatan sebanyak 52 unit. Ketiga, rambu petunjuk dalam hal ini adalah rambu petunjuk lokasi halte sebanyak 8 unit.

B. Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi ditemukan kondisi jalan yang rusak pada titik tertentu serta ditemukan beberapa rambu yang berkondisi kotor, tertutupi hingga memudar. Berikut kerusakan jalan dan rambu lalu lintas yang terdapat di sepanjang trayek koridor 8 :



Gambar 4. 22 Permasalahan Kondisi Jalan di Trayek Koridor 8
Sumber : Hasil Analisis, 2023



Gambar 4. 23 Permasalahan Kondisi Rambu di Trayek Koridor 8

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari 62 rambu, yang berkondisikan baik sebanyak 56 unit, yang berkondisi kotor sebanyak 3 unit, yang berkondisi tertutup objek sebanyak 1 unit dan yang berkondisi memudar sebanyak 2 unit. Lalu, untuk ketersediaan rambu petunjuk lokasi halte berdasarkan hasil observasi pada kondisi eksisting tersedia 7 unit sementara jumlah halte koridor 8 sebanyak 45 unit.

Tabel IV. 26 Permasalahan Rambu Petunjuk Lokasi Halte di Trayek Koridor 8

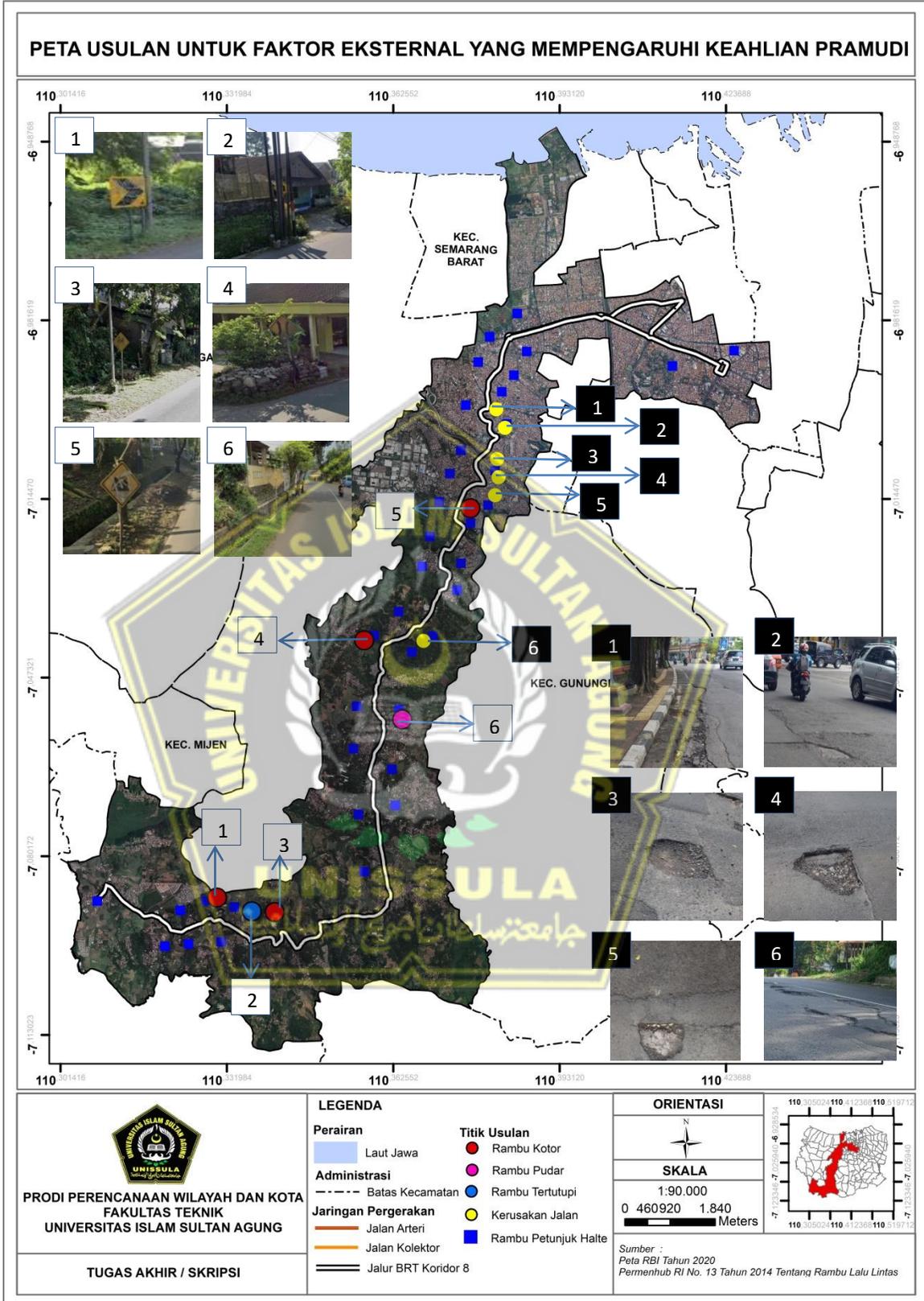
No.	Lokasi	Ketersediaan Rambu	Foto
1.	Terminal Cangkiran	-	-
2.	Kuncen 1	-	-
3.	Kp Sebumi A	-	-
4.	Polaman A	-	-
5.	Terminal Gunungpati	-	-
6.	Getas A	-	-
7.	FK Unwahas	-	-
8.	Wisata Kandri 1	-	-
9.	Kreo 1	-	-
10.	Sadeng 1	-	-

No.	Lokasi	Ketersediaan Rambu	Foto
11.	BMP A	-	-
12.	Greenwood A	-	-
13.	Banbam Kerep A	-	-
14.	Pasadena A	-	-
15.	Prambanan A	-	-
16.	Kembangarum A	-	-
17.	PTUN 1	-	-
18.	Kejari 1	-	-
19.	Cakrawala 1	-	-
20.	Karangayu 1	v	
21.	Balaikota	v	
22.	Gramedia A	v	
23.	Simpang Lima	-	-
24.	Gramedia B	-	
25.	DKK Pandanaran	-	-
26.	Pasar Bulu B	v	

No.	Lokasi	Ketersediaan Rambu	Foto
27.	ADA Siliwangi 2	v	
28.	Kr Ayu 2	v	
29.	Cakrawala 2	-	-
30.	Kejari 2	-	-
31.	PTUN 2	-	-
32.	Kembang Arum B	-	-
33.	Prambanan B	-	-
34.	Pasadena B	-	-
35.	Banbam Kerep B	-	-
36.	Greenwood B	-	-
37.	BMP B	-	-
38.	Sadeng B	-	-
39.	Goa Kreo 2	-	-
40.	Wisata Kandri 2	-	-
41.	Unwahas B	-	-
42.	Kp Getas B	-	-
43.	Polaman B	-	-
44.	Kp Sebumi B	-	-
45.	Kuncen 2	-	-

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Dengan kondisi di atas, memperlihatkan bahwa tantangan dari faktor eksternal (lingkungan) bagi pramudi adalah kerusakan perkerasan jalan yang dilintasinya, kejelasan rambu lalu lintas dan keterbasan ketersediaan rambu petunjuk di sepanjang trayek koridor 8. Kerusakan kendaraan dan terjadinya kecelakaan adalah kelemahan utama. Sehingga, perbaikan infrastruktur jalan dan peningkatan sistem rambu menjadi kekuatan dan peluang dalam meningkatkan keahlian pramudi dalam mengoperasikan armada. Adapun berikut ini titik usulan perbaikan infrastruktur jalan dan peningkatan sistem rambu pada Trayek Trans Semarang Koridor 8 :



Peta IV. 12 Titik Usulan Untuk Faktor Eksternal Yang Mempengaruh Pramudi

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

4.3.4 Arahkan Kualitas Petugas Tiketing Armada (PTA)

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari analisa sebelumnya, terhadap kualitas fungsional Trans Semarang Koridor 8 dari segi kualitas awak kendaraan lainnya dalam mengatur perpindahan proses naik / turun armada membutuhkan peningkatan / perbaikan. Pelayanan Petugas Tiketing (PTA) mendapatkan kritikan bahwa saat melakukan perpindahan penumpang merasakan kepanikan dengan kemampuan petugas dalam mengatur perpindahan terutama saat penumpang yang akan masuk kedalam armada ramai. Hal inilah yang harus diperhatikan oleh pengelola Trans Semarang Koridor 8.

A. Potensi

Berdasarkan hasil observasi, potensi yang mempengaruhi PTA dalam mengatur proses keluar masuk penumpang dari halte menuju armada adalah desain halte. Luas ruang tunggu halte yang tidak sesuai dengan jumlah penumpang didalam halte dan tidak adanya informasi aturan yang harus dilakukan ketika akan melakukan proses naik turun pada halte yang tidak memiliki fasilitas 2 pintu yaitu pintu untuk turun dari armada menuju halte dan pintu masuk dari halte menuju armada.

B. Permasalahan

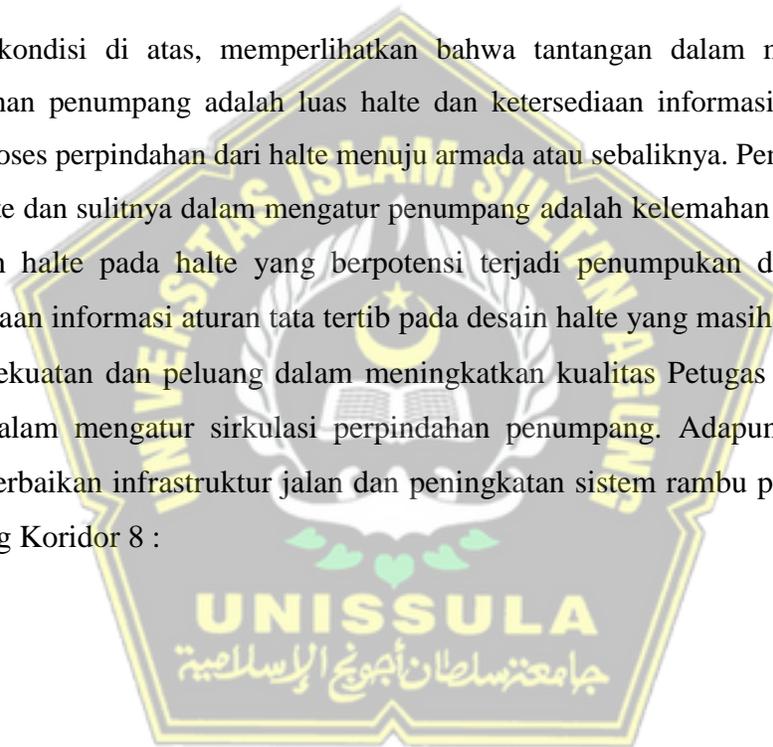
Dengan ketidaksesuaian antara ruang tunggu dengan jumlah penumpang didalam halte tersebut mengakibatkan akses pintu halte yang dipergunakan untuk proses keluar masuk dari halte menuju armada atau sebaliknya tertutupi dan terjadi ketidakteraturan proses naik turun sehingga PTA membutuhkan waktu yang lebih lama dan kemampuan yang ekstra untuk mengatur antrian proses naik turun penumpang. Lalu, dengan tidak adanya informasi untuk memprioritaskan penumpang yang berada didalam armada menuju halte juga menjadikan kemampuan PTA dalam mengatur proses naik turun penumpang dapat terganggu.

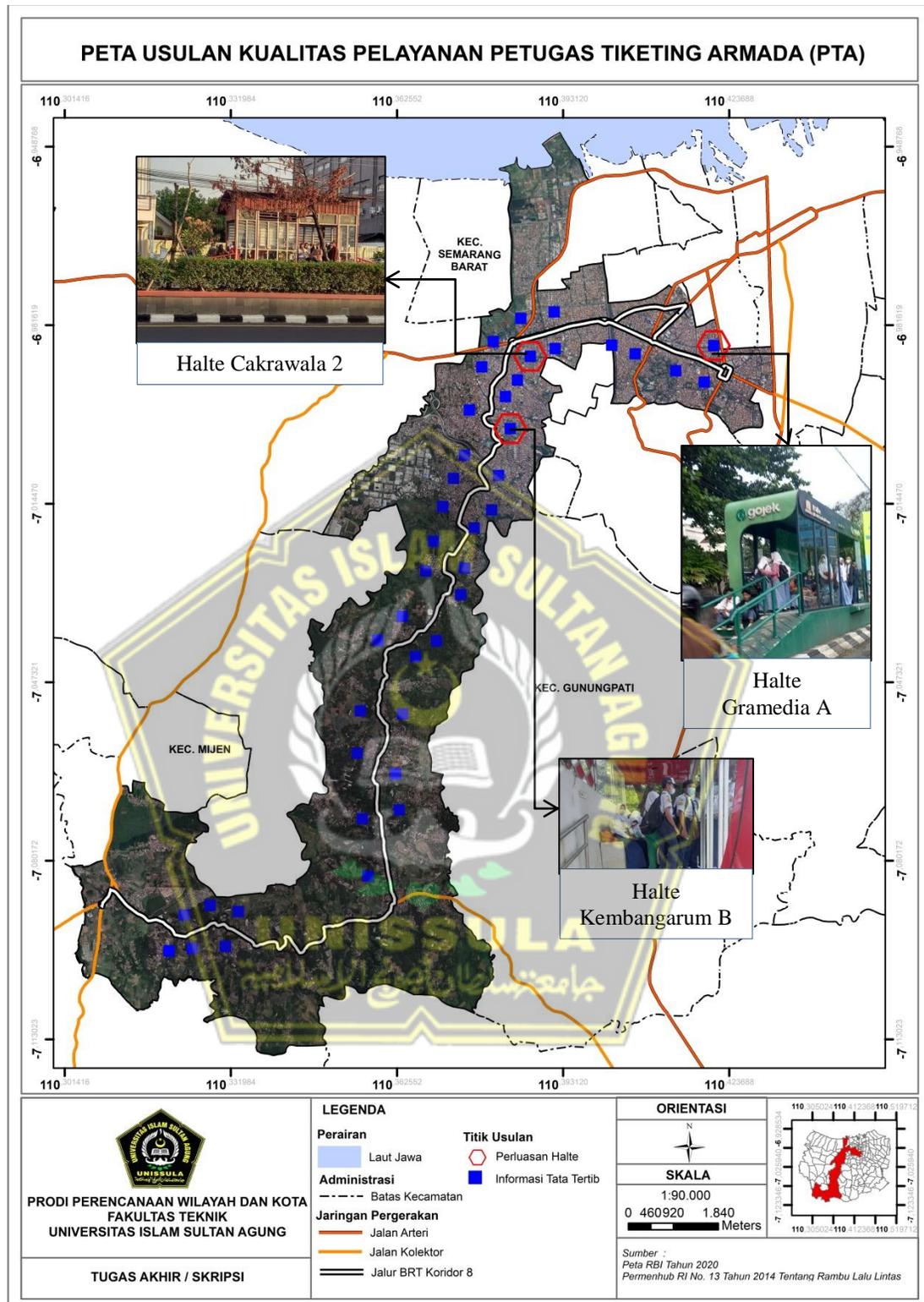


Gambar 4. 24 Permasalahan Yang Mempengaruhi Kemampuan PTA

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dengan kondisi di atas, memperlihatkan bahwa tantangan dalam mengatur sirkulasi perpindahan penumpang adalah luas halte dan ketersediaan informasi aturan tata tertib terkait proses perpindahan dari halte menuju armada atau sebaliknya. Penumpukan di depan pintu halte dan sulitnya dalam mengatur penumpang adalah kelemahan utama. Sehingga, perluasan halte pada halte yang berpotensi terjadi penumpukan di dalam halte dan ketersediaan informasi aturan tata tertib pada desain halte yang masih berdesain 1 pintu adalah kekuatan dan peluang dalam meningkatkan kualitas Petugas Tiketing Armada (PTA) dalam mengatur sirkulasi perpindahan penumpang. Adapun berikut ini titik usulan perbaikan infrastruktur jalan dan peningkatan sistem rambu pada Trayek Trans Semarang Koridor 8 :





Peta IV. 13 Titik Arahkan Untuk Meningkatkan Kemampuan PTA
Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

Dilihat dari peta di atas, terkait penambahan informasi tata tertib dari 45 halte sebanyak 42 halte yang menjadi prioritas usulan. Adapun alasan ketiga halte lainnya tidak menjadi prioritas usulan dikarenakan 2 dari 3 halte telah memiliki desain halte 2 pintu sehingga tidak terjadi penumpukan di area pintu. Halte ini adalah Halte Balaikota dan Halte Simpang Lima. Sementara 1 halte lainnya adalah Terminal Cangkiran. Adapun alasan halte ini tidak menjadi usulan prioritas dikarenakan Terminal Cangkiran merupakan titik lokasi pemberhentian dan awal Trans Semarang Koridor 8. Sehingga tidak terjadi proses bertemunya sirkulasi penumpang dari armada menuju halte atau sebaliknya. Sedangkan terkait perluasan halte terdapat 3 halte yang membutuhkan perluasan yakni Halte Gramedia A, Halte Cakrawala 2 dan Halte Kembangarum B.

4.4 Temuan Studi

Tabel IV. 27 Hasil Temuan Studi

No.	Sasaran	Temuan Studi
1.	Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Teknis Trans Semarang Koridor 8	Yang perlu dipertahankan terhadap kualitas teknis Trans Semarang Koridor 8 dari segi kualitas armada adalah kondisi pintu armada dan AC armada. Untuk yang membutuhkan peningkatan / perbaikan adalah kondisi rem armada. Hal ini dikarenakan untuk kondisi pintu armada sebanyak 59% atau 204 responden dari 348 responden menilai telah memuaskan. Untuk kondisi AC armada sebanyak 53% atau 185 responden dari 348 responden menilai telah memuaskan. Sementara untuk kondisi rem armada sebanyak 54% atau 167 responden dari 348 responden menilai belum memuaskan.
2.	Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Fungsional Trans Semarang Koridor 8	<p>Terkait kualitas fungsional dari segi kualitas interaksi operator yang perlu dipertahankan adalah kemudahan mendapatkan informasi tarif. Untuk yang membutuhkan peningkatan / perbaikan adalah kemudahan mendapatkan informasi peta jaringan, waktu kedatangan dan keberangkatan dan keterhubungan dengan koridor lainnya. Hal ini dikarenakan untuk kemudahan mendapatkan informasi tarif sebanyak 54% atau 188 responden dari 348 responden menilai telah memuaskan. Sementara untuk kemudahan mendapatkan informasi peta jaringan sebanyak 55% atau 190 responden dari 348 responden menilai belum memuaskan. Lalu, untuk informasi waktu kedatangan dan keberangkatan sebanyak 83% atau 289 responden dari 348 responden menilai belum memuaskan. Terakhir, untuk informasi keterhubungan dengan koridor lainnya sebanyak 75% atau 260 responden dari 348 responden menilai belum memuaskan.</p> <p>Terkait kualitas fungsional dari segi kemampuan pramudi baik gerakan menikung / berbelok, akselerasi dan deselerasi memerlukan peningkatan / perbaikan. Hal ini dikarenakan untuk gerakan menikung / berbelok sebanyak 70% atau 242 responden</p>

No.	Sasaran	Temuan Studi
		dari 348 responden menilai belum memuaskan. Lalu untuk gerakan akselerasi sebanyak 52% atau 181 responden dari 348 responden menilai belum memuaskan. Terakhir untuk gerakan deselerasi sebanyak 56% atau 196 responden dari 348 responden menilai belum memuaskan.
3.	Memetakan Arah Peningkatan Pelayanan Trans Semarang Koridor 8	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk kualitas teknis terdapat 15 titik usulan lokasi potensi yang mempengaruhi penurunan kualitas armada. Lokasi ini terdiri dari 11 titik dari Terminal Cangkiran menuju Simpang Lima dan 4 titik dari Simpang Lima menuju Terminal Cangkiran. 2. Untuk kualitas fungsional dari segi kualitas interaksi operator, terdapat 6 titik usulan lokasi halte prioritas yang berpotensi untuk dijamin kemudahan mendapatkan informasi pelayanan sebab lokasi halte tersebut merupakan halte aktif yang mana halte yang selalu terjadi proses naik / turun penumpang. Halte ini adalah Halte Balaikota, Halte Gramedia A, Halte Simpang Lima, Halte Cakrawala 2 dan Terminal Cangkiran. 3. Untuk kualitas fungsional dari segi kemampuan pramudi, arahan yang dapat dilakukan untuk membantu kemampuan pramudi adalah perbaikan kondisi jalan serta menambah rambu petunjuk halte sebanyak 38 unit. 4. Untuk kualitas fungsional dari segi kemampuan PTA dalam mengatur proses naik turun penumpang, arahan yang dapat dilakukan untuk membantu PTA adalah memperluas halte dan menambah informasi aturan tata tertib untuk proses naik turun layanan Trans Semarang Koridor 8. Adapun halte yang memerlukan perluasan sebanyak 3 halte yakni Halte Gramedia A, Halte Cakrawala 2 dan Halte Kembang Arum B. Adapun halte yang membutuhkan kelengkapan informasi tata tertib proses naik turun armada sebanyak 42 halte.

Sumber : Hasil Analisis Penulis, 2023

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis persepsi penumpang terhadap kualitas teknis dan kualitas fungsional Trans Semarang Koridor 8 diperoleh kesimpulan :

1. Dari penilaian penumpang terhadap kualitas teknis dari paramater fasilitas penunjang, yang perlu dipertahankan adalah kondisi pintu armada dan AC armada. Sementara untuk yang memerlukan peningkatan adalah kondisi rem armada. Hal ini dikarenakan penumpang masih merasakan cemas ketika berada didalam armada dikarenakan selama perjalanan masih terdengar bunyi yang berasal dari rem terlebih berada di jalur gunungpati yang memiliki kondisi jalan berliku – liku, menanjak dan menurun serta tikungan yang tajam.
2. Dari penilaian penumpang terhadap parameter kualitas fungsional :
 - a. Kualitas fungsional dari paramater kualitas interaksi operator yang perlu dipertahankan adalah kemudahan mendapatkan informasi tarif. Sementara untuk yang memerlukan peningkatan adalah. Hal ini dikarenakan informasi pada halte mendapatkan kritikan bahwa informasi peta jaringan, waktu dan tarif hanya tersedia di beberapa halte. Mayoritas informasi terdapat di halte yang berlokasi di pusat Kota Semarang. Semetara halte yang berlokasi di pinggiran Kota Semarang mayoritas tidak tersedia informasi kecuali informasi terkait tarif sebab terdapat beberapa halte yang berlokasi di pinggiran Kota Semarang tersedia informasi tarif.
 - b. Kualitas fungsional dari paramater kualitas keahlian pramudi baik dari gerakan menikung / berbelok, akselerasi dan deselerasi masih memerlukan peningkatan. Hal ini dikarenakan mendapatkan kritikan jika cara pramudi menggerakan armada berbahaya ketika melewati kendaraan lain, mengerem suka mendadak dan cara menepikan armada ke halte terlalu tajam termasuk saat pramudi

- menikung mengganggu kenyamanan dan keamanan penumpang.
- c. Kualitas fungsional dari paramater kualitas kemampuan Petugas Tiketing Armada (PTA) dalam mengatur proses naik turun armada masih memerlukan peningkatan. Hal ini dikarenakan mendapatkan kritikan bahwa saat melakukan perpindahan penumpang merasakan kepanikan dengan kemampuan petugas dalam mengatur perpindahan terutama saat penumpang yang akan masuk kedalam armada ramai.
3. Arahan yang dapat dilakukan untuk Trans Semarang Koridor 8 antara lain :
- a. Dari kualitas fasilitas penunjang armada untuk meningkatkan kualitas rem armada, terdapat 15 titik potensi rawan terjadinya penurunan kualitas sistem rem yakni 10 titik dari Terminal Cangkiran menuju Simpang Lima dan 5 titik dari Simpang Lima menuju Terminal.
 - b. Dari kualitas interaksi operator untuk meningkatkan kualitas interaksi operator, terdapat 6 halte prioritas yang membutuhkan pemantauan kelengkapan ketersediaan informasi yakni Halte Balaikota, Halte Gramedia A, Halte Cakrawala 2, Halte Simpang Lima, Halte Kembangarum B dan Terminall Gunungpati. Hal ini dikarenakan keenam halte tersebut selalu terjadi proses keluar / masuk penumpang menuju armada.
 - c. Dari kualitas keahlian pramudi untuk meningkatkan kemampuan pramudi dalam mengemudikan armada, terdapat 3 titik jalan yang membutuhkan perbaikan kondisi jalan yakni di Jl. Lalu, penambahan rambu petunjuk lokasi halte pada 38 halte yang belum dilengkapi rambu petunjuk lokasi halte.
 - d. Dari kualitas kemampuan PTA untuk meningkatkan kemampuan dalam mengatur sirkulasi perpindahan penumpang, terdapat 3 halte yang membutuhkan perluasan dan menambahkan informasi aturan tata tertib yang harus dilakukan penumpang ketika akan melakukan proses keluar / masuk armada pada 42 halte yang

tersedia di trayek Trans Semarang Koridor 8 agar terciptanya ketertiban.

5.2 Rekomendasi

5.2.1 Rekomendasi Untuk Pengelola Trans Semarang

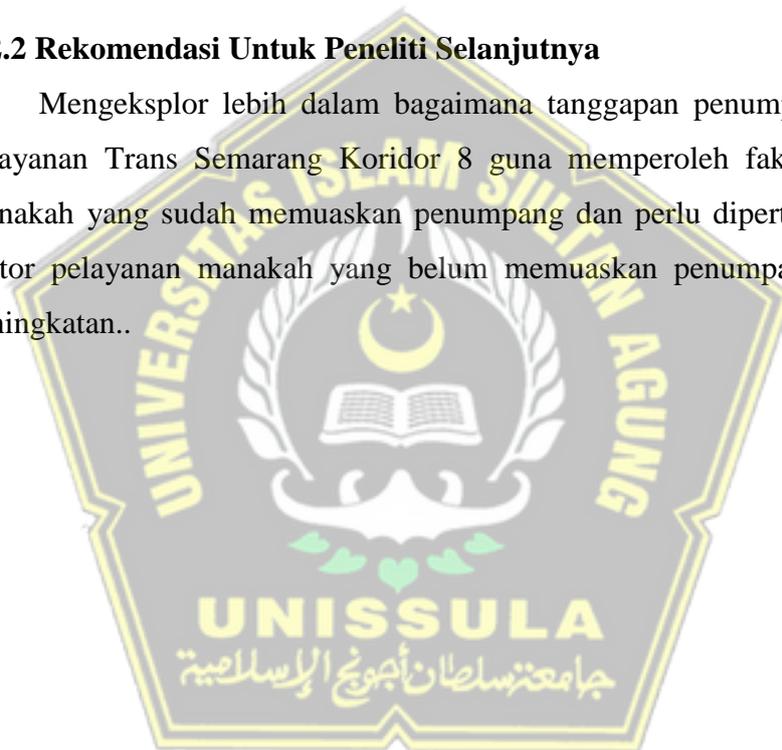
Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut merupakan saran serta masukan peneliti untuk pengelola Trans Semarang Koridor 8 :

1. Ditinjau dari sistem rem armada, tantangan bagi kualitas sistem rem armada Trans Semarang koridor 8 ditinjau dari spasial adalah kemiringan jalan yang dilintasinya. Keterbatasan kinerja rem dan resiko penggunaan rem berlebihan adalah kelemahan utama. Sehingga, pengalaman pramudi menghadapi berbagai kemiringan adalah kekuatan dan memonitoring kinerja sistem rem pada titik – titik rawan terjadi penurunan sistem rem armada menjadi peluang untuk meningkatkan kualitas sistem rem armada Trans Semarang koridor 8.
2. Ditinjau dari kemudahan mendapatkan informasi pelayanan tantangan bagi operator adalah memastikan di setiap halte koridor 8 telah tersedia informasi pelayanan. Terjadinya ketidaktahuan penumpang terkait pelayanan yang disediakan oleh Trans Semarang koridor 8 adalah kelemahan utama. Sehingga, pemantauan operator terhadap kelengkapan informasi pelayanan di setiap halte adalah kekuatan dan pemantauan prioritas adalah peluang dalam meningkatkan kemudahan penumpang mendapatkan informasi selama berada di halte.
3. Ditinjau dari pengoperasian armada, tantangan dari faktor eksternal (lingkungan) bagi pramudi adalah kerusakan perkerasan jalan yang dilintasinya, kejelasan rambu lalu lintas dan keterbasan ketersediaan rambu petunjuk di sepanjang trayek koridor 8. Kerusakan kendaraan dan terjadinya kecelakaan adalah kelemahan utama. Sehingga, perbaikan infrastruktur jalan dan peningkatan sistem rambu menjadi kekuatan dan peluang dalam meningkatkan keahlian pramudi dalam mengoperasikan armada.
4. Ditinjau dari kemampuan Petugas Tiketing Armada (PTA) dalam mengatur sirkulasi perpindahan penumpang,

tantangan dalam mengatur sirkulasi perpindahan penumpang adalah luas halte dan ketersediaan informasi aturan tata tertib terkait proses perpindahan dari halte menuju armada atau sebaliknya. Penumpukan didepan pintu halte dan sulitnya dalam mengatur penumpang adalah kelemahan utama. Sehingga, perluasan halte pada halte yang berpotensi terjadi penumpukan didalam halte dan ketersediaan informasi aturan tata tertib pada desain halte yang masih berdesain 1 pintu adalah kekuatan dan peluang dalam meningkatkan kualitas Petugas Tiketing Armada (PTA) dalam mengatur sirkulasi perpindahan penumpang.

5.2.2 Rekomendasi Untuk Peneliti Selanjutnya

Mengeksplor lebih dalam bagaimana tanggapan penumpang terhadap pelayanan Trans Semarang Koridor 8 guna memperoleh faktor pelayanan manakah yang sudah memuaskan penumpang dan perlu dipertahankan serta faktor pelayanan manakah yang belum memuaskan penumpang dan perlu peningkatan..



DAFTAR PUSTAKA

1. Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021, Desember). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Dedikasi*, 22(02), 105 - 122.
2. Chandra, W. A. (2018). *Persepsi Masyarakat Terhadap Keberadaan Wisata Apung Kampoeng Rawa di Ambarawa Kabupaten Semarang*. Kota Semarang: Repository Unissula.
3. Hantoro, Y. D. (2021, Januari - Juni). Pandangan Penumpang Terhadap Pelayanan Trans Metro Pekanbaru. *Jurnal JOM FISIP*, 08(01), 1 - 15.
4. Harahap, R. Z. (2016, Januari - Juni). Aspek Hukum Perlindungan Terhadap Penumpang Bus Dalam Mewujudkan Perlindungan Konsumen. *Jurnal De Lega Lata*, 01(01), 211 - 233.
5. Harahap, T. K., & Hasibuan, S. (2021, Mei - Oktober). Pelayanan Publik dengan Bus Rapid Transit (BRT) pada Sistem Transportasi Massal di Kota Pekanbaru. *Jurnal Public Policy*, 07(02), 142 - 147.
6. Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. DIY: Gava Media.
7. Jatengdaily. (2019, November Kamis). *Koridor 8 Trans Semarang Disambut Antusias Warga*. Retrieved Juni Seni, 2022, from Jatengdaily: <https://jatengdaily.com/2019/koridor-8-trans-semarang-disambut-antusias-warga/>
8. Lendeon, E., Sangkertadi, & Timboeleng, J. (2021). Analisis Kinerja Sistem Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Kotamobagu. *Jurnal Spasial*, 08(03), 326 - 339.
9. Mulyana, A. J., Widorisnomo, & Andaru, T. Y. (2021). Peningkatan Pelayanan Angkutan Trans Sarbagita Kota Denpasar. *Digital Library PTDI STTD*, 1 - 8.
10. Naryono, E. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel PT. Honda Perdana Sukabumi. *Ekonomi*, 57 - 72.
11. Nizam, M. T., Astuti, P., & Manan, M. (2016). Persepsi Masyarakat Tentang Alternatif Pemecahan Masalah Transportasi di Jalan Riau Kota Pekanbaru. *Jurnal Teknik Sipil Unaya*, 02(01), 1 - 12.
12. Nugraha, W. A., & Sarjito. (2017). Arah Peningkatan Pelayanan Kereta Komuter Surabaya - Lamongan Berdasarkan Preferensi Masyarakat. *Jurnal Teknik ITS*, 06(02), C520 - C525.
13. Octarina, N. (2021). *Persepsi Anak Terhadap Kenyamanan Bermukim di Permukiman Tambak Lorok, Kelurahan Tanjung Mas, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang*. Kota Semarang: Repository Unissula.
14. Pertiwi, D., Miro, F., & Eriawan, T. (2017). Kajian Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Padang Dengan Metode Servqual. *E-jurnal Bung Hatta*, 02(03), 1 - 18.
15. Prawiro, M. (2019, November Minggu). *Pengertian Persepsi: Proses, Faktor, Jenis, dan Contoh Persepsi*. Retrieved Januari Senin, 2023, from

- Maxmanroe: <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/pengertian-persepsi.html>
16. Prayogo, K. A. (2021). *Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Bus Trans Metro Deli*. Medan: Repository UMSU.
 17. Puspitasari, H., & Sardjito. (2014). Peningkatan Pelayanan Bus Transjakarta Berdasarkan Preferensi Pengguna (Studi Kasus : Koridor I Blok M - Kota Jakarta). *Jurnal Teknik Pomits*, 1 - 5.
 18. Riadi, M. (2020, Mei Jum'at). *Kajian Pustaka*. Retrieved Januari Senin, 2023, from Persepsi (Pengertian, Proses, Jenis dan Faktor yang Mempengaruhi): <https://www.kajianpustaka.com/2020/05/persepsi-pengertian-proses-jenis-dan-faktor-yang-mempengaruhi.html>
 19. Rizkiana, R., & Adiwibawa, B. A. (2021, Maret). Perancangan Infografis pada Halte Bus Angkutan Cepat (Bus Rapid Transit - BRT) Trans - Semarang Koridor 8. *Jurnal Desain Komunikasi Visual, Manajemen Desain dan Periklanan*, 06(01), 194 - 215.
 20. Samad, A., Wicaksono, A., Sulistio, H., & Djakfar, L. (2019). Kajian Peningkatan Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Di Yogyakarta. *E-jurnal UMM*, 17(01), 1 - 9.
 21. Sarbunan, E. S., Anggada, S., & Boing, R. C. (2021). Upaya Peningkatan Pelayanan Angkutan Trans Batam. *Jurnal Digital Library PTDI SSTD*, 1 - 10.
 22. Sarianti, E. (2016). *Persepsi Masyarakat Tentang Keberadaan Bus Rapid Transit Maminasata di Kota Makassar*. Makassar: Repoitory UMM.
 23. Setyorini, D. A., & Sardjito. (2018). Upaya Peningkatan Pelayanan Bus Trans Sidoarjo (BTS) Berdasarkan Preferensi Pengguna. *Jurnal Teknik ITS*, 1 - 5.
 24. Sukwadi, R., & Jufina. (2015, November). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Transjakarta dengan Menggunakan Metode IPA - PGCV. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 04(02), 64 - 49.
 25. Supriadi, M. N., & Manullang, S. O. (2021). *Pelayanan Publik*. Kota Medan: Yayasan Kita Menulis.
 26. Susanto, B. A., Firdausiyah, N., & Ari, I. R. (2021, Juli). Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan BRT Trans Pakuan Koridor 3 Pada Masa Pandemi Covid - 19. *Jurnal Planning for Urban Region and Environment*, 10(03), 147 - 158.
 27. Trinandika, Y., Mustam, M., & Rihandoyo. (2015). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Terhadap Kepuasan Pelanggan (Koridor IV Cangkiran - Bandara A. Yani). *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, 1 - 11.
 28. Utama, P. A., & Handayeni, K. M. (2019). Arahana peningkatan Penggunaa Moda Bus Trans Sarbagita Pada Koridor 1 di Kota Denpasar. *Jurnal Penataan Ruang*, 14(01), 6 - 11.
 29. www.nsd.co.id. (n.d.). *Pengertian Penumpang*. Retrieved Januari Minggu, 2023, from Psycho Logy Mania: <https://www.psychologymania.com/2013/06/pengertian-penumpang.html>

30. Peraturan Walikota Semarang No. 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang

