

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG
KORIDOR I, II, III, DAN IV DI KOTA SEMARANG**

**Oleh
Dianti Shobri Fahmida
14010114120038**

Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan, Departemen Politik dan Pemerintahan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. H Soedarto, SH., Tembalang, Semarang

ABSTRAK

BRT Trans Semarang memiliki peranan penting sebagai pelayanan transportasi publik di Kota Semarang. Transportasi ini digunakan untuk mobilitas masyarakat setiap hari. Namun kenyataannya, masih ditemukan permasalahan dalam pelayanan terkait operasionalisasi BRT Trans Semarang berupa armada BRT dan shelter BRT. Selain itu, muncul keluhan dari masyarakat terkait rute pelayanan, waktu pelayanan dan sikap petugas. Sehingga menyebabkan berkurangnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna BRT Trans Semarang.

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor I, II, III, dan IV di Kota Semarang. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik observasi, penyebaran kuesioner dan dokumentasi berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna BRT Trans Semarang Koridor I, II, III, dan IV.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, penilaian IKM pelayanan BRT Trans Semarang koridor I, II, III dan IV menunjukkan kategori puas. Dari penilaian 9 (Sembilan) unsur, unsur biaya atau tarif menjadi faktor pendorong tertinggi kepuasan masyarakat pada BRT Trans Semarang koridor I, II, III dan IV. Namun terdapat faktor penghambat pada BRT Trans Semarang koridor I, II, III dan IV yaitu unsur waktu penyelesaian dan faktor penghambat pada BRT Trans Semarang koridor III dan IV yaitu sarana dan prasarana. Dua unsur ini menjadi penyebab kurang optimalnya pelayanan BRT Trans Semarang sehingga masyarakat merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa setiap koridor memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dari setiap unsur sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat ketika menggunakan koridor yang berbeda.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, BRT Trans Semarang

***SURVEY OF SOCIETY SATISFACTION INDEXES ON SERVICES BUS RAPID
TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG CORRIDORS I, II, III, AND IV IN
SEMARANG CITY***

ABSTRACT

Trans Semarang's Bus Rapid Transit (BRT) has an important role as a public transportation service in Semarang City. This transportation is used for daily community mobility. However, there are still problems in service related to the operationalization of the Trans Semarang BRT in the form of BRT's fleets and BRT's shelters. In addition, complaints emerged from the public regarding the service route, service time and the attitude of the employees. This has reduced public satisfaction as users of the Trans Semarang's BRT.

This study aims to identify the level of society satisfaction with the Trans Semarang BRT service in corridors I, II, III, and IV in the City of Semarang. In this study using quantitative descriptive method with observation techniques, questionnaires and documentation using the regulation of Permenpan Number 14 of 2017. Respondents in this study were users of Trans Semarang's BRT Corridors I, II, III, and IV.

Based on the results of the survey conducted, the assessment of the survey services for BRT Trans Semarang corridors I, II, III and IV shows that the category is satisfied. From the assessment of 9 (nine) elements, the cost or tariff element is the highest driving factor for society satisfaction in the Trans Semarang's BRT corridors I, II, III and IV. However, there are inhibiting factors in the Trans Semarang's BRT corridors I, II, III and IV, which are the elements of completion time and inhibiting factors in the Trans Semarang's BRT corridor III and IV is element of facilities and infrastructure. These two elements are the cause of the less optimal service of Trans Semarang's BRT so that people feel less satisfied. This shows that each corridor has a different level of satisfaction from each element so that affecting society satisfaction when using different corridors.

Keywords: Society Satisfaction, Public Service, Trans Semarang's BRT

1. Pendahuluan

Kota Semarang merupakan kota besar yang strategis dengan komposisi populasi penduduk cukup besar. Peningkatan populasi penduduk berpengaruh pada peningkatan jumlah transportasi di Kota Semarang. Keberadaan transportasi di Kota Semarang khususnya jalur darat menimbulkan kemacetan yang saat ini menjadi permasalahan pokok di Kota Semarang. Apalagi, masyarakat banyak memanfaatkan kendaraan sebagai mobilitas dalam beraktivitas. Kemacetan terjadi disebabkan tingginya tingkat penggunaan kendaraan pribadi dari tahun ke tahun yang tidak diikuti dengan peningkatan kapasitas sarana dan prasarana jalan serta tidak adanya pembatasan jumlah kendaraan pribadi. Penanganan kemacetan sudah dilakukan dengan adanya jalan lingkar, jalan tol, *flyover*, *underpass* bahkan pelebaran jalan. Ketidaktertarikan menggunakan transportasi umum ini diakibatkan karena ketidaknyamanan, ketidakpercayaan dalam waktu tempuh yang disediakan, ketidaktepatan waktu tunggu sehingga masyarakat menunggu lama dan tidak terjangkau ke tempat tujuan. Kualitas transportasi umum seperti itu dapat mendorong masyarakat menggunakan kendaraan pribadi. Untuk itu, Pemerintah Kota Semarang menyediakan transportasi publik untuk mengatasi kemacetan yang terjadi di Kota Semarang yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan terpenuhinya faktor *affordable* (terjangkau), *comfortable* (nyaman), dan *reliable* (terpercaya). Keberadaan *Bus Rapid Transit* (BRT) menjadi solusi alternatif transportasi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini yang memiliki kelebihan dibandingkan transportasi umum lainnya.

Namun pada kenyataannya di lapangan masih ditemukan permasalahan terkait dengan operasionalisasi BRT, sebagai contoh masih ditemukan beberapa armada BRT Kota Semarang dengan kondisi lama sehingga didalamnya terdapat fasilitas yang tidak memadai seperti AC yang tidak berfungsi. Selain itu, masyarakat mengeluhkan ketidaktepatan waktu kedatangan BRT dari beberapa koridor yang berbeda. Dari segi fisik armada BRT Trans Semarang. Banyak hambatan yang

ditemui pada operasional BRT mengenai *shelter* BRT diantaranya: tidak ada penghubung antara shelter yang berlawanan, tidak adanya jembatan penghubung armada bus dan *shelter* yang tidak berfungsi, kapasitas *shelter* yang tidak memadai pada jam - jam tertentu. Selain itu, muncul keluhan dari masyarakat mengenai beberapa sopir BRT Trans Semarang yang mengemudi dengan kecepatan tinggi dan tidak berhenti pada *shelter* yang terdapat pengguna BRT. Bahkan pelayanan dari petugas tiket ada yang kurang memuaskan. Muncul pula keluhan dari segi rute koridor dari pengguna BRT Trans Semarang yang kurang efektif dan kurangnya waktu jam pelayanan BRT Trans Semarang.

2. Kerangka Pemikiran Teoritis

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah (*government services*) untuk warga negara (*citizen*) yang diselenggarakan secara langsung melalui sektor-sektor pemerintah (*public sectors*) dan tidak langsung yaitu melalui pendanaan kepada institusi non-pemerintah yang ditetapkan sebagai penyelenggara pelayanan publik.¹

Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan berdasarkan UU Nomor 29 Tahun 2009. Selain itu, sebuah pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

2.2. Kualitas Pelayanan Publik.

Menurut Daviddow & Uttal bahwa kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Ada enam dimensi kunci kualitas (1984) dikembangkan dalam hubungan pelayanan yang sehat, memberikan

¹ Effendi, Taufiq, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia Yang Maju dan Sejahtera. (Semarang:Universitas Diponegoro,2008) hal. 35

perunjuk awal yang baik, untuk menyertakan kemauan konsumen. Dikemukakan bahwa layanan harus:

1. *Appropriate and relevan* (sesuai dan relevan) untuk memenuhi pilihan individu atau kelompok yang sesuai dengan harapan dan kesukaannya.
2. *Available and accessible* (tersedia dan dapat dimiliki) untuk semua orang atau untuk individu atau kelompok yang diberi prioritas lebih.
3. *Equitable* (keadilan) mempunyai persamaan dalam masyarakat dalam kondisi yang sama.
4. *Acceptable* (dapat diterima) dalam hubungan kualitas layanan yang diberikan, cara pemberiannya. Kriteria ini termasuk sejumlah kriteria yang lain, yaitu dapat menyentuh sesuai yang diinginkan, menyenangkan, mudah digunakan, dapat dipercaya, tepat waktu, peka dan manusiawi.
5. *Economic and efficient* (ekonomis dan efisien) dari sudut pengguna layanan, yaitu mereka membayar layanan melalui pajak oleh masyarakat.
6. *Effective* (efektif), memberi keuntungan bagi pengguna dan masyarakat.

2.3. Kepuasan Masyarakat

Konsep Servqual dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml yang menyederhanakan konsep dari dimensi pelayanan menjadi 5 dimensi yaitu: *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurances dan Empathy*.

1. Dimensi *Tangible* yaitu suatu *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *Tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan.
2. Dimensi *Realibility* yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.
3. Dimensi *Responsiveness*, yaitu dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

4. Dimensi *Assurance* yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-linestaf* yang menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu: keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan.
5. Dimensi *Empathy*, dimana berhubungan dengan teori “Maslow”, bahwa pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi kan dikejar manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat harus berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat 9 (sembilan) ruang lingkup yang menjadi cakupan penilaian, antara lain:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.5. Transportasi

Keberadaan transportasi diakibatkan adanya permintaan dan penawaran jasa transportasi. Dari segi permintaan atau *demand* bahwa kebutuhan akan jasa-jasa transportasi ditentukan oleh barang – barang dan penumpang yang akan diangkut dari satu tempat ke tempat lain. Jumlah kapasitas angkutan tersedia dibandingkan dengan kebutuhan terbatas, disamping itu permintaan terhadap jasa transportasi merupakan “*derived demand*”.² Penyediaan jasa - jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ada kaitannya dengan permintaan akan jasa transportasi secara menyeluruh. Tiap moda transportasi mempunyai sifat, karakteristik dan aspek teknis

² Abbas, Halim. *Manajemen Transportasi*. (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2002), hlm. 15

yang berlainan, hal mana akan mempengaruhi terhadap jasa- jasa angkutan yang ditawarkan oleh pengangkutan.³

Untuk mengukur tingkat keberhasilan atau kinerja dari sistem operasi transportasi ada beberapa parameter/ indikator yang bisa dilihat, yaitu yang pertama menyangkut ukuran kuantitatif yang dinyatakan dengan tingkat pelayanan, dan yang kedua yang lebih bersifat kualitatif dan dinyatakan dengan mutu pelayanan.⁴

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 271 orang dengan masing-masing perhitungan yaitu: Koridor I berjumlah 110 orang, Koridor II berjumlah 80 orang, Koridor III berjumlah 30 orang dan Koridor IV berjumlah 51 orang dengan menggunakan rumus berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dimana :

λ^2 dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

P = Q = 0,5

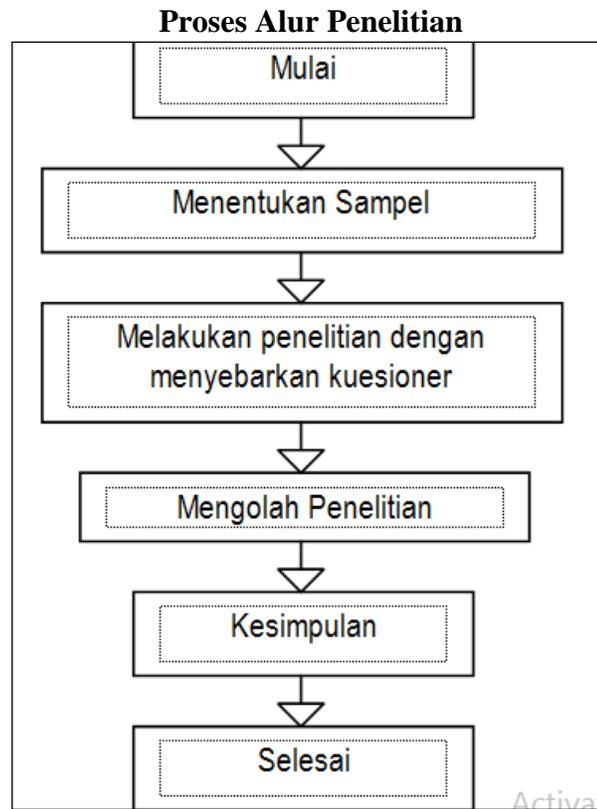
d = 0,05

s = jumlah sampel

³ *Ibid.*, hal 17

⁴ M Nur Nasution, *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004) hlm.111

Berikut proses pengolahan penelitian



Sumber: Data Primer, diolah 2018

Pengolahan data diawali dengan menentukan sampel kemudian membuat draft pertanyaan sebanyak 34 butir dengan alternatif 4 jawaban yaitu tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas. Setiap pertanyaan Kemudian disebarakan kepada responden yang menggunakan BRT Trans Semarang Koridor I, II, III dan IV. Proses entry dan pengolahan data melalui melalui perhitungan SKM. Dalam pengolahan data survei menggunakan pengolahan dengan komputer dengan memasukan data entry yang didapat dari kuesioner responden kemudian dilakukan perhitungan indeks sehingga dapat ditarik hasil kesimpulan mengenai indeks kepuasan masyarakat.

4. Temuan dan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hasil kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang pada koridor I, koridor II, koridor III dan koridor IV di Kota Semarang.

4.1. Hasil Kepuasan Masyarakat Tiap Koridor I, II, III, dan IV

Berikut hasil dari perhitungan setiap koridor yaitu:

1. Koridor I (Mangkang-Penggaron)

Pada koridor I dapat diketahui bahwa nilai survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan BRT Trans Semarang Koridor I sebesar 77,25 pada tingkat B atau kategori Baik. Nilai Kepuasan Masyarakat tertinggi pada unsur Biaya/ Tarif yang memiliki rata-rata 3,304 dengan nilai 82,6. Sedangkan nilai Kepuasan Masyarakat terendah pada unsur waktu penyelesaian yang memiliki rata-rata 2,942 dengan nilai 73,55.

Dari hasil penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan terhadap biaya atau tarif menjadi unsur tertinggi yang mempengaruhi peningkatan dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor I dimana memiliki biaya terjangkau dan pasti. Sedangkan unsur pelayanan terhadap waktu pelayanan menjadi unsur terendah yang mempengaruhi penurunan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor I dimana jangka waktu menunggu kurang memuaskan dan kurangnya waktu operasional BRT Trans Semarang pada koridor I.

2. Koridor II (Tawang-Sisemut)

Pada koridor II dapat diketahui bahwa nilai survei kepuasan Masyarakat pada Pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 77,06 pada tingkat B atau kategori Baik. Nilai Kepuasan Masyarakat tertinggi pada unsur Biaya/ Tarif yang memiliki rata-rata 3,331 dengan nilai 83,3. Sedangkan nilai Kepuasan Masyarakat terendah pada unsur waktu penyelesaian yang memiliki rata-rata 2,938 dengan nilai 73,45.

Dari hasil penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan terhadap biaya atau tarif menjadi unsur tertinggi yang mempengaruhi peningkatan

dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor II dimana memiliki biaya terjangkau dan pasti. Sedangkan unsur pelayanan terhadap waktu penyelesaian menjadi unsur terendah yang mempengaruhi penurunan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor II dimana kurangnya waktu operasional BRT Trans Semarang pada koridor II.

3. Koridor III (Pelabuhan-Elisabeth)

Pada koridor III dapat diketahui bahwa nilai survei kepuasan masyarakat pada pelayanan BRT Trans Semarang koridor III sebesar 76,92 yang berada pada tingkat B atau kategori baik. nilai kepuasan masyarakat tertinggi terdapat pada unsur biaya atau tarif yang memiliki rata-rata 3,35 dengan nilai 83,75 sedangkan nilai kepuasan masyarakat terendah pada unsur sarana dan prasarana yang memiliki rata-rata 2,904 dengan nilai 72,6.

Dari hasil penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan terhadap biaya atau tarif menjadi unsur tertinggi yang mempengaruhi peningkatan dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor III dimana memiliki biaya terjangkau dan pasti. Sedangkan unsur pelayanan sarana dan prasarana menjadi unsur terendah yang mempengaruhi penurunan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor III terkait kondisi shelter saat pengguna BRT Trans Semarang menunggu armada, ruang tunggu pada setiap shelter atau halte BRT Trans Semarang, kondisi armada bus BRT Trans Semarang, kenyamanan suhu udara dan Kualitas sarana dan prasarana BRT Trans Semarang.

4. Koridor IV (Tawang- Cangkiran)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan BRT Trans Semarang Koridor IV sebesar 76,93 pada tingkat B atau kategori Baik. Nilai Kepuasan Masyarakat tertinggi pada unsur Biaya/ Tarif yang memiliki rata-rata 3,313 dengan nilai 82,83. Sedangkan nilai Kepuasan Masyarakat terendah pada unsur sarana dan prasarana yang memiliki rata-rata 2,876 dengan nilai 71,9.

Dari hasil penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan terhadap biaya atau tarif menjadi unsur tertinggi yang mempengaruhi peningkatan dari kualitas pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor IV dimana memiliki biaya terjangkau dan pasti. Sedangkan unsur pelayanan terhadap sarana dan prasarana menjadi unsur terendah yang mempengaruhi penurunan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor IV terkait kondisi shelter saat pengguna BRT Trans Semarang menunggu armada, ruang tunggu pada setiap shelter atau halte BRT Trans Semarang, kondisi armada bus BRT Trans Semarang, kenyamanan suhu udara dan kualitas sarana dan prasarana BRT Trans Semarang.

4.2. Hasil Keseluruhan Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat Koridor I, II, III, dan IV

Berikut hasil dari unsur-unsur koridor I, II, III, dan IV yaitu:

1. Persyaratan

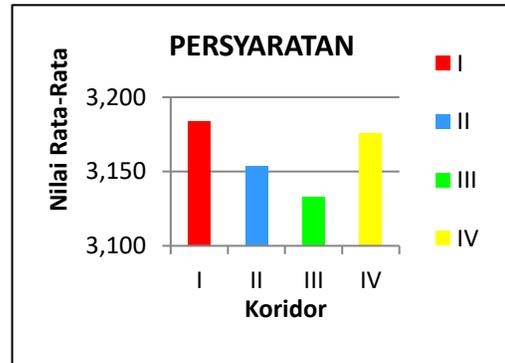
Pada unsur ini dapat diketahui bahwa nilai rata-rata setiap koridor dapat dilihat dari tabel 3.1.

Tabel 3.1.
Nilai Rata-Rata Unsur Persyaratan

No	Koridor	Unsur Persyaratan
1	Koridor I	3,184
2	Koridor II	3,154
3	Koridor III	3,133
4	Koridor IV	3,176

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Gambar 3.1
Persyaratan Koridor I, II, III, IV



Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan gambar 3.1. dapat diketahui bahwa unsur persyaratan koridor I memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,184 sedangkan koridor III memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,133. Aspek persyaratan ini meliputi: kesesuaian pelayanan

yang diberikan BRT Trans Semarang kepada pengguna BRT Trans Semarang, kesesuaian penempatan penumpang laki-laki dan perempuan dan kesesuaian tertentu bagi ibu hamil, manula atau penumpang difabel. Hal ini menunjukkan bahwa koridor I, II, III dan IV dari unsur persyaratan termasuk kategori Puas

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

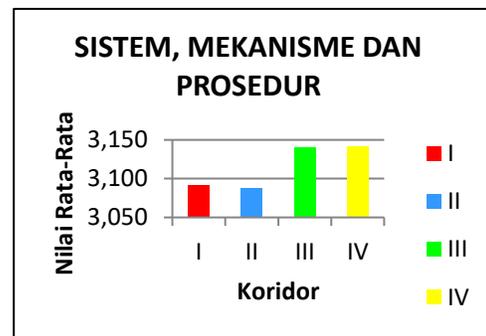
Pada unsur ini dapat diketahui bahwa nilai rata-rat setiap koridor dapat dilihat dari tabel 3.2.

Tabel 3.2
Nilai Rata-Rata Unsur Sistem,
Mekanisme dan Prosedur

No	Koridor	Unsur Sistem. Mekanisme dan Prosedur
1	Koridor I	3,092
2	Koridor II	3,088
3	Koridor III	3,14
4	Koridor IV	3,176

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Gambar 3.2
Sistem Mekanisme dan Prosedur
Koridor I, II, III, IV



Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan gambar 3.2 dapat diketahui bahwa unsur sistem, mekanisme dan prosedur koridor IV memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,176 sedangkan koridor II memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,088. Aspek pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan BRT Trans Semarang meliputi: kemudahan prosedur, mekanisme keberadaan jadwal dan rute, mekanisme kondisi darurat, mekanisme sistem pembayaran untuk menggunakan BRT Trans Semarang dan mekanisme kejelasan dalam sistem pembayaran yang telah ditetapkan BRT Trans Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa koridor I, II, III dan IV dari unsur persyaratan termasuk kategori Puas.

3. Waktu Penyelesaian

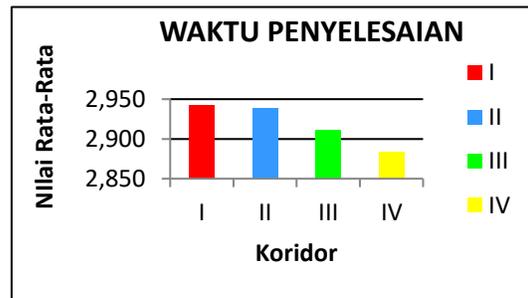
Pada unsur ini dapat diketahui bahwa nilai rata-rata setiap koridor dapat dilihat dari tabel 3.3.

Tabel 3.3.
Nilai Rata-Rata Waktu Penyelesaian

No	Koridor	Unsur Waktu Penyelesaian
1	Koridor I	2,942
2	Koridor II	2,938
3	Koridor III	2,911
4	Koridor IV	2,883

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Gambar 3.3
Waktu Penyelesaian Koridor I, II, III, IV



Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan gambar 3.3 dapat diketahui bahwa unsur waktu penyelesaian, koridor I memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 2,942 sedangkan koridor IV memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 2,883. Aspek dari unsur waktu penyelesaian terdiri dari: jam operasional BRT Trans Semarang, kecepatan waktu armana berjalan dan jangka waktu menunggu kedatangan armada dengan shelter

Pada koridor I untuk aspek jam operasional dan jangka waktu menunggu menunjukkan kurang puas. Pada koridor II untuk aspek jam operasional menunjukkan kurang puas. Pada koridor III untuk aspek jam operasional dan jangka waktu menunggu menunjukkan kurang puas. Pada koridor IV untuk aspek jam operasional dan jangka waktu menunggu menunjukkan kurang Puas. Hal ini menunjukkan bahwa koridor I, II, III dan IV dari unsur waktu penyelesaian termasuk kategori Kurang Puas.

4. Biaya Atau Tarif

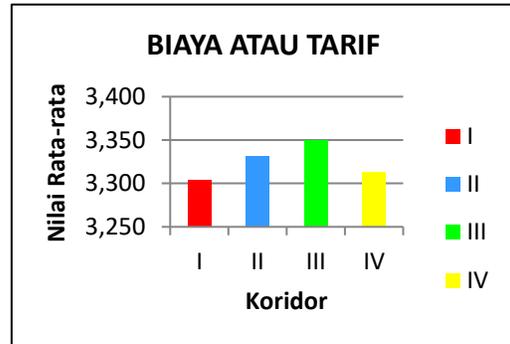
Pada unsur ini dapat diketahui bahwa nilai rata-rata setiap koridor dapat dilihat dari tabel 3.4.

Tabel 3.4
Nilai Rata-Rata Biaya atau Tarif

No	Koridor	Unsur Biaya/Tarif
1	Koridor I	3,304
2	Koridor II	3,331
3	Koridor III	3,350
4	Koridor IV	3,313

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Gambar 3.4
Biaya atau Tarif Koridor I, II, III, IV



Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan gambar 3.4. dapat diketahui bahwa unsur biaya atau tarif koridor IV memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,350 sedangkan koridor I memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,304. Aspek dari unsur biaya atau tarif terdiri dari: kewajaran biaya dan penetapan harga sesuai pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa koridor I, II, III dan IV dari unsur biaya atau tarif termasuk kategori Puas.

5. Produk Spesifikasi

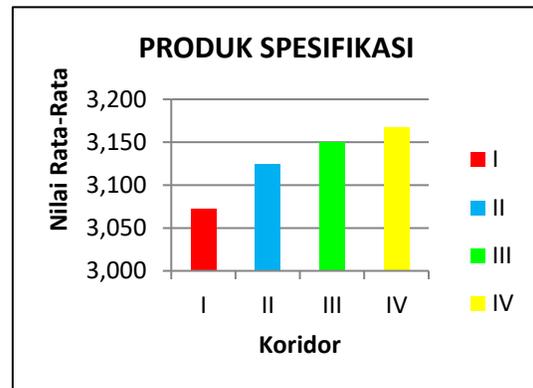
Pada unsur ini dapat diketahui bahwa nilai rata-rata setiap koridor dapat dilihat dari tabel 3.5.

Tabel 3.5
Nilai Rata-Rata Produk Spesifikasi

No	Koridor	Unsur Produk Spesifikasi
1	Koridor I	3,072
2	Koridor II	3,125
3	Koridor III	3,150
4	Koridor IV	3,167

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Gambar 3.5
Produk Spesifikasi Koridor I, II, III, IV



Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan gambar 3.5 dapat diketahui bahwa unsur produk spesifikasi koridor IV memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,167 sedangkan koridor I memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,072. Aspek dari unsur produk spesifikasi terdiri dari: kesesuaian penerimaan informasi pelayanan dengan standar pelayanan yang diberikan dan pelayanan BRT Trans Semarang terkait menjangkau tujuan. Hal ini menunjukkan bahwa koridor I, II, III dan IV dari unsur produk spesifikasi termasuk kategori Puas.

6. Kompetensi Pelaksana

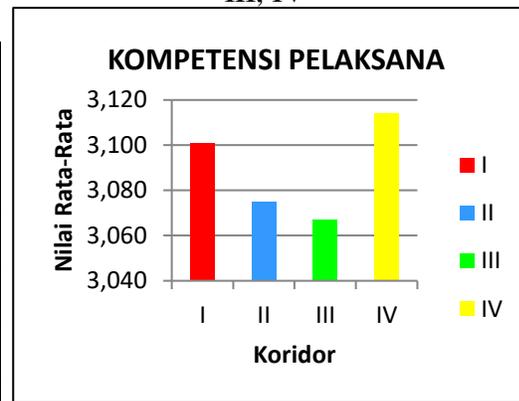
Pada unsur ini dapat diketahui bahwa nilai rata-rata setiap koridor dapat dilihat dari tabel 3.6.

Tabel 3.6
Nilai Rata-Rata Kompetensi Pelaksana
Koridor I, II, III dan I

No	Koridor	Unsur Kompetensi Pelaksana
1	Koridor I	3,101
2	Koridor II	3,075
3	Koridor III	3,067
4	Koridor IV	3,114

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Gambar 3.6
Kompetensi Pelaksana Koridor I, II,
III, IV



Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan gambar 3.6 dapat diketahui bahwa unsur produk spesifikasi koridor IV memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,114 sedangkan koridor II memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,075. Aspek dari unsur kompetensi pelaksana terdiri dari: ketanggapan petugas dalam memberikan informasi dan pelayanan BRT Trans Semarang, Pelayanan Petugas Ticketing Shelter dan Petugas Ticketing Armada, Petugas mengingatkan hal-hal penting untuk penumpang, Kompetensi sopir saat mengendarai armada, dan ketepatan sopir BRT Trans Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa koridor I, II, III dan IV dari unsur produk spesifikasi termasuk kategori Puas.

7. Perilaku Pelaksana

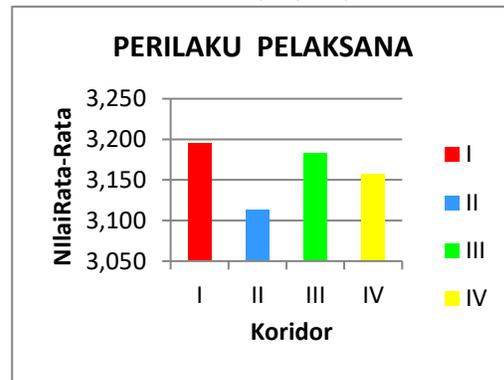
Pada unsur ini dapat diketahui bahwa nilai rata-rata setiap koridor dapat dilihat dari tabel 3.7.

Tabel 3.7
Nilai Rata-Rata Perilaku Pelaksana

No	Koridor	Unsur Perilaku Pelaksana
1	Koridor I	3,195
2	Koridor II	3,113
3	Koridor III	3,183
4	Koridor IV	3,157

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Gambar 3.7
Perilaku Pelaksana
Koridor I, II, III, IV



Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan gambar 3.7 dapat diketahui bahwa unsur perilaku pelaksana koridor I memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,195 sedangkan koridor II memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,113. Aspek dari unsur perilaku pelaksana terdiri dari: penampilan petugas BRT Trans Semarang dan perilaku petugas BRT Trans Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa koridor I, II, III dan IV dari unsur perilaku pelaksana termasuk kategori Puas.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

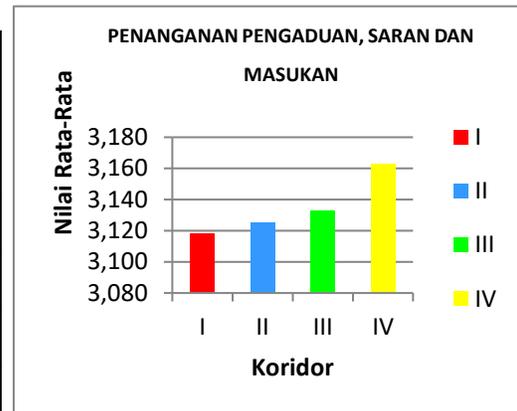
Pada unsur ini dapat diketahui bahwa nilai rata-rata setiap koridor dapat dilihat dari tabel 3.8.

Tabel 3.8
Nilai Rata-Rata Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan

No	Koridor	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
1	Koridor I	3,118
2	Koridor II	3,125
3	Koridor III	3,133
4	Koridor IV	3,163

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Gambar 3.8
Penanganan Pengaduan, Saran dan
Masukan Koridor I, II, III, IV



Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan gambar 3.8 dapat diketahui bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada koridor I memiliki nilai rata-rata 3,118 yang termasuk kategori puas. Pada koridor II memiliki nilai rata-rata sebesar 3,125 yang termasuk kategori puas. Pada koridor III memiliki nilai rata-rata sebesar 3,133 yang termasuk kategori puas sedangkan pada koridor IV memiliki rata-rata sebesar 3,163 yang termasuk kategori puas. Pada unsur produk spesifikasi koridor IV memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,163 sedangkan koridor I memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,118. Hal ini menunjukkan bahwa koridor I, II, III dan IV dari unsur perilaku pelaksana termasuk kategori puas

9. Sarana dan Prasarana

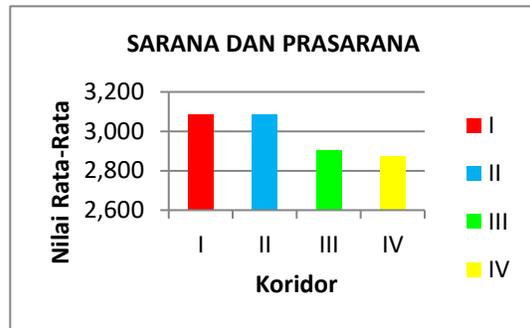
Pada unsur ini dapat diketahui bahwa nilai rata-rata setiap koridor dapat dilihat dari tabel 3.9.

Tabel 3.9
Nilai Rata-Rata Sarana dan Prasarana

No	Koridor	Unsur Sarana dan Prasarana
1	Koridor I	3,084
2	Koridor II	3,084
3	Koridor III	2,904
4	Koridor IV	2,876

Sumber : Data Primer, diolah 2018

Gambar 3.9
Sarana dan Prasarana Koridor I, II, III, IV



Sumber : Data Primer, diolah 2018

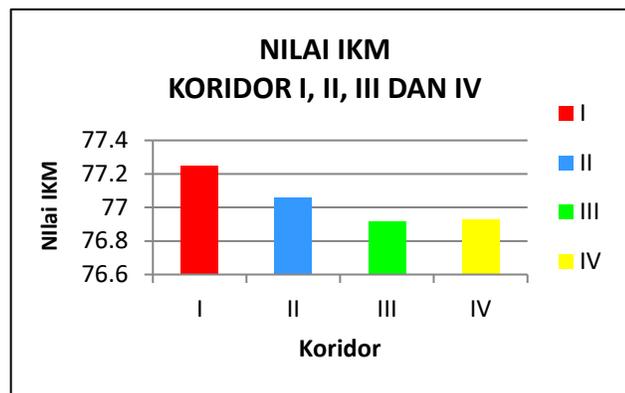
Berdasarkan gambar 3.9 dapat diketahui bahwa unsur sarana dan prasarana koridor I dan II memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,084 sedangkan koridor IV memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 2,876. Aspek dari unsur sarana dan prasarana terdiri dari: kondisi shelter saat menunggu kedatangan BRT Trans Semarang, ruang tunggu setiap shelter BRT Trans Semarang, kondisi armada BRT Trans Semarang, keamanan shelter BRT Trans Semarang dari ancaman tindakan kriminal, keamanan armada BRT Trans Semarang dari ancaman tindakan kriminal, kenyamanan suhu udara, kebersihan shelter BRT Trans Semarang, Kualitas sarana dan prasarana BRT Trans Semarang dan keberadaan BRT Trans Semarang dalam mengurangi kemacetan dan polusi di Kota Semarang. Pada aspek koridor I dan II dari unsur sarana dan prasarana termasuk kategori puas. Sedangkan aspek koridor III dan IV dari unsur sarana dan prasarana termasuk kategori kurang puas.

4.3. Hasil Penilaian Survei IKM Koridor I, II, III, dan IV

Dari hasil perhitungan setiap koridor I, koridor II, koridor III dan koridor IV pada gambar 4.0 dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat pada koridor I diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan sebesar 77,25. Nilai kepuasan masyarakat pada koridor II

diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan sebesar 77,06. Nilai kepuasan masyarakat pada koridor III diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan sebesar 76,92 sedangkan nilai kepuasan masyarakat pada koridor IV diperoleh nilai IKM Unit Pelayanan sebesar 76,93.

Gambar 4.0
Nilai IKM Koridor I, II, III, dan IV



Sumber : Data Primer, diolah 2018

Berdasarkan gambar 4.0, dapat diketahui bahwa nilai koridor I, II, III dan IV menunjukkan bahwa pelayanan publik BRT Trans Semarang dalam kategori baik. Namun dari 9 (sembilan) unsur dalam penilaian IKM yang mendapat predikat unsur paling baik adalah mengenai unsur biaya atau tarif. Predikat unsur kurang baik untuk koridor I dan koridor II adalah unsur waktu penyelesaian sedangkan predikat kurang baik untuk koridor III dan IV adalah unsur sarana dan prasarana. Dalam keseluruhan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang mendapat kategori baik namun hanya terdapat aspek tertentu yang menunjukkan kurang baik.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Pengukuran survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT Trans Semarang berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari koridor I, II, III, dan IV berdasarkan Kepmenpan No. 14 Tahun 2017 dengan indikator 9

(Sembilan) unsur dapat dinyatakan pada kategori Puas. Namun dari penilaian setiap unsur, terdapat koridor yang menunjukkan penilaian dalam kategori kurang baik yaitu koridor I (Mangkang-Penggaron) dan koridor II (Terboyo-Sisemut) pada unsur waktu penyelesaian sedangkan koridor III (Pelabuhan-Elisabeth) dan koridor IV (Tawang-Cangkiran) pada unsur waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana.

Dari pengukuran kepuasan masyarakat pada aspek-aspek di setiap unsur sebagian besar dapat dinyatakan pada kategori puas. Hal ini sesuai dengan konsep *servqual* pada kepuasan masyarakat bahwa dimensi pelayanan publik memiliki 5 (lima) dimensi yaitu: dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy*. Pelayanan BRT Trans Semarang telah memiliki pencapaian dari 5 (lima) dimensi tersebut. Hal ini dapat dilihat dari aspek di setiap unsur pada koridor I, koridor II, koridor III dan koridor IV yang menunjukkan kategori puas.

Dalam penilaian ini ditemukan pula penilaian yang menunjukkan kategori kurang puas. Penemuan kategori ini dapat dijelaskan bahwa setiap pelayanan publik memiliki pelayanan yang masih belum optimal pada aspek tertentu. BRT Trans Semarang dapat dikatakan sebagai transportasi massal yang berhasil menciptakan inovasi transportasi publik yang aman dengan biaya terjangkau dengan tujuan dapat mengurangi permasalahan kemacetan. Walaupun dalam pelaksanaannya masih ditemui beberapa aspek yang menunjukkan kurang puas maka harus selalu berbenah agar menjadi transportasi yang memiliki kualitas lebih maksimal.

5.2. Saran

Pada penelitian ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan saran pengguna BRT Trans Semarang di koridor I, II, III dan IV, sebaiknya pihak BLU UPTD Trans Semarang sebagai pihak pengelola BRT Trans Semarang melakukan penambahan dalam menyediakan jadwal dan rute di semua shelter dan armada dan terus melakukan sosialisasi mengenai mekanisme jadwal

dan rute. Hal ini bertujuan sebagai sarana pelengkap informasi dalam BRT Trans Semarang dan alternatif untuk masyarakat pengguna BRT Trans Semarang kurang paham tentang mekanisme jadwal dan rute BRT Trans Semarang.

2. Dari segi waktu, perlu adanya kajian untuk penambahan jam operasional BRT Trans Semarang hingga malam hari untuk semua koridor. Hal ini dikarenakan adanya mobilitas masyarakat di malam hari yang membutuhkan moda transportasi yang aman dan nyaman.
3. Pihak BLU UPTD Trans Semarang harus terus melakukan monitoring dan evaluasi kepada sopir yang mengendarai BRT Trans Semarang agar sopir selalu tepat berhenti di setiap shelter yang dilalui yang terdapat penumpang dan tidak ugal-ugalan di jalan raya. Begitu pula dengan petugas ticketing armada dan petugas ticketing shelter agar selalu mempertahankan sikap sopan dan ramah
4. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana BRT Trans Semarang harus terus dilakukan dengan melakukan evaluasi dan monitoring secara terus menerus dan terus melakukan inovasi agar kualitas sarana dan prasarana menjadi maksimal dengan melakukan pembaharuan shelter-shelter transit disertai penambahan fasilitas untuk shelter utama seperti toilet dan pembaharuan armada khususnya koridor III dan IV dengan memperbaiki kondisi AC (*air conditioner*) dan penambahan armada untuk semua koridor agar jangka waktu menunggu lebih cepat.
5. Penelitian ini hanya menggunakan kuantitatif deskriptif, dimana data yang diperoleh dianalisis menggunakan tabel frekuensi kemudian dijelaskan dengan menggunakan deskriptif analisis maka dari itu perlu dilakukan penelitian dari dimensi kualitatif yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat khususnya terkait etika dan sopan santun dalam berkendara di dalam armada bus terkait adanya prioritas bagi ibu hamil, difabel dan manula perlu diberikan tindakan khusus. Hal ini dikarenakan BRT sebagai moda transportasi massal yang terus berkembang dan menjadi pilihan masyarakat selain kendaraan pribadi sehingga

segala aspek terkait kenyamanan harus selalu ditingkatkan. Maka dari itu, diperlukan perhatian khusus bagi semua kalangan untuk ibu hamil, masyarakat difabel maupun manula sebagai bentuk perlindungan kemanusiaan. Hal ini dikarenakan perbedaan kemampuan aktivitas dibandingkan masyarakat pada umumnya. Walaupun sudah terdapat himbauan dan penyediaan fasilitas khusus namun masih diperlukan tindakan lebih lanjut agar dapat terealisasi lebih baik untuk kepentingan bersama dan menghindari resiko kedepannya.

6. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji integrasi transportasi BRT Trans Semarang dengan BRT Trans Jateng sebagai keberlangsungan transportasi di Kota Semarang terkait peningkatan kepuasan masyarakat dalam menggunakan BRT. Dengan adanya ini, Pemkot Semarang dan Pemprov Jateng perlu mengatur ulang penataan koordinasi BRT Trans Jateng dengan BRT Trans Semarang sebagai sistem transportasi terintegrasi agar memudahkan masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi umum dalam menggunakan *Bus Rapid Transit*. Hal ini dikarenakan adanya kesamaan rute yang berhimpitan antara BRT Trans Jateng Koridor I dengan BRT Trans Semarang Koridor II. Selain itu, perpindahan antarmoda BRT Trans Jateng dengan BRT Trans Semarang dikenakan biaya untuk pengguna yang berpindah. Hal ini dikarenakan perbedaan manajemen transportasi antara BRT Trans Semarang dengan BRT Trans Jateng apalagi posisi shelter untuk kedua moda tersebut terpisah sehingga mengakibatkan munculnya ketepatan waktu yang tidak bersamaan antara kedua moda tersebut. Maka dari itu, diperlukan penguatan sinkronisasi antara BRT Trans Semarang dengan BRT Trans Jateng agar kinerja transportasi lebih efektivitas dari segi aksesibilitas, kapasitas, kualitas dan *afordabilitas* juga efisiensi dari segi beban publik dan ulitisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji. (2011). *Jaringan Transportasi Teori dan Analisis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, Ames G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Dwiyanto, Agus. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Effendi, Taufiq. (2008). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia Yang Maju dan Sejahtera*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Eriyanto. (2007). *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*. Yogyakarta: LkiS Yogyakarta.
- Halim, Abbas. (2002). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ismail HM, dkk. (2010). *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* Malang: Averroes Press.
- Narbuko, Cholid, dkk. *Metode Penelitian*. 2005. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.Nur. (2004). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prasetyo, Bambang, dkk (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo.
- Riduwan. (2008). *Dasar – Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, dkk. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sasmita, Sakti Adji. (2011). *Jaringan Transportasi Teori dan Analisis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal/ Skripsi/ Thesis/Seminar

- Andi Purnomo. 2017. *Kelayakan Shelter BRT Koridor VI Kota Semarang*. Penelitian Prosiding Temu Ilmiah IPLBI
- Fareza, Mohamad Ardhi. (2014), *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang di Kota Semarang di Koridor I Mangkang Penggaron*, Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang, 3 (1)
- Hardianawati. (2012), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Jakarta Busway Koridor 2 Pada Pemda DKI Jakarta*, Jurnal Magister Manajemen, 1 (1): 49-78

Itsna Yuni Hidayati dan Sri Febriharjati. 2016. *Pengembangan Transportasi Berkelanjutan Di Kota Semarang*. Semarang: Jurnal Riptek Vol. 10, No. 1:43 - 56

Nugroho, Cahyo.(2013). *Aksesibilitas Halte dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja dengan Keputusan Pengguna*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Tobing, Fenny. (2014), *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bus Transjakarta Studi Kasus Tamini Garuda di Tamini IX*, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia, 18(2): 44-53

Trinandhika Yunika, (2015), *Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Terhadap Kepuasan Pelanggan Koridor IV Cangkiran – Bandara A. Yani*, 4(2)

Hasil Seminar Urban Transport Day Menata Transportasi Semarang dengan Kepala BLU UPTD Trans Semarang, Tanggal 31 Maret 2018 pukul 13.00 WIB

Kota Semarang dalam angka 2017

Perundang-undangan dan Peraturan

Undang- Undang Nomor 29 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Semarang Nomor 050/ 7916 Tentang Standar Operasional Prosedur Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.

Perda Kota Semarang No 111 Tahun 2017 tentang Perubahan RPJMD Tahun 2016-2021

Website

<https://semarangkota.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/23> diakses pada 14 April 2017 pukul 06.00 WIB

<https://twitter.com/Transsemarang/status/854872599645396992> diakses 21 April 2017 pukul 05.00 WIB

<https://twitter.com/Transsemarang/status/854627399270514693> diakses pada 21 April 2017 pukul 06.00 WIB

Kota Semarang dalam angka 2017

<https://regional.kompas.com/read/2017/11/27/19012341/kini-ada-6000-meter-pedestrian-jalan-di-semarang> diakses pada 17 Maret 2018 pukul 22.00 WIB

<https://properti.kompas.com/read/2018/02/25/182046621/ini-10-kota-termacet-di-indonesia> diakses 17 Maret 2018

<http://jateng.tribunnews.com/2018/03/19/wakil-ketua-dprd-kota-semarang-minta-jalan-satu-arah-dikaji-ulang>

<https://id.wikipedia.org/wiki/TransSemarang> diakses pada 20 Februari 2018 pukul 14.00 WIB

[http://www.suaramerdeka.com/news/detail/12769/Trans-Semarang-Siapkan Koridor-Feeder](http://www.suaramerdeka.com/news/detail/12769/Trans-Semarang-Siapkan_Koridor-Feeder) diakses pada 30 Januari 2018 pukul 17.38 WIB

<https://jateng.antarane.ws.com/detail/jalur-khusus-trans-semarang-perlu-kajian.html> diakses pada 2 Januari 2018 pukul 21.00 WIB

<http://www.itdp-indonesia.org/blog/mengapa-harus-brt/> diakses pada 2 April 2018 pukul 19.30 WIB