

# **PUBLIC VALUE PENGGUNA MODA TRANSPORTASI *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) KOTA SEMARANG**

Retno Sunu Astuti, Yuliana Kristanto, dan Aden Nurul Nuha

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof.H.Soedarto,S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024)7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **Abstract**

*In some developed countries, public transportation is the main choice for mobility, on the other hand, in Indonesia, most people still use private transportation, causing congestion. This condition indicates that the community has not fully utilized public transportation modes in carrying out activities.*

*Public Value is a dialogue that is generated between the government in hearing a problem and to become a joint solution in improving an existing service based on the experience of the community and the needs of the community in using Trans Semarang.*

*Using field observations and literature studies with a qualitative approach. Using public value theory, it was found that the reason for the lack of users and the increase in private vehicles was based on the poor experience of the community in using Trans Semarang and the unfulfillment of public value in services. Semarang as the basis for improvement and improvement of existing services.*

*Keywords: Public Value, Bus Rapid Transit, Public Transportation*

## PENDAHULUAN

Angkutan umum merupakan sarana transportasi dengan model “*Share*” yang memiliki tujuan dalam memberikan kemudahan dalam mobilitas sehari – hari. Tujuan lain dalam pembangunan moda transportasi umum ialah untuk menjawab suatu pertanyaan akan kemacetan yang terjadi di kota – kota besar, hal lain dalam hadirnya suatu transportasi umum dibuat sebagai pilihan lain pada masyarakat serta menekan angka kendaraan pribadi yang mengalami kenaikan yang signifikan akibat belum adanya solusi dalam transportasi yang cepat, mudah, serta aman.

Idealnya suatu reformasi pada transportasi umum harus dilakukan pada suatu kota hal ini dilakukan karena tren pasar yang memberikan pengalaman positif akan transportasi umum. Kota – kota besar di pulau Jawa tumbuh dengan sangat cepat, jumlah penduduk kota mengalami pertumbuhan yang sangat cepat dengan angka kepadatan penduduk tahun 2020 dikisaran 1.171 penduduk per Km<sup>2</sup> (Tirto.id, 2021). Permasalahan pada kepadatan penduduk memberikan dampak pada suatu kemacetan yang ada, konteks transportasi berkelanjutan menjadi persoalan yang mendasar pada perkembangan transportasi di Indonesia. Saat ini masyarakat menghabiskan

setengah dari pendapatan mereka untuk transportasi yang tidak aman serta tidak sehat yang berdampak bukan hanya untuk diri sendiri melainkan untuk seluruh kalangan masyarakat. Tujuan reformasi pada angkutan umum untuk merestrukturisasi serta menata kembali pengelolaan serta pelayanan yang ada untuk layanan yang lebih baik dengan mempertimbangkan kemungkinan pengembangan serta pembangunan dengan sistem angkutan umum yang ramah, cepat, terjangkau, serta efisien. Hal ini terjadi karena para pengelola angkutan umum tidak bisa mengikuti tren pasar serta tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi umum.

Kota Semarang sebagai ibukota provinsi Jawa Tengah memiliki persoalan yang dalam pengembangan angkutan umum, tingginya tingkat kendaraan pribadi serta rendahnya pengguna angkutan umum menjadi permasalahan yang harus dihadapi. Kota Semarang saat ini memiliki transportasi umum yang dinilai cukup baik dalam sarana serta prasarana, namun adanya transportasi umum belum cukup menjawab akan kebutuhan masyarakat dalam mobilitas sehari – hari. BRT atau Bis Raya Terpadu merupakan sistem angkutan moda transportasi yang diadaptasi dari sistem yang telah diterapkan pada

transportasi kereta perkotaan atau metro serta kereta komuter, hadirnya sistem BRT merupakan suatu jawaban akan tren masyarakat yang memiliki kebutuhan transportasi yang cepat, terjangkau, serta efisien. Pengelolaan BRT di Kota Semarang sepenuhnya diserahkan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang kepada BLU Trans Semarang sebagai pengelola Trans Semarang.

Pembangunan transportasi umum tidak perlu menunggu suatu kota menjadi kota yang modern dengan fasilitas sarana serta prasarana yang sangat baik, namun pembangun transportasi dapat dimulai dengan menjadi solusi akan kebutuhan dasar yang dimiliki oleh masyarakat. Penggunaan sistem BRT pada Trans Semarang digunakan karena pembangunan sistem BRT yang tidak memakan waktu yang lama serta efisien dalam segi anggaran, sebuah studi yang dilakukan oleh Technical University of Denmark memberikan pandangan bahwa sistem angkutan berbasis jalan atau BRT memiliki efisien waktu serta biaya sehingga memiliki efek strategis jika dibandingkan sistem angkutan berbasis rel.

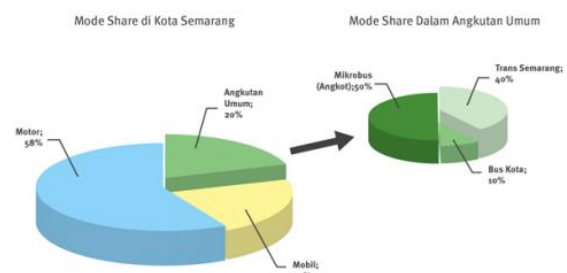
Diagram 1. Pertumbuhan Pengguna Trans Semarang



Sumber : Data Trans Semarang 2021

Hadirnya Trans Semarang memiliki tujuan yang besar dalam menghadapi persoalan akan kemacetan di Kota Semarang, namun kehadirannya belum mampu menggantikan peran kendaraan pribadi dalam moda transportasi umum berdasarkan data yang dikutip dari Dinas Perhubungan Kota Semarang pertumbuhan angka kendaraan pribadi setiap tahunnya mencapai 12%, sedangkan angka pertumbuhan jalan sebesar 0,9% pertahun atau kurang dari 1% (Antara News, 2018).

Gambar 1. Mode Share angkutan di Kota Semarang 2018



Sumber: ITDP

Hasil survey yang dilakukan Institute Transport and Development Policy Indonesia (ITDP) tahun 2017 menunjukkan bahwa sebanyak 58% masyarakat Kota Semarang menggunakan kendaraan bermotor dalam aktivitas sehari – hari, 22%

Masyarakat menggunakan kendaraan mobil, serta hanya sebanyak 20% masyarakat yang menggunakan angkutan umum dalam mobilitas sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran Trans Semarang belum memberikan ketertarikan masyarakat dalam penggunaan sehari – hari akan transportasi yang cepat, terjangkau, serta efisien. Hal ini lah yang memberikan pertanyaan “Mengapa masyarakat Kota Semarang belum memiliki ketertarikan dalam menggunakan Transportasi umum?”

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik dalam mendalami suatu *public value* dalam perencanaan pengembangan moda transportasi Trans Semarang, dalam teori *public value* dijelaskan bahwa suatu hasil yang berasal dari dialog antara pemangku kebijakan dengan masyarakat yang menghasilkan sesuatu kolaborasi pada layanan dalam harapan pada pelayanan yang ada. Peneliti menggunakan teori *public Value* karena dapat menjawab persoalan tentang minat masyarakat Kota Semarang dalam menggunakan Trans Semarang dalam mobilitas sehari – hari.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan sebuah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Public Value* yang terbentuk pada pengguna moda transportasi *Bus Rapid Transit (BRT)* Kota Semarang?
2. Apa Faktor yang Membentuk *Public Value* Pengguna Moda Transportasi *Bus Rapid Transit (BRT)* Kota Semarang?

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi ilmu Administrasi Publik serta hasil pada penelitian ini dapat menjadi bahan dalam perbandingan penelitian serta pengembangan lebih lanjut terkait dengan teori *public value*. Selain itu juga dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi Pemerintah Kota Semarang serta BLU UPTD Kota Semarang dalam pengembangan serta peningkatan pelayanan Transportasi umum serta pelayanan Trans Semarang itu sendiri agar memberikan pelayanan yang memiliki kebermanfaatan serta bernilai bagi kebutuhan masyarakat.

## **TUJUAN PENELITIAN**

1. Mengidentifikasi *public value* pengguna transportasi BRT di Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor – faktor membentuk *public value* pengguna BRT di Kota Semarang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan tentang pendapat masyarakat terhadap pengalaman yang dirasakan dalam menggunakan Trans Semarang dengan teknik pengumpulan data melalui purposive sampling. Penelitian ini mengutamakan wawancara serta data sekunder sebagai analisis. Data sekunder yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan dimensi *public value scorecard* Prof. Peter Gomez serta Timo Maynhardt (2015). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menggambarkan fenomena berdasarkan sudut pandang informan, menemukan berbagai realitas serta mengembangkan pemahaman yang holistik tentang suatu fenomena dalam konteks tertentu.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Paradigma *Governance* memberi sudut pandang baru akan pengelolaan suatu negara pada era global saat ini. *Governance* memiliki sebuah sudut pandang bahwa negara atau pemerintahan tidak lagi sebagai satu – satunya aktor yang memiliki tunggal namun memerlukan suatu kerja sama dengan seluruh stakeholder dalam mewujudkan suatu kepentingan publik. Pada paradigma *governance* publik tidak hanya serta merta sebagai suatu konsumen

yang memiliki perhatian khusus tapi publik sebagai warga negara yang memiliki hak dalam mendapatkan suatu pelayanan yang prima. Hal ini sesuai dengan kewajiban pemerintah sebagai *public service* dimana tugas pokok yaitu memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menurut undang – undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik yang memberikan penjelasan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara serta penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik untuk masyarakat harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi, dalam pelayanan prima kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama, kepuasan ini dapat diwujudkan dengan pelayanan yang diberikan sesuai pada standar kepuasan masyarakat. Identitas mutu pelayanan publik meliputi: ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam membagikan pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan. Denhardt (2007) menarangkan kalau pelayanan publik bukan tentang melayani suatu pelanggan,

tetapi melayani masyarakat dalam konsep warga negara. Public value ialah hasil dari diskusi tentang nilai– nilai bersama pada warga bukan tentang agregasi pada kepentingan orang, oleh sebab itu konsep pelayanan publik tidak cuma menjawab tuntutan “pelanggan”, namun lebih fokus pada membangun keyakinan pada warga dan membangun suatu kerja sama dengan segala stakeholder tercantum masyarakat itu sendiri. Konsep pelayanan publik pada kesimpulannya hendak membangun sesuatu keyakinan publik terhadap pemerintah dengan kata lain suatu kerja sama hendak membangun suatu negeri pada kemajuan hendak pemerintahannya dan pelayanan itu sendiri, dalam mengukur suatu pelayanan prima Zeithaml (1990) membagikan 10 tolak ukur dalam memandang sesuatu mutu pada pelayanan publik meliputi: *tangible* (fasilitas fisik pelayanan), *realible* (ketepatan yang sesuai yang dijanjikan), *responsiveness* (bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan), *competence* (keterampilan serta pengetahuan pelayan), *courtesy* (sikap atau perilaku ramah), *credibility* (sikap jujur), *security* (jasa pelayanan bebas dari bahaya atau resiko), *access* (kemudahan), *communication* (kemauan untuk mendengarkan aspirasi), serta *understanding to costumer* (melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan).

### ***Public value***

Paradigma *governance* memberikan sebuah sudut pandang baru akan pembaharuan pada peran pemerintah sebagai pemangku kebijakan. Paradigma ini hadir karena beberapa negara di afrika mengalami kemunduran dalam suatu kebijakan yang mana tidak dapat menyelesaikan suatu permasalahan pada masyarakatnya. Paradigma *governance* menghadirkan 3 tuntutan baru dalam konsep pemerintah yaitu tentang akuntabilitas, transparansi, serta integritas, sehingga pemerintah harus dapat menerapkan suatu pemerintahan yang mendengar, terbuka, serta bersih.

Adanya pergeseran paradigma akibat dari ketidaksesuaian peran pemerintah dalam hal pelayanan terhadap publik memberikan sebuah tantangan yang baru yang terbentuk pada sebuah tantangan tentang penciptaan nilai publik pada pelayanan publik. Mark Moore (1995) memberikan pandangan dalam konsep penciptaan nilai publik sebagai fokus utama para manajer organisasi sektor publik (Moore, 1995). nilai publik bisa dimaksud selaku suatu pemikiran dan aksi strategis oleh para pembuat kebijakan publik dan manajer, dalam mengalami kompleksitas dan penghematan ataupun suatu fasilitas terkenal buat mengevaluasi daya guna dan efisiensi pelayanan publik (Moore, 1995).

Penciptaan nilai publik terletak dalam hubungan antara individu serta masyarakat, didirikan pada individu, dibentuk oleh evaluasi subjektif terhadap kebutuhan dasar, diaktifkan oleh serta direalisasikan dalam keadaan emosional-motivasi, serta diproduksi serta direproduksi dalam praktik-praktik yang intens (Meynhardt, 2009). Spano berpendapat jika nilai publik bisa tercapai bilamana layanan ataupun program yang dihasilkan oleh organisasi zona publik bisa penuhi kebutuhan warga, sehingga terus menjadi besar kepuasan warga, hingga terus menjadi besar nilai publik yang diciptakan.

Analisis utama dari nilai publik ini adalah *public value Scorecard* yang dikemukakan oleh Prof. Peter Gomez serta Prof. Timo Meynhardt. Nilai publik mengakui bahwa nilai kepuasan masyarakat memiliki dimensi penting yang didapat dengan mengorbankan dimensi penting lainnya. Pendekatan pada *Scorecard* memberikan serangkaian langkah-langkah untuk mempertimbangkan dampak di beberapa daerah secara bersamaan. Keuntungan besar dari *Scorecard* adalah bahwa ia memberikan pandangan yang cepat namun komprehensif kinerja organisasi (Kaplan and Norton 1992). Meynhardt (2015), di sisi lain, memperkenalkan Publik yang sangat berbeda Nilai *Scorecard* yang

berfokus langsung pada de facto penciptaan nilai publik sepanjang empat dimensi nilai publik dasar berbasis teori: moraletik, hedonistik-estetika, utilitarian-instrumental, serta politik-sosial. Dalam dimensi instrumental-utilitarian, Meynhardt dimensi kelima (keuangan-ekonomi), karena manajemen praktisi tidak mungkin menerima kerangka kerja tanpa Mengukur. Singkatnya, dengan menggunakan *Scorecard Nilai Publik*, "manajer (atau lembaga) sekarang dapat lebih sistematis mengatasi trade-off antara tujuan keuangan serta non-standar serta dapat lebih mengidentifikasi masyarakat kebutuhan serta kepedulian" (Meynhardt 2015, h.157).

Pada penilaian *Scorecard* berpacu pada 5 pertanyaan utama, yaitu :

1. Apakah ini berguna?

Analisis ini akan melihat tentang nilai kebergunaan program bagi masyarakat.

2. Apakah ini layak?

Analisis ini akan melihat nilai kelayakan pada sisi sosial masyarakat.

3. Apakah secara politis dapat diterima?

Analisis ini akan melihat apakah program diterima secara politis.

4. Apakah ini akan memberikan pengalaman positif?

Analisis ini akan melihat keberpengaruhannya program terhadap dampak yang akan ditimbulkan.

5. Apakah ini menguntungkan?

Analisis ini akan melihat keuntungan materi dari program yang direncanakan.

## PEMBAHASAN

### Pelayanan Trans Semarang

Transportasi umum dinilai efektif dalam mengurangi tingkat kemacetan yang ada, banyak keberhasilan yang akan diberikan dalam penggunaan moda transportasi umum. Di Indonesia terdapat beberapa kota besar yang menyediakan moda transportasi umum sebagai pilihan dalam melakukan mobilitas. Trans Semarang merupakan moda transportasi dengan menggunakan sistem *Bus Rapid Transit* (BRT) yang telah diluncurkan pada 2 Mei 2009 dengan perkembangan saat ini telah melayani 8 koridor serta 3 angkutan pengumpan yang beroperasi.

Tabel 1. Koridor Trans Semarang 2021

No	Koridor	Tahun Operasi
1	Mangkang-Penggaron	2010
2	Terboyo-Sisemut	2012
3	Elizabeth-Pelabuhan	2013
4	Cangkiran-Tawang	2014
5	Meteseh-Marina	2017

6	UNDIP-UNNES	2017
7	Genuk-Balaikota	2017
8	Cangkiran-Simpang Lima Via Gunung Pati	2019

Sumber

[Transsemarang.semarangkota.go.id](http://Transsemarang.semarangkota.go.id)

Penerapan Trans Semarang bukan hanya menambah pilihan transportasi umum baru, namun merupakan bentuk integrasi dalam sistem transportasi umum konvensional menjadi lebih tersistematis, tertib, serta termanajerial dalam pengelolaan dengan ketentuan penerapannya di Kota Semarang yaitu (1) Orientasi pelaku jasa pelayanan dalam angkutan dimana Trans Semarang bukan lagi pada keuntungan semata, namun melayani masyarakat (2) Mengakomodir penyedia layanan yang sudah ada menjadi angkutan pengumpan atau feeder, (3) Biaya operasional BRT dipenuhi melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah BLU Trans Semarang, Sistem BRT dipilih selain efisien terhadap anggaran namun juga pengembangan serta pembangunannya yang cepat serta mudah, selain itu sistem BRT secara geografis dapat diterapkan di Kota Semarang

Hadirnya Transportasi umum seharusnya memberikan pengaruh besar bagi pergeseran perilaku masyarakat yang memiliki ketergantungan terhadap penggunaan transportasi pribadi, dimana



dalam konsep kota modern hal ini harus di kurangi dalam keberlanjutan kedepannya namun banyak permasalahan dalam pembangunan transportasi umum yang keberadaanya dinilai hanya sebatas hiasan saja karena keberpengaruhannya pada masyarakat tidak begitu besar pada beberapa Kota Semarang transportasi umum dinilai menimbulkan kemacetan. *Public Value* (Nilai Publik) pada pelayanan transportasi publik yaitu dengan menganalisis aspek – aspek pendukung pada beberapa pelayanan transportasi publik pada layanan Trans Semarang yang dianalisis melalui 4 pertanyaan scorecard yaitu:

A. Apakah ini berguna?

Trans Semarang sebagai penyedia transportasi telah memberikan pelayanan dengan baik selama 11 tahun keberjalanannya yang telah berkembang menjadi 8 koridor, namun pelayanan yang ada belum memberikan efektifitas yang besar dalam menjawab kebutuhan akan transportasi umum di Kota Semarang, belum optimalnya pelayanan memberikan dampak pada efektifitas program yang telah direncanakan. Permasalahan seperti sistem pembayaran dengan pembayaran non tunai yang masih terjadi, kemudian permasalahan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan harapan pengguna hingga jam operasional yang tidak didasari oleh kebutuhan

masyarakat Kota Semarang membuat adanya Trans Semarang menjawab dalam kebutuhan transportasi umum di Kota Semarang

Tabel 2. Ikhtisiar Pendapat Masyarakat Kota Semarang Terhadap Pelayanan Trans Semarang.

Jenis Pelayanan	Keterangan
Sistem Pembayaran	Pada beberapa pengguna merasa terbantu dengan sistem pembayaran yang masih dapat menerima penggunaan uang fisik sebagai alat pembayaran, namun pada beberapa pengguna yang menggunakan alat pembayaran non tunai memiliki permasalahan akan pembayaran dengan kartu yang tidak terbaca serta pengisian yang tidak ada pada setiap halte. Kemudian sistem pembayaran tunai merupakan suatu bentuk ketidakefektifan dengan apa yang telah direncanakan yaitu pembayaran yang cepat serta mudah dalam hal tersebut menyebabkan pembayaran yang ada tidak optimal sehingga dapat menimbulkan adanya tindakan korupsi yang dapat dilakukan oleh pegawai.
Rute	Rute yang telah diaplikasikan oleh Trans Semarang memberikan dampak besar dalam mobilitas masyarakat serta pengguna, namun pada keberjalanannya rute yang ada belum optimal masih terdapat daerah yang tidak tercover oleh layanan Trans

	Semarang hal ini mengakibatkan adanya kecemburuan sosial yang terjadi dimasyarakat.
Keselamatan serta Keamanan	Keselamatan serta keamanan merupakan unsur penting dalam suatu pelayanan hal ini berbicara tentang bagaimana pemenuhan hak akan keselamatan serta keamanan, beberapa pengguna serta masyarakat masih mengeluhkan keselamatan serta keamanan yang ada. Adanya kamera CCTV serta petugas belum memberikan efektifitas keselamatan serta keamanan. Minimnya kamera CCTV yang hanya berjumlah 16 buah serta tidak adanya protokol Kesehatan baik di halte serta bis memberikan keluhan akan masyarakat akan keselamatan serta keamanan pada pelayanan Trans Semarang.
Waktu Tunggu	Masyarakat menilai dengan menaiki Trans Semarang belum memberikan akan jaminan pada kecepatan yang ada. Lamanya waktu tunggu hingga ketidakpastian akan waktu tunggu memberikan penilaian masyarakat bahwa membuang waktu banyak ketika menaiki Trans Semarang
Waktu Operasional	Adanya Trans Semarang seharusnya menjadi jawaban akan kebutuhan masyarakat pada hadirnya transportasi umum, namun ketidaksediaan Trans Semarang pada malam hari serta minimnya waktu operasional memberikan

	penilaian bahwa Trans Semarang hadir tidak setiap waktu sehingga masyarakat harus mencari alternatif lain dalam mobilitas pada malam hari.
--	--

## B. Apakah ini layak?

Suatu ketidakpuasan masyarakat dapat timbul dari beberapa faktor yaitu:

1. Ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang ada.
2. Ketidakpuasan dalam proses menikmati pelayanan.
3. Sarana serta prasarana fisik tidak menunjang.
4. Biaya terlalu mahal, karena jarak yang terlalu jauh serta banyak menghabiskan waktu, dan
5. Promosi yang terlalu besar, sehingga tidak sesuai dengan kenyataan yang ada (Buchari, 2003:23)

Pada kenyataannya masyarakat Kota Semarang memiliki harapan tinggi dalam pelayanan Trans Semarang, fokus utama harapan masyarakat ialah pada kelayakan suatu pelayanan yang terdiri atas sarana serta prasarana, kebutuhan akan penyandang disabilitas, serta sistem informasi yang dibuat untuk mempermudah

masyarakat dalam menggunakan Trans Semarang. Kesenjangan fasilitas yang tinggi pada setiap koridor memberikan permasalahan pada kelayakan sarana serta prasarana, permasalahan akan ketersediaan infrastruktur yang mempermudah penyandang disabilitas dalam penggunaan Trans Semarang memberikan sebuah kecemburuan besar dalam pelayanan yang ada.

Tabel 3. Ikhtisiar Pendapat Masyarakat Kota Semarang Terhadap kelayakan Sarana serta Prasarana Trans Semarang.

Kelayakan	Keterangan
Pramudi	Beberapa pengguna mendapatkan suatu pengalaman yang buruk dalam perjalanan dengan Trans Semarang. Hal seperti pengemudi yang ugal – ugalan, armada yang tidak merapat ke halte, serta pengemudi yang melewati halte memberikan penilaian bahwa kurangnya kualitas dalam standar pengemudi Trans Semarang..
Petugas	Pengalaman yang buruk dalam kinerja petugas yang ada, beberapa kasus seperti petugas yang merokok di dalam halte, kemudian petugas yang tidak menegur pengguna yang tidak memakai masker,

	serta petugas yang tidak membantu lansia atau ibu hamil untuk duduk pada kursi prioritas merupakan beberapa pengalaman buruk yang dialami oleh pengguna.
Halte	Fasilitas halte dinilai baik oleh masyarakat serta pengguna Trans Semarang, fasilitas yang ada dinilai cukup dalam melayani masyarakat sebagai fungsi untuk tempat naik turunnya penumpang serta menunggu kedatangan bis. Namun beberapa pengguna memiliki kritikan dalam kelayakan halte yang ada hal ini dikarenakan beberapa halte memiliki fasilitas belum layak seperti halte tanpa atap, halte yang tidak memiliki penjagaan, halte yang kotor, hingga lantai halte yang membahayakan pengguna dalam menaiki Trans Semarang.
Armada	Armada yang ada belum dapat dikatakan layak hal ini dikarena jumlah armada yang sedikit serta armada yang sering mengalami permasalahan teknis sehingga operasional Trans Semarang mengalami masalah, kemudian jumlah armada yang ada tidak sesuai dengan

	kebutuhan dari jumlah pengguna yang ada. Hal ini berdampak pada lamanya waktu tunggu pengguna yang mengharuskan menunggu lama untuk kedatangan armada.
Ramah Disabilitas	Fasilitas bagi penyandang disabilitas merupakan hal kecil yang menjadi perhatian besar dalam memberikan pelayanan bagi seluruh pengguna serta masyarakat. Belum optimalnya fasilitas terhadap penyandang disabilitas pada Trans Semarang memberikan penilaian bahwa ketidaklayakan dalam melayani masyarakat atau pengguna. Hal lain ialah ketidakterpenuhan hak yang dimiliki oleh penyandang disabilitas dalam penggunaan Trans Semarang sebagai transportasi umum
Sistem Informasi	Aplikasi Trans Semarang pada kenyataan belum banyak dipakai oleh masyarakat. Aplikasi yang belum memiliki ketenaran dalam memberikan pelayanan membuat Trans Semarang harus lebih gencar dalam sosialisasi terhadap aplikasi Trans Semarang,

C. Apakah secara politis dapat diterima?

Trans Semarang mendapatkan perhatian penting dalam pemerintahan Kota Semarang yang menjadikan sebagai pembangunan prioritas Kota Semarang pada rencana kedepan Trans Semarang akan menjadi alat transportasi yang menjadi penghubung antar sektor lain yang telah direncanakan dalam RPJMD Kota Semarang namun kurangnya konsistensi pada proses pembangunan membuat lambatnya pembangunan dalam transportasi umum kemudian permasalahan lain ialah tidak adanya peraturan yang mengatur pengendalian jumlah kendaraan pribadi membuat belum terbentuk perilaku masyarakat dalam kebiasaan menggunakan transportasi umum, kemudian adanya kebijakan tentang masuknya pelayanan transportasi online memberikan dampak dalam perilaku masyarakat penggunaan transportasi umum hal ini dikarenakan transportasi online yang memberikan kepastian akan waktu tunggu hingga waktu sampai serta fasilitas lainnya memberikan pilihan baik untuk masyarakat untuk menggunakan transportasi online sebagai moda mobilitas sehari – hari.

Legitimasi serta dukungan terhadap Trans Semarang memiliki hal yang baik pada pembentukan suatu public value. Masuknya Trans Semarang kedalam skala prioritas merupakan keseriusan pemerintah Kota Semarang akan transportasi umum, namun belum adanya peraturan yang mengatur akan pengendalian kendaraan pribadi serta adanya transportasi online menjadi suatu ancaman dalam eksistensi Trans Semarang peraturan pengendalian penggunaan kendaraan pribadi di jalan perlu dilakukan dalam hal membentuk perilaku yang baik serta juga menciptakan suatu sustainable development.

#### D. Apakah ini menguntungkan?

Hadirnya transportasi umum merupakan investasi jangka Panjang bagi pemerintah, diperlukannya sebuah konsistensi dalam pembangunan transportasi umum merupakan kunci keberhasilan pada suatu investasi yang besar pada transportasi umum. Secara ekonomis hadirnya transportasi umum mengalami kerugian karena murahnya tarif, namun secara sosial masyarakat memberikan dampak yang besar, mulai dari mengubah perilaku atau kebiasaan masyarakat, hingga proses keberlanjutan yang ramah terhadap lingkungan.

Trans Semarang merupakan suatu harapan masyarakat Kota Semarang dalam pelayanan transportasi umum. Hadirnya transportasi juga diharapkan memberikan manfaat besar baik untuk daerah maupun masyarakat itu sendiri. Trans Semarang memberikan keuntungan besar untuk masyarakat serta daerah, bagi daerah Trans Semarang salah cara dalam mengatasi kemacetan serta pembangunan keberlanjutan yang berwawasan lingkungan serta hal lain pada keuntungan bagi daerah ialah meningkatkan pendapatan daerah yang dapat digunakan dalam pembangunan daerah itu sendiri. Keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat ialah manfaat akan waktu tempuh serta manfaat ekonomi dimana masyarakat tidak memikirkan biaya perawatan kendaraan pribadi serta pajak pada kendaraan yang ada.

#### **Public value pada Pelayanan Trans Semarang**

Meynhardt (2015:212) memperkenalkan public value berbasis *score card* untuk berfokus pada penciptaan nilai publik secara de facto. Penggunaan *score card* digunakan dalam menganalisis antara apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang telah diberikan sehingga menciptakan sebuah

keseimbangan antara harapan dengan kenyataan yang menciptakan suatu nilai publik.

Berdasarkan pendapat yang diberikan oleh masyarakat menjelaskan bahwa nilai publik dari hasil *scorecard* menunjukkan belum optimalnya pembentukan *public value* pada penggunaan moda transportasi *Bus Rapid Transit* di Kota Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa hadirnya Trans Semarang belum sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat Kota Semarang akan kebutuhan transportasi umum. Terdapat beberapa faktor pembentuk yang belum terjadi pada pembentukan *public value* yaitu:

#### 1. Waktu

Pada pembentukan nilai publik dengan metode *scorecard* dibutuhkan suatu komunikasi yang baik, sehingga mengetahui apa yang menjadi permasalahan terkait dengan ketidaksesuaian dari harapan masyarakat pada transportasi Trans Semarang. Adanya kritik serta saran dari masyarakat merupakan suatu nilai yang membangun Trans Semarang menjadi lebih baik. Pada proses komunikasi BLU Trans Semarang akan mengetahui apa yang menjadi keluhan selama ini hal ini akan mempercepat proses pembentukan nilai publik dalam

penggunaan moda transportasi BRT Trans Semarang.

#### 2. Waktu

Transportasi umum merupakan sarana pengganti transportasi pribadi. Masyarakat mempunyai harapan bahwa transportasi umum dapat memudahkan masyarakat dalam mobilitas sehari – hari. Harapan akan transportasi umum yang cepat tidak terbentuk pada moda transportasi BRT Kota Semarang hal ini memberikan ketidakefektifan pada fungsi dari moda transportasi BRT.

3. Sarana dan Prasarana Belum memadai Minat masyarakat Kota Semarang yang kurang terhadap transportasi umum salah satunya dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana pada pelayanan operasional Trans Semarang. Sarana dan prasarana memiliki fungsi yang besar pada suatu keberhasilan pada suatu pelayanan yang prima, belum optimalnya sarana prasarana trans semarang, seperti: fasilitas disabilitas, armada yang kurang, serta halte yang rusak memberikan ketidaknyamanan pengguna pada pelayanan trans semarang dan bagi penyandang disabilitas adanya trans semarang belum memberikan fasilitas yang memberikan kemudahan pada pengguna dengan penyandang disabilitas.

### **KESIMPULAN**

Transportasi umum pada dasarnya memiliki peran yang penting dalam mengatasi persoalan akan transportasi serta kemacetan, serta menggambarkan akan modernitas sebuah kota dengan kesiapan dalam penyediaan transportasi umumnya. Peran transportasi terkadang kurang dimaksimalkan atau dioptimalkan oleh pemerintah, bahkan terkadang hanya sebagai penghias kota saja serta pembangunan serta peningkatan pelayanan yang sering diabaikan. Hal ini dikarenakan pelayanan yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta pada akhirnya masyarakat enggan untuk menggunakan transportasi umum.

*Public value* merupakan suatu pandangan yang dihasilkan atas dasar dialog pemerintah sebagai penyedia transportasi dengan masyarakat yang menjadi suatu kolaborasi dalam menemukan suatu solusi pada permasalahan akan kebutuhan dasar yang ada. Peran *public value* merupakan suatu solusi dalam menjawab akan arah administrasi publik yang mengalami perubahan dalam peran dimana pemerintah memiliki tuntutan baru yaitu integritas, akuntabilitas, serta transparansi.

Kehadiran Trans Semarang memiliki tujuan dalam mengurangi angka kemacetan serta mengajak masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi

umum, namun pada nyatanya hadirnya Trans Semarang belum mampu menjawab persoalan akan kemacetan serta mengajak masyarakat untuk menggunakan Trans Semarang sebagai pilihan dalam mobilitas. *Public value* pada layanan Trans Semarang menunjukkan bahwa Trans Semarang belum optimal dalam menjawab serta memberikan solusi dalam pelayanan Trans Semarang permasalahan seperti: waktu operasional yang singkat, waktu tunggu yang lama, waktu tempuh yang tidak efisien, serta persoalan besar tentang pengawasan pada kualitas Sumber Daya Manusia serta belum adanya penyediaan layanan yang ramah pada penyandang disabilitas hal ini memberikan pertanyaan akan dialog – dialog serta interaksi apa saja yang telah Trans Semarang lakukan dimana *public value* belum optimal dalam peningkatan serta pengembangan pada layanan Trans Semarang yang ada.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Moore, Mark Harrison. 1995. *CREATING PUBLIC VALUE : STRATEGIC MANAGEMENT IN GOVERNMENT*. Cambridge: Harvard University Press.

### **Jurnal Serta Artikel**

Brooker, Russell G, serta Alverno College. 1961. “Methods of Measuring Public Opinion ”.” *Public Opinion*: 1–33. <http://www.uky.edu/AS/PoliSci/Peffl>

- ey/pdf/473Measuring Public Opinion.pdf.
- University of Chicago.” (December 2001).
- Berg, Jessica, serta Jonas Ihlström. 2019. “The importance of public transport for mobility and everyday activities among rural residents.” *Social Sciences* 8(2).
- Bozeman, Barry. 2002. “Public-value failure: When efficient markets may not do.” *Public Administration Review* 62(2): 145–61.
- Candrea, Philip J. 2004. “Analysis of the Field of Public Management: A Response to Kelman, Thompson, Jones and Schedler.” *International Public Management Review* 5(1): 58–69–69.
- Evaluation, Performance, Of Transjakarta, Corridor Vi, serta Ragunan Monas. 2014. “EVALUASI KINERJA TRANSJAKARTA KORIDOR VI A Rute Ragunan – Monas ( Via Kuningan ).” 4(1): 11–18.
- Fearnley, Nils. 2013. “Free Fares Policies: Impact on Public Transport Mode Share and Other Transport Policy Goals.” *International Journal of Transportation* 1(1): 75–90.
- Henry, Nicholas, serta Nicholas Henry. 2018. “Paradigms of Public Administration.” *Public Administration and Public Affairs*: 35–53.
- Lam, Soi Hoi, serta Trinh Dinh Toan. 2006. “Land transport policy and public transport in Singapore.” *Transportation* 33(2): 171–88.
- Lynn, Laurence E. 2014. “PUBLIC MANAGEMENT By Laurence E . Lynn , Jr . Sydney Stein , Jr . Professor of Public Management The
- Maitri, Arinha Pratitha, Susi Sulandari, serta Rihandoyo. 2014. “Kualitas Pelayanan Bus Rapid Trans Semarang (Brt) Koridor Ii Di Kota Semarang (Dengan Rute Terminal Terboyo Semarang-Terminal Sisemut Ungaran).” : 1–11.
- Material, Study, serta First Semester. 2017. “Theories and Concepts of Public Administration.” : 1–59.
- Meynhardt, Timo. 2009. “Public value inside: What is public value creation?” *International Journal of Public Administration* 32(3–4): 192–219.
- Meynhardt, Timo et al. 2017. “Public Sector Management in a Globalized World.” *Public Sector Management in a Globalized World* (September).
- Meynhardt, Timo et al. 2017. “Public Sector Management in a Globalized World.” *Public Sector Management in a Globalized World* (January).
- Meynhardt, Timo, Peter Gomez, serta Markus Schweizer. 2014. “The Public Value Scorecard: what makes an organization valuable to society?” *Performance* 6(1): 1–8.