

**PUBLIC VALUE PADA LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK
BUS RAPID TRANSIT (BRT) DI KOTA SEMARANG**

Marcella Sekar Pramudia Ishartanto, Maesaroh

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269 \

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAC

The city of Semarang faces the problem of traffic congestion. The increase in community mobility in Semarang has an impact on the growth of the number of private vehicles, which is the main cause of congestion. The BRT policy has not succeeded in suppressing the number of motor vehicle uses declining and every year it has experienced a significant increase with the mayor increasing vehicle growth by more than 12% every year. This research aims to have public value in Bus Rapid Transit (BRT) transportation services in Semarang City. This study uses a descriptive qualitative method based on three phenomena of the creation of public value according to Mark Moore (1995), namely Substantial Value, Legitimacy and Support and Operational Capacity, Based on the results of the research reflecting the creation of public value from the existence of BRT Trans Semarang transportation. The increase in the phenomenon of public value with the sub-phenomenon of educational value related to density at departure hours is an obstacle in itself considering that these hours are at the same time as workers' working hours. The increase in the sub-phenomenon of operational capacity, especially in the supervision of infrastructure maintenance, is still an obstacle. Recommendations from researchers related to separate routes for BRT Trans Semarang such as Jakarta are a solution for sustainable transportation needs, but nevertheless further consideration is needed in terms of funding. Improvement of supervision in routine checks related to infrastructure facilities and cleanliness provide user comfort.

Keywords: Public Value, Transportation, BRT Trans Services

ABSTRAK

Kota Semarang menghadapi masalah kepadatan lalu lintas. Peningkatan mobilitas masyarakat di Semarang berdampak pada pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi, yang menjadi penyebab utama kemacetan. Kebijakan BRT belum berhasil menekan jumlah penggunaan kendaraan bermotor menurun dan setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan kenaikan lebih dari 12% pertumbuhan kendaraan setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk *public value* pada layanan transportasi Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan berdasarkan tiga fenomena terciptanya *public value* menurut Mark Moore (1995) yakni Nilai Substansial, Legitimasi dan Dukungan serta Kapasitas Operasional, Berdasarkan hasil penelitian mencerminkan terciptanya *public value* dari adanya transportasi BRT Trans Semarang. Peningkatan fenomena *public value* dengan sub fenomena nilai pendidikan terkait kepadatan pada jam berangkat menjadi kendala tersendiri mengingat jam-jam tersebut bersamaan dengan jam kerja pekerja. Peningkatan sub fenomena kapasitas operasional khususnya pada pengawasan perawatan sarana prasarana masih menjadi kendala. Rekomendasi dari peneliti terkait jalur tersendiri untuk BRT Trans Semarang seperti Jakarta merupakan solusi untuk kebutuhan transportasi yang berkelanjutan, namun demikian diperlukan pertimbangan lebih jauh dari segi pendanaan. Peningkatan terhadap pengawasan dalam pengecekan rutin terkait fasilitas sarana prasarana dan kebersihan untuk memberikan kenyamanan pengguna.

Kata Kunci: *Public Value*, Transportasi, Layanan BRT Trans

PENDAHULUAN

Kota Semarang merupakan daerah yang mempunyai mobilitas tinggi baik secara ekonomi maupun sosial. Jumlah penduduk yang banyak membawa mobilitas yang tinggi sehingga membawa banyak potensi baru terhadap kota ini. Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Kota Semarang memberikan pengadaan sarana dan prasarana transportasi umum sebagai solusi atas peningkatan mobilitas masyarakat yang cenderung menggunakan kendaraan pribadi sehingga menimbulkan penumpukan penggunaan kendaraan yang menyebabkan kemacetan.

Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Masyarakat Kota Semarang Tahun 2019-2021

Tahun	Mobil Penumpang	Persentase kenaikan (%)	Sepeda Motor	Persentase kenaikan (%)
2019	225.799	30,55	1.347.260	31,76%
2020	231.164	31,30	1.382.434	32,60%
2021	281.971	38,15	1.512.234	35,64%
TOTAL	738.934	100	4.241.928	100

Sumber : BPS Jawa Tengah

Berdasarkan tabel 1 penambahan jumlah kendaraan pribadi terus terjadi di Kota Semarang, hal ini membuktikan masih banyak masyarakat yang berantusias untuk memiliki kendaraan pribadi sebagai kendaraan untuk melakukan perjalanan. Jumlah penduduk yang semakin meningkat berdampak pada peningkatan kebutuhan transportasi.

Pemerintah Kota Semarang berupaya membawa Kota Semarang sejajar dengan kota-kota besar lainnya di Indonesia. Upaya tersebut diwujudkan dengan menyediakan layanan transportasi publik melalui *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Bus Rapid Transit (BRT) cara

kerjanya berbeda dengan bus konvensional, yaitu memerlukan halte atau shelter khusus karena tidak boleh menaikkan dan menurunkan orang yang tidak sesuai ketentuan. Keberangkatan dari Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang telah direncanakan serta dikelola demikian rupa sampai meminimalkan waktu tunggu dan mengurangi kekhawatiran penumpang mengenai durasi perjalanan. (Suyadi et al., 2021)

Mark Moore berpendapat penciptaan nilai publik yang dilakukan oleh organisasi publik haruslah bermanfaat juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penciptaan Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Semarang menarik minat peneliti dalam melaksanakan penelitian terhadap program milik Pemerintah Kota Semarang ini dengan perspektif *public value*.

Penggunaan teori *public value* untuk menjawab persoalan terkait minat masyarakat Kota Semarang menggunakan BRT Trans Semarang dalam mobilitas sehari-hari. Oleh sebab itu, guna memahami *public value* pada layanan jasa transportasi BRT Trans Semarang maka diangkatlah judul "*Public Value Pada Layanan Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Semarang*".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena nilai publik yang tercipta dari layanan BRT Trans Semarang. Subjek penelitian ini dipilih melalui *purposive* dan *accidental sampling*, mencakup BLU UPTD

trans Semarang dan pengguna BRT Trans Semarang. Teknik pengumpulan data melalui studi literatur wawancara, observasi lapangan, survey. Lokasi penelitian berada di Kota Semarang khususnya pada layanan BRT Trans Semarang. Validitas data melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman menyeluruh mengenai *public value* pada layanan transportasi publik BRT Trans Semarang,

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Mark Moore *public value* dapat dianalisis melalui tiga aspek utama yang terdiri dari nilai substansial, legitimasi dan dukungan dan kapasitas operasional.

Public Value/Nilai Substansial

Mark Moore (1995) nilai substansial dapat dianalisis berdasarkan lima fenomena yang meliputi aspek ekonomi, aspek sosial budaya, aspek politik, aspek pendidikan dan aspek ekologi/lingkungan.

1. Aspek Nilai Ekonomi

Menurut Mark Moore (1995) aspek nilai ekonomi merujuk pada kontribusi kebijakan publik dalam meningkatkan efisiensi alokasi sumber daya, menciptakan manfaat ekonomi langsung bagi masyarakat, dan mendorong pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan.

a. Subsidi tarif

Pemerintah Kota Semarang melalui BLU UPTD Trans Semarang melakukan upaya pemberian subsidi harga tiket

didasarkan dengan beberapa kategori tarif bagi pengguna BRT Trans Semarang. Upaya pemerintah melalui komitmen pemberian subsidi harga tiket tersebut menunjukkan adanya aspek nilai ekonomi yang menjadi dasar terciptanya nilai substansial bagi masyarakat. Stiglitz (2000) yang menyatakan subsidi pemerintah pada layanan transportasi publik berperan sebagai bentuk redistribusi ekonomi yang membantu masyarakat, khususnya kelompok berpenghasilan rendah, mengakses layanan esensial dengan biaya yang terjangkau.

Tarif BRT Trans Semarang

TARIF BUS TRANS SEMARANG	
Berlaku mulai 1 Juli 2023	
UMUM (TUNAI)	Rp 4.000
UMUM (NON TUNAI)	Rp 3.500
PELAJAR/MAHASISWA	Rp 1.000
PEGAWAI KARTU IDENTITAS ANAK ABRI	Rp 1.000
ANAK USA DIBAWAH UMUR 5 (JAMA) TAHUN	Rp 1.000
DISABILITAS	Rp 1.000
LANSIA (USA 60 TAHUN KEATAS)	Rp 1.000
VETERAN	Rp 1.000

Subsidi tarif yang ditetapkan pemerintah Kota Semarang berdasarkan beberapa golongan ini berkontribusi besar dalam memangkas biaya transportasi rutin yang harus dikeluarkan masyarakat sekaligus dapat menjadi pertimbangan masyarakat untuk memilih menggunakan transportasi umum dengan biaya yang lebih murah.

b. Akseibilitas

BRT Trans merupakan sarana untuk meningkatkan aksesibilitas dan konektivitas antar wilayah dalam aktivitas ekonomi warga Semarang. Sejalan dengan pendapat Tamin (2008) menyebutkan bahwa sistem transportasi yang baik akan meningkatkan efisiensi mobilitas masyarakat berdampak pada

pertumbuhan ekonomi karena aktivitas ekonomi menjadi lebih lancar dan masyarakat dapat mengakses peluang usaha dan pekerjaan dengan lebih mudah.

BRT Trans Semarang berperan penting dalam mendukung aksesibilitas masyarakat dalam aktivitas ekonomi warga Semarang dan mendukung kemudahan mobilitas warga sebagaimana yang disampaikan oleh informan. BRT berkontribusi pada peningkatan produktivitas, memungkinkan penduduk untuk melakukan perjalanan dengan lebih efisien, baik untuk keperluan kerja, berbelanja, maupun berwisata. Keberadaan BRT yang memadai berdampak positif pada produktivitas ekonomi. Layanan BRT Trans Semarang mendukung aksesibilitas dalam mobilisasi dan mendukung aktivitas ekonomi menciptakan *public value*.

c. Penyerapan Tenaga Kerja

Salah satu komponen penting dari pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sosial adalah ketersediaan lapangan kerja. Menurut Susantono (2013) transportasi memiliki peran penting dalam mengatasi kemiskinan.

Hasil wawancara dengan pengguna BRT Trans Semarang dapat diketahui bahwa BRT Trans Semarang secara langsung maupun tidak langsung menyerap tenaga kerja. Penyerapan tenaga kerja dapat dilihat dari petugas yang bekerja pada bagian armada, halte maupun di bagian kantor. Lapangan kerja tersebut tercipta secara tidak langsung ketika terdapat jaringan jalan yang baik dari

kehadiran transportasi umum ini yang dapat menciptakan peluang lapangan kerja baru bagi masyarakat akan terbantu menjangkau peluang kerja sekaligus tempat kerja lebih mudah dengan adanya BRT Trans Semarang ini. Sejalan dengan pendapat (J. Bennington & Moore, 2011) menjelaskan bahwa salah satu pencapaian nilai publik pada layanan publik dari aspek nilai ekonomi adalah menciptakan lapangan pekerjaan.

2. Aspek Nilai Sosial Budaya

Sub fenomena yang mendukung aspek nilai sosial budaya dalam *public value* layanan publik yaitu : 1) Hubungan Sosial
2) Identitas Budaya

a. Hubungan Sosial

Definisi hubungan sosial menurut (Soleman B. Taneko, 2003) adalah hubungan yang timbul pada saat seseorang bertindak dengan cara yang menghasilkan reaksi dari orang atau individu lain. BRT Trans Semarang memberikan ruang untuk memungkinkan interaksi sosial antara pengguna dengan pengguna dan pengguna dengan petugas sehingga mendorong toleransi, memperkaya pemahaman antar warga dan memperkuat ikatan sosial menciptakan *public value* atas layanan publik.

Upaya pemerintah dalam menciptakan inklusivitas sosial dengan menyediakan layanan yang mendukung inklusivitas sosial dan terciptanya ruang bagi masyarakat dalam berlangsungnya interaksi sosial. Pentingnya transportasi umum yang baik menurut Saif et al. (2018)

yaitu Transportasi yang dapat mendukung inklusivitas sosial mencakup seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti masyarakat berpenghasilan rendah, lansia, perempuan, penyandang disabilitas, dan anak-anak.

b. Identitas Budaya

Membangun budaya tertib merupakan suatu keharusan agar terciptanya lingkungan yang aman dan nyaman bagi semua pengguna. Menurut (Vuchic, 2007) menyatakan bahwa sistem transportasi umum yang dirancang dengan baik untuk efisiensi mobilitas dan membentuk perilaku masyarakat disiplin dan tertib.

BRT Trans Semarang membentuk budaya tertib penggunaan transportasi publik. Ketika masyarakat terbiasa mematuhi antrean dan aturan di transportasi umum, mereka turut berkontribusi pada terciptanya budaya kota yang lebih tertib secara keseluruhan, yang merupakan bagian dari *public value*. Dalam melestarikan budaya tertib pengguna BRT Trans Semarang masih kurang penerapannya dalam hal antre yang berdesak-desakan ketika naik dan turun armada, dan masih terdapat masyarakat yang tidak mengikuti peraturan yang ditetapkan seperti dalam pemberian kursi prioritas masih banyak disalahgunakan oleh pengguna menjadi permasalahan yang seringkali para pengguna layanan.

3. Aspek Nilai Politik

Sub fenomena yang mendukung aspek nilai politik dalam terciptanya *public value*

layanan publik yaitu : 1) Partisipasi Publik
2) Komitmen Masyarakat

a. Partisipasi Publik

Keterlibatan aktif masyarakat atas layanan BRT Trans Semarang melalui partisipasinya selaku pengguna. Partisipasi masyarakat dapat meningkatkan kualitas kebijakan publik yang dihasilkan oleh pemerintah, yang pada akhirnya akan sangat menguntungkan bagi masyarakat sebagai penerima manfaat. Sejalan dengan Denhart (2017) yang menyatakan partisipasi publik yang luas dalam pembuatan kebijakan memungkinkan warga untuk membantu memastikan bahwa aspirasi dan kepentingan masyarakat direspons secara adil oleh pemerintah.

Upaya pemerintah dalam menciptakan nilai politik memerlukan keterlibatan aktif dari masyarakat untuk memberikan umpan balik. Layanan aduan yang disediakan BRT Trans Semarang sebagai berikut:

Aduan Layanan	Keterangan
Telpon	1500094 / (024) 8662389
Call Center	08112884447
WhatsApp	08112884447
Website	Transsemarang.semarangkota
Email	blu.uptd.transsemarang@gmail.com
Instagram	@Transsemarang/dishubkotasmg
Telegram	Tans Semarang
Facebook	Bus TransSemarang/dishubkotasmg
X (Twitter)	Transemarang/Dishubkotasmg

Sumber : SIPPN Kementerian
Pendayagunaan Aparatur Negara

Aduan sebagai bentuk respon masyarakat menjadi tolak ukur kemampuan pemerintah dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Layanan pengaduan yang telah disediakan BRT Trans Semarang merupakan bentuk ruang diskusi demokratis masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam mengelola BRT Trans Semarang sehingga menciptakan *public value*.

b. Komitmen Masyarakat

Kualitas pelayanan publik yang diberikan mencerminkan sejauh mana pemerintah suatu negara dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Menurut pendapat Bennington & Moore (2011) menjelaskan nilai publik dari aspek nilai politik dapat mendukung demokrasi melalui komitmen masyarakat.

Berdasarkan pernyataan informan pengguna BRT Trans Semarang dapat diketahui komitmen masyarakat menggunakan BRT Trans Semarang tercipta melalui layanan yang terjangkau dan berkualitas. Permasalahan yang masih ditemui terkait pengemudi yang ugal-ugalan dan tidak mematuhi aturan lalu lintas, ketidaktepatan jadwal yang menyesuaikan kondisi lalu lintas serta petugas harus lebih informatif dan ramah dalam membantu pengguna.

BRT sebagai branding kota Semarang karena tarif transportasi umum paling murah di Semarang yang dapat menarik partisipasi dari masyarakat karena jumlah penumpang setiap tahunnya naik. BRT Trans Semarang sebagai transportasi yang berkualitas dengan tarif terjangkau memberikan *public value*. Komitmen

masyarakat menggunakan BRT Trans Semarang karena menjadi transportasi umum yang dapat diandalkan.

4. Aspek Pendidikan

Sub fenomena pada aspek nilai pendidikan sehingga tercapainya *public value* terdiri dari : 1) Pendidikan Formal / Non Formal
2) Pendidikan karakter.

a. Pendidikan Formal/Non Formal

Salah satu upaya pemerintah untuk mendukung keberhasilan sektor pendidikan dalam memungkinkan pelajar untuk mengakses institusi pendidikan dengan lebih mudah, terutama bagi mereka yang tinggal di wilayah yang jauh dari sekolah atau kampus, sehingga meminimalkan ketergantungan pada kendaraan pribadi dan mengurangi biaya transportasi.

Sejalan dengan pendapat Tamin (2008) yang menyatakan bahwa transportasi umum yang terintegrasi dapat menghilangkan hambatan mobilitas bagi pelajar, khususnya yang berada di wilayah pinggiran kota. Adapun penilaian Pengguna BRT Trans Semarang terhadap layanan kenyamanan yang dirasa kurang nyaman kurang nyaman pada jam-jam sibuk sehingga harus berdiri.

BRT memungkinkan pelajar untuk mencapai sekolah atau kampus dengan cepat dan efisien karena tersedianya rute yang melewati sekolah-sekolah dimana terdapat halte-halte yang terhubung langsung dengan sekolah. Kepadatan penumpang pada jam-jam sibuk masih menjadi kendala, antisipasi yang sudah

dilakukan berupa penetapan jam operasional layanan yang cukup awal yaitu dimulai dari jam 05.30-17.40 disesuaikan dengan masing-masing terminal serta terdapat petugas lapangan yang membantu memberikan informasi kepada pengguna dan menertibkan situasi dan kondisi di lapangan.

b. Pendidikan Karakter

Pentingnya pendidikan karakter menurut Timothy Wibowo (2011) bertujuan memberikan solusi akibat dari kegagalan pendidikan dalam menanamkan nilai-nilai moral kepada para peserta didiknya. Berdasarkan pernyataan pengguna BRT Trans Semarang, peran BRT Trans Semarang memberikan ruang untuk mendukung terwujudnya pendidikan karakter karena menjadi pengalaman nyata bagi pelajar maupun pengguna dalam bertransportasi publik yang memungkinkan proses interaksi terjadi.

Transportasi umum seperti BRT memfasilitasi pembiasaan kebiasaan positif yang penting dalam membentuk karakter mandiri dan peduli sosial. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pribadi pelajar tetapi juga memberikan kontribusi pada *public value* dengan membangun masyarakat yang lebih sadar akan pentingnya kebersihan dan keteraturan di ruang publik. Sejalan dengan hasil penelitian Pratiwi (2019) menyatakan bahwa BRT Trans Semarang dapat berfungsi sebagai ruang pembelajaran sosial bagi pelajar.

5. Aspek Nilai Ekologi

Sub fenomena dalam membentuk *public value* dari aspek nilai ekologi terdiri dari :

1) Mengurangi Polusi 2) Mengurangi Kemacetan.

a. Mengurangi Polusi

Program Pemerintah Kota Semarang dalam mendorong masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum BRT Trans Semarang diharapkan mengurangi emisi karbon, yang berkontribusi langsung pada penurunan polusi udara di perkotaan serta menurunkan konsumsi bahan bakar. Sejalan dengan hal tersebut Susilowati (2019) yang menjelaskan bahwa transportasi umum seperti BRT membantu mengurangi polusi udara dengan mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi.

Keterlibatan masyarakat lebih memilih menggunakan sarana transportasi BRT Trans Semarang dibanding kendaraan pribadi akan membantu mengurangi polusi udara. Namun masih ditemukan armada yang tidak dikelola dengan baik sehingga menyumbangkan emisi.

b. Mengurangi Kemacetan

Kesadaran masyarakat untuk menggunakan BRT Trans Semarang untuk mewujudkan pembangunan perkotaan yang berkelanjutan, mengurangi tingkat pencemaran udara perkotaan, mengurangi kepadatan dan kemacetan lalu lintas. Sejalan dengan hasil penelitian Sunardi, MS., Muchlis H., Sadi W, & Sampara L. (2019) yang menyatakan dalam mewujudkan sistem transportasi publik perkotaan yang berkeadilan dan berkelanjutan, keberadaan BRT Trans memberikan dampak positif berupa

mengurangi kemacetan dan tertatanya sistem transportasi perkotaan.

Legitimasi dan Dukungan

Legitimasi merujuk pada pengakuan masyarakat terhadap kewenangan atau otoritas suatu lembaga, organisasi, atau kebijakan.

1. Penyelarasan Misi

Misi BRT Trans Semarang berfokus pada menyediakan transportasi yang efisien, terjangkau, dan ramah lingkungan dapat memperkuat legitimasi kebijakan transportasi. Misi yang ditetapkan amanah UU No.22 Tahun 2009 terkait Lalu Lintas dan Angkutan Jalan pasal 139 ayat 3. Sejalan dengan Astuti, dkk (2018) menyatakan bahwa pembangunan transportasi perkotaan juga mengemban misi bahwa transportasi perkotaan harus mampu mengurangi kemacetan, mengurangi gangguan lalu lintas, menjaga kualitas lingkungan, dan terjangkau bagi seluruh lapisan pengguna jasa transportasi.

BRT Trans Semarang sudah sesuai dengan misi pemerintah menyediakan alat transportasi yang dibutuhkan masyarakat sebagaimana yang telah disampaikan oleh informan.

BRT Trans Semarang menjadi alat transportasi yang diminati masyarakat karena biaya yang terjangkau dan nyaman menciptakan legitimasi dan dukungan dari masyarakat. BRT Trans Semarang merupakan alat transportasi yang diandalkan oleh pekerja dan pelajar untuk mobilitas sehari-hari sehingga

menciptakan legitimasi dan dukungan dari masyarakat.

2. Otoritas Lembaga Pengelola dan Kontribusi Lembaga Pendukung Lain

Otoritas lembaga pengelola dan kontribusi dari berbagai lembaga pemerintah dan swasta juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam menunjang keberhasilan misi BRT Trans Semarang. Sejalan dengan itu, Kurniawan (2017) yang menyatakan bahwa otoritas lembaga pengelola seperti Dinas Perhubungan Kota Semarang harus didukung oleh kerangka regulasi yang kuat agar dapat menjalankan tugasnya dengan efektif. Pentingnya peran lembaga pendukung seperti pihak swasta dalam menyediakan investasi tambahan atau inovasi teknologi meningkatkan legitimasi program di mata publik.

Otoritas Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki peran penting dalam merumuskan kebijakan, regulasi, dan pengawasan terhadap layanan transportasi publik BRT Trans Semarang. Salah satu bentuk kerja sama lembaga lain yang mendukung berjalannya layanan trans Semarang yaitu kerja sama dengan pihak swasta dalam pembayaran non tunai. Kemudahan masyarakat dalam melakukan transaksi dalam pembayaran menciptakan legitimasi dan dukungan masyarakat.

3. Sosialisasi dan Liputan Media

Keberhasilan legitimasi dan dukungan dibutuhkan adanya sosialisasi transportasi BRT Trans Semarang kepada masyarakat sebagai upaya untuk mengajak masyarakat untuk dapat beralih menggunakan transportasi umum. Sejalan dengan itu (Bryson, 2004) menyatakan bahwa

sosialisasi yang efektif adalah elemen penting dalam membangun legitimasi program publik.

Sosialisasi program BRT Trans Semarang telah dilakukan dengan meliputi media melalui facebook, instagram, surat kabar, situs web, radio dan televisi. Sosialisasi dibutuhkan untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat karena dengan sosialisasi yang diberikan membentuk citra positif.

Media sosial BRT Trans Semarang adalah agen sosialisasi yang efektif dalam menyampaikan program-program BRT Trans Semarang. Sosialisasi yang diberikan baik secara langsung maupun melalui media sosial dapat membentuk citra positif dengan penyampaian informasi-informasi terkini yang dapat diakses masyarakat dengan kemudahan tersebut menjadi salah satu bentuk upaya pemerintah untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Semarang. Jumlah pengikut yang mencapai puluhan ribu membuktikan bahwa sosialisasi melalui media sosial Trans Semarang menciptakan legitimasi dan dukungan dari masyarakat.

4. Peran Pemerintah

Pemerintah berperan dalam penentuan kebijakan tarif, kebijakan pembayaran non tunai, dan kebijakan kualitas layanan. Dengan menunjukkan tanggung jawab dan komitmen nyata terhadap penyediaan transportasi umum, pemerintah dapat memperkuat legitimasi program dan memperoleh dukungan publik, yang pada akhirnya berkontribusi pada penciptaan *public value*. Kebijakan

pemerintah dalam menetapkan subsidi tarif, kebijakan kemudahan penumpang dalam transaksi pembayaran dengan cara tunai dan non tunai berkontribusi dalam penciptaan *public value*.

5. Keterlibatan Masyarakat

BLU UPTD Trans Semarang berupaya untuk menjaga legitimasi dan dukungan dari masyarakat dengan melibatkan masyarakat dalam keberlangsungan program.

Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang Tahun 2017-2022

TAHUN	UMUM	KHUSUS (pelajar,mahasiswa,KIA/ balita,veteran,lansia,disa- bilitas)	TOTAL PENUMPANG	Rata-rata Harian
2010	260,416	108,910	369,326	1,012
2011	1,195,436	483,106	1,678,542	4,599
2012	1,431,813	528,389	1,960,202	5,354
2013	3,118,690	702,455	3,821,145	10,469
2014	4,228,661	1,603,789	5,832,450	15,979
2015	5,931,699	2,092,170	8,023,869	21,983
2016	5,851,425	1,874,065	7,725,490	21,108
2017	6,541,592	2,583,890	9,125,472	25,001
2018	7,066,897	3,144,032	10,210,929	27,973
2019	7,636,897	3,669,996	11,306,893	30,978
2020	4,833,179	2,002,599	6,835,778	18,677
2021	4,617,889	1,590,185	6,207,674	17,007
2022	4,453,687	3,258,865	7,712,552	28,251
TOTAL	57,167,246	23,642,441	80,809,687	228,394

TAHUN 2022	UMUM	KHUSUS	TOTAL PENUMPANG	RATA-RATA HARIAN	KETERANGAN
Jan-Apr	1,832,181	1,149,606	2,981,787	24,848	Pembatasan Layanan
Mei-Sep	2,621,506	2,109,259	4,730,765	30,920	Iselalah Pembatasan Layanan

Sumber : BLU UPTD Trans Semarang

Peningkatan jumlah pengguna tiap tahun menunjukkan partisipasi masyarakat mendukung keberlangsungan BRT Trans Semarang. Bukti keterlibatan masyarakat mendukung keberjalanan program BRT Trans Semarang dapat dilihat dari jumlah penumpang 35.000-37.000 penumpang setiap harinya. Masyarakat juga ikut terlibat dalam memberikan masukan dan saran terhadap BRT Trans Semarang dengan mengirimkan layanan aduan yang telah disediakan. Keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan umpan balik atas layanan menciptakan legitimasi dan dukungan masyarakat.

Kapasitas Operasional

Aspek yang dapat mendukung keberhasilan kapasitas operasional yaitu aspek sumber pendanaan, sumber daya manusia pengelola program, prosedur operasional program dan infrastruktur sarana prasarana layanan.

1. Sumber Dana

Keberhasilan kapasitas operasional BRT Trans Semarang didukung oleh aspek pendanaan. Sejalan dengan itu Rahardjo (2021) menyatakan bahwa pendanaan yang stabil, baik dari pemerintah pusat maupun daerah, sangat penting untuk mendukung operasional, pemeliharaan, serta peningkatan kualitas layanan transportasi publik.

Sumber pendanaan BRT Trans Semarang dari tiket, pemasangan reklame, anggaran pemerintah APBN, APBD, hibah dan CSR. Sumber dana sangat penting dalam mendukung kualitas layanan transportasi publik. Pendanaan yang cukup memungkinkan pemerintah untuk memastikan ketersediaan armada, pemeliharaan infrastruktur, pengembangan rute untuk memberikan layanan yang sesuai kebutuhan masyarakat.

Rekap Pendanaan BRT Trans Semarang



NO	SUMBER PENDANAAN	TAHUN						
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	APBN	12.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000
2	APBD	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000
	TOTAL	22.000.000.000	20.000.000.000	20.000.000.000	20.000.000.000	20.000.000.000	20.000.000.000	20.000.000.000

Sumber: PPT BLU UPTD Trans Semarang

Pendanaan yang stabil dari pemerintah pusat daerah mendukung ketersediaan jumlah bus, halte dan fasilitas layanan BRT Trans Semarang. Pendanaan yang stabil dan transparan memperkuat nilai publik terhadap pengelolaan layanan, yang merupakan elemen penting dalam menciptakan kapasitas operasional.

2. Sumber Daya Manusia

Dalam hal ini terdapat dua sub fenomena yang mendukung kualitas sumber daya manusia yaitu : 1) Jumlah Pegawai. 2) Kualifikasi Kompetensi

a. Jumlah Pegawai

Jumlah sumber daya manusia yang memadai berpengaruh besar terhadap efektivitas dan efisiensi penyelesaian tugas-tugas yang ada. Menurut Mangkunegara dalam Setiawan (2016), perencanaan sumber daya manusia adalah suatu proses yang menentukan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan analisis pengalaman, pengembangan, implementasi, dan pengendalian kebutuhan tersebut.

BRT Trans Semarang dapat diketahui bahwa ketersediaan jumlah pegawai dalam keberlangsungan layanan BRT Trans Semarang telah memadai. Sejalan dengan Supiani dkk. (2022) yang menyatakan untuk mengoptimalkan peran manusia dalam melaksanakan fungsi manajemen perlu adanya rencana sumber daya manusia yang dibutuhkan manajemen. Jumlah pegawai yang cukup mengoptimalkan setiap fungsi manajemen.

b. Kualifikasi Kompetensi

Kompetensi sumber daya manusia memiliki peranan krusial dalam mendukung pencapaian layanan terutama dalam menghadapi tantangan yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi yang terus berlangsung. Hasil wawancara dengan pengguna BRT Trans dapat diketahui Kualitas petugas dalam memberikan pelayanan diketahui pengemudi seringkali ugal-ugalan dan petugas yang kurang ramah.

Upaya yang telah dilaksanakan menurut informan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan khusus untuk pengemudi. Melalui pelatihan ini, diharapkan pengemudi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sebagai garda terdepan dalam transportasi, serta mengurangi angka kecelakaan yang melibatkan BRT Trans Semarang.

Pelatihan yang diberikan pengendali armada BRT Trans sangat penting untuk meningkatkan keterampilan pengemudi, meningkatkan keselamatan berkendara dan juga dapat membantu pengemudi mengatasi ketakutan dan kecemasan. Sejalan dengan teori Rahmawati et al. (2024), yang menyatakan bahwa pentingnya pelatihan yang dilakukan berkesinambungan untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dan mempersiapkan sejak awal terhadap tantangan yang muncul.

3. Prosedur Operasional Program dan Infrastruktur Sarana Prasarana

Sub fenomena yang mendukung prosedur operasional program dibagi

menjadi dua aspek yaitu : 1) Standar Pelayanan Minimal 2) Pengawasan

a. Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal adalah standar yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kemudahan penggunaan angkutan umum, meningkatkan pelayanan BRT Trans Semarang, dan menjadi akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Walikota Semarang telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal BLU UPTD Trans Semarang melalui Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2021. Standar Pelayanan Minimal merupakan landasan penting bagi badan publik untuk menghadirkan pelayanan yang profesional dan berkualitas kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan pengguna BRT Trans Semarang dapat diketahui bahwa Dari segi kenyamanan terkait Infrastruktur sarana prasarana khususnya ketersediaan dan kebersihan tempat sampah yang kurang terjaga serta beberapa AC yang mati. Dari segi keteraturan diketahui adanya kedatangan bus yang tidak tepat waktu

Layanan yang diberikan BRT Trans Semarang berpedoman untuk memberikan kenyamanan keterjangkauan, kesetaraan, keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna BRT Trans Semarang menciptakan *public value*. Sejalan dengan hasil penelitian Laila et al. (2024) yang menekankan layanan BRT Trans Semarang berpedoman pada Peraturan Wali Kota No. 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal yang menitikberatkan pada enam aspek yaitu keamanan, kenyamanan,

keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

b. Pengawasan

Fungsi pengawasan menurut Sule & Saefulla, (2015) yaitu bertanggung jawab untuk memastikan bahwa rencana dan koordinasi berjalan sesuai harapan. BRT Trans Semarang telah melaksanakan fungsi pengawasan dengan melakukan monitoring pegawai dalam keberjalanan program layanan transportasi BRT Trans Semarang dan juga pengawasan terhadap sarana dan prasarana. Hal ini sejalan dengan penelitian Marzuki et al. (2022) yang menyoroti pengawasan terhadap kelayakan armada BRT Trans Semarang dilaksanakan secara cermat setiap hari oleh tim operasional sebelum layanan dimulai dan setelah layanan selesai. Pengawasan juga dilakukan terhadap pengemudi, petugas halte, dan staf pelayanan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mencerminkan terciptanya *public value* pada nilai substansial dari adanya transportasi BRT Trans Semarang. Pada aspek nilai politik, adanya komitmen masyarakat apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan menindak lanjuti aduan layanan dan aspek nilai pendidikan adanya kepadatan penumpang pada jam-jam sibuk menimbulkan antrian, keterlambatan bus sehingga menjadi penghambat ke tempat pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian telah terciptanya *public value* dari layanan BRT Trans Semarang pada fenomena legitimasi dan dukungan. Dalam mencapai kapasitas operasional terdapat kendala terkait keluhan masyarakat mengenai ketepatan waktu kedatangan armada, pelayanan petugas, pelayanan pengemudi serta infrastruktur sarana prasarana.

SARAN

Dalam rangka meningkatkan fenomena nilai substansial pada *public value* layanan BRT Trans Semarang terkait nilai politik untuk menjaga komitmen masyarakat perlu adanya perhatian lebih lanjut terkait transparansi, tindak lanjut aduan layanan dan juga transparansi pendanaan agar menjadi daya tarik masyarakat, terkait nilai ekologi untuk mengurangi polusi perlu adanya inovasi pergantian penggunaan BBG yang di terapkan di semua armada

Dalam rangka meningkatkan fenomena kapasitas operasional pada *public value* layanan BRT Trans Semarang terkait oprasional prosedur dan infrasturktur sarana prasarana untuk meningkatkan keteraturan kedatangan bus perlu adanya pembuatan jalur tersendiri untuk BRT Trans Semarang seperti Trans Jakarta merupakan solusi untuk kebutuhan transportasi yang berkelanjutan. Diperlukan pengawasan secara berlanjut untuk memastikan bahwa BRT Trans Semarang bukan hanya layak beroperasi namun juga mengendalikan efek lingkungan, pengawasan perlu dilakukan pengecekan rutin terkait perawatan dan kebersihan infrastruktur sarana prasarana BRT Trans Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bennington, J., & Moore, M. (2011). *Public Value: Theory and Practice*. Palgrave Macmillan.
- Bryson, J. M. (2004). *Strategic Planning for Public and Non Profit Organizatiton*. United States of America.
- Denhart. (2007). *TheNew Public Service* (Expanded a). Serving not stering. ME.Sharpe Inc: Armonk New York.
- Kurniawan, A. C., Sutrisno, A. E., & Nuhgroho, A. (2017) *Kemenkumham Muda: Kini dan Nanti*. Kemenkumham Muda.
- Laila, I. N., Martini, R., & Astuti, P. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan BRT kota Semarang Melalui Standar Pelayanan Minimal Tahun 2021. *Jurnal Undip*, 13(no 3).
- Litman, T. (2003). *If Health Matters: Integrating Public Health Objectives into Transportation Decision Making*. Victoria Transport Policy Institute.
- Marzuki, A., Mulyani, T., & Panahatan, A. S. (2022). Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Semarang Terhadap Kelaikan Bus Rapid Transit Semarang. *Jurnal USM*.
- Moore, M. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press.
- Nuha, A. N., Astuti, R. S., & Kristanto, Y. (2021). Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 208–223.
- Pratiwi, N. (2019). *Perancangan Buku Ilustrasi Satwa Langka di Indonesia dengan Teknik Digital Watercolor sebagai Media Edukasi Anak Usia 6-12 Tahun* . Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- Rahmawati, S., Hamidul, F., Amalia, M., Amin, M. S., & Setia, N. (2024). Pentingnya Pengembangan Keterampilan Sumber Daya Manusia Melalui Program Pelatihan di Era Digital, *Jurnal Multidisiplin Ilmu*. 2, 95–99.
- Saif, M. A., Zefreh, M. M., & Torok, A. (2018). Public Transport Accessibility: A Literature Review. *Periodica Polytechnica Transportation Engineering*, 47(1), 36–43.
- Saputri, I. P., Randyantini, V., & Nurcahyo, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Umum Transjakarta Selama Masa Pandemi Covid-19. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 4(2), 40–52.
- Soleman B. Taneko (Ed.). (2003). *Struktur dan Proses Sosial, Suatu Pengantar Sosiologi Pembangunan*. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, S. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke). CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&B*. Alfabeta.
- Sule, E. T., & Saefullah, K. (2015). *Pengantar Manajemen*. Kencana Prenada Media Group.
- Susanto, S. (2020). Strategi Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang. *Majalah Ilmiah Solusi*, 18(4), 1–195.
- Suyadi, D., Koridor, P., Hadi, W., Susanti, A., & Yasmin, A. (2021). Tingkat Kualitas Pelayanan BRT TRANS

Tangerang Pada Koridor 2. *Logistik*,
14(02), 68–79.

Tamin, O. Z. (2008). *Perencanaan, Pemodelan,
dan Rekayasa Transportasi*. Bandung,
Penerbit ITB (T. Ofyar Z, Ed.).

Departemen Pekerjaan Umum dan
PT. Bina Karya.

Vuchic. (2007). *Urban Transit Systems and
Technology*. John Wiley & Sons.