

**PUBLIC VALUE PENGGUNAAN TRANSPORTASI UMUM FEEDER TRANS
SEMARANG DI KOTA SEMARANG**

Azkha Inhamuntasya, Satria Aji Imawan

**Program Studi S1 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**

ABSTRACT

Population growth and increased mobility in Semarang City have resulted in high private vehicle usage, leading to traffic congestion and congestion in various parts of the city. The Semarang City Government introduced the Trans Semarang Feeder as a feeder transportation mode integrated with the Trans Semarang BRT to improve public transportation accessibility and reduce dependence on private vehicles. However, in its implementation, there are still various public complaints regarding limited routes, waiting times, driver behavior, officer attitudes, and long travel times. This study aims to analyze the public value of using the Trans Semarang Feeder public transportation in Semarang City. The study used a descriptive qualitative method with the Public Value Scorecard approach from Peter Gomez and Timo Meynhardt which includes five dimensions, namely utilitarian-instrumental (usefulness), moral-ethical (feasibility), hedonistic-aesthetic (positive experience), political-social, and economic-financial. The results show that the Trans Semarang Feeder has provided benefits in terms of fare affordability. However, the public value formed is not fully optimal because there are still obstacles in route accessibility, waiting times, punctuality, security, and the quality of officer service. Therefore, improving service quality, staff professionalism, and operational system improvements are crucial steps to increase public value and encourage public interest in using public transportation.

Keywords: Public Value, Public Transportation, Trans Semarang Feeder, Public Service.

ABSTRAK

Pertumbuhan jumlah penduduk dan meningkatnya mobilitas masyarakat di Kota Semarang berdampak pada tingginya penggunaan kendaraan pribadi yang menyebabkan kepadatan transportasi dan kemacetan di berbagai titik kota. Pemerintah Kota Semarang menghadirkan Feeder Trans Semarang sebagai moda transportasi pengumpan (feeder) yang terintegrasi dengan BRT Trans Semarang untuk meningkatkan aksesibilitas transportasi publik dan mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi. Namun, dalam implementasinya masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait rute yang

terbatas, waktu tunggu, perilaku pengemudi, sikap petugas, serta waktu tempuh yang dinilai lama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *public value* dalam penggunaan transportasi umum Feeder Trans Semarang di Kota Semarang. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan *Public Value Scorecard* dari Peter Gomez dan Timo Meynhardt yang mencakup lima dimensi, yaitu *utilitarian-instrumental* (kegunaan), *moral-etika* (kelayakan), *hedonistic-estetis* (pengalaman positif), politik-sosial, dan ekonomi-keuangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Feeder Trans Semarang telah memberikan manfaat dari sisi keterjangkauan tarif. Namun, *public value* yang terbentuk belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala dalam aksesibilitas rute, waktu tunggu, ketepatan waktu, keamanan, serta kualitas pelayanan petugas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, profesionalitas petugas, serta perbaikan sistem operasional merupakan langkah penting untuk meningkatkan *public value* serta mendorong minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.

Kata kunci: *Public Value*, Transportasi Umum, Feeder Trans Semarang, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan penduduk merupakan salah satu fenomena yang terus terjadi di negara berkembang, termasuk Indonesia, yang berdampak pada berbagai sektor kehidupan masyarakat. Peningkatan jumlah penduduk tidak hanya berimplikasi pada kebutuhan dasar seperti pangan dan papan, tetapi juga berdampak pada meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat. Laju pertumbuhan populasi di Indonesia selalu mengalami peningkatan di setiap tahunnya (Rahmawati dan Sebayang, 2023). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2023 mencapai 278,69 juta jiwa dan menempatkan Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia. Kondisi ini menunjukkan bahwa

tekanan terhadap sistem transportasi semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi. Tingginya mobilitas yang tidak diimbangi dengan sistem transportasi yang memadai berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan di perkotaan.

Fenomena urbanisasi turut memperparah kepadatan di wilayah perkotaan karena adanya perpindahan penduduk dari desa ke kota untuk mencari peluang ekonomi yang lebih baik. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya kebutuhan transportasi untuk menunjang aktivitas sehari-hari masyarakat. Mobilitas yang tinggi kemudian mendorong peningkatan penggunaan kendaraan pribadi sebagai sarana utama transportasi. Ketergantungan terhadap kendaraan pribadi tersebut

menjadi salah satu penyebab utama kemacetan di wilayah perkotaan. Di Indonesia, laju pertumbuhan kendaraan bermotor terus meningkat setiap tahunnya. Kendaraan bermotor meningkat sebesar 15% untuk mobil dan 30% untuk sepeda motor setiap tahunnya (PRAMESTI et al., 2024).

Transportasi umum menjadi salah satu solusi yang diharapkan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menyediakan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan terjangkau sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kehadiran transportasi umum diharapkan dapat meningkatkan efisiensi mobilitas serta mengurangi tingkat kemacetan di perkotaan. Selain itu, transportasi umum juga berperan dalam mendukung keberlanjutan lingkungan melalui pengurangan emisi kendaraan. Namun, efektivitas transportasi umum sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kota Semarang sebagai salah satu kota besar di Indonesia memiliki tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi. Pada tahun 2024, jumlah penduduk Kota Semarang mencapai 1.708,83 ribu jiwa, yang menjadikannya sebagai kota dengan

jumlah penduduk terbesar di Provinsi Jawa Tengah. Tingginya jumlah penduduk tersebut berbanding lurus dengan meningkatnya kebutuhan transportasi dan mobilitas masyarakat. Selain itu, pertumbuhan kendaraan bermotor di Kota Semarang juga terus meningkat setiap tahunnya yang berkontribusi terhadap munculnya kemacetan di berbagai titik, terutama pada jam sibuk.

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (Unit) Tahun 2023-2025 di Kota Semarang

Tahun	Mobil Penumpang	Bus	Mobil Bermuatan	Sepeda Motor	Jumlah
2023	273.885	2.875	87.276	1.553.242	1.917.278
2024	283.191	3.135	89.906	1.608.877	1.985.109
2025	287.653	3.326	90.971	1.654.473	2.036.423

Sumber: Badan Pusat Statistik (2025)

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang, Pemerintah Kota Semarang melakukan upaya untuk mengatasi masalah tersebut dengan menghadirkan layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang yang kemudian dikembangkan dengan layanan Feeder Trans Semarang. Feeder Trans Semarang berfungsi sebagai moda transportasi pengumpan yang menghubungkan wilayah permukiman dengan jalur utama BRT. Layanan ini diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas transportasi publik serta memudahkan masyarakat dalam melakukan mobilitas sehari-hari.

Selain itu, tarif yang terjangkau menjadi salah satu daya tarik utama layanan ini bagi masyarakat. Dengan adanya integrasi antara feeder dan BRT, diharapkan tercipta sistem transportasi yang lebih efektif dan terintegrasi.

Meskipun demikian, dalam implementasinya Feeder Trans Semarang masih menghadapi berbagai permasalahan yang mempengaruhi kualitas layanan. Terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait keterbatasan rute, waktu tunggu yang lama, perilaku pengemudi, serta kualitas pelayanan petugas. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Kondisi ini berpotensi menurunkan minat masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum.

Dalam konteks administrasi publik, kualitas layanan transportasi tidak hanya diukur dari aspek operasional, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu menciptakan nilai bagi masyarakat. Konsep *public value* menekankan bahwa pelayanan publik harus mampu memberikan manfaat nyata dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Menurut perspektif *public value*, keberhasilan suatu layanan tidak hanya dilihat dari efisiensi, tetapi juga dari kepuasan dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana nilai publik yang dihasilkan dari

penggunaan Feeder Trans Semarang. Analisis ini menjadi relevan untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *public value* dalam penggunaan transportasi Feeder Trans Semarang di Kota Semarang. Keberadaan feeder diharapkan mampu menjadi solusi dalam mengurangi kemacetan dan meningkatkan mobilitas masyarakat. Namun, berbagai permasalahan yang masih muncul menunjukkan bahwa nilai publik yang dihasilkan belum optimal. Hal ini memunculkan pertanyaan penelitian, yaitu "Mengapa Feeder Trans Semarang belum sesuai dengan *public value* penggunaannya?". Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran mengenai kualitas layanan transportasi publik dari perspektif *public value* serta sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan transportasi.

KAJIAN TEORI

Manajemen Publik

Manajemen publik menurut Shafritz dan Russell (dalam Keban, 2014), merupakan upaya untuk mengoperasikan organisasi serta mengelola sumber daya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, Overman (dalam Keban, 2014) menjelaskan bahwa

manajemen publik merupakan disiplin ilmu yang bersifat interdisipliner, yang mencakup aspek organisasi secara umum dengan mengintegrasikan fungsi manajerial dan administratif. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen publik tidak hanya berfokus pada aspek teknis pengelolaan, tetapi juga mencakup proses koordinasi berbagai elemen organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan publik. Manajemen publik yang optimal tidak dapat berjalan sendiri, melainkan membutuhkan adanya dukungan berbagai faktor, termasuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif. Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila mampu memberikan kepuasan dan masyarakat dapat merasakan dampak atau manfaat yang diberikan, sehingga dalam hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah serta mendorong tata kelola pemerintahan yang baik.

Public Value (Nilai Publik)

Public value menurut menurut Prof. Peter Gomez dan Prof Timo Meyhardt (dalam Astuti; 2021), nilai publik memiliki unsur dimensi yang penting yaitu dimensi kepuasan masyarakat, sehingga untuk menilai kepuasan tersebut menggunakan pendekatan *scorecard*. Meynhardt (dalam Astuti; 2021) teori penilaian keberhasilan publik atau *public value scorecard*,

keberhasilan pemerintah dalam menyesuaikan program pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat dilihat dari berbagai nilai. *Public Value Scorecard* secara visual mengintegrasikan berbagai dimensi dalam teori *public value*.

Pendekatan tersebut mengacu pada konsep yang dikembangkan oleh Timo Meynhardt, yang memandang *public value* sebagai sesuatu yang bersumber dari pengalaman psikologis individu dan kolektif dalam masyarakat. Pendekatan tersebut memadukan psikologis Meynhardt yaitu, *utilitarian-instrumental* (kegunaan), *hedonistic-estetis* (kelayakan), *hedonistic-estetis* (pengalaman positif), dan politik-sosial. Meynhardt (2015) menambahkan satu dimensi non-teoritis, yaitu ekonomi-keuangan.

1. *Utilitarian-Instrumental* (kegunaan layanan)

Utilitarian dan *instrumental* merupakan bentuk nilai yang dianggap mampu memberikan manfaat dalam mencapai tujuan tertentu dengan pertanyaan "Apakah ini berguna?" (*is it usefull?*). Aspek nilai ini berfokus pada bagaimana suatu tindakan atau kebijakan dibuat untuk mencapai tujuan melalui cara yang paling efektif. Suatu layanan publik dapat dikatakan memiliki nilai kegunaan apabila pelayanan tersebut disediakan

secara efektif, efisien, dan mampu menjawab kebutuhan riil masyarakat.

2. Moral-Etika (kelayakan layanan)

Moral-etika (kelayakan layanan) akan melihat apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi standar kelayakan dengan pertanyaan "Apakah ini layak?" (*Is it decent?*). Nilai moral-etika merupakan nilai kolektif yang terbentuk dari pandangan masyarakat mengenai apa yang dianggap baik, pantas, dan bermakna bagi manusia dalam kehidupan sosial. Nilai moral-etika menilai sejauh mana suatu tindakan, kebijakan, atau keputusan dianggap adil, layak, dan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat.

3. Hedonistic-Estetis (keuntungan bagi masyarakat pengguna layanan)

Hedonistic-estetis (keuntungan bagi masyarakat pengguna layanan), nilai ini akan melihat keuntungan atau dampak yang dirasakan pengguna dengan pertanyaan "Apakah ini berguna?" (*Does it allow for positive experiences?*). Masyarakat akan memberikan penilaian yang positif apabila pelayanan yang diberikan membawa keuntungan atau manfaat besar bagi mereka atau bahkan di sekitar daerah tempat tinggal.

4. Politik-Sosial (kesesuaian secara politis)

Agar mendapatkan penilaian publik yang baik dari pandangan politik, setiap program pelayanan publik harus mendapat

perhatian serius di tingkat pemerintahan pusat dengan pertanyaan "Apakah secara politis dapat diterima?" (*Is it politically acceptable?*). Hal ini dapat dilakukan dengan memprioritaskan permasalahan dalam perencanaan pembangunan yang berkaitan dengan pelayanan tersebut.

5. Ekonomi dan Keuangan

Meynhardt menambahkan dimensi ekonomi-keuangan dalam konsep nilai publik karena aspek finansial merupakan aspek penting dalam manajemen dengan pertanyaan "Apakah menguntungkan?" (*Is it profitable?*). Penggunaan *public value scorecard*, manajer dapat menyeimbangkan tujuan finansial serta lebih memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, sehingga kebijakan yang diterapkan bermanfaat secara ekonomi dan sosial.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menggambarkan *public value* dari penggunaan transportasi Feeder Trans Semarang. Situs Penelitian dilakukan di Kota Semarang, Jawa Tengah. Informan ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* yang terdiri dari Divisi Operasional BLU UPTD Trans Semarang, Petugas *Ticketing* Feeder Trans Semarang, Petugas *Timer* Feeder Trans Semarang, Pengawas Armada Feeder Trans Semarang, dan Pengguna Transportasi Feeder Trans Semarang.

Jenis data yang digunakan data kualitatif. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi di lokasi penelitian, serta data sekunder yang berasal dari literatur lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian dan menjadi pelengkap dari data primer. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Proses analisis dan interpretasi data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta verifikasi. Selain itu, untuk memastikan keabsahan data, dilakukan uji kualitas data melalui teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

***Public Value* Pengguna Transportasi Umum Feeder Trans Semarang**

Public value merujuk pada penilaian atau manfaat yang dirasakan oleh masyarakat terhadap suatu kebijakan, program, ataupun layanan yang diberikan oleh pemerintah. Feeder Trans Semarang merupakan salah satu layanan transportasi umum yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang. Penulis menggunakan gabungan teori Mayhardt dan Prof. Peter Gomez yaitu *public value Scorecard*, kemudian menurunkannya ke dalam beberapa fenomena, yaitu *utilitarian-instrumental* (kegunaan

layanan), moral-etika (kelayakan layanan), *hedonistic-estetis* (keuntungan bagi masyarakat pengguna layanan), politik-sosial (kesesuaian secara politis), ekonomi dan keuangan.

1. *Utilitarian-Instrumental* (Kegunaan Layanan)

Menurut Mark H. Moore (1995), program atau layanan pemerintah harus memiliki manfaat nyata bagi masyarakat agar tidak sekadar menjadi formalitas yang membuang anggaran, melainkan benar-benar memberikan dampak positif. Penilaian kegunaannya dilihat melalui tiga subfenomena, yaitu keterjangkauan rute, waktu tunggu armada, dan waktu operasional armada.

Keterjangkauan merupakan ukuran yang menggambarkan tingkat kemudahan atau kepraktisan dalam berinteraksi antar lokasi penggunaan lahan, serta menunjukkan seberapa mudah atau sulit suatu lokasi dapat dicapai melalui sistem transportasi (Herrindra et al., 2023). Secara umum, rute Feeder Trans Semarang telah menjangkau sebagian besar wilayah Kota Semarang, namun masih terdapat beberapa area yang belum terlayani secara optimal, seperti kawasan Jalan Raya Bringin di Ngaliyan.



Gambar 1. Rute Feeder Trans Semarang

Sumber: Aplikasi Trans Semarang

Kondisi tersebut membuat masyarakat cenderung memilih kendaraan pribadi karena lebih fleksibel. Hal tersebut menunjukkan bahwa keterjangkauan tidak hanya dilihat dari cakupan wilayah, tetapi juga kemudahan akses. Penentuan rute mempertimbangkan aspirasi masyarakat dan kondisi wilayah, tetapi masih terkendala infrastruktur jalan sehingga belum sepenuhnya optimal.

Subfenomena kedua yaitu waktu tunggu armada, Mutiawati dkk. (2019), waktu tunggu adalah lamanya penumpang menunggu sejak berada di halte hingga mendapatkan layanan angkutan. Trans Semarang menetapkan interval kedatangan 5–10 menit, namun dalam praktiknya sering tidak konsisten akibat faktor lalu lintas, cuaca, dan kendala teknis. Kondisi ini menunjukkan layanan belum optimal, sehingga pengguna kesulitan memperkirakan waktu perjalanan dan merasa kurang nyaman. Akibatnya, ketidakpastian waktu tunggu dapat menurunkan kepercayaan serta

minat masyarakat untuk menggunakan Feeder Trans Semarang.

Subfenomena ketiga yaitu waktu operasional armada, waktu operasional merupakan total durasi kendaraan beroperasi untuk melayani penumpang, mulai dari keberangkatan pertama hingga akhir pelayanan dalam satu hari (Simangunsong, et al., 2025). Waktu operasional Feeder Trans Semarang telah disesuaikan dengan pola aktivitas masyarakat, yaitu dari pukul 05.30 hingga 17.45, sehingga dapat mendukung mobilitas pada jam produktif. Namun, keterbatasan layanan hingga sore hari menunjukkan bahwa kebutuhan perjalanan pada malam hari belum sepenuhnya terakomodasi. Hal ini berpotensi membuat masyarakat beralih ke kendaraan pribadi, sehingga pengaturan waktu operasional masih perlu dievaluasi agar lebih sesuai dengan dinamika mobilitas masyarakat.

Nilai *utilitarian-instrumental* (kegunaan layanan) Feeder Trans Semarang, dilihat dari keterjangkauan rute, waktu tunggu, dan waktu operasional menunjukkan bahwa nilai kegunaan layanan belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat wilayah yang belum terjangkau, waktu tunggu yang belum konsisten, serta keterbatasan armada pada jam sibuk. Kondisi ini menyebabkan layanan belum sepenuhnya mampu

memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga terdapat kesenjangan antara manfaat yang diharapkan dengan implementasi di lapangan.

2. Nilai Moral-Etika (Kelayakan Layanan)

Nilai moral-etika (kelayakan layanan) mencerminkan sejauh mana suatu layanan mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan emosional kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kelayakan layanan Feeder Trans Semarang dilihat dari beberapa aspek, yaitu keahlian petugas, kelengkapan fasilitas keamanan, dan sistem informasi yang tersedia.

Keahlian petugas merupakan bagian penting dari kualitas sumber daya manusia yang menentukan keberhasilan pelayanan dalam suatu organisasi. Dalam layanan transportasi umum, kelayakan SDM dilihat dari kemampuan, keterampilan, dan sikap petugas dalam menjalankan tugas, seperti bekerja sesuai prosedur, bersikap ramah, serta mampu memberikan informasi yang jelas kepada pengguna. Keahlian ini berperan dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan pengguna, sehingga perlu dipastikan bahwa petugas memiliki kompetensi yang memadai.

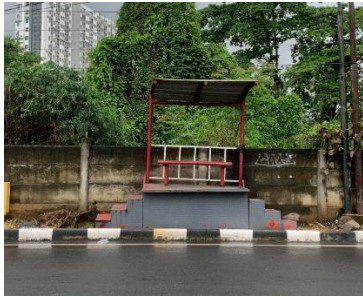
Pengelolaan SDM Trans Semarang dilakukan melalui seleksi ketat, pelatihan, serta evaluasi rutin seperti *briefing* harian

dan pengawasan berkala untuk menjaga kualitas pelayanan. Selain itu, terdapat mekanisme penanganan keluhan yang terstruktur sebagai bahan evaluasi. Namun, masih ditemukan keluhan terutama terkait perilaku pengemudi, yang menunjukkan bahwa peningkatan profesionalitas dan konsistensi pelayanan masih perlu dilakukan agar kenyamanan dan keamanan pengguna dapat lebih terjamin.

Kelengkapan fasilitas keamanan merupakan aspek penting dalam layanan transportasi umum untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan rasa aman bagi pengguna. Fasilitas seperti kondisi armada yang baik, APAR, palu pemecah kaca, P3K, CCTV, dan GPS berfungsi sebagai upaya mitigasi risiko serta pengawasan operasional. Keberadaan fasilitas tersebut menunjukkan bahwa keselamatan tidak hanya bergantung pada pengemudi, tetapi juga didukung oleh kesiapan infrastruktur dalam armada.

Namun, pemanfaatan fasilitas keamanan belum sepenuhnya optimal karena tidak semua armada dilengkapi fasilitas yang sama dan masih terdapat keterbatasan dalam pengawasan serta pemahaman petugas. Selain itu, fasilitas ramah disabilitas juga masih sangat terbatas dan belum tersedia secara merata, sehingga aksesibilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus belum terpenuhi

secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kelengkapan dan pemerataan fasilitas masih diperlukan untuk mendukung kualitas layanan yang lebih baik.



Gambar 2. Halte Feeder yang Belum Menyediakan Fasilitas Penyandang Disabilitas

Sumber: Dok. Pribadi Peneliti(2025)

Sarana dan prasarana merupakan elemen penting dalam transportasi umum karena menjadi dasar utama dalam mendukung kelancaran layanan dan mobilitas masyarakat. Fasilitas yang tersedia tidak hanya berupa armada dan halte, tetapi juga mencakup kelengkapan yang menunjang kenyamanan, keamanan, dan kemudahan pengguna selama perjalanan. Fasilitas seperti AC, tempat duduk, dan kebersihan armada dinilai sudah cukup baik dan mampu memberikan kenyamanan bagi pengguna.

Namun, masih terdapat beberapa kekurangan, seperti kondisi kebersihan dan bau di dalam armada saat penuh, serta keterbatasan fasilitas halte yang masih sederhana dan kurang nyaman. Halte belum sepenuhnya mampu melindungi

pengguna dari cuaca dan belum dilengkapi fasilitas pendukung seperti toilet. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan sarana dan prasarana, khususnya pada halte, masih diperlukan agar kualitas layanan dapat lebih optimal.

Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil apabila pemanfaatan teknologi sistem informasi mampu membantu dan mempercepat pekerjaan manusia yang berdampak pada peningkatan kinerja organisasi (Rizki dkk., 2023). Trans Semarang memanfaatkan aplikasi dan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi dan komunikasi dengan pengguna. Meskipun informasi yang tersedia sudah cukup lengkap, masih terdapat kendala dalam pemahaman penggunaan aplikasi oleh sebagian pengguna. Hal ini menyebabkan informasi belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga pengguna masih perlu bertanya langsung kepada petugas untuk memastikan informasi yang dibutuhkan.

Nilai moral-etika Feeder Trans Semarang dilihat dari aspek keahlian petugas, fasilitas keamanan, sarana prasarana, dan sistem informasi, menunjukkan bahwa layanan sudah cukup layak dari aspek petugas, keamanan, dan fasilitas dasar. Namun, masih terdapat ketidakkonsistenan seperti perilaku pengemudi, keterbatasan fasilitas disabilitas, kondisi halte, dan sistem

informasi, sehingga perlu perbaikan lebih lanjut.

3. Nilai *Hedonistic-Estetis* (Keuntungan bagi Masyarakat Pengguna Layanan)

Nilai publik *hedonistic-estetika* merupakan nilai yang dimiliki dan dirasakan bersama oleh masyarakat, yang berkaitan dengan terciptanya pengalaman positif dalam menerima suatu layanan. Nilai ini muncul ketika pelayanan publik mampu memberikan rasa senang, nyaman, dan menyenangkan bagi penggunanya. Nilai *public value hedonistic-estetis* dalam penelitian ini diturunkan ke dalam satu subfenomena yaitu waktu tempuh feeder.

Tingginya mobilitas masyarakat menyebabkan kepadatan lalu lintas, sehingga transportasi umum diharapkan menjadi solusi untuk menciptakan perjalanan yang lebih efisien dan mengurangi kemacetan. Oleh karena itu, kecepatan dan efisiensi waktu menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan transportasi umum .

Namun, waktu tempuh Feeder Trans Semarang dinilai belum konsisten dan terkadang lebih lama dari yang diharapkan pengguna. Hal ini disebabkan karena armada masih menggunakan jalur umum (*mixed traffic*) tanpa jalur khusus, sehingga sangat bergantung pada kondisi lalu lintas. Akibatnya, efisiensi waktu

belum optimal dan manfaat yang dirasakan pengguna masih bersifat situasional.



Gambar 3. Belum Tersedianya Jalur Khusus Feeder Trans Semarang

Sumber: Dok Pribadi (2026)

Nilai *hedonistic-estetis* (keuntungan bagi masyarakat pengguna layanan) Feeder Trans Semarang dilihat dari efisiensi waktu tempuh menunjukkan bahwa waktu tempuh Feeder Trans Semarang belum optimal karena masih dianggap lama dan tidak sesuai harapan pengguna. Kondisi ini membuat pengalaman pengguna belum sepenuhnya positif, sehingga nilai *hedonistic-estetis* belum tercapai secara maksimal dan daya tarik layanan sebagai alternatif kendaraan pribadi masih rendah.

4. Kesesuaian Secara Politis

Suatu kebijakan publik akan efektif apabila memperoleh legitimasi dan dukungan politik (Mark H. Moore, 1995). Trans Semarang merupakan wujud kebijakan Pemerintah Kota Semarang dalam menyediakan layanan yang mudah diakses dan terjangkau. Dukungan

kebijakan ini mencerminkan kesesuaian antara kebutuhan masyarakat dengan arah pembangunan pemerintah. Oleh karena itu, kesesuaian politis menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan layanan, yang dalam penelitian ini dilihat melalui aspek regulasi dan dukungan sarana prasarana.

Regulasi mengenai prioritas pembangunan menunjukkan sejauh mana program transportasi umum menjadi bagian dari agenda utama pemerintah. Suatu kebijakan akan memiliki nilai dan keberlanjutan apabila selaras dengan arah pembangunan serta memperoleh legitimasi dari pemerintah. Dalam hal ini, pengembangan Trans Semarang menjadi salah satu bentuk prioritas pembangunan transportasi di Kota Semarang yang sejalan dengan visi pemerintah untuk menciptakan kota yang adil dan inklusif.

Program Feeder Trans Semarang dikembangkan untuk memperluas jangkauan layanan hingga ke wilayah permukiman yang tidak dapat dijangkau oleh bus besar. Kebijakan ini juga didukung dalam RPJMD Kota Semarang 2021-2026 sebagai upaya meningkatkan mobilitas, aksesibilitas, dan mengurangi ketergantungan kendaraan pribadi.

Dukungan dalam penyediaan armada merupakan aspek penting dalam menunjang kualitas layanan transportasi umum karena berpengaruh pada

kenyamanan dan kepuasan pengguna. Dalam operasional Feeder Trans Semarang, penyediaan armada dilakukan melalui skema kerja sama dengan pihak ketiga atau swasta sebagai operator, yang menyediakan dan mengelola armada sesuai dengan kontrak yang telah disepakati. Sementara itu, Trans Semarang berperan sebagai regulator dan pengawas dalam pelaksanaan layanan.

Pengelolaan ini melibatkan dua pihak utama, yaitu Dinas Perhubungan sebagai pengawas dan perusahaan swasta sebagai penyedia armada. Setiap koridor ditangani oleh operator yang berbeda sesuai pembagian kerja sama. Skema kolaborasi ini menunjukkan adanya dukungan dalam penyediaan sarana transportasi, meskipun operasional teknis sepenuhnya dijalankan oleh pihak swasta.

Tabel 2. Kolaborasi Trans Semarang dalam Penyediaan Armada

Penyedia Jasa	Koridor	Tahun
PT. Sendang Mulyo Jasa	Feeder 1	2023
PT. Parama Bhadra Perkasa	Feeder 2	2019
PT. Semarang Pesona Semesta	Feeder 3	2023
PT. Semarang Pesona Semesta	Feeder 4	2020

Sumber: Data BLU UPTD Trans Semarang (2026)

Nilai kesesuaian secara politis Feeder Trans Semarang dilihat dari legitimasi regulasi prioritas pembangunan serta dukungan penyediaan sarana dan prasarana,

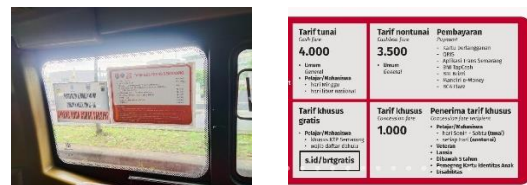
menunjukkan bahwa Feeder Trans Semarang telah sesuai secara politis, karena menjadi bagian dari visi pembangunan dan RPJMD Kota Semarang 2021–2026. Selain itu, dukungan juga terlihat dari kerja sama pemerintah dengan pihak swasta dalam penyediaan armada, sehingga kebijakan ini dinilai selaras dengan kepentingan publik.

5. Ekonomi-Kuangan

Nilai ekonomi-keuangan dalam layanan publik berkaitan dengan pengelolaan keuangan yang tidak hanya berfokus pada biaya atau keuntungan, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan dan manfaat bagi masyarakat. Artinya, pengelolaan keuangan harus tetap efisien tanpa mengabaikan kepentingan pengguna sebagai penerima layanan. Dalam penelitian ini, nilai ekonomi-keuangan difokuskan pada aspek tarif yang diberlakukan.

Tarif angkutan umum merupakan biaya yang dibayarkan oleh pengguna jasa sebagai imbalan atas pelayanan transportasi yang diterima (Kamaludin, 2016). Berbeda dengan sistem konvensional, tarif Trans Semarang ditetapkan tidak berdasarkan jarak, melainkan dengan harga yang terjangkau sebagai bentuk pelayanan publik agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Kebijakan ini juga didukung regulasi pemerintah daerah serta pembaruan kebijakan yang mencakup tarif gratis bagi

warga tertentu. Selain itu, tarif yang diberlakukan dinilai terjangkau dan sebanding dengan layanan yang diterima. Trans Semarang juga menyediakan berbagai metode pembayaran, baik tunai maupun non-tunai, serta dukungan aplikasi dan promo dari kerja sama perbankan. Hal ini menunjukkan upaya untuk meningkatkan kemudahan, fleksibilitas, dan daya tarik layanan transportasi bagi masyarakat.



Gambar 4. Tarif Feeder Trans Semarang

Sumber: Dok. Pribadi Peneliti (2025)

Nilai ekonomi dan keuangan Feeder Trans Semarang dilihat dari tarif yang diberlakukan. Tarif tersebut diberlakukan dengan terjangkau dan tidak berdasarkan jarak tempuh. Kebijakan ini mencerminkan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, seperti kemudahan mobilitas dan pemerataan akses. Secara teoritis, nilai ekonomi dan keuangan sudah optimal karena tarif yang terjangkau, adil, dan fleksibel mampu memberikan manfaat bagi pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Public Value* penggunaan Feeder

Trans Semarang dengan pendekatan *Public Value Scorecard*, dapat disimpulkan bahwa layanan ini telah mampu memberikan nilai bagi masyarakat, terutama dalam mendukung mobilitas melalui tarif yang terjangkau dan cakupan layanan yang cukup luas. Selain itu, keberadaannya juga telah selaras dengan kebijakan pemerintah daerah sehingga secara kelembagaan sudah berjalan dengan baik.

Namun, nilai yang dihasilkan belum sepenuhnya optimal. Layanan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterjangkauan rute yang belum merata, waktu tunggu dan ketersediaan armada yang belum konsisten, serta kualitas pelayanan dan fasilitas yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan seluruh pengguna, termasuk penyandang disabilitas. Selain itu, waktu tempuh yang belum stabil juga mempengaruhi kenyamanan dan efisiensi perjalanan.

Dengan demikian, Feeder Trans Semarang sudah memberikan *public value*, tetapi masih perlu perbaikan di berbagai aspek agar layanan dapat lebih optimal, merata, dan berkelanjutan serta mampu menjadi pilihan utama masyarakat dalam bertransportasi.

SARAN

1. Optimalisasi Jangkauan Rute dan Armada

Pemerintah perlu melakukan evaluasi dan pengembangan rute secara berkala, terutama pada wilayah yang belum terlayani. Selain itu, jumlah armada perlu disesuaikan pada jam sibuk agar kepadatan penumpang berkurang. Upaya ini dapat dilakukan melalui pemetaan berbasis data serta uji coba rute baru sebelum diterapkan secara permanen.

2. Peningkatan Kepastian dan Konsistensi Waktu Layanan

Pengelola perlu memperkuat manajemen operasional agar waktu tunggu dan waktu tempuh lebih konsisten. Hal ini dapat dilakukan dengan pengaturan interval armada yang fleksibel, pemanfaatan sistem pemantauan, serta evaluasi rutin terhadap ketepatan waktu layanan.

3. Peningkatan Kelayakan Layanan melalui SDM dan Fasilitas

Kualitas petugas perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan evaluasi berkala, disertai penerapan sistem penghargaan dan sanksi. Selain itu, fasilitas keamanan dan kenyamanan, termasuk akses bagi penyandang disabilitas, perlu distandarisasi dan ditingkatkan di seluruh armada dan halte.

4. Penguatan Sistem Informasi dan Dukungan Kebijakan

Sistem informasi seperti aplikasi dan media sosial perlu dibuat lebih

seederhana dan mudah dipahami. Di sisi lain, pemerintah perlu memperkuat dukungan kebijakan melalui peningkatan anggaran, pengawasan operator, serta perencanaan transportasi yang lebih terintegrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryatama, S. 2024. Navigasi Menuju Inklusivitas: Pengabdian Masyarakat Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Transportasi Untuk Penyandang Disabilitas. *Journal of Community Service*. 1(6): 79-94.
- Astuti, R. S., Y. Kristanto., A. N. Nuha. 2021. *Public Value* Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Trnsit (BRT) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*. 10(3): 208-223.
- Binovan F. I., J. E. Simangunsong., T. Rahman. 2022. Evaluasi Kinerja Operasional dan Pelayanan Pada Angkutan Kota (Angkot) Trayek F Kota Samarinda. *Jurnal Teknologi Sipil*. 2(6): 52-60.
- Keban, Y. T. 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu. Yogyakarta. Gavamedia.
- Kundani, F. K., Y. Basuki. Evaluasi Rute bUs Rapid Transit (BRT) Berdasarkan Aspek Keterjangkauan (Studi Kasus: Kota Semarang). 11(4): 262-272.
- Moore, M. H. (1995). *Defining Public Value. In Creating Public Value. London: Harvard University Press.*
- Ningrum, D. H. O., A. Munandar. 2025. Analisis Kinerja Sistem Informasi Transportasi Publik berbasis *Web & Mobile*. WAHANA: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akutansi. 1 (28): 43-58.
- Pramesti, D., N. L. P. J. Andini., D. A. K. Raharjo., A. D. Dwipayana. 2024. Efektivitas Penggunaan Moda Transportasi Umum Dengan Kendaraan Pribadi. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*. 2(1): 6-16.
- Rahmawati, D dan A.F. Sebayang. 2023. Pengaruh Jumlah Penduduk, Indeks Pembangunan Manusia dan Upah Minimum Provinsi terhadap Kamiskinan Ekstrem. 3(2): 93-100.
- Sanjaya, N. D. S., J. E. Simangunsong., B. Haryanto. 2022. Evaluasi Kinerja Operasional Pada Trayek B Kota Samarinda. *Jurnal Teknologi Sipil*. 1(6): 79-85.
- Simangunsong, J.E., D. A. Anwar., M. J. Alkas., B. Harya. 2025. Analisis Kinerja Operasional Bus Angkutan Kota Dalam Provinsi Pada Trayek Samarinda-Balikpapan. *Jurnal Seminar Nasional Rekayasa Tropis*. 1(5): 43-48.