

EVALUASI PELAKSANAAN KEBIJAKAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG RUTE KORIDOR VI JURUSAN “UNDIP-UNNES”

¹ Reditya Filza Priatama, Ari Subowo ²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405

E-mail: tamareditya@yahoo.com

ABSTRAK

Pemerintah Kota Semarang mengadakan kebijakan Bus Rapid Transit (BRT) sebagai layanan transportasi publik di kota Semarang dengan menggunakan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang RPJMD Kota Semarang tahun 2016-2021 Perihal penyediaan layanan Bus Rapid Transit di Kota Semarang sejumlah 12 koridor. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis evaluasi kebijakan Bus Rapid Transit di kota Semarang yang bertujuan memperbaiki transportasi publik serta menjelaskan yang menjadi faktor penghambat dan pendorong yang berpengaruh pada evaluasi kebijakan BRT Koridor VI di Kota Semarang. Metode penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif jenis deskriptif dengan penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat masalah dalam evaluasi kebijakan BRT Trans Semarang Koridor VI Jurusan UNDIP-UNNES. Faktor yang menghambat pelaksanaan kebijakan ini berkaitan dengan fasilitas sarana prasarana dan integrasi dengan angkutan umum lain. Adapun saran yang dapat diberikan secara umum adalah perbaikan terkait fasilitas sarana dan prasarana kemudian pelaksanaan integrasi yang menyeluruh.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Bus Rapid Transit, Kota Semarang

***POLICY EVALUATION OF BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG IN
ROUTE CORRIDOR VI COURSE "UNDIP-UNNES***

¹ Reditya Filza Priatama, Ari Subowo²

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405

E-mail: tamareditya@yahoo.com

ABSTRACT

Semarang City has a policy of Bus Rapid Transit (BRT) as a public transportation service in the city of Semarang using local Regulation No. 6 of 2016 on the city of Semarang RPJMD in 2016-2021 regarding the provision of Bus Rapid services Transit in Semarang City a number of 12 corridors. The purpose of this research is to analyze the evaluation of the Bus Rapid Transit policy in the city of Semarang aiming to improve public transport as well as to explain which is the obstacle and impetus factors that affect the evaluation of BRT corridor policy VI in the city of Semarang. The research method that is used in this research is a method of qualitative descriptive type with the determination of informant using a purposive sampling technique. The results showed that there was a problem in the evaluation of the BRT Trans Semarang policy Corridor VI Department of UNDIP-UNNES. The factors that inhibit the implementation of this policy are related to infrastructure facilities and integration with other public transport. The advice that can be given in general is the improvement related facilities facility and infrastructure then the implementation of comprehensive integration.

Keyword: Policy Evaluation, Bus Rapid Transit, Semarang City

A. PENDAHULUAN

Penduduk Kota Semarang saat ini mencapai 1,7 juta jiwa, sedangkan pada siang hari jumlah penduduk meningkat hingga 2,5 juta jiwa karena adanya pergerakan mobilitas penduduk dari wilayah penyangga yang beraktivitas di kota Semarang. Area KEDUNGSEPUR (Kendal, Demak, Semarang, Purwodadi) menempati urutan ke 4 (empat) terpadat di Indonesia. Pada peringkat pertama JABODETABEK (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi), disusul GERBANG KERTASUSILA (Gersik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo dan Lamongan) dan Bandung Raya (Bandung, Kabupaten Bandung, Cimahi, Kabupaten Bandung Barat). Kota Semarang tergolong dalam kota yang memiliki sarana transportasi yang cukup memadai dibanding kota besar lainnya di Indonesia. Namun, keberadaan transportasi publik di Kota Semarang belum mampu menjawab kebutuhan dari masyarakat. Moda transportasi masal yang dipilih pemerintah kota Semarang sebagai salah satu alternatif solusi kebijakan adalah Transportasi berbasis Bus atau Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. Berikut ini adalah Koridor BRT Trans Semarang yang telah beroperasi:

Tabel 1. Koridor Trans Semarang 2018

No	Koridor	Tahun Operasi
1.	Mangkang-Penggaron	2010
2.	Terboyo-Sisemut	2012
3.	Cangkiran-Bandara Ahmad Yani	2013
4.	Pelabuhan Tanjung Mas-Taman Diponegoro	2014
5.	Meteseh-PRPP	2017
6.	UNDIP-UNNES	2017
7.	Genuk-Balaikota	2017

Sumber: Transsemarang.semarangkota.go.id

Kebijakan Bus Rapid Transit Trans Semarang melibatkan beberapa pihak dalam pelaksanaannya, yang memiliki tugas pokok dan fungsinya masing-masing, di antaranya:

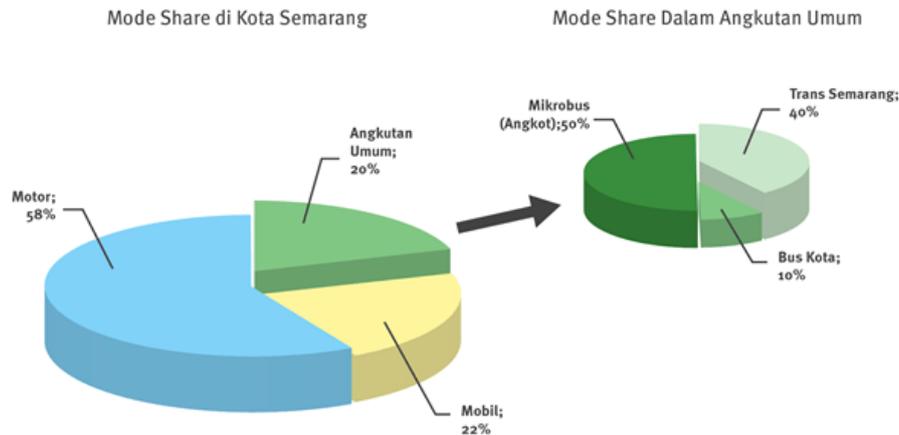
1. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (DISHUBKOMINFO) Kota Semarang sebagai kepanjangan tangan dari Pemerintah Kota Semarang dan berperan sebagai induk administrasi dan pengelolaan BRT.
2. Badan Layanan Umum (BLU) Pengelola BRT Trans Semarang yang memiliki fungsi:
 - Menyediakan dan memelihara prasarana (Lajur Bus, Shelter, dll)
 - Pengawasan terhadap jalannya BRT
 - Petugas Ticketing
 - Evaluasi dan Pengembangan

Pada prinsipnya, penerapan BRT di Kota Semarang bukan hanya untuk menambah sistem transportasi umum yang baru, melainkan menata dan mengubah sistem pengelolaan dari angkutan umum konvensional menjadi lebih terorganisir dan tertib. Dimana ketentuan penerapan BRT di Kota Semarang ini, yakni (1) Orientasi pelaku jasa pelayanan transportasi,

yaitu BRT Trans Semarang bukan lagi pada keuntungan semata, melainkan melayani masyarakat, (2) Mengakomodir operator angkutan yang sudah ada (eksisting) menjadi angkutan penumpang (Feeder) BRT, (3) Biaya operasional BRT dipenuhi oleh pemerintah melalui Unit Pelaksana Teknis di bawah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi kota Semarang. BRT dipilih karena biaya pembangunan yang relatif lebih murah ketimbang moda transportasi lainnya sehingga cocok untuk dikembangkan di negara berkembang seperti Indonesia, hal ini tentunya berpengaruh pada tarif yang dikenakan selama beroperasi nantinya. Apabila di kembangkan secara serius oleh pemerintah, didukung armada yang cukup dan jalur khusus maka kapasitas BRT bisa menyamai transportasi berbasis rel seperti Light Rail Transit. Selain itu pengembangan jaringan dapat dilakukan lebih cepat dan murah. Namun sebaliknya, apabila tidak ditangani dengan baik dan benar justru menjadi masalah bagi masyarakat karena fasilitas yang tersedia tidak sebanding dengan kebutuhan masyarakat.

Salah satu koridor Trans Semarang yang telah beroperasi adalah koridor VI Jurusan UNDIP-UNNES yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Koridor tersebut di operasikan terkait permintaan dari masyarakat dan mahasiswa untuk menjembatani mobilitas mereka sehari-hari karena melewati beberapa pusat pendidikan yang ada di Kota Semarang, yaitu Universitas Diponegoro, Universitas Negeri Semarang. Selain kedua kampus tersebut, rute ini juga melewati kampus Politeknik Negeri Semarang, Universitas 17 Agustus 1945, Akademi Pelayaran Niaga Indonesia Semarang (AKPELNI) dan Universitas Katholik Soegijapranata. Pada kenyataannya mahasiswa, dosen dan karyawan sebagai sasaran utama penumpang dari koridor VI masih lebih memilih menggunakan kendaraan bermotor karena keunggulannya yang lebih praktis (*door to door*) cepat sampai tujuan, sedangkan jika menggunakan BRT maka penumpang harus menunggu bus jangka waktu yang cukup lama karena ketersediaan armada yang terbatas. Sementara untuk keperluan yang mendesak seperti berangkat sekolah, kuliah maupun kerja, efisiensi waktu akan lebih diutamakan sehingga para penumpang banyak yang menggunakan kendaraan pribadi. Selain itu mahasiswa kini lebih memilih menggunakan sarana transportasi lain karena dinilai lebih cepat sampai tujuan dan lebih praktis. Namun hal tersebut hanya menambah kesemerawutan lalu lintas dan kemacetan apabila peran Transportasi Publik seperti Trans Semarang kurang di maksimalkan.

Hasil survey dari Institute Transport and Development Policy Indonesia (ITDP) pada tahun 2017 sebagian masyarakat Semarang masih menggunakan Kendaraan bermotor (Mobil 22% dan Sepeda Motor 58%). Sisanya adalah pengguna transportasi umum sebanyak 20%. Angkutan umum tersebut masih diklasifikasikan lagi menjadi 3 yang terdiri dari Mikrobus (50%), Trans Semarang (40%) dan bus kota (10%). Berikut ini adalah data rincian *Mode Share* di kota Semarang



Gambar 1. Mode Share Transportasi Kota Semarang

Sumber: ITDP Indonesia

Mode Share adalah presentase jumlah penduduk kota yang menggunakan jenis transportasi / kendaraan tertentu atau jumlah perjalanan yang menggunakan transportasi. Jumlah pengguna Trans Semarang yang lebih rendah dari pengguna Mikrobus (Angkot) menunjukkan bahwa keberadaan BRT masih belum maksimal dalam melayani masyarakat. Menurut *jurnal Transport Sistem Theory and Practice* (Volume: 92) sebuah kota dalam mengembangkan transportasi berkelanjutan, idealnya membagi mewajibkan masyarakat suatu kota untuk menggunakan transportasi Publik minimal sebesar 30%, sedangkan sisanya menggunakan kendaraan pribadi dan kendaraan tidak bermotor seperti berjalan kaki dan bersepeda. Sedangkan kota Semarang masih berada berada di bawah angka minimum. Oleh karena itu, tujuan dari adanya Trans Semarang untuk mengurangi kemacetan lalu lintas di kota Semarang dengan mengurangi angka ketergantungan pemakaian kendaraan pribadi masih tidak sepenuhnya tercapai. Berdasarkan kondisi yang telah diuraikan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut, apakah pelaksanaan BRT Trans Semarang Koridor VI telah mencapai tujuan kebijakan.

B. KAJIAN PUSTAKA

a. Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah:

“Segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dilingkungan Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan menurut BAB I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik.”

Menurut pendapat Sadu Wasistiono (2001:51-52) berpendapat bahwa: “Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna

memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.” Atau dengan kata lain, pelayanan publik adalah bentuk layanan atau memberi layanan kepada orang lain yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang ditentukan untuk memberikan kepuasan terhadap penerima layanan.

b. Kebijakan Publik

Istilah “*Policy*” yang diterjemahkan menjadi kebijakan secara umum di istilahkan untuk menggambarkan perilaku actor kebijakan (Pejabat, Kelompok masyarakat maupun kelompok pemerintah) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Pengertian kebijakan seperti ini, dapat di gunakan dalam pembicaraan biasa untuk membicarakan sesuatu yang bersifat ilmiah dan sistematis menyangkut implementasi kebijakan publik. Kebijakan publik adalah sebuah konsep dari administrasi publik. Chandler dan Plano (dalam Keban, 2004:3) mendefinisikan bahwasanya administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan public. Selanjutnya, menurut William N. Dunn (1990), berikut ini adalah tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses kebijakan publik : Penyusunan Agenda (*Agenda Setting*), Tahap Formulasi Kebijakan (*Policy Formulation*), Tahap Implementasi Kebijakan (*Policy Implementation*) dan Tahap Penilaian / Evaluasi Kebijakan (*Policy Evaluation*)

c. Evaluasi Kebijakan

Pada dasarnya evaluasi kebijakan berfungsi menilai apakah tujuan dari kebijakan yang dilaksanakan tersebut telah tercapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan atau belum, tetapi tujuan evaluasi juga berfungsi sebagai kritik dan klarifikasi terhadap nilai yang melandasi kebijakan yang dibuat, membantu dalam perumusan dan penyesuaian masalah pada proses kebijakan seterusnya. “Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan” (Dunn, 2003:608). Menurut Dunn (2003), terdapat beberapa kriteria evaluasi yakni:

- 1) Efektivitas,
- 2) Efisiensi
- 3) Kecukupan
- 4) Perataan
- 5) Responsivitas
- 6) KetepatanKemudian,

Kemudian, evaluasi kebijakan dibedakan berdasarkan waktu pelaksanaannya menjadi 3 tipe, yaitu: Evaluasi pada tahap perencanaan atau formulasi kebijakan dikenal dengan istilah *Ex-Ante*, evaluasi tersebut berfungsi dalam memilih alternatif kebijakan publik. Selanjutnya evaluasi *on-Going* atau evaluasi tahap pelaksanaan untuk mengamati proses berjalannya implementasi sebuah program, sedangkan evaluasi *Ex-Post* adalah evaluasi dampak dari kebijakan yang telah diterapkan. Menurut tahapan kebijakan di atas maka yang sesuai dengan pelaksanaan penelitian ini adalah evaluasi kebijakan pada saat Implementasi (*On-Going*) karena dilakukan bersamaan dengan beroperasinya rute BRT Trans Semarang Kordidor VI

UNDIP-UNNES. di mana peneliti ingin mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut dijalankan dan menunjukkan kesenjangan Antara “Harapan” dan “Kenyataan” di lapangan.

d. Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal BLU UPTD BRT Trans Semarang

Dalam lampiran Peraturan Walikota Semarang Provinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimum BLU UPTD BRT Trans Semarang tertuang 4 substansi penilaian bagi pihak BLU UPTD BRT Trans Semarang dalam menjalankan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sehingga diharapkan dapat memenuhi harapan bagi masyarakat.

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di atas, untuk mengetahui tingkat ketercapaian hasil kebijakan BRT Trans Semarang maka pada penelitian ini akan di menggunakan kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn yang terdiri dari Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas dan Ketepatan. di sintesis antara kriteria evaluasi kebijakan dengan SPM yang ditetapkan pihak BLU UPTD BRT Trans Semarang sebagai fenomena indikator yang akan di teliti, kebijakan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal BLU UPTD BRT Trans Semarang dianggap sebagai basis penelitian untuk menangkap realita yang akan dikaji. Adapun masing-masing substansi diidentifikasi dan ditetapkan indikator-indikator Standar Pelayanan Minimum sebagai berikut:

1. Keandalan Pelayanan
2. Keamanan dan Keselamatan
3. Kemudahan
4. Kenyamanan

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menurut Moleong (2002:2) yaitu penelitian yang tidak menggunakan perhitungan. atau diistilahkan dengan penelitian ilmiah yang menekankan pada karakter alamiah sumber data. Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif, karena bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala sosial tertentu dengan cara membandingkan gejala yang ditemukan. (Singarimbun dan Effendi, 2006 : 4), pada penelitian ini situs penelitian berada di BLU UPTD Trans Semarang sebagai pengelola BRT Trans Semarang. Subjek penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2016). Adapun informan yang dipilih adalah: Kepala BLU UPTD Trans Semarang, Divisi Operasional PT. Trans Semarang, dan Masyarakat Pengguna Layanan BRT. Adapun dalam penelitian ini, sumber data diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan informan sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung lainnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi serta studi pustaka. Dengan teknik analisis dan interpretasi data milik Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016:246-252) yakni analisis data dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan *Conclusion Drawing/Verification*. Pada Penelitian ini pengujian validitas data menggunakan triangulasi

D. PEMBAHASAN

Untuk membahas pelaksanaan kebijakan Bus Rapid Transit Koridor VI Jurusan UNDIP-UNNES ini menggunakan enam Kriteria evaluasi yang di perkenalkan oleh william N. Dunn, adapun hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut:

a) Efektivitas

Efektivitas (*Effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang di diharapkan, atau mecapai tujuan dari diadakannya tindakan. Berdasarkan hasil penelitian jumlah penumpang BRT Trans secara keseluruhan terjadi peningkatan penumpang, khususnya penumpang pindah koridor (*transit*). Namun, Trans Semarang Koridor VI belum sepenuhnya menghapus kemacetan di kota Semarang karena melihat karakteristik penumpang koridor VI merupakan penumpang musiman di mana hanya terjadi lonjakan penumpang pada momen tertentu. Kemudian, masyarakat pengguna BRT Trans Semarang Koridor VI mengeluhkan masih banyak yang perlu dibenahi dari segi sarana dan prasarana pendukung kebijakan BRT Trans Semarang, yang disoroti adalah ukuran halte transit terlalu kecil, panas, dan minim tempat duduk. Kapasitas maksimal menurut SPM adalah 20 orang untuk shelter besar dan 10 orang untuk shelter protabel. karena semi terbuka maka saat musim kemarau kondisi halte sangat panas dan basah saat musim penghujan, sementara bus dari berbagai koridor menurunkan dan menaikkan penumpang dari halte tersebut. Mengenai fenomena konsistensi jam pelayanan, koridor VI Jurusan UNDIP-UNNES pada hari biasa mulai melayani penumpang pada pukul 05:30 WIB sampai dengan 17:45 WIB, pada hari minggu dan libur nasional di mulai pukul 05:45 WIB - 17:45 WIB, bahkan dalam perayaan hari raya tetap beroperasi meskipun jam pelayanan yang lebih siang. penghambat konsistensi waktu operasional di BRT Trans Semarang adalah jalan yang dilalui BRT Trans Semarang Koridor VI merupakan salah satu rute yang memiliki kontur jalan yang tidak rata, dan beberapa kali terhambat oleh proyek pembangunan jalan dan belum mempunyai jalur khusus (*Dedicated line*) sehingga tidak dapat diprediksi.

b) Efisiensi

Efisiensi berkenaan kecepatan perjalanan dan rencana *headway* yang dibutuhkan BRT Trans Semarang Koridor VI Jurusan UNDIP-UNNES, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti diketahui bahwa untuk memastikan keamanan, maka BRT telah tersambung dengan perangkat GPS supaya bisa dikontrol kecepatannya. Armada BRT Trans Semarang telah terkoneksi dengan *Global Positioning System* (GPS) guna memantau lokasi armada tersebut berada dan juga kecepatan bus Trans Semarang karena apabila armada bus dioperasikan tidak sesuai dengan kecepatan yang telah ditetapkan atau ngebut maka operator akan mendapatkan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku karena berpotensi membahayakan tidak hanya penumpang tetapi masyarakat pengguna jalan lain. GPS terhubung dengan *control room* yang ada di kantor BLU UPTD BRT Trans Semarang yang dapat dilihat melalui aplikasi Trans Semarang. Sedangkan rencana *headway*, berdasarkan penelitian, ditemukan bahwa *headway* yang tertulis di Standar Pelayanan Minimum sudah baik, dengan panjang trayek sepanjang 25 kilometer jika tidak terdapat gangguan maka dapat ditempuh kurang dengan waktu 30 menit. Sesuai dengan SPM Trans Semarang waktu interval antar bus disetiap shelter adalah 10 sampai 20 menit sekali. BRT memiliki keunggulan di

bandingkan moda transportasi lainnya dalam segi ketepatan waktu, karena tidak menunggu penumpang (*ngetem*) di sembarang tempat sehingga tidak berimbas pada penumpukan kendaraan di jalan raya. Kemudian, berdasarkan pengamatan peneliti beberapa armada BRT Trans Semarang terparkir di halaman GSG UNDIP dalam waktu yang lama, hal ini tentunya berpengaruh terhadap *headway*, menurut keterangan dari pihak BLU UPTD BRT armada tersebut sedang dalam perbaikan bulanan, jumlah armada yang ada saat ini dianggap sudah mencukupi untuk mengakomodasi penumpang. Servis armada dilakukan untuk memastikan kendaraan layak operasional mengingat medan yang dilalui BRT Trans Semarang Koridor VI yang menanjak sehingga membutuhkan perawatan lebih dibanding koridor lain.

c) **Kecukupan**

Kecukupan merupakan ketercapaian hasil kebijakan untuk pemecahan masalah. Gejala yang dilihat tentang fenomena Jarak antar pintu dan shelter (*Platform Level Boarding*) dan Keamanan dalam bus dan Shelter. sesuai dengan ketentuan Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 tahun 2017 Tentang SPM BLU UPTD Trans Semarang disebutkan jarak lateral < 15 cm dan vertikal < 5 cm. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, selama ini disabilitas menjadi kaum yang termarginalkan di Indonesia karena minimnya fasilitas publik yang ramah, harusnya dengan tarif yang murah menarik masyarakat berkebutuhan khusus untuk menggunakan jasa layanan BRT Trans Semarang, namun kenyataannya sangat jarang ditemukan penyandang disabilitas menggunakan transportasi masal ini. Dari fenomena keamanan dalam bus dan shelter, pihak BRT telah melakukan pemisahan tempat duduk pria (bagian depan bus) dan wanita di dalam armada (bagian belakang bus), dengan adanya pemisahan penumpang pria dan wanita diharapkan tindakan yang tidak diinginkan seperti pelecehan seksual dapat dihindari, selain itu sejak Januari 2019 telah dipasang kamera pengawas (CCTV) di 15 shelter untuk mengawasi kinerja petugas, barang bawaan penumpang, memantau kepadatan shelter dan mengawasi tidak kriminal. Pemasangan CCTV dilakukan secara bertahap karena pihak BRT Trans Semarang masih mengandalkan pemerintah pusat dan daerah untuk pengoperasian BRT di kota Semarang, sehingga anggaran tidak bisa dicairkan langsung. Dalam rangka mengurangi ketergantungan terhadap subsidi, pihak BLU UPTD Trans Semarang sendiri memiliki inovasi dengan mengusulkan pendapatan non tiket dari pemasangan reklame di halte dan badan bus namun masih terganjal peraturan daerah.

d) **Perataan**

Perataan dalam kebijakan mempunyai arti kebijakan yang memiliki orientasi pada pemerataan harus bersifat adil, dalam arti semua sektor dan segi lapisan masyarakat harus sama-sama dapat memperoleh manfaat dari hasil kebijakan yang diimplementasikan. Karena BLU UPTD Trans Semarang merupakan badan milik pemerintah maka implelementasi BRT Trans Semarang Koridor VI Jurusan UNDIP-UNNES merupakan bentuk jasa publik yang diberikan untuk masyarakat. Pada pelaksanaannya, pembayarana tiket pengguna jasa layanan BRT Trans Semarang dimudahkan dengan adanya pilihan pembayaran tunai maupun pembayaran non tunai, untuk pembayaran tunai golongan pelajar akan dikenakan tarif 1.000 rupiah dengan menunjukkan KTM, Kartu Pelajar, Kartu Identitas Anak yang masih aktif, sedangkan golongan umum sebesar 3.500 rupiah. Manfaat pembayaran non tunai

menghindarkan dari adanya praktek penyelewengan pegawai dan jumlah pendapatan lebih cepat terdata. Pihak vendor pembayaran non tunai yang bekerjasama dengan BLU UPTD Trans Semarang diantaranya (1) LinkAja, (2) Gopay, (3) OVO, (4) Tcash dan (5) BRIZZI dari bank BRI. Cara kerja sistem ini adalah menempelkan kartu pada mesin *corewise* milik petugas PTA. Pada Shelter Balaikota Semarang dan Simpang Lima kini tersedia *vending machine* tiket otomatis bekerjasama dengan Gojek, yang memiliki kegunaan isi ulang saldo, cek saldo kartu elektronik BRT. Dengan inovasi dan promosi yang di tawarkan tentunya menarik minat masyarakat kota Semarang untuk menggunakan BRT karena tarif terjangkau. Kemudian, BRT Trans Semarang telah mengintegrasikan layanan dengan 7 koridor yang ada, sehingga calon penumpang tidak perlu membeli tiket lagi. BRT Trans Semarang Koridor VI sudah terkoneksi dengan seluruh koridor BRT Trans Semarang termasuk layanan angkutan pengumpan (*Fedeer*) yang melintasi wilayah yang belum terjangkau seperti wilayah industri dan pemukiman penduduk yang diharapkan masyarakat beralih menggunakan kendaraan umum. Koridor Fedeer nantinya di layani armada ELF *long chasis* dengan kapasitas yang lebih kecil daripada bus BRT pada umumnya, fungsinya menjangkau wilayah yang belum terjangkau layanan BRT dengan alasan akses jalan yang sempit dan tidak memungkinkan bus BRT ukuran medium / besar untuk masuk. Selanjutnya, untuk kemudahan akses menuju shelter kurang ramah pejalan kaki, perlu adanya koordinasi dengan pemerintah kota Semarang untuk memperbaiki trotoar menuju shelter khususnya disepanjang koridor VI, karena shelter dan trotoar merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan mempengaruhi minat masyarakat menggunakan BRT.

e) **Responsivitas**

Responsivitas pihak BRT Trans Semarang dalam memberikan informasi tentang BRT Trans Semarang dan kemudahan menyampaikan pengaduan, terlihat dengan adanya inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, salah satunya dengan meluncurkan aplikasi Trans Semarang. Aplikasi baru tersebut memudahkan calon penumpang BRT Trans Semarang mengetahui lokasi halte dan bus secara langsung melalui ponsel masing-masing, aplikasi baru tersebut sudah dipromosikan melalui berbagai media seperti stiker, banner yang ditempatkan di tiap shelter dan media sosial Trans Semarang. Kemudian untuk meningkatkan jumlah penumpang, pihak BRT mengadakan sosialisasi ke sekolah, karena selama ini kecelakaan didominasi oleh masyarakat usia produktif. Trans Semarang juga telah membuka diri untuk menerima kritik saran dan keluhan guna perbaikan layanan, dengan pemanfaatan teknologi sosial media diantaranya Twitter dan Facebook dengan nama akun @transsemarang, kemudian call center 1-5000-94 dan Whatsapp 08112884447. Platform Media sosial juga digunakan untuk menginformasikan kegiatan promosi, info jika misalnya terjadi gangguan operasional dan lain-lain. Kemudian, terdapat ruang kontrol khusus untuk menangani keluhan dari masyarakat, monitor kecepatan armada hingga kepadatan lalu lintas Semarang. Pada umumnya keluhan yang masuk di antaranya (1) Bus tidak merapat ke shelter, (2) keluhan kondisi armada, (3) keluhan tentang supir, dan (4) keluhan tentang tiket. Berdasarkan data keluhan sejak Januari hingga Juni 2019, jumlah keluhan BRT Trans Semarang Koridor VI Jurusan UNDIP-UNNES merupakan yang terendah dibanding koridor lainnya, hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, tetapi disisi lain

menandakan jumlah penumpang koridor VI yang rendah. Berkaitan dengan tindak lanjut saran dari masyarakat yang sudah dilaksanakan, hanya koridor Bandara-Simpang Lima yang melayani hingga jadwal penerbangan terakhir. Penumpang bisa naik dan turun di sepanjang trayek tersebut tetapi tidak terkoneksi dengan koridor lain karena sudah tidak beroperasi di malam hari. Tidak ada pilihan transportasi yang terjangkau bagi masyarakat di malam hari kecuali transportasi online, angkot dan taksi yang justru menambah kemacetan kota Semarang.

f) Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Untuk mewujudkan tujuan dari adanya program BRT ini dari segi kehandalan, pengemudi pihak BRT rutin mengadakan pelatihan bagi sopir berfungsi memastikan keselamatan dalam membawa penumpang, Pelatihan di adakan di hotel UTC Gajah Mungkur Semarang dan di laksanakan selama 3 hari secara bergantian dengan menghadirkan pihak SATLANTAS dan Lembaga Psikologi sebagai narasumber. Sopir dan petugas Tiket Armada (PTA) diberikan pelatihan *service excellence* oleh Manajemen BLU UPTD Trans Semarang. Bagaimana kiat-kiat melayani pelanggan dengan mengutamakan senyum, salam, sapa sebelum di terjunkan ke lapangan. BRT Trans Semarang rutin mengadakan evaluasi terhadap SPM dengan mewajibkan operator untuk melampirkan 7 laporan operasional yang dilampirkan tiap bulannya kepada BLU UPTD BRT Trans Semarang. Namun, seharusnya pemerintah tidak hanya fokus pada pelatihan pegawai atau perbaikan sarana prasarana, tetapi kesejateraan pegawai yang bekerja di Trans Semarang perlu diperhatikan dengan memberikan insentif yang sebanding, karena selama ini sering bekerja di luar jam kerja untuk memeriksa kendaraan supaya layak digunakan ke esokan harinya. Senada dengan pernyataan tersebut, infroman 5 menambahkan bahwa jumlah gaji khususnya bagi supir masih rendah, gaji yang ditetapkan saat ini 5.000 rupiah per kilometer untuk pengelola pemerintah dan 8.000 rupiah untuk pengelola swasta. Belum lagi keberadaan sistem denda pengurangan gaji akibat melanggar SPM yang diterapkan secara menyeluruh bukan perorangan, justru mengurangi motivasi individu untuk berprestasi karena semua dinilai sama, bukan berdasarkan atas pencapaian individu. Selanjutnya, dari segi kehandalan armada, BRT Trans Semarang telah hadir sejak tahun 2010 dalam perkembangannya telah memiliki 8 koridor yang tersebar di seluruh kota Semarang. Total armada yang dimiliki BRT Trans Semarang adalah 153 unit tersebar di 7 koridor, terdiri dari bus medium dan bus besar. Sementara untuk Koridor VI saat ini memiliki total 16 armada, 14 unit di antaranya berstatus Siap Guna Operasi (SGO) dan 2 lainnya sebagai armada cadangan. Menurut keterangan dari informan 1 selaku kepala BRT Trans Semarang, jumlah armada *eksisting* sudah memadai untuk melayani koridor VI. Pihak BLU UPTD BRT Trans Semarang melakukan servis bulanan dan peremajaan setiap 8 tahun setelah melalui pengkajian. Tujuan dilakukan peremajaan agar armada laik dan aman untuk di gunakan, dalam pengeoperasian BRT Trans Semarang Koridor VI, disediakan 2 *pool* untuk menyimpan dan merawat bus BRT Koridor VI yang masing-masing terletak di Halaman GSG Undip dan Patemon Kecamatan Gunungpati. Kehadiran BRT Trans Semarang seharusnya juga dapat berperan dalam pembenahan dan penataan kota berwawasan lingkungan. Salah satu langkah yang dilakukan adalah konversi

bahan bakar solar dan gas. namun kenyataannya armada Trans Semarang khususnya koridor VI masih mengeluarkan asap hitam yang sering dikeluhkan pengguna jalan lain, padahal pada badan bus sudah tertera stiker Bahan Bakar Gas (BBG).

E. PENUTUP

a. Kesimpulan

Hasil pelaksanaan kebijakan Bus Rapid Transit BRT Trans Semarang Koridor VI Jurusan UNDIP-UNNES apabila di evaluasi, masih dianggap kurang optimal, walaupun beberapa aspek telah berjalan dengan baik dan sesuai. Adapun aspek yang tidak sesuai berakibat pada kurang optimalnya pelayanan yang dilakukan oleh pihak BLU UPTD BRT Trans Semarang.

- a. Efektivitas: Berdasarkan pelaksanaannya BRT Trans Semarang masih belum efektif, hal ini karena masih banyak shelter koridor VI yang didominasi shelter portabel yang kurang nyaman dan tidak sebanding dengan animo masyarakat, seperti misalnya shelter BRT Polines yang sempit dan *over capacity*. Selain itu BRT Trans Semarang masih bergabung dengan kendaraan lain sehingga waktu tempuh tidak bisa diprediksi secara akurat, inisiasi untuk membuat dedicated lane harus dipercepat.
- b. Efisiensi: dengan melihat fenomena rencana kecepatan perjalanan dan rencana *headway* sudah dapat dikatakan efisien, melihat keunggulan dibanding angkutan umum lain, karena tidak menaik turunkan penumpang di sembarang tempat, hambatan berupa kemacetan lalu lintas jarang terjadi di koridor VI BRT Trans Semarang kecuali jika sedang ada perbaikan jalan atau kegiatan kampus.
- c. Kecukupan: dari fenomena jarak antar pintu dan shelter (*Platform Level Boarding*) dan keamanan dalam bus dan Shelter masih belum mencukupi. Perlu diperhatikan *platform level boarding* antara shelter dengan armada BRT, supaya tidak membahayakan penumpang. hal ini tentunya berpengaruh pada animo masyarakat yang ingin menggunakan layanan BRT.
- d. Perataan: berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diketahui kebijakan bahwa BRT Trans Semarang sudah merata karena dengan harga tarif yang terjangkau sehingga dapat diakses semua lapisan masyarakat, pihak BRT Trans Semarang telah memudahkan masyarakat dengan menawarkan banyak opsi pilihan pembayaran baik tunai maupun non tunai. .
- e. Responsivitas: Kriteria responsivitas sudah berjalan dengan baik karena keluhan masyarakat mengenai pelayanan BRT sudah ditanggapi dengan baik oleh pihak BLU UPTD BRT Trans Semarang. Keluhan tersebut umumnya berupa Keluhan masyarakat biasanya perihal (1) Bus yang tidak merapat ke shelter, (2) Komplain Kondisi Armada, (3) Komplain Pelayanan Sopir, (4) Komplain Kondisi Shelter, (5) Komplain Tiket. Keluhan ini ditangani dengan baik karena memiliki ruang call center dan di tanggapi langsung oleh pegawai trans Semarang.
- f. Ketepatan: berdasarkan hasil analisis dapat diketahui kebijakan BRT Trans Semarang sudah tepat, dengan fenomena penelitian yang diamati berupa kehandalan Pengemudi dan kehandalan armada bus BRT Trans Semarang selama ini rutin mengadakan pelatihan terhadap supir dan PTA BRT Trans Semarang bertempat di Hotel UCC yang diselenggarakan selama 3 hari, selain itu BRT Trans Semarang Koridor VI didukung

oleh 16 armada dengan 14 berstatus siap guna operasi (SGO) dan 2 sebagai cadangan. hal yang perlu ditingkatkan adalah menambah armada *Mobile Refueling Unit* untuk pengisian bahan bakar gas (BBG) karena selama ini hanya mengandalkan 2 unit untuk 4 koridor yang telah dikonversi dengan BBG

Selanjutnya, dari hasil uraian dan kesimpulan dapat dilihat bahwa yang mendukung pelayanan BRT diantaranya adalah: Tarif layanan yang terjangkau (3.500 umum dan 1000 mahasiswa), Adanya inovasi dalam cara pembayaran (gopay, OVO, Brizzi), Adanya call center, Aplikasi trans semarang dan Trans semarang sudah mengcover hampir seluruh kota semarang dengan 16 armada di Koridor VI. Sedangkan faktor yang menghambat keberlangsungan pelayanan BRT adalah: Sarana dan Prasarana yang belum lengkap: jumlah shelter yang kurang, shelter portbel yang terlalu sempit, shelter yang tidak ramah difabel, Biaya Operasional dan suku cadang yang mahal, Respon masyarakat dan pihak kampus yang kurang kooperatif terkait pembangunan shelter di area kampus, Belum ada kerjasama antara pihak BRT Trans Semarang dengan BRT Trans Jateng untuk melaksanakan intergrasi layanan, dan Anggaran yang terbatas menyebabkan perbaikan layanan di lakukan secara bertahap sesuai anggaran yang di miliki

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di peroleh, maka di perlukan saran yang membangun agar dapat digunakan bagi instansi yang bersangkutan sebagai masukan dalam perbaikan layanan kepada masyarakat kedepannya, saran diberikan berdasarkan hasil dari masing-masing indikator diantaranya:

a. Efektivitas

1. *Dedicated line* untuk mepercepat waktu tempuh
2. Pihak BRT melakukan koordinasi dengan Pemerintah untuk memperbaiki fasilitas shelter BRT Trans Semarang.

b. Efisiensi

1. Memperketat SPM yang mengatur mengenai batas kecepatan kendaraan, supaya tidak membahayakan penumpang dan pengguna jalan lain.
2. Mempercepat perbaikan armada supaya bisa digunakan untuk mempercepat headway bus BRT Trans Semarang Koridor VI

c. Kecukupan

1. Ketegasan dalam penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), karena dalam pelaksanaannya masih banyak yang dilanggar seperti jarak antara bus dengan shelter (platform level boarding) yang terlalu jauh.
2. Pemerintah memberikan perhatian khususnya menambah anggaran untuk penambahan shelter karena jarak antar shelter BRT Koridor VI Jurusan UNDIP-UNNES saat ini dinilai belum ideal dan terlalu jauh, selain itu shelter portabel agar bisa diganti dengan shelter permanen, karena selama ini banyak dikeluhkan mengenai fasilitas shelter portabel yang kurang layak karena tidak sesuai antara jumlah penumpang dengan kapasitasnya dan tidak ramah terhadap penumpang disabilitas.

d. Perataan

1. Penerapan sistem pembayaran non tunai secara keseluruhan untuk menghindari kebocoran pendapatan dan mempercepat proses pembayaran ketimbang menggunakan sistem pembayaran konvensional.
2. koordinasi dengan pemerintah kota Semarang untuk merevitalisasi trotoar agar mudah mengakses shelter BRT Trans Semarang.
3. Pendapatan non tiket seperti Reklame, Iklan pada Badan Bus, Peletakan *Vending Machine* makanan/minuman di Shelter perlu dilakukan supaya tidak lagi mengandalkan pemasukan dari tiket dan subsidi pemerintah.

e. Responsivitas

1. Pihak BLU UPTD BRT Trans Semarang perlu mengadakan *Focus Group Discussion* (FGD) antara Tenaga Ahli, Komunitas, LSM, BAPPEDA, DPRD Kota Semarang untuk memperoleh masukan mengenai perbaikan layanan.
2. Pihak BRT di harapkan tidak hanya melakukan sosialisasi dan promosi ke sekolah, tetapi juga ke wilayah kampus yang di lalui BRT Trans Semarang seperti UNDIP, UNNES, Universitas IVET, UNIKA dan lainnya. Tujuannya agar mau beralih menggunakan transportasi umum, karena selama ini kecelakaan didominasi oleh masyarakat umur produktif.
3. Pertimbangan untuk menambah jam layanan hingga malam hari karena masih banyak masyarakat yang beraktivitas hingga malam hari, sementara ini baru koridor Bandara Ahmad Yani - Simpang Lima yang beroperasi hingga malam hari.

f. Ketepatan

1. Menambah armada *Mobile Refueling Unit* (MRU) supaya armada BRT Trans Semarang tidak perlu ke kecamatan Ngaliyan untuk mengisi ulang Bahan Bakar Gas (BBG).
2. Pihak BLU UPTD BRT Trans Semarang lebih memperhatikan kesejahteraan pegawai karena selama ini sering bekerja di luar jam kerja untuk memastikan armada dalam kondisi yang baik untuk digunakan keesokan harinya

F. REFERENSI

- Anggara, Sahaya. 2007. *"Kebijakan Publik"*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Agustino, Leo. 2006. *"Dasar-dasar Kebijakan Publik"*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Wibawa, Samodra. 1994. *"Politik Perumusan Kebijakan Publik"*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Syafiie, Inu, Kencana, 2006. *"Ilmu Administrasi Publik"*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Keban, Yermias. 2004. *"Enam Dimensi Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu) Edisi 3"*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media
- Winarno, Budi. 2002. *"Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi kasus)"*. Yogyakarta: CAPS
- Dunn, William. 2003. *"Pengantar Analisis Kebijakan Publik"*. Yogyakarta: Gadjah Mada

University Press

Islamy. 2006. *“Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara”*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Sugiyono. 2009. *“Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D”*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Tamin, Z, Ofyar. 2000. *“Perencanaan dan Permodelan Transportasi”*. Bandung: Penerbit Institut Teknologi Bandung

Salim, Abbas. 2002. *“Manajemen Transportasi”*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Winarno, Budi. 2011. *“Kebijakan Publik Teori dan Proses”*. Jakarta: PT Buku Kita

Peraturan

Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah dan Daerah Kota Semarang tahun 2016-2021

Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan bahwa Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Walikota Semarang tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang;

Internet

<https://jateng.tribunnews.com/2019/05/01/besok-aplikasi-trans-semarang-diluncurkan-sudah-bisa-diunduh-gratis-melalui-play-store> di akses pada tanggal 31 Agustus 2019 pukul 19:00 WIB