

Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang

O. L. M Sinaga¹, Widjonarko²

^{1,2} Universitas Diponegoro, Indonesia

Article Info:

Received: 24 April 2020

Accepted: 03 November 2020

Available Online: 17 November 2020

Keywords:

Customer Satisfaction, performance, BRT

Corresponding Author:

Ovi Letare Monalisa Sinaga

Diponegoro University,

Semarang, Indonesia

Email: ovi.letare19@pwk.undip.ac.id

Abstract: BRT Trans Semarang is an alternative solution to reduce private vehicles in Semarang City. In order to improve the services of BRT it is important the customer satisfaction for using BRT. Customer Satisfaction index is an instrument to measure the performance of BRT. The quality of service which is using customer satisfaction index include reliability, convenience, comfort and cleanliness, security and safety. The analysis show the performance of BRT's Semarang city is good indicated by Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The analysis by Customer Satisfaction Index (CSI) show a result 79%. The level of service is show the services of BRT Trans Semarang has high quality in reliability, convenience, comfort and cleanliness, security and safety. The performance of the BRT of Trans Semarang service is important to always improve. This needs to maintain user satisfaction with the BRT of Trans Semarang BRT. Based on an evaluation of the technical performance and the results of the Importance Performance Analysis (IPA) show the several quality of services should be priorities to improvement are the standing space and seating for passengers, improvement in the driver/driver attitude when driving BRT, the improvement in the attitude of officers when serving passengers and the ease for passengers to get BRT both when peak hour and off peak hour hours and after work and then the convenience for passengers to get the latest information about route changes.

Copyright © 2019 TPWK-UNDIP

This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY-NC-SA) 4.0 International license

How to cite (APA 6th Style):

Sinaga, O. L. M., & Widjonarko, W. (2020). Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang. *Jurnal Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Dan Kota)*, 9(4), 243–250.

1. PENDAHULUAN

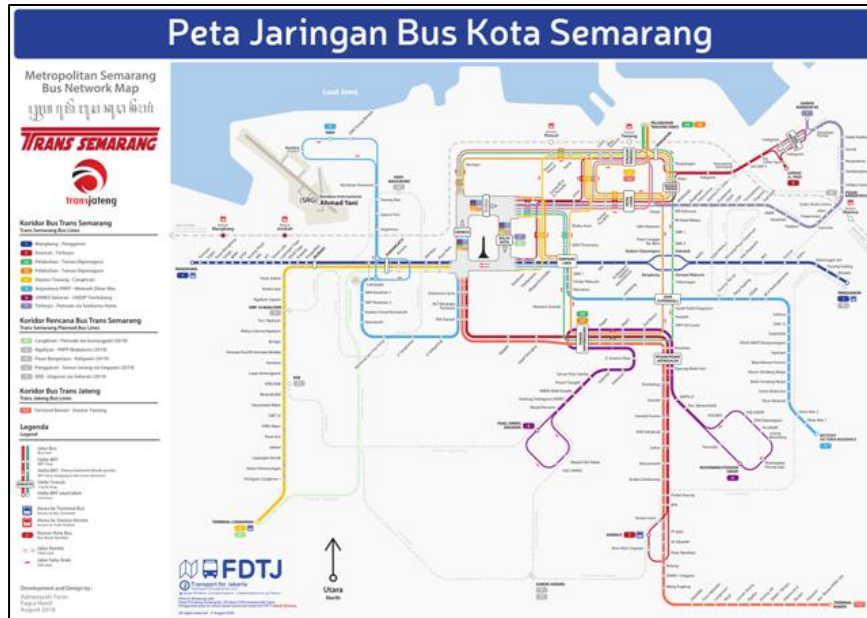
BRT adalah salah satu bentuk transportasi publik berbasis bus yang menjadi alternatif untuk menyelesaikan permasalahan kemacetan kompleks yang terjadi kawasan perkotaan (ITDP, 2018). Biaya operasional yang lebih rendah dibanding jenis transportasi berbasis rel seperti LRT dan MRT yang jauh lebih mahal (Sharma et al. 2012). Selain itu BRT juga didukung dengan keistimewaan yang dirancang dengan sistem yang cepat, fleksibel, dan dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat menjadikan BRT diakui menjadi tulang punggung transportasi perkotaan (Cervero 2013). Kesuksesan BRT yang telah ditunjukkan Curitiba telah mendorong negara maju dan negara berkembang untuk mengaplikasikan transportasi publik berbasis bus tersebut sebagai solusi mengatasi permasalahan kemacetan yang semakin kompleks di kawasan perkotaan (Duarte & Rojas 2012). Salah satunya adalah Indonesia yang semakin giat merencanakan dan mengoperasionalkan angkutan berbasis bus ini untuk mengatasi permasalahan kemacetan yang terjadi di kota-kota besar. Salah satu kota besar Indonesia yang menerapkan BRT adalah Kota Semarang (ITDP, 2018).

Kota Semarang telah mengoperasionalkan BRT yang dikenal dengan Trans Semarang sejak Mei tahun 2009 (BLU UPTD Trans Semarang, 2019). Pengoperasionalisasian ini bukan tanpa alasan, permasalahan kemacetan di ruas-ruas tertentu pada jam-jam tertentu telah menimbulkan penumpukan kendaraan, tundaan lalu lintas, antrian kendaraan dan penurunan terhadap kinerja jalan. Akibatnya, dampak buruk yang dihasilkan adalah berkurangnya waktu perjalanan, pemborosan bahan bakar, penurunan kualitas udara yang berasal dari emisi kendaraan, meningkatnya stres pada pengendara dan tekanan sosial lainnya (Dwiryanti & Rakhmatulloh 2013). Sehingga, BRT dijadikan sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan kemacetan di Kota Semarang.

Bus Trans Semarang diharapkan menjadi alternatif angkutan umum yang dapat menjadi solusi untuk mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi agar dapat menyelesaikan permasalahan transportasi di Kota Semarang (ITDP, 2018). Seiring perkembangannya,

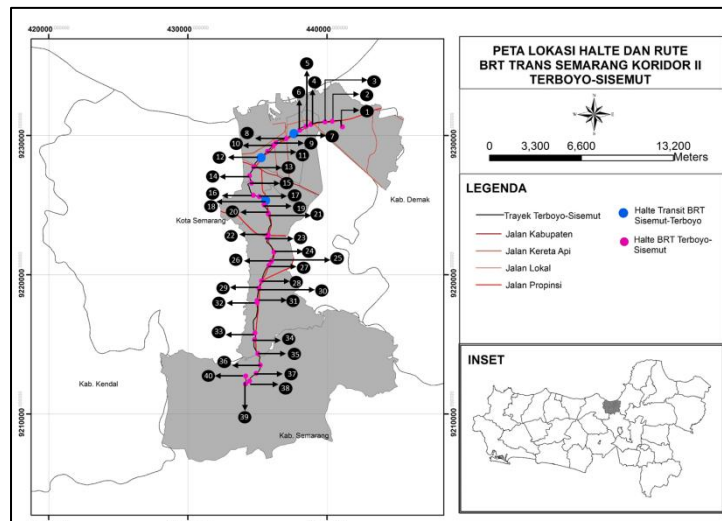
permintaan terhadap jasa transportasi ini semakin terus meningkat. Kini jumlah jumlah trayek koridor direncanakan menjadi 8 koridor, dimana saat ini sudah ada 7 Koridor yakni Koridor I Mangkang – Penggaron, Koridor II Terboyo-Sisemut (Ungaran), Koridor III Tanjung Mas-Akpol, Koridor IV Cangkiran – Imam Bonjol-St. Tawang, Koridor V Meteseh-PRPP, Koridor VI UNDIP – UNNES, dan Koridor VII Terboyo – Arteri Soekarno Hatta-Pemuda serta Koridor VIII Cangkiran-Gunung Pati-Pemuda-Tawang, Feeder I dan Feeder II yang baru saja dioperasikan sejak Desember 2019 (BLU UPTD Trans Semarang, 2019). Untuk melihat rute BRT Trans Semarang dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Rute BRT Trans Semarang (BLU UPTD Trans Semarang, 2019)



Koridor II arah Terboyo-Sisemut (Ungaran) adalah koridor yang dipilih sebagai lokasi penelitian. Koridor ini diresmikan sejak Oktober 2012 oleh Bapak Walikota Semarang, Hendrar Prihadi. Koridor ini merupakan koridor dengan jalur tersibuk dikarenakan jalur yang dilalui merupakan pintu gerbang keluar dan masuknya pergerakan antar kota yakni Semarang, Solo, Yogyakarta dan Surabaya. BRT Trans Semarang koridor II rute Terboyo-Sisemut memiliki panjang lintasan yang berbeda pada kedua arah yakni arah Terboyo-Sisemut dan arah Sisemut-Terboyo. Hal ini dikarenakan perbedaan karakteristik kedua arah yang dilalui oleh koridor II BRT Trans Semarang. Untuk melihat rute Koridor II dapat dilihat pada Gambar 2.

Gambar 2. Rute Koridor II Rute Terboyo-Sisemut. (Analisis, 2019)



Selama masa proses operasionalisasi, Bus Trans Semarang Koridor II arah Terboyo-Sisemut (Ungaran) tidak lepas dari permasalahan-permasalahan. Berbagai keluhan datang dari pengguna BRT Trans Semarang seperti kebersihan di dalam *shelter* yang dinilai masih kurang, jarak pemberhentian bus yang cenderung kurang aman bagi pengguna saat penumpang naik-turun, fasilitas dalam *shelter*, penerangan dalam *shelter* yang kurang, kesulitan dalam melaporkan barang yang hilang dan letak shelter yang sulit dijangkau. Rendahnya kinerja pelayanan tersebut disebabkan oleh pelayanan yang disediakan belum memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna sehingga hal ini menyebabkan minat pengguna rendah untuk menggunakan BRT Trans Semarang Koridor II. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menilai kinerja pelayanan BRT Trans Semarang pada Koridor II berdasarkan kepuasan penumpang khususnya pada kualitas pelayanan BRT Trans Semarang yakni kehandalan, kemudahan, kenyamanan dan kebersihan, keamanan dan keselamatan Adapun kebaruan dalam penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah penelitian ini memberikan gambaran kepuasan pengguna terhadap kinerja dan kualitas pelayanan dan memberikan arahan urutan prioritas peningkatan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II.

2. DATA DAN METODE

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari 21 atribut pelayanan dari aspek kehandalan, kemudahan, kenyamanan dan kebersihan, keamanan dan keselamatan. Pengambilannya melalui kuesioner yang disebarakan kepada 200 responden (pengguna) BRT Trans Semarang yang menggunakan BRT Trans Semarang Koridor II dari arah Terboyo-Sisemut dan arah Sisemut-Terboyo. Data lainnya yang dibutuhkan adalah data sekunder yang diperoleh dari instansi BLU UPTD Trans Semarang. Adapun indikator atribut kualitas pelayanan dapat dilihat dalam Tabel 1.

Tabel 1. Penilaian Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan (Analisis, 2019)

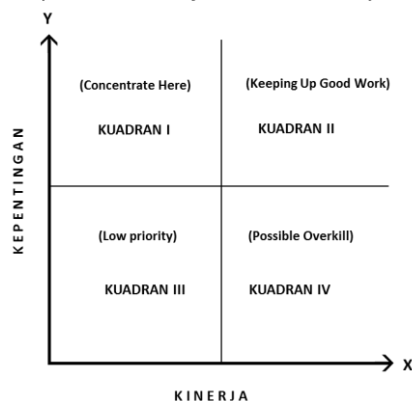
Variabel	Indikator
Kehandalan	Kecepatan Perjalanan Bus Waktu Menaikkan Dan Menurunkan Penumpang Waktu Kedatangan BRT Dari Halte Satu Ke Halte Lainnya Konsistensi Jam Pelayanan BRT Tarif BRT Yang Terjangkau
Kemudahan	Kemudahan Mendapatkan Informasi Perubahan Rute Kemudahan Memperoleh BRT Kemudahan Pergantian BRT Antar Koridor Kemudahan Pergantian Moda Kemudahan Membeli Tiket Kemudahan Menuju/Dari Halte Kemudahan Melaporkan Kehilangan/Menemukan Barang
Kenyamanan dan Kebersihan	Keramahan Petugas Ketrampilan Sopir Atau Pramudi Ketersediaan Ruang Berdiri Dan Duduk Kebersihan Dalam Halte Kebersihan Dalam Bus
Keamanan dan Keselamatan	Tindak Kriminal Di Halte Tindak Kriminal Di Dalam Bus Jarak Antara Pintu Bus Dengan Pintu Halte Tingkat Kecelakaan

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa metode yaitu analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II (arah Terboyo-Sisemut dan Sisemut-Terboyo). Analisis CSI adalah analisis yang dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna dengan melihat kepentingan dan kepuasan dari pengguna melalui indikator-indikator kualitas pelayanan jasa transportasi (Eboli & Mazzulla 2015). Dimana nilai CSI yang lebih dari 50% menyatakan pengguna puas dengan pelayanan sebaliknya jika nilai CSI dibawah 50% menunjukkan pengguna tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Adapun indeks penilaian CSI yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Indeks Penilaian Kepuasan Pengguna. (Aritonang, 2005)

Nilai CSI	Keterangan
0-34 %	Sangat Tidak Puas
35-50 %	Tidak Puas
51-65 %	Cukup Puas
66-80 %	Puas
81-100 %	Sangat Puas

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui Implikasi pengukuran kualitas pelayanan: prioritas peningkatan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II. Analisis IPA digunakan untuk mengetahui hubungan antara persepsi pengguna terhadap peningkatan kualitas produk/jasa yang akan memberikan arahan urutan prioritas untuk diperbaiki (Martilla & James 1977). Adapun hasil analisis IPA akan ditampilkan dalam bentuk kuadran kartesius yang dapat dilihat pada Diagram 1.

Gambar 1. Kuadran Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA). (Martilla & James 1977)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II

Menurut Vernez (2018) persepsi pengguna dibutuhkan untuk mengetahui kepuasan yang didalamnya terdapat harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan transportasi publik. Kepuasan pengguna adalah salah satu yang harus diperhatikan dalam penyediaan pelayanan. Menurut (Fornell et al. 1996) kepuasan merupakan keseluruhan dari pengharapan dan pengalaman yang diterima oleh pengguna. Kepuasan pengguna akan memberikan manfaat seperti harmonisnya hubungan antara perusahaan dan pengguna, pengguna terus menggunakan pelayanan, loyalitas pengguna terjaga, reputasi perusahaan terjaga dan respon positif memberitahukan kepada pihak lain dan peningkatan laba/keuntungan.

Tentunya, kepuasan menjadi salah satu dasar bagi pengguna untuk tertarik untuk menggunakan pelayanan khususnya pelayanan yang ada pada transportasi publik. pengguna akan terus menggunakan BRT apabila transportasi publik aman, kondisi transportasi publik baik, tepat waktu, waktu tunggu yang tidak lama, selalu terawat dan terjaga kebersihannya, dilengkapi dengan fasilitas pendukung, terintegrasi dan didukung dengan kebijakan transportasi publik (Vernes, 2018), murah, cepat, memiliki ruang duduk dan berdiri yang lebih, dapat bertemu dan bersosialisasi dengan lain (Cascajo & Monzón n.d.). Sebaliknya, pengguna akan enggan menggunakan transportasi publik apabila rute tidak efektif, informasi kedatangan bus tidak dapat diperkirakan, respon petugas yang kurang baik, keamanan yang rendah, kenyamanan yang rendah, biaya ongkos yang tinggi, tidak dapat dijangkau oleh kaum disabilitas (Stradling et al. 2007).

Perhitungan tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dinilai dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pengguna terhadap atribut pelayanan yang dijadikan sebagai parameter untuk menilai kepuasan. Atribut pelayanan yang digunakan terdiri dari 21 atribut pelayanan yang diperoleh dari 4 aspek kualitas pelayanan yakni aspek kehandalan, kemudahan, kenyamanan dan kebersihan, keamanan dan keselamatan. Sebelum dilakukan penilaian terhadap tingkat

kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan tersebut. Uji validitas dilakukan untuk mengukur atribut-atribut pelayanan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang disediakan sudah tepat atau belum. Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan menunjukkan bahwa semua atribut pernyataan memiliki nilai korelasi hitung yang lebih besar dari nilai korelasi tabel. Hal ini ditunjukkan dari nilai *Correlated Item-Total Correlation* dimana nilai korelasi hitung \geq nilai korelasi tabel yakni nilai korelasi hitung yang diperoleh diatas korelasi tabel (r tabel) = 0,197. Sedangkan Uji reliabilitas dilakukan setelah data dinyatakan valid. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian akan memberikan hasil yang sama meskipun diulang-ulang oleh siapa dan kapan saja. Uji reliabilitas ditunjukkan dengan nilai *Cronbach's Alpha*. Dimana jika nilai korelasi sama dengan atau lebih dari 0.6 maka instrumen tersebut dinyatakan memiliki nilai reliabilitas yang baik. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's alpha* nilainya lebih besar dari 0.6. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini memberikan hasil yang sama atau konsisten meskipun diulang-ulang berkali-kali.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II (Arah Terboyo-Sisemut dan Sisemut-Terboyo). Berdasarkan analisis CSI yang dilakukan pada BRT Trans Semarang arah Terboyo-Sisemut dan Sisemut-Terboyo menghasilkan nilai 79%. Nilai tersebut merupakan nilai yang dikategorikan Puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara keseluruhan pengguna BRT Trans Semarang puas dengan atribut-atribut pelayanan yang ada pada BRT Trans Semarang koridor II. Atribut-atribut pelayanan tersebut terdiri dari aspek kehandalan, kemudahan, kenyamanan dan kebersihan serta keamanan dan keselamatan.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II berdasarkan waktu (*Peak Hour Pagi*, *Off Peak Hour* dan *Peak Hour Sore*). Berdasarkan hasil Perhitungan CSI terhadap waktu baik pada saat *peak hour* dan *off peak hour* menunjukkan bahwa pengguna puas dengan pelayanan yang disediakan oleh operator BLU UPTD Trans Semarang. Kepuasan tersebut ditunjukkan dari kedua arah BRT Trans Semarang koridor II yakni arah Terboyo-Sisemut dan Sisemut-Terboyo. Pada arah Terboyo-Sisemut, nilai kepuasan pengguna tertinggi terhadap kualitas pelayanan berada saat *peak hour* pagi, sedangkan pada arah Sisemut-Terboyo, nilai kepuasan pengguna tertinggi terhadap kualitas pelayanan berada saat *off peak hour* dan *peak hour* sore.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II berdasarkan aspek. Berdasarkan hasil perhitungan CSI terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan menunjukkan pengguna BRT Trans Semarang koridor II menyatakan puas dengan semua pelayanan yang ada. Penilaian yang dilakukan dari kedua arah BRT Trans Semarang Koridor II baik dari arah Terboyo-Sisemut dan arah Sisemut-Terboyo menunjukkan aspek keamanan dan keselamatan memiliki nilai kepuasan paling tinggi sementara aspek kenyamanan dan kebersihan memiliki nilai kepuasan paling rendah.

Implikasi Pengukuran Kualitas Pelayanan: Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II

Pengukuran prioritas peningkatan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dilakukan dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis IPA adalah analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja terhadap aspek kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek kehandalan, kemudahan, kenyamanan dan kebersihan, keamanan dan keselamatan. Sehingga, hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran akan kebutuhan dan harapan pengguna terhadap peningkatan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dalam urutan prioritas peningkatan pelayanan dan memberikan gambaran kepada BLU Trans Semarang selaku pihak operator atau penyedia jasa layanan transportasi BRT Trans Semarang untuk menyusun strategi-strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan pengguna. Hasil analisis IPA akan ditampilkan dalam bentuk kuadran kartesius. Kuadran kartesius terdiri dari kuadran I (Prioritas utama), kuadran II (Pertahankan kinerjanya), kuadran III (Prioritas rendah), kuadran IV (Berlebihan). Kuadran I (Prioritas Utama). Kuadran ini berisi atribut yang dianggap penting oleh penumpang namun kinerja pelayanannya masih rendah. Sehingga atribut-atribut yang ada dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Kuadran II (Pertahankan Kinerjanya). Kuadran ini berisi atribut-atribut yang dianggap penting oleh penumpang dan kinerja pelayanan yang diharapkan sangat baik dan penumpang sangat puas. Sehingga atribut-atribut ini harus terus dipertahankan sebagai pelayanan-pelayanan yang unggul bagi penumpang. Kuadran III (Prioritas Rendah). Atribut-atribut yang ada dalam

kuadran ini dianggap kurang penting dan kinerjanya juga rendah. Peningkatan terhadap atribut ini dipertimbangkan kembali karena manfaat dan pengaruhnya bagi penumpang dirasakan sangat minim. Kuadran IV (Berlebihan). Atribut-atribut yang berada dalam kondisi ini adalah atribut-atribut yang dianggap kurang penting bagi penumpang namun kinerjanya melebihi harapan penumpang.

Namun, sebelum dilakukan analisis terhadap IPA, terlebih dahulu harus dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut kualitas pelayanan. Tingkat kesesuaian tersebut akan menentukan urutan prioritas peningkatan kualitas pelayanan Berdasarkan hasil perhitungan yang digunakan menunjukkan tingkat kesesuaian yang baik. Setelah diperoleh hasil perhitungan pada tingkat kesesuaian tersebut, maka dapat dilakukan Analisis IPA pada BRT Trans Semarang koridor II baik pada arah Terboyo-Sisemut dan Sisemut-Terboyo. Berdasarkan hasil analisis IPA ini difokuskan pada atribut-atribut pelayanan yang berada pada kuadran I. Dimana atribut-atribut pelayanan yang berada pada kuadran ini adalah pelayanan yang selalu dikeluhkan oleh pengguna BRT Trans Semarang koridor I baik yang melalui arah Terboyo-Sisemut dan Sisemut-Terboyo baik pada saat *peak hour* pagi dan sore dan pada saat *off peak hour* karena memiliki kinerja yang rendah namun memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Berdasarkan hasil analisis IPA, dihasilkan 16 atribut-atribut pelayanan yang dikeluhkan oleh pengguna BRT Trans Semarang Koridor II. Selanjutnya, atribut-atribut tersebut dianalisis kembali berdasarkan frekuensi kemunculannya pada kuadran I dan waktu terjadi keluhan terhadap atribut pelayanan sehingga dapat diperoleh hasil atribut-atribut pelayanan yang paling dikeluhkan oleh pengguna BRT Trans Semarang Koridor II dan menjadi prioritas untuk diperbaiki. Adapun atribut-atribut pelayanan tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 3. Analisis IPA BRT Trans Semarang Koridor II. (Martilla and James, 2013; Analisis, 2019)

No	Aspek	Atribut Pelayanan	Frekuensi	Waktu Terjadi Keluhan
1	Kenyamanan dan Kebersihan	Ketersediaan ruang berdiri dan tempat duduk bagi penumpang	4	<i>Peak Hour</i> dan <i>Off Peak Hour</i>
2	Kenyamanan dan Kebersihan	Sikap supir/pramudi yang tidak ugal-ugalan saat mengendarai BRT	4	<i>Peak Hour</i>
3	Kenyamanan dan Kebersihan	Sikap petugas yang ramah saat melayani penumpang	4	<i>Peak Hour</i>
4	Kemudahan	Penumpang mudah memperoleh BRT baik saat maupun diluar jam berangkat kerja dan pulang kerja	3	<i>Peak Hour</i>
5	Keamanan dan Keselamatan	Jarak antara pintu bus dan halte tidak membahayakan penumpang	3	<i>Peak Hour</i> dan <i>Off Peak Hour</i>
6	Kemudahan	Penumpang mudah memperoleh informasi terbaru tentang perubahan rute	2	<i>Peak Hour</i> dan <i>Off Peak Hour</i>

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 6 atribut yang dikeluhkan oleh pengguna BRT trans semarang yakni ketersediaan ruang berdiri dan tempat duduk bagi penumpang, sikap supir/pramudi yang tidak ugal-ugalan saat mengendarai BRT, sikap petugas yang ramah saat melayani penumpang, penumpang mudah memperoleh BRT baik saat maupun diluar jam berangkat kerja dan pulang kerja, jarak antara pintu bus dan halte tidak membahayakan penumpang, penumpang mudah memperoleh informasi terbaru tentang perubahan rute. Hasil tersebut kemudian dikaitkan dengan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dilakukan sebelumnya.

Koridor II arah Terboyo-Sisemut berdasarkan hasil analisis CSI pada BRT Trans Semarang Koridor II arah Terboyo-Sisemut, aspek pelayanan yang memiliki kepuasan paling rendah ialah aspek kenyamanan dan kebersihan dan kemudahan. Apabila analisis CSI dikaitkan dengan hasil analisis IPA yang telah diperoleh sebelumnya maka dihasilkan atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada BRT Trans Semarang Koridor II arah Terboyo-Sisemut ialah ketersediaan ruang berdiri dan tempat duduk bagi penumpang, sikap supir/pramudi yang tidak ugal-ugalan saat mengendarai BRT, sikap petugas yang ramah saat melayani penumpang dan penumpang mudah memperoleh BRT baik saat maupun diluar jam berangkat kerja dan pulang kerja serta penumpang mudah memperoleh informasi terbaru tentang perubahan rute. Hasil tersebut dapat dilihat dalam Tabel 6.

Tabel 4. Prioritas Peningkatan Atribut Pelayanan Pada BRT Trans Semarang Koridor II Arah Terboyo-Sisemut. (Martilla & James 1977)

No	Aspek	Atribut Pelayanan	Frekuensi	Keterkaitan
1	Kenyamanan dan Kebersihan	Ketersediaan ruang berdiri dan tempat duduk bagi penumpang	4	Peak Hour dan Off Peak Hour
2	Kenyamanan dan Kebersihan	Sikap supir/pramudi yang tidak ugal-ugalan saat mengendarai BRT	4	Peak Hour
3	Kenyamanan dan Kebersihan	Sikap petugas yang ramah saat melayani penumpang	4	Peak Hour
4	Kemudahan	Penumpang mudah memperoleh BRT baik saat maupun diluar jam berangkat kerja dan pulang kerja	3	Peak Hour
5	Kemudahan	Penumpang mudah memperoleh informasi terbaru tentang perubahan rute	2	Peak Hour dan Off Peak Hour
6	Keamanan dan Keselamatan	Jarak antara pintu bus dan halte tidak membahayakan penumpang	3	Peak Hour dan Off Peak Hour

Koridor II arah Sisemut-Terboyo berdasarkan hasil analisis CSI pada BRT Trans Semarang Koridor II arah Sisemut-Terboyo, aspek pelayanan yang memiliki kepuasan paling rendah ialah aspek kenyamanan dan kebersihan dan kemudahan dan kehandalan. Apabila analisis CSI dikaitkan dengan hasil analisis IPA yang telah diperoleh sebelumnya maka dihasilkan atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pada BRT Trans Semarang Koridor II arah Terboyo-Sisemut ialah ketersediaan ruang berdiri dan tempat duduk bagi penumpang, sikap supir/pramudi yang tidak ugal-ugalan saat mengendarai BRT, sikap petugas yang ramah saat melayani penumpang dan penumpang mudah memperoleh BRT baik saat maupun diluar jam berangkat kerja dan pulang kerja serta penumpang mudah memperoleh informasi terbaru tentang perubahan rute. Hasil tersebut dapat dilihat dalam Tabel 7.

Tabel 5. Prioritas Peningkatan Atribut Pelayanan Pada BRT Trans Semarang Koridor II Arah Sisemut-Terboyo. (Martilla and James, 2013; Analisis, 2019)

No	Aspek	Atribut Pelayanan	Frekuensi	Keterkaitan
1	Kenyamanan dan Kebersihan	Ketersediaan ruang berdiri dan tempat duduk bagi penumpang	4	Peak Hour Dan Off Peak Hour
2	Kenyamanan dan Kebersihan	Sikap supir/pramudi yang tidak ugal-ugalan saat mengendarai BRT	4	Peak Hour
3	Kenyamanan dan Kebersihan	Sikap petugas yang ramah saat melayani penumpang	4	Peak Hour
4	Kemudahan	Penumpang mudah memperoleh BRT baik saat maupun diluar jam berangkat kerja dan pulang kerja	3	Peak Hour
5	Kemudahan	Penumpang mudah memperoleh informasi terbaru tentang perubahan rute	2	Peak Hour Dan Off Peak Hour
6	Keamanan dan Keselamatan	Jarak antara pintu bus dan halte tidak membahayakan penumpang	3	Peak Hour Dan Off Peak Hour

4. KESIMPULAN

Berdasarkan persepsi pengguna, kinerja pelayanan dari BRT Trans Semarang memiliki tingkat pelayanan yang baik. Tingginya tingkat pelayanan BRT Trans Semarang diukur dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menghasilkan nilai yang besarnya mencapai 79%. Tingginya tingkat pelayanan tersebut disebabkan karena BRT Trans Semarang memiliki nilai kehandalan yang tinggi, kemudahan yang tinggi, kenyamanan dan kebersihan yang tinggi serta keamanan dan keselamatan yang tinggi. Berdasarkan penilaian yang dilakukan terhadap kinerja teknis dan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) dihasilkan beberapa kinerja dan kualitas pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh BLU UPTD Trans Semarang yaitu Penyediaan ruang berdiri dan tempat duduk bagi penumpang, Perbaikan sikap supir/pramudi yang tidak ugal-ugalan saat mengendarai BRT, Perbaikan sikap petugas yang lebih ramah

saat melayani penumpang dan kemudahan bagi penumpang untuk memperoleh BRT baik saat maupun diluar jam berangkat kerja dan pulang kerja serta kemudahan bagi penumpang memperoleh informasi terbaru tentang perubahan rute.

Hal ini menjadi informasi yang penting bagi pihak operator yakni BLU UPTD Trans Semarang untuk memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II berdasarkan kebutuhan dan harapan pengguna. Adapun arahan yang dapat diberikan kepada BLU UPTD Trans Semarang ialah menyediakan pelayanan BRT Trans Semarang yang ramah akan perempuan melalui penyediaan ruang yang didesain lebih banyak bagi pengguna perempuan, penyediaan pelayanan fasilitas pejalan kaki dan penyediaan jam layanan BRT Trans Semarang yang menyesuaikan aktivitas pengguna. Arahan lainnya yang dapat dilakukan ialah memperpendek *headway* dan menambah jumlah armada BRT Trans Semarang Koridor II, memberikan edukasi kepada petugas BRT Trans Semarang tentang bagaimana teknik melayani pengguna BRT Trans Semarang yang baik, dan memberikan informasi perubahan rute melalui aplikasi "Trans Semarang".

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Tim Beasiswa Commitment yang merupakan ikatan alumni Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Diponegoro yang telah berperan sebagai penyumbang dana dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Kiranya Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait khususnya BLU UPTD Trans Semarang selaku operator dari BRT Trans Semarang untuk menyusun strategi dalam penyediaan dan peningkatan pelayanan transportasi publik yang lebih baik.

6. REFERENSI

- Aritonang Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Cascajo, R. & Monzón, A., Assessing the passengers' perception of implemented advanced management measures in bus service.
- Cervero, R., 2013. *Bus rapid transit (BRT): An efficient and competitive mode of public transport*,
- Duarte, F. & Rojas, F., 2012. Intermodal connectivity to BRT: a comparative analysis of Bogotá and Curitiba. *Journal of Public Transportation*, 15(2), p.1.
- Dwiryanti, A.E. & Rakhmatulloh, A.R., 2013. Analisis Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Koridor II Terboyo-Sisemut (Studi Kasus: Rute Terboyo--Sisemut Kota Semarang). *Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota)*, 2(3), pp.756–764.
- Eboli, L. & Mazzulla, G., 2015. Relationships between rail passengers' satisfaction and service quality: a framework for identifying key service factors. *Public Transport*, 7(2), pp.185–201.
- Fornell, C. et al., 1996. Growing the trust relationship. *Journal of Marketing*, 60(4), pp.7–18.
- Martilla, J.A. & James, J.C., 1977. Importance-performance analysis. *The journal of marketing*, pp.77–79.
- Sharma, H.K., Swami, M. & Swami, B.L., 2012. Optimizing performance of at-grade intersection with bus rapid transit corridor and heterogeneous traffic. *International Journal of Transportation Science and Technology*, 1(2), pp.131–145.
- Stradling, S. et al., 2007. Passenger perceptions and the ideal urban bus journey experience. *Transport policy*, 14(4), pp.283–292.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vernez, Anne. (2018). *Transport Library: Bus Optimisation – Passenger Impact Measurement*. 1–8.