
**ANALISIS KINERJA PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) KORIDOR II TERBOYO-SISEMUT
(Studi Kasus: Rute Terboyo – Sisemut Kota Semarang)****Aprisia Esty Dwiryanti dan Anita Ratnasari R**¹Mahasiswa Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro²Dosen Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoroemail : aprisia.suharto@gmail.com

Abstrak: Kota Semarang sebagai salah satu kota besar yang mengalami peningkatan jumlah kendaraan pribadi. Sehingga mengakibatkan kemacetan diruas-ruas jalan Kota Semarang. Pertumbuhan kendaraan pribadi baik mobil atau sepeda motor mengakibatkan tidak nyamannya lingkungan meningkat, kemacetan dan kapasitas jalan yang sudah tidak mampu lagi menampung kendaraan-kendaraan di masa mendatang. Oleh karena itu pemerintah Kota Semarang mengembangkan transportasi massal yaitu Bus Rapid Transit. Namun masyarakat kurang minat untuk menggunakan angkutan umum karena merasa pelayanan yang tidak baik. Studi ini bertujuan untuk merumuskan kinerja pelayanan BRT Koridor II di Kota Semarang secara berkelanjutan dengan pengoptimalisasi penggunaan BRT rute Terboyo-Sisemut Semarang. Sehingga dapat menemukan faktor – faktor permasalahan yang mempengaruhinya sehingga dapat dirumuskan langkah – langkah perbaikan dan peningkatan mutu pelayanannya, dan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada operator. Studi ini dengan menerapkannya sustainable transportation atau transportasi berkelanjutan. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa kinerja pelayanan berdasarkan persepsi menunjukkan cukup memuaskan. Namun ada beberapa persepsi yang merasa kurang yaitu pelayanan operator, perpindahan moda, ketetapan waktu dan waktu tunggu. Sedangkan berdasarkan penelitian dengan standar Departemen Perhubungan menunjukkan baik. Terdapat tiga kriteria yang kurang baik yaitu headway, frekuensi, awal dan akhir pelayanan. Dari hasil kedua tersebut dibandingkan sehingga faktor-faktor yang kurang yaitu kenyamanan, kemudahan pencapaian dan efisiensi.

Kata Kunci : BRT Semarang, Kinerja Pelayanan, Persepsi

Abstract: Semarang city as one of the major cities that experienced an increase in the number of private vehicles. This resulting in congestion Semarang road. The growth of private vehicles either cars or motorcycles increased environmental cause discomfort, congestion and road capacity are no longer able to accommodate the vehicles in the future. Therefore the government of Semarang develop mass transportation is Bus Rapid Transit. But the lack of interest for the use of public transport services are not feeling well. This study aims to formulate II service performance BRT corridor in the city of Semarang on going basis with the use of BRT route Terboyo-Sisemut Semarang. So can find factors that influence it so that the problems can be formulated measures and quality improvement services, and service quality improvement recommendations to the operator. The study by applying sustainable transportation or sustainable transportation. Based on the results of analysis show that the performance of the service based on perceptions show quite satisfactory. But there are some who feel less perception that service operators, cost, provision of time and waiting time. While, according to a study by the Department of Transportation shows a good standard. There are three criteria that are less good headway, frequency, start and end of the service. From the results were compared to two factors, namely lack of comfort, convenience and efficiency achievement.

Keywords: BRT Semarang, Service Performance, Perception

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sebuah usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu obyek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini obyek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan tertentu (Miro, 2004). Oleh karena itu, transportasi akan berkembang seiring dengan meningkatnya pertumbuhan aktivitas. Semakin luas wilayah yang harus dilayani, maka semakin luas juga pergerakan transportasinya. Dengan semakin meningkatnya penduduk kota menyebabkan semakin tingginya aktifitas dan jumlah perjalanan baik orang maupun barang. Permasalahan seperti kemacetan dan masalah angkutan penumpang umum lainnya mulai muncul.

Menurut Tamin (2000), salah satu penyebab kemacetan di daerah perkotaan adalah meningkatnya kecenderungan para pemakai jasa transportasi untuk menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan kendaraan umum. Selain membaiknya keadaan ekonomi yang menyebabkan tingkat kepemilikan kendaraan pribadi semakin tinggi, menurunnya peranan angkutan umum juga disebabkan oleh rendahnya tingkat pelayanan angkutan umum itu sendiri. Pada dasarnya, tingkat pelayanan yang rendah itu menyangkut sarana dan prasarana yang kurang memadai, waktu tempuh yang cukup lama, jumlah penumpang yang melebihi kapasitas angkut, tingkat kenyamanan yang rendah, sistem jaringan yang kurang memadai, serta aksesibilitas yang sulit untuk beberapa daerah tertentu.

Di samping akibat pertumbuhan aktivitas yang meningkat secara signifikan, pola perjalanan (transport demand) yang terjadi cukup meningkat juga seiring dengan pertumbuhan perekonomian. Dalam seminggu terdapat 2 (dua) pola pergerakan yang berbeda, yang pertama pola pergerakan sepanjang hari kerja, dimana perjalanan yang terjadi cenderung untuk mendukung kegiatan bekerja yang lebih dominan, sedangkan pola yang kedua adalah perjalanan yang bersifat untuk kepentingan wisata.

Dengan adanya penggunaan kendaraan pribadi di Kota Semarang, maka kapasitas jalan semakin menurun. Salah satu solusi pemerintah setiap tahun melebarkan badan jalan. Hasilnya lahan semakin berkurang untuk pelebaran badan jalan dan lahan parkir. Masyarakat juga semakin enggan menggunakan transportasi umum karena kurang baiknya pelayanan kendaraan umum, baik dilihat dari sisi jaringan, sarana, prasarana, dan lain sebagainya. Rendahnya mutu pelayanan dari segi keamanan, kenyamanan, kelayakan, kemudahan dan efisiensi angkutan umum, yang pada hakekatnya memberikan rasa kurang nyaman dan aman kepada pengguna jasa transportasi perkotaan, mendorong masyarakat untuk lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi.

Meluasnya permasalahan transportasi di daerah terjadi juga di Kota Semarang. Adapun titik-titik kemacetan sering terjadi diruas jalan Kaligawe, jalan Perintis Kemerdekaan dan jalan-jalan lain yang menghubungkan keluar Kota Semarang. Oleh karena itu untuk menciptakan transportasi yang lebih baik, tertib, efisien dan efektif sebaiknya masyarakat lebih diarahkan untuk menggunakan transportasi umum. Hal ini untuk mengurangi permasalahan-permasalahan kemacetan yang terjadi diruas jalan Kaligawe dan jalan Perintis Kemerdekaan. Selain menyebabkan berkurangnya waktu perjalanan kemacetan juga dapat menyebabkan polusi yang berdampak penurunan kualitas udara.

Guna mengatasi hal tersebut Kota Semarang telah dilakukan pengembangan *Bus Rapid Transit* (BRT) guna memperbaiki layanan angkutan perkotaan yang ada saat ini. *Bus Rapid Transit* (BRT) adalah sebuah sistem bus yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari segi infrastruktur, kendaraan dan jadwal. Operasional *Bus Rapid Transit* (BRT) Semarang menggandeng pihak swasta untuk mengelolanya. *Bus Rapid Transit* (BRT) Semarang telah beroperasi dua Koridor yaitu Koridor I (Mangkang- Penggaron) dan Koridor II (Terboyo-Sisemut). Panjang rute koridor II sepanjang 60 Km dari Terboyo – Sisemut

sebaliknya dan beroperasi dengan 20 armada. Koridor II Terboyo – Sisemut mulai beroperasi pada bulan oktober 2013 untuk melayani pergerakan aktivitas masyarakat Kota Semarang yang meningkat dengan melihat penumpang BRT.

TABEL 1
JUMLAH PENUMPANG BRT KORIDOR II
TERBOYO-SISEMUT

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
Tahun 2012		
1	Oktober	26.383
2	November	45.575
3	Desember	64.890
Tahun 2013		
4	Januari	74.126
5	Februari	77.162
6	Maret	96.846

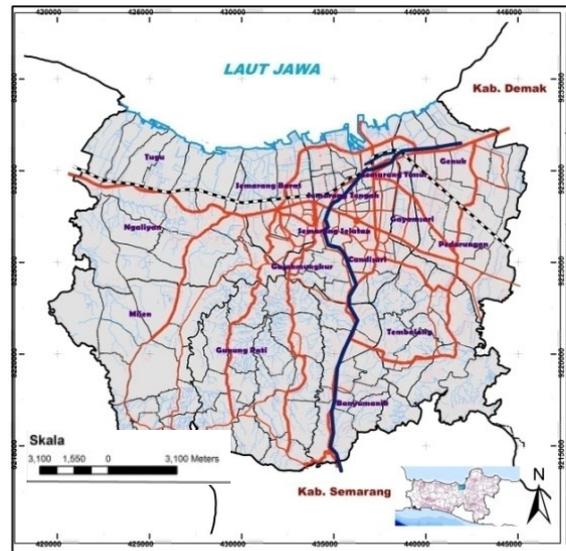
Sumber : PT. TransSemarang, 2013

Ada tiga dimensi yang menentukan dalam angkutan umum, yaitu dimensi evaluasi pelayanan, yang akan ditentukan oleh pengguna (*user*), dimensi kinerja pelayanan yang lebih banyak ditinjau dari sisi pemilik (operator) angkutan umum, dan dimensi kebijakan pemerintah (regulator). Masyarakat, dalam hal ini bertindak sebagai pengguna, akan menentukan bagaimana permintaan muncul. Hal-hal penting yang dituntut oleh pengguna di antaranya adalah bagaimana memperpendek waktu perjalanan dan waktu tunggu, meningkatkan kecepatan perjalanan, kenyamanan, kemudahan mencapai halte, dan adanya informasi yang baik mengenai jadwal dan rute perjalanan angkutan umum (Giannopoulos, 1989).

Koridor II Terboyo – Sisemut merupakan koridor yang sibuk, karena merupakan jalan masuk dan keluar Kota Semarang ke Solo/Jogja dan Surabaya. Sehingga dengan adanya BRT diinginkan semakin membantu dalam mengatasi masalah kemacetan. Namun di dalam pelaksanaan pengembangan angkutan BRT khususnya di Semarang ini banyak ditemui berbagai kendala dan permasalahan, yang belum seluruhnya dapat diselesaikan, misalnya adanya keluhan dari

operator bahwa pengoperasian BRT selalu merugi karena pendapatan tarif tidak dapat menutupi biaya operasional mereka. Selain itu karena adanya *overlap* antara BRT dengan moda eksisting sehingga tingkat okupansi pada BRT Semarang Koridor II masih rendah. Selama dalam waktu beberapa bulan pengoperasian BRT Koridor II dirasa kurang menarik minat pengguna. Pelayanan masih belum optimal seperti kenyamanan, efisiensi dan kemudahan dalam penggunaan. Apabila pelayanan angkutan umum dirasa lebih ideal dibanding menggunakan kendaraan pribadi, pastinya permasalahan transportasi dapat teratasi. Dengan mengetahui permasalahan pelayanan dari pengguna sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang berkelanjutan BRT Koridor II Terboyo-Sisemut. Untuk wilayah studi dapat dilihat pada gambar dibawah ini

Sumber: RTRW Kota Semarang, 2011



GAMBAR 1. WILAYAH STUDI

KAJIAN LITERATUR

Indikator kinerja pelayanan (kecepatan perjalanan (*travel speed*), waktu antara (*headway*), ketersediaan angkutan (*availability*), faktor muat (*load factor*), waktu henti, waktu tempuh, waktu sirkulasi) dan

persepsi pengguna terhadap pelayanan dari *bus rapid transit* koridor II Terboyo- Sisemut. Materi yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

- Kecepatan perjalanan
Kecepatan merupakan suatu ukuran lalulintas yang umumnya dijadikan tolak ukur dari kinerja sistem
- Waktu antara (*headway*)
Headway merupakan selang waktu antara kendaraan yang berada didepan dengan kendaraan yang berada dibelakangnya ketika melewati suatu titik tertentu.
- Ketersediaan angkutan
Availability (tingkat ketersediaan) adalah jumlah angkutan umum yang beroperasi dibandingkan dengan total jumlah angkutan umum yang melayani rute yang sama.
- Faktor muat (*load factor*)
Load factor merupakan perbandingan antara kapasitas terjual dengan kapasitas tersedia untuk satu perjalanan yang biasa dinyatakan dalam persen (%).
- Waktu henti (*dwell time*)
Besarnya waktu berhenti tiap kendaraan pada perhentian sepanjang rute akan mempengaruhi efisiensi dari sistem angkutan secara keseluruhan.
- Waktu tempuh (*travel time*)
Travel time dapat didefinisikan sebagai waktu yang dibutuhkan untuk menempuh suatu jarak tertentu dan akan mempunyai hubungan yang terkait dengan kecepatan rata-rata yang digunakan untuk menempuh jarak tertentu.
- Waktu sirkulasi
Waktu sirkulasi adalah waktu yang ditempuh oleh angkutan umum penumpang dari terminal ujung ke pangkalan yang lain dan kemudian kembali lagi ke terminal ujung.
- Persepsi Pengguna
Persepsi berdasarkan indikator keselamatan, kenyamanan, kemudahan pencapaian keandalan, perbandingan biaya dan efisiensi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan sampel random sampling dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Terpilihnya sampel juga dilakukan secara acak dan kebetulan. Random sampling termasuk dalam pengambilan sampel secara acak (Probability Sampling). Random Sampling, pengambilan random sederhana yaitu prosedur seleksi unit populasi dimana setiap satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Terpilihnya responden secara kebetulan (acak). jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 96 responden, sehingga dibulatkan menjadi 100 responden.

Metode pengumpulan data membahas tentang alat/ teknik pengumpulan data dan prosedur penelitian dilakukan meliputi pencatatan data, kebutuhan data yang diperlukan, dan langkah-langkah penelitian selanjutnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik pengumpulan data primer dan teknik pengumpulan data sekunder.

untuk menjawab pertanyaan dan mencapai tujuan penelitian sesuai dengan sasaran penelitian yang akan dicapai yaitu:

Mengidentifikasi karakteristik pergerakan pengguna ditinjau dari aspek asal perjalanan, tujuan perjalanan, maksud perjalanan dan cara melakukan perjalanan. Tahapan identifikasi ini untuk mengetahui pergerakan masyarakat serta bangkitan dan tarikan yang terjadi dilapangan. Identifikasi ini diperoleh dari wawancara dan observasi lapangan

Analisis tingkat pelayanan berdasarkan persepsi pengguna BRT di Koridor II Terboyo-Sisemut. Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat pelayanan BRT berdasarkan pada kriteria-kriteria yang mempengaruhinya. Penilaian ini didasarkan pada persepsi penumpang. Penggunaan data secara statistik mutlak diperlukan untuk mengetahui tingkat pelayanan halte BRT koridor II. Sesuai lingkup batasan studi dimana BRT yang dikaji kualitas pelayanannya, maka

penilaian persepsi akan dibagi menjadi tiga pilihan yaitu kategori puas, cukup puas, dan tidak puas dimana penilaian masyarakat pengguna didapat dengan cara terpilih. Dengan menggunakan penilaian responden, maka dilakukan pembobotan terhadap jawaban responden.

Menganalisis kinerja Bus Rapid Transit ditinjau dari aspek kecepatan perjalanan (*Travel Speed*), waktu antara (*Headway*), ketersediaan angkutan (*Availability*), faktor muat (*Load Factor*), waktu henti, waktu tempuh, waktu sirkulasi. Tahapan analisis ini merupakan salah satu tahapan yang berfungsi untuk mencapai tujuan penelitian yaitu analisis kinerja Pelayanan BRT. Analisis ini melihat kondisi BRT dilapangan dan bagaimana seharusnya pelayanan dapat disebut baik. Analisis ini diperoleh dari hasil pengamatan peneliti dan berdasarkan indikator-indikator kinerja pelayanan.

Perbandingan kinerja pelayanan BRT Koridor II rute Terboyo-Sisemut Kota Semarang. Melalui keseluruhan tahap analisis, akan dapat dilakukan analisis terhadap program pelayanan kinerja BRT yang sudah berjalan delapan bulan, bagaimana kinerja pelayanan BRT sudah baik atau masih kurang selama operasional. Dari adanya tahapan-tahapan penelitian dan analisis-analisis ini diharapkan mampu menjawab pertanyaan penelitian.

HASIL PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Pelaku Perjalanan

Dalam analisis ini akan diidentifikasi asal tujuan perjalanan, maksud perjalanan dan cara yang ditempuh pengguna dalam melakukan perjalanan dan karakteristik lainnya. Berdasarkan dari asal tujuan diperoleh hasil bahwa zona yang berpotensi sebagai zona penarik adalah zona 1 dan zona 2. Zona 2 merupakan pusat Kota Semarang yang meliputi Kecamatan Semarang Timur, Kecamatan Semarang Tengah, Kecamatan Semarang Selatan, Kecamatan Semarang Utara, Kecamatan Semarang Barat, Kecamatan Gajahmungkur dan Kecamatan Candisari. Zona yang menjadi asal perjalanan

terbesar juga zona 1 karena kawasan ini merupakan pintu masuknya dari arah Surabaya menuju ke Kota Semarang. Zona 1 merupakan Kecamatan Genuk, zona ini merupakan kawasan industri, terminal bus dan pangkalan truk pengangkut barang yang berada disebelah utara. Sedangkan yang menjadi dominasi tujuan Kota Semarang adalah zona 2. Kawasan zona 2 merupakan pusat dari Kota Semarang yang di dominasi kawasan perkantoran, industri, perdagangan dan jasa. Dari hasil maksud melakukan perjalanan adalah: berdagang 32%, sekolah/kuliah 30%, bekerja 23%, sosial/rekreasi 15%, hal ini disebabkan, karena survei dilakukan pada hari kerja. Tingginya prosentase maksud perjalanan untuk berdagang, bekerja dan sekolah atau kuliah mengindikasikan bahwa fluktuasi jumlah aktivitas pergerakan penduduk setiap hari cenderung stabil, karena bekerja dan bersekolah/kuliah merupakan aktivitas rutin dan terjadwal. Itu berarti akan terjadi pergerakan yang padat pada jam sibuk, baik waktu pagi, siang maupun sore. Sedangkan di luar jam sibuk pergerakan semakin berkurang. Dari cara melakukan perjalanan diperoleh terlihat prosentase tertinggi untuk cara melakukan perjalanan adalah menggunakan sepeda motor yaitu sebesar 43%, angkutan lainnya selain Trans Semarang sebesar 32%, mobil pribadi 12%, sepeda 8% dan 5% jalan kaki. Tingginya prosentase pengguna yang menggunakan sepeda motor mengindikasikan bahwa kecenderungan masyarakat pengguna untuk menggunakan kendaraan pribadi masih cukup tinggi.

Kinerja Operasional Pelayanan

Beberapa analisis dari 5 bus dengan sepuluh indikator diatas selanjutnya dilakukan pembobotan berdasarkan standar pelayanan dari Departemen Perhubungan. Kemudian hasil pembobotan tersebut akan diketahui mana indikator yang dalam keadaan baik, sedang dan kurang. Hasil analisis di atas, berikut ini disajikan kualitas pelayanan BRT Koridor II Terboyo-Sisemut:

Keterangan:

Nilai : 20,00 – 30,00 = Baik
 Nilai : 10,00 – 19,99 = Sedang

Nilai : < 12 = Kurang

TABEL 2
Hasil Analisis Pelayanan BRT Koridor II Terboyo-Sisemut

Parameter no Bus	Indikator Penilaian										Total Skor	Penilaian Kinerja
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	23	Baik
2	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	23	Baik
3	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	23	Baik
4	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	23	Baik
5	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	23	Baik
Rata-Rata	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	23	Baik

Sumber: Hasil Analisis, 2013

TABEL 3
HASIL ANALISIS PENILAIAN PELAYANAN BRT KORIDOR II TERBOYO SISEMUT BERDASARKAN STANDAR DEPARTEMEN PERHUBUNGAN

No	Parameter Penilaian	Satuan	Standart Penilaian			Hasil Penilaian	Nilai	Kriteria
			Kurang	Sedang	Baik			
			1	2	3			
1	L.F Jam Sibuk		>1	0,8 - 1	<0,8	0.63	3	Baik
2	L.F Di Luar Jam Sibuk		>1	0,7-1	<0,7	0.36	3	Baik
3	Kecepatan Perjalanan	Km/Jam	<5	5-10	>10	31	3	Baik
4	Headway	Menit	>15	10-15	<10	18	1	Kurang
5	Waktu Perjalanan	Menit/Km	>12	6-12	<6	0,94	3	Baik
6	Waktu Pelayanan	Jam	<13	13-15	>15	13,5	2	Sedang
7	Frekwensi	Kend/Jam	>4	4-6	>6	3	1	Kurang
8	Jumlah Kend. Beroperasi	%	<82	82-100	>100	100%	2	Sedang
9	Waktu Tunggu	Menit	>30	20-30	<20	9	3	Baik
10	Awal & Akhir Perjalanan	Jam	05.00 - 18.00	05.00- 20.00	05.00- 22.00	05.30- 19.00	2	Sedang
TOTAL PENILAIAN							23	Baik

Sumber: Hasil Analisis, 2013

Dari hasil analisis di atas bahwa hasil penilaian kualitas pelayanan BRT Koridor II Terboyo-Sisemut dengan nilai 23 berada pada range nilai 20,00 – 30,00, yang berarti masuk pada kriteria baik. Namun masih ada yang harus diperbaiki dalam pelayanan BRT koridor II Terboyo – Sisemut. Adapun yang harus diperbaiki adalah headway, waktu pelayanan, frekuensi, awal dan akhir perjalanan.

✓ Analisis Persepsi

Analisis persepsi yang dilakukan kepada pengguna masyarakat BRT maka selanjutnya dilakukan scoring berdasarkan perhitungan menurut H.A Sturges. Pemberian skor (penilaian) dilakukan pada masing-masing kriteria berdasarkan persepsi masyarakat dengan tujuan agar didapatkan hasil data yang tepat guna. Kondisi kualitas pelayanan BRT diketahui dari penilaian pengguna dengan mengidentifikasi kepuasan pengguna dari 8 variabel kualitas pelayanan yaitu tindak

criminal, pelayanan operator, kenyamanan dalam bus, kemudahan perpindahan moda, ketersediaan bus, ketepatan waktu, kesanggupan ongkos dan waktu tunggu.

TABEL 4
DISTRIBUSI KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA

No.	Data	Keterangan	Jumlah Responden	Bobot/Skor
1	Tindak kriminal	Tidak aman (sering terjadi tindak kriminal)	5	5
		Cukup aman (kadang terjadi tindak kriminal)	17	34
		Aman (tidak ada tindak kriminal)	78	234
2	Pelayanan operator	Buruk (kurang rapi, kurang disiplin, kurang ramah dalam memberikan pelayanan)	22	22
		Cukup (cukup rapi, ramah, disiplin dalam memberikan pelayanan)	65	130
		Baik (sangat rapi, ramah, disiplin dalam memberikan pelayanan)	13	39
3	Kenyamanan dalam bus	Buruk (tidak menarik, kotor dan tidak rapi))	6	6
		Cukup (tidak menarik, bersih dan rapi)	18	36
		Baik (menarik, bersih dan rapi)	76	228
4	Kemudahan perpindahan moda	Sulit (tidak terintegrasi dengan angkutan lain)	12	12
		Cukup (sedikit terintegrasi dengan angkutan lain)	63	126
		Mudah (banyak terintegrasi dengan angkutan lain)	25	75
5	Ketersediaan bus	Tidak tersedia	16	16
		Jarang tersedia	32	64
		Tersedia	52	156
6	Ketepatan waktu	Lambat (tidak tepat waktu)	9	9
		Cukup (kadang tidak tepat waktu)	53	106
		Cepat (sering tepat waktu)	38	114
7	Tarif	Tidak Sesuai (tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan)	2	2
		Cukup (cukup sesuai dengan pelayanan yang diberikan)	34	68
		Sesuai (sesuai dengan pelayanan yang diberikan)	64	192
8	Waktu tunggu	Lambat (16-20 menit)	28	28
		Cukup (11-15 menit)	59	118
		Cepat (5-10 menit)	13	39
Total				1859

Sumber : Analisis Penyusun, 2013

kategori penilaian kualitas pelayanan

800 – 1.333 = Tidak Puas

.334 – 1.866 = Cukup Puas

.867 – 2.400 = Puas

Berdasarkan perhitungan pembobotan dengan metode Sturgess diatas maka dapat ditarik kesimpulan. Jumlah hasil perhitungan sebanyak 1.859 yang masuk dalam kategori

kualitas pelayanan cukup memuaskan. Adapun variabel yang kurang memuaskan adalah pelayanan operator, kemudahan perpindahan moda, ketersediaan bus, ketepatan waktu dan waktu tunggu. Menurut penumpang waktu tunggu sangat lama 11-15 menit, sedangkan penumpang menginginkan saat menunggu kurang dari 10 menit. Rata-rata dari pengguna menyatakan bahwa

ongkos Trans Semarang lebih murah dibandingkan dengan angkutan lainnya.

KESIMPULAN & REKOMENDASI

Kesimpulan

Keberadaan angkutan umum massal Kota Semarang tetap kurang menarik minat masyarakat. Dibeberapa ruas Kota Semarang mengalami kemacetan disebabkan banyaknya penggunaan kendaraan pribadi. Oleh karena itu Pemerintah Kota Semarang melakukan pengadaan bus rapid transit yang nyaman, murah dan aman yaitu Trans Semarang. Namun dalam pengoperasiannya belum bisa menarik masyarakat beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum. Adapun sebab kurang menarik minat masyarakat yaitu tingkat pelayanan; ketepatan waktu; kondisi sarana dan prasarana/fasilitas, sumber daya manusia, tingkat disiplin pengguna, tingkat kepadatan lalu lintas sebagai akibat dioperasikan dirasa masih kurang memuaskan. Sehingga dilakukan analisis untuk menjawab pertanyaan bagaimana persepsi penumpang *bus rapid transit* koridor ii terboyo-sisemut terhadap kualitas mutu pelayanan yang diberikan oleh operator.

Karakteristik pengguna perjalanan masih terkonsentri ke pusat Kota Semarang. Rata-rata melakukan pergerakan internal. Maksud dari pergerakan sebagian besar adalah bekerja dan sekolah/kuliah. Rata-rata pengguna melakukan pergerakan dengan sepeda motor, selain itu angkutan umum lainnya. Dari peta jaringan trayek yang ada, terlihat adanya kecenderungan pelayanan hanya pada jalan utama, yang mengakibatkan berimpitnya trayek tersebut dengan trayek angkutan kota yang ada, sehingga akan terjadi persaingan dalam mendapatkan penumpang, akibat lain yang terjadi adalah *headway* yang terlalu panjang karena sering terjadi kemacetan

Berdasarkan persepsi pengguna waktu tunggu dan pelayanan dirasa kurang memuaskan. Hal ini disebabkan pelayanan operator yang kurang ramah, halte BRT yang kurang terintegrasi dengan angkutan lainnya, kurangnya ketersediaan bus, pengguna sering menunggu bus terlalu lama sekitar 11-15

menit. Selain itu pelayanan petugas yang tidak ramah, ada yang tidak memakai seragam dan sopir bus sering kebut-kebutan di jalan.

Dari kriteria kinerja pelayanan yang termasuk dalam kategori baik adalah *load factor* pada jam sibuk, *load factor* di luar jam sibuk, kecepatan perjalanan, waktu perjalanan, jumlah kendaraan beroperasi, waktu tunggu. Kriteria kinerja jalan yang termasuk dalam kategori sedang waktu pelayanan, awal dan akhir perjalanan. Sedangkan dalam kategori kurang yaitu *headway* dan frekuensi. Dengan *headway* yang terlalu panjang atau lama, maka frekwensi kendaraan yang ada juga secara otomatis tidak tercapai atau di bawah standar. Waktu pelayanan yang kurang juga merupakan akibat dari jaringan trayek yang berimpit, jumlah penumpang yang sudah mengakses ke angkutan lain akan mengurangi target waktu pelayanan yang diharapkan. Waktu pelayanan yang kurang secara otomatis akan mengurangi waktu awal dan akhir dari perjalanan BRT .

REKOMENDASI

1. *Headway*, waktu pelayanan, frekuensi serta awal dan akhir perjalanan dapat ditingkatkan dengan menambah jaringan trayek alternatif sehingga dapat mengurangi kondisi trayek yang berhimpit. Selain itu juga diperlukan penambahan jumlah armada sesuai standar perhitungan yang telah ditetapkan oleh Departemen Perhubungan.
2. Penambahan armada pada jam sibuk untuk mengurangi penumpukan penumpang.
3. Pembuatan jalur khusus untuk BRT agar waktu perjalanan lebih cepat, sehingga pengguna lebih minat dalam menggunakan BRT.
4. Perbaiki sistem parkir dibadan jalan, beberapa halte tidak dapat untuk merapatkan bus karena banyak becak, motor dan mobil yang berhenti di halte sehingga menghalangi penumpang yang ingin naik dan turun.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Litbang Departemen Perhubungan,
"Kajian Penyelenggaraan Busway",
Warta Penelitian Perhubungan,
Jakarta, 2004
- BAPPEDA. 2011. Rencana Tata Ruang Wilayah
Kota Semarang Tahun 2011-2031.
Badan Perencanaan Pembangunan
Daerah Kota Semarang.
- Departemen Perhubungan. 2009. Direktorat
Jenderal Perhubungan Darat,"Undang-
Undang Republik Indonesia Nomor 22
tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan
Angkutan Jalan" beserta peraturan
pelaksanaannya, Departemen
Perhubungan, Jakarta.
- Direktorat Departemen Pekerjaan Umum dan
Departemen Permukiman Dan
Prasarana Wilayah Direktorat Jenderal
Penataan Ruang. 1996. *Kinerja
Pelayanan Angkutan Umum*. Bandung.
- Giannopoulos, G.A., 1989, *Bus Planning and
Operation in Urban Area: A Practical
Guide*. Avebury.
- Gray, G.E dan L.A. Hoel. 1974. *Public
Transportation: Planning, Operation
and Manajemen*. New Jersey: Prentice
Hall, Inc.
- Morlok, Edward K. 1976. *Pengantar Teknik
dan Perencanaan Transportasi*.
Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Trans Semarang. 2012. Data Jumlah
Penumpang Koridor II. Kantor Badan
Layanan Umum Kota Semarang