



Menuju Mobilitas Berkelanjutan: Evaluasi Kinerja Pelayanan Feeder BRT 1B da 4B Semarang

Agnesia Putri Kurnianingtyas^{✉1}, Imam Rofi'i², Tiasa Adimagistra³, Rizqy Ridho Prakasa⁴

^{1,2,3} Universitas Semarang, Indonesia

⁴ Universitas Riau, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.26623/2p65rj71>

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Disubmit : 2024-09-25

Direvisi : 2025-01-30

Disetujui : 2025-03-01

Keywords:

Transportation; Feeder; Service Quality; Community Preference, Customer Satisfaction, Performance Analyse

Abstrak

22 Desember 2008 pemerintah menetapkan secara resmi angkutan massal untuk menanggulangi kemacetan yaitu dengan adanya BRT Trans Semarang yang kemudian beroperasi tahun 2010. Seiring berjalannya waktu, BRT Trans Semarang tidak mampu melayani rute-rute yang berada di perkampungan yang belum terhubung dengan angkutan masal lainnya, maka dari itu pemerintah melakukan pengembangan transportasi yang saling terhubung permukiman yang tidak dapat dijangkau oleh transportasi sehingga terciptanya Angkutan Pengumpan (*Feeder*) BRT Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan feeder dengan metode kuantitatif. Data didapatkan dengan cara observasi lapangan dan penyebaran kuesioner. Evaluasi dilakukan dengan melakukan analisis kinerja pelayanan angkutan umum, analisis kepuasan pengguna dengan metode CSI dan analisis prioritas peningkatan pelayanan dengan metode IPA. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja pelayanan feeder berada pada kategori sedang. Sedangkan kepuasan pengguna feeder sebesar 86% dan termasuk kategori sangat puas. Terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan performanya untuk meningkatkan layanan feeder, yaitu kemudahan mendapatkan tempat duduk, inisiatif penyedia jasa, kepercayaan penumpang terhadap penyedia jasa, kenyamanan armada, keramahan pengemudi, dan ketanggapan pengemudi saat ada masalah.

Abstract

December 22 2008, the government officially made a breakthrough to overcome traffic jams, namely the existence of the Trans Semarang BRT. However, as time passed, BRT Trans Semarang was unable to serve routes in villages that were not yet connected to other mass transportation, because of this the government developed transportation that connected settlements that could not be reached by transportation, thus creating the BRT Semarang Feeder Transportation. This research aims to evaluate the performance of feeder services using quantitative methods. Data was obtained by field observation and distributing questionnaires. Evaluation is carried out by analyzing the performance of public transport services, analyzing user satisfaction using the CSI method and analyzing service improvement priorities using the IPA method. The result of the research show that the feeder service performance is in the medium category. Meanwhile, feeder user satisfaction is 86% (very satisfied). There are several aspects that need to be improved, those are: ease of getting a seat, service provider initiative, passenger trust in service providers, fleet comfort, driver friendliness, and driver responsiveness when there is a problem.

[✉] Alamat Korespondensi:
E-mail: agnesiaputri@usm.ac.id

PENDAHULUAN

Pembangunan dan perkembangan wilayah terkait erat dengan daya tarik suatu wilayah, dan tentunya berkaitan dengan mobilitas dan kemudahan berpindah oleh penduduk dari satu wilayah ke wilayah lain. Kemudahan berpindah (aksesibilitas) sendiri merupakan hasil interaksi dari penggunaan lahan dan sistem transportasi. Daerah yang memiliki aksesibilitas yang tinggi cenderung mendorong peningkatan jumlah penduduk di daerah tersebut. Pertumbuhan penduduk memiliki dampak yang cukup besar terhadap kondisi lalu lintas, dikarenakan hampir semua masyarakat memerlukan pelayanan angkutan jalan raya (Rakhmatulloh, Febrian, Susetyarto, & Dewi, 2021). Saat ini, penggunaan transportasi pribadi masih mendominasi aktivitas transportasi. Hal ini berdampak pada berbagai permasalahan lalu lintas salah satunya adalah kemacetan (Prakasa, Adiman, Audah, & Putra, 2024).

Oleh karena itu, penyelenggaraan transportasi harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar dapat mengurangi permasalahan yang ada. Transportasi yang berkelanjutan salah satu solusi dalam permasalahan transportasi pada saat ini. Transportasi yang berkelanjutan dapat diwujudkan salah satunya dengan pengembangan suatu sistem angkutan umum yang berkelanjutan dan mampu menunjang pembangunan di sebuah wilayah (Purwanto & Ismiyati, 2014). Angkutan yang diperuntukkan umum merupakan bagian penting dari infrastruktur perkotaan. Angkutan massal memiliki peran dengan menyediakan sarana mobilitas yang efektif serta efisien bagi masyarakat baik untuk bekerja, belajar, maupun berbagai aktivitas sehari-hari lainnya (Pakiding & Murti, 2024). Menggunakan angkutan umum, perjalanan dapat dilakukan secara bersama-sama sehingga proses transportasi penumpang dan barang dapat dicapai secara optimum dalam ruang waktu tertentu dengan mempertimbangkan faktor keamanan, kenyamanan dan kelancaran serta efisiensi atas waktu dan biaya.

Memberikan pelayanan transportasi yang baik, perlu dipastikan bahwa angkutan umum dapat memberikan kinerja terbaik dan tidak terdapat permasalahan pada mobilitas dan aksesibilitas angkutan umum (Maulita, Widyastuti, & Herijanto, 2015). Kinerja angkutan umum dapat dilihat dari aspek teknis maupun aspek fungsional. Kinerja dari aspek teknis merupakan hasil prose operasi jasa operasional angkutan umum seperti *load factor*, kecepatan, *headway*, waktu operasi, waktu perjalanan (*travel time*), dan waktu tunggu (Maulita, Widyastuti, & Herijanto, 2015). Sedangkan kinerja angkutan umum dari aspek fungsional diantaranya berkaitan dengan interaksi antara pengguna angkutan umum dan penyedia jasa seperti perilaku dan pelayanan kepada penumpang operator angkutan umum (Faisal, Mutiawati, & Salmannur, 2020).

Kota Semarang merupakan salah satu golongan kota metropolitan memiliki arah perkembangan yang cukup pesat. Tuntutan mobilitas yang tinggi berakibat pada tingginya angka kendaraan bermotor. Berdasarkan data dari BPS Provinsi Jawa Tengah, pada tahun 2017 terdapat 226.064 buah mobil dan 1.251.200 buah motor. Angka ini terus naik per tahun. Di tahun 2021, jumlah mobil naik sebesar 24,7% menjadi 281.971 buah dan motor naik 20,9% menjadi 1.512.234 buah (BPS Provinsi Jawa Tengah, 2022). Hal tersebut menandakan jika penggunaan kendaraan yang bersifat pribadi masih mendominasi apabila dibandingkan penggunaan transportasi umum.

Masyarakat pengguna kendaraan bermotor yang tinggi memiliki berdampak pemicu permasalahan kemacetan. Peningkatan pengguna kendaraan pribadi penyebab terjadinya kemacetan lalu lintas dan berdampak pada waktu perjalanan menjadi lebih panjang, selaras dengan menimbulkan permasalahan permasalahan yang baru yakni permasalahan pencemaran lingkungan dan memberikan masalah terkait konsumsi energi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan yang menemukan bahwa terdapat keterkaitan antara penggunaan kendaraan pribadi terhadap peningkatan polusi udara dan *urban sprawl* di suatu kawasan. Tahun 2018, tingkat kemacetan di Kota Semarang sebesar 37 jam dalam setahun dengan lama waktu adalah 17% saat kemacetan terjadi (Sismanto, 2018).

Berbagai upaya perbaikan transportasi dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang, salah satunya adalah dengan peningkatan penyediaan dan pelayanan angkutan umum. Pada tahun 2010, *Bus Rapid Transit* (BRT) mulai diterapkan oleh Kota Semarang menjadi *role model* transportasi umum baru yang memiliki peran dalam mengurangi ketergantungan penggunaan kendaraan pribadi di Kota Semarang (Kurnianingtyas, Mardiyah, & Fauziah, 2020). Pelayanan BRT terbagi ke beberapa koridor dimana koridor tersebut melewati jalur arteri sebagai jalur jalan utama di Kota Semarang. Seiring perjalanan waktu, pelayanan BRT dianggap belum maksimal. Berdasarkan hasil penelitian, pada koridor utama BRT Trans Semarang ditemukan beberapa kendala yakni tingkat pelayanan yang rendah menyangkut sarana dan prasarana yang kurang memadai, waktu tempuh yang cukup lama, jumlah penumpang yang melebihi kapasitas angkut, dan tingkat kenyamanan yang rendah.

Hal ini kemudian mendasari Pemerintah Kota Semarang untuk menyediakan layanan tambahan berupa angkutan pengumpan (*feeder*) karena rute yang dilalui oleh BRT Semarang merupakan jalan arteri saja belum menjangkau pada jalan kolektor maupun lingkungan. Pada tanggal 6 Desember 2019 pemerintah Kota Semarang meresmikan transportasi pengumpan (*feeder*) BRT Semarang dengan armada berupa kendaraan ELF *long chasis*. Di awal beroperasi, jumlah rute feeder terdiri dari 4 rute yang kemudian berkembang menjadi lebih banyak rute.

Penelitian ini dilakukan guna menganalisis kinerja pelayanan *feeder* dari aspek teknis. Selain itu penelitian ini juga dilakukan guna melihat persepsi pengguna angkutan umum berkaitan dengan kepuasan pengguna dan preferensi peningkatan kualitas layanan *feeder* dari aspek fungsional. Rute *feeder* yang diteliti adalah rute 1B (Ngaliyan-Kokrosono) dan rute 4B (Gunungpati-BSB). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan *feeder* dan masukan terhadap peningkatan kualitas layanan *feeder* yang ada di Kota Semarang.

METODE

Penggunaan metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif memiliki variabel berupa data angka/*numerical* yang disesuaikan dengan permasalahan yang diidentifikasi. Metode kuantitatif juga melakukan pengujian teori dan mengungkap fakta dengan cara deduktif menggunakan statistik. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data jumlah penumpang angkutan umum, jumlah armada, jadwal pelayanan, dan data tentang persepsi penumpang feeder. Data yang dikumpulkan selanjutnya dilakukan dengan cara observasi lapangan, penyebaran kuesioner kepada penumpang, serta pengumpulan data sekunder dari dinas dan pengelola feeder.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Analisis kualitas pelayanan *feeder*

Analisis kualitas pelayanan *feeder* menggunakan standar dari Departemen Perhubungan Republik Indonesia, dimana penggunaan variabel melihat kinerja pelayanan adalah *headway*, waktu tunggu, waktu perjalanan, dan kecepatan angkutan sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Standar Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Berdasarkan Departemen Perhubungan

No	Variabel	Parameter	Standar
1	<i>Headway</i>	Waktu antara kendaraan	Menit
		a. <i>Headway</i> ideal	5 - 10 menit
		b. <i>Headway</i> puncak	2 - 5 menit
2	Waktu tunggu	Waktu tunggu penumpang angkutan	(menit)
		a. Rata – rata	5-10 menit
		b. Maksimum	10 -20 menit
3	Waktu perjalanan	waktu perjalanan setiap hari dari/ke tempat	(jam)
		a. Rata – rata	1,0-1,5
		b. Maksimum	2,0 - 3,0

No	Variabel	Parameter	Standar
4	Kecepatan angkutan	Berdasarkan jenis trayek	km/jam
		a. Utama	30
		b. Cabang	20
		c. Ranting	10
		d. Langsung	30

Sumber : SK Dirjen No 687/AJ.206/DRJD/2002

Kondisi pelayanan dinilai sesuai standar dengan mengacu pada pembobotan yang tertera di Tabel 2. Bobot untuk setiap indikator kemudian dijumlah sehingga didapatkan total nilai bobot yang menunjukkan kriteria kinerja pelayanan angkutan umum seperti yang ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 2. Kriteria Pembobotan Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

No	Indikator Pelayanan	Bobot		
		1	2	3
1	Headway (Menit)	>10	5-10	<5
2	Waktu Tunggu Penumpang (menit)	>20	10-20	<10
3	Waktu Perjalanan (Jam)	<1	1-1,5	>1,5
4	Kecepatan Perjalanan daerah padat (km/jam)	<10	10-12	>12

Sumber : SK Dirjen No 687/AJ.206/DRJD/2002

Tabel 3. Kategori Kinerja Pelayanan Angkutan Berdasarkan Nilai Bobot

No	Total Nilai Bobot	Kriteria
1	10-12	Baik
2	7-9	Sedang
3	4-6	Kurang

Sumber : Diolah dari SK Dirjen No 687/AJ.206/DRJD/2002

2. Analisis persepsi pengunjung (kepuasan terhadap layanan feeder)

Analisis ini dilakukan untuk melihat kepuasan penumpang yang menggunakan angkutan umum tentang layanan angkutan umum yang ada. Analisis ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang tentang pelayanan angkutan umum yang mencakup variabel keamanan, kenyamanan, dan kemudahan mendapatkan angkutan umum sesuai dengan SK Dirjen Perhubungan Darat No 687 Tahun 2002. Pertanyaan-pertanyaan tersebut terbagi menjadi pertanyaan tentang kinerja (kepuasan) dan harapan (kepentingan) pelayanan angkutan umum. Kemudian dilakukan perbandingan antara kinerja dan harapan yang ada dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dengan pedoman sebagai berikut:

Tabel 4. Kategori Kinerja Pelayanan Angkutan Berdasarkan Nilai Bobot

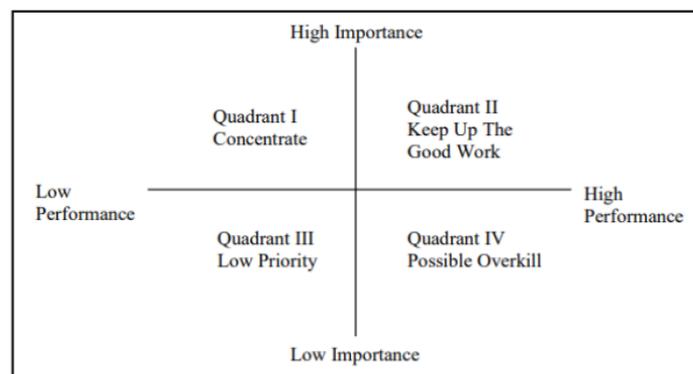
No	Nilai CSI (%)	Kategori Kepuasan
1	81-100 %	Sangat Puas
2	66 – 81,99 %	Puas
3	51 – 65,99 %	Cukup Puas
4	35 – 50,99 %	Kurang Puas
5	0 – 34,99 %	Tidak Puas

Sumber : Sabilla & Herman, 2022

3. Analisis prioritas pelayanan angkutan umum feeder

Analisis prioritas pelayanan angkutan umum dilakukan dengan menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mendapatkan prioritas penanganan komponen yang harus dikembangkan, baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja. Data analisis didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengunjung yang terdiri atas pertanyaan tentang (kepuasan) dan harapan (kepentingan) yang terbagi ke dalam beberapa pertanyaan. Nilai kepuasan dan kinerja kemudian diolah ke dalam matriks yang terbagi kedalam 4 kuadran sebagai berikut:

- Kuadran I (*Concentrate Here*): Kuadran I menyatakan bahwa faktor atau variabel yang penting oleh masyarakat namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Faktor yang masuk di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih rendah, sehingga perlu peningkatan kualitas dari faktor-faktor tersebut agar kepuasan dan harapan pengguna angkutan umum dapat terpenuhi.
- Kuadran II (*Keep Up The Good Work*): Kuadran II menunjukkan faktor atau variabel yang dianggap penting dan memuaskan masyarakat yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Oleh karena itu faktor-faktor yang masuk di kuadran ini perlu dipertahankan kualitas kinerjanya agar tetap memenuhi kepuasan dan harapan bagi pengguna angkutan umum.
- Kuadran III (*Low Priority*): Kuadran III menunjukkan faktor atau variabel yang dianggap kurang penting atau kurang diharapkan oleh masyarakat dan tidak terlaksanakan dengan baik oleh pemerintah sehingga untuk peningkatan kualitasnya kurang diprioritaskan.
- Kuadran IV (*Possible Overkill*): Kuadran IV menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting oleh masyarakat pengguna angkutan umum, namun dilaksanakan secara berlebihan oleh pemerintah sehingga lebih baik fokus kepada faktor-faktor lain yang memiliki tingkat prioritas yang tinggi.



Gambar 1 Diagram *Importance Performance Analysis*
Sumber : Sabilla & Herman, 2022

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Pelayanan Angkutan Umum

Feeder 1B Ngaliyan-Kokrosono memiliki panjang rute sebesar 15,36 km yang ditempuh dalam jangka waktu rata-rata 35 menit. Dengan demikian, rata-rata kecepatan *feeder* 1B untuk menempuh 1 rute perjalanan adalah 26,48 km/jam. *Headway* pada rute *feeder* 1 beragam, bergantung pada kondisi waktu perjalanan dan jumlah antrian penumpang naik dan turun. Jika dirata-ratakan, *headway* pada *feeder* 1 adalah sebesar 8,8 menit antar 1 *feeder* dengan *feeder* berikutnya. Waktu tunggu penumpang kemudian dapat diperkirakan adalah sebesar 4,4 menit.

Sedangkan Feeder 4B Gunungpati-BSB memiliki panjang rute sebesar 9,17 km yang ditempuh dalam jangka waktu rata-rata 23 menit. Dari data tersebut, maka rata-rata kecepatan *feeder* 4B untuk menyelesaikan 1 rute perjalanan adalah sebesar 24,13 km/jam. Perbedaan jam perjalan dan antrian penumpang membuat *headway* pada rute ini beragam, namun dapat dihitung rapat-rata *headway* dari rute ini adalah sebesar 8,25 menit sehingga waktu tunggu penumpang berkisar pada 4,125 menit.

Dari data tersebut, kemudian dilakukan pembobotan untuk melihat kategori kualitas pelayanan *feeder* 1B dan 4B. Berdasarkan hasil pembobotan, baik feeder 1B maupun 4B memiliki total skor 9 yang masuk kedalam kategori sedang. Artinya, kinerja pelayanan feeder 1B dan 4B sudah cukup memenuhi standar, namun tetap perlu ditingkatkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 5. Kategori Kinerja Pelayanan Angkutan Feeder 1B dan 4B

No	Aspek	Parameter	Standar	Feeder 1B	Skor	Feeder 4B	Skor	
1	<i>Headway</i>	Waktu antara kendaraan	Menit	8,8 menit	2	8,25 menit	2	
		a. Headway ideal	5 - 10 menit	(sesuai standar - ideal)				(sesuai standar - ideal)
		b. Headway puncak	2 - 5 menit					
2	Waktu tunggu	Waktu tunggu penumpang	(menit)	4,4 menit	3	4,4 menit	3	
		a. Rata – rata	5-10 menit	(rata-rata)				(rata-rata)
		b. Maksimum	10 -20 menit					
3	Waktu perjalanan	waktu perjalanan setiap hari dari/ke tempat	(jam)	35 menit	1	23 menit	1	
		a. Rata – rata	1,0-1,5					
		b. Maksimum	2,0 - 3,0					
4	Kecepatan angkutan	Berdasarkan jenis trayek	km/jam	26,48 km/jam	3	24,13 km/jam	3	
		a. Utama	30					
		b. Cabang	20					
		c. Ranting	10					
		d. Langsung	30					
TOTAL SKOR					9		9	
KATEGORI					Sedang		Sedang	

Sumber : Hasil Analisis, 2024

2. Kepuasan Pengguna Feeder

Kepuasan pengguna jasa angkutan umum didapatkan dari perhitungan hasil kuesioner yang diberikan kepada penumpang angkutan umum. Kepuasan pengguna dihitung nilai kepentingan (X) dan kepuasan (Y) dengan membuat skor untuk tiap jawaban yaitu sangat baik/penting (skor 4), baik/penting (skor 3), kurang baik/penting (skor 2), dan tidak baik/penting (skor 1). Selanjutnya skor tersebut dijadikan faktor harapan dan kinerja seperti yang tertera pada Tabel 6.

Berdasarkan data dari Tabel 6, selanjutnya dihitung skor indeks kepuasan pengguna dengan metode CSI. Dapat diketahui nilai total harapan (Y) sebesar 62,865 dan nilai Ts sebesar 217,13. Perhitungan CSI dapat dari pelayanan *feeder* adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 CSI &= \frac{Ts}{4Y} \times 100\% \\
 &= \frac{217,13}{4 \times 62,865} \times 100\% \\
 &= 0,86 \\
 &= 86\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan bahwa skor CSI adalah sebesar 86 %, dimana skor tersebut masuk kedalam kategori sangat puas. Hal ini berarti berdasarkan persepsi pengguna, pengguna sudah merasakan sangat puas terhadap pelayanan feeder.

Dari berbagai aspek yang ditanyakan kepada penumpang, terdapat aspek dimana kepuasan pengguna sudah melebihi harapan (melampaui ekspektasi) dan ada pula aspek yang masih belum memenuhi ekspektasi/hampir memenuhi ekspektasi. Aspek yang dapat dikatakan melampaui ekspektasi adalah kondisi fisik kendaraan, fasilitas kendaraan, kebersihan kendaraan, ketepatan jadwal, keamanan dan kenyamanan selama perjalanan, informasi dan pengetahuan dari penyedia jasa, kemahiran keramahan pengemudi, kemampuan pengemudi dan penyedia jasa dalam melayani penumpang, serta ketanggapan dan kepedulian pengemudi terhadap penumpang. Sedangkan aspek yang belum memenuhi ekspektasi adalah kemudahan mendapatkan tempat duduk, sistem tarif yang diberikan, komunikasi pengemudi terhadap penumpang serta kepercayaan penumpang terhadap penyedia jasa.

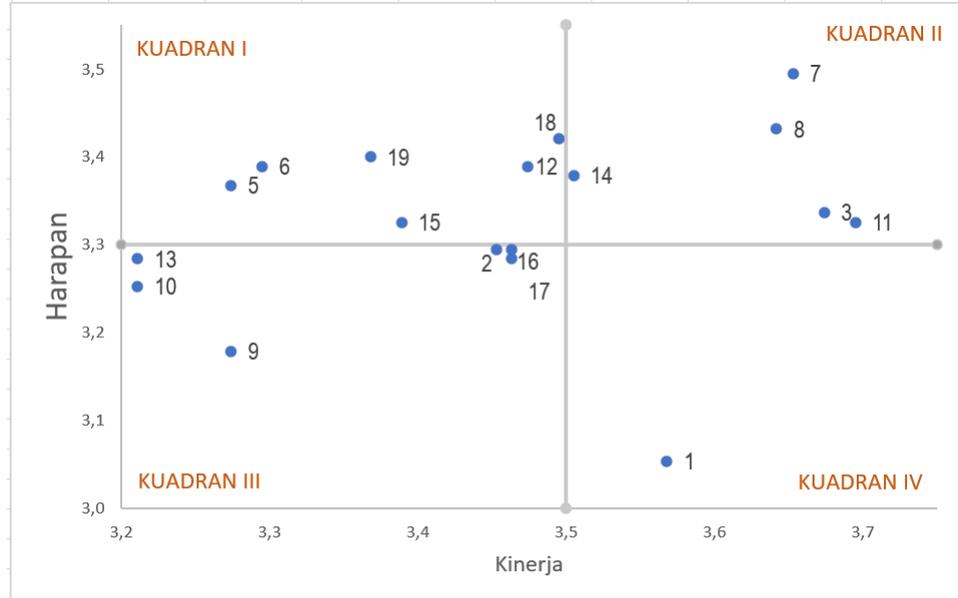
Tabel 6. Skor Harapan dan Kinerja Pelayanan Feeder 1B dan 4B Berdasarkan Persepsi Pengguna

No	Sub Variabel	Kepentingan	Kepuasan	Harapan	Kinerja	Skor	Kesesuaian
		(Y)	(X)	(I)	(P)	(I) x (P)	(I)/(P)
1	Kondisi fisik kendaraan	305	357	3,054	3,568	10,90	117%
2	Fasilitas kendaraan	329	345	3,295	3,453	11,38	105%
3	Kebersihan kendaraan	334	367	3,337	3,674	12,26	110%
4	Ketepatan jadwal	296	351	2,958	3,505	10,37	118%
5	Kemudahan mendapatkan tempat duduk	337	327	3,368	3,274	11,03	97%
6	Sistem tarif yang diberikan	339	329	3,389	3,295	11,17	97%
7	Keamanan selama perjalanan	349	365	3,495	3,653	12,77	105%
8	Kenyamanan selama berkendara	343	364	3,432	3,642	12,50	106%
9	Pihak jasa mempunyai informasi dan pengetahuan yang baik	318	327	3,179	3,274	10,41	103%
10	Penampilan pengemudi	325	321	3,253	3,211	10,45	99%
11	Kemahiran pengemudi	333	369	3,326	3,695	12,29	111%
12	Keramahan pengemudi	339	347	3,389	3,474	11,77	103%
13	Komunikasi pengemudi terhadap penumpang	328	321	3,284	3,211	10,54	98%
14	Kemampuan pengemudi dalam melayani penumpang	338	351	3,379	3,505	11,84	104%
15	Ketanggapan pengemudi jika ada masalah	333	339	3,326	3,389	11,27	102%
16	Kepedulian pengemudi jika ada masalah terhadap penumpang	329	346	3,295	3,463	11,41	105%
17	Inisiatif pengemudi maupun pihak jasa dalam melayani	328	346	3,284	3,463	11,37	105%
18	Kenyamanan yang diberikan pihak armada	342	349	3,421	3,495	11,96	102%
19	Kepercayaan penumpang terhadap jasa angkutan	340	337	3,4	3,368	11,45	99%
		TOTAL	62,865			217,13	

Sumber : Hasil Analisis, 2024

3. Prioritas Peningkatan Layanan Feeder Berdasarkan Persepsi Pengguna Feeder

Tahapan analisis selanjutnya adalah analisis prioritas peningkatan kualitas pelayanan angkutan umum, dalam hal ini feeder. Analisis ini dilakukan dengan metode analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang menghasilkan sebaran persepsi persilangan antara kinerja (kepuasan) dan harapan (kepentingan) yang terbagi ke dalam 4 kuadran sebagai berikut.



Gambar 2 Diagram *Importance Performance Analysis*
Sumber : Hasil Analisis, 2024

Adapun variabel-variabel yang termasuk kedalam setiap kuadran adalah:

1. Kuadran I : Merupakan prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan
Aspek tergolong dalam kuadran I merupakan aspek prioritas untuk peningkatan kualitas pelayanan feeder berdasarkan persepsi pengguna/penumpang. Aspek ini merupakan aspek menurut penumpang penting untuk disediakan namun kinerjanya masih belum sesuai. Aspek-aspek yang berada pada kuadran I adalah kemudahan mendapatkan tempat duduk, inisiatif penyedia jasa, kepercayaan penumpang terhadap penyedia jasa, kenyamanan armada, keramahan pengemudi, dan ketanggapan pengemudi saat ada masalah.
2. Kuadran II : Mempertahankan Kualitas Pelayanan
Aspek yang masuk dalam kuadran II adalah aspek yang sudah bagus performanya serta perlu dipertahankan kualitasnya. Aspek termasuk kuadran II adalah kebersihan kendaraan, keamanan dan kenyamanan selama perjalanan, kemahiran pengemudi, serta kemampuan pengemudi dalam melayani penumpang.
3. Kuadran III : Kurang Prioritas dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan
Aspek yang ada di kuadran III merupakan aspek yang kurang diprioritaskan karena merasa kurang penting bagi pengguna BRT Semarang, serta performanya dirasa masih kurang memuaskan atau memenuhi ekspektasi oleh pengguna. Aspek yang ada pada kuadran III adalah fasilitas kendaraan, informasi dan pengetahuan yang dimiliki penyedia jasa, penampilan pengemudi, komunikasi pengemudi kepada penumpang, kepedulian pengemudi kepada penumpang, serta inisiatif penyedia jasa untuk melayani penumpang.
4. Kuadran IV : Tidak Prioritas dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan
Adapun kuadran IV mencakup aspek yang dianggap berlebihan, yaitu aspek kondisi fisik kendaraan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diperoleh temuan bahwa kinerja pelayanan feeder 1B dan 4B Kota Semarang berdasarkan standar dari Dirjen Perhubungan Darat memiliki total skor 9 dan berada pada kategori sedang. Sedangkan dari persepsi pengguna, tingkat kepuasan pengguna feeder adalah sebesar 86% dan termasuk dalam kategori sangat puas. Artinya, berdasarkan persepsi pengguna, pengguna sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan feeder. Selanjutnya, berdasarkan persepsi pengguna, terdapat variabel-variabel yang perlu dipertahankan kinerjanya dan yang perlu ditingkatkan kinerjanya untuk mengoptimalkan pelayanan feeder. Variabel atau aspek yang dianggap sudah baik dan harus dipertahankan kualitasnya adalah aspek kebersihan kendaraan, keamanan dan kenyamanan selama perjalanan, kemahiran pengemudi, serta kemampuan pengemudi dalam melayani penumpang. Untuk meningkatkan kualitas layanan feeder, variabel atau aspek yang menurut pengguna perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitasnya adalah kemudahan mendapatkan tempat duduk, inisiatif penyedia jasa, kepercayaan penumpang terhadap penyedia jasa, kenyamanan armada, keramahan pengemudi, dan ketanggapan pengemudi saat ada masalah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amal, A. S., Arfintana, S. K., & Abadi, K. (2021). Analisa Kinerja Angkutan Umum Penumpang Perkotaan Ditinjau Dari Tingkat Pelayanan di Kota Tuban. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(2), 885-891.
- Azali, I., Gunanto, E. Y., & SBM, N. (2018). Preferensi Konsumen Terhadap Transportasi Publik (Studi Kasus Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen*, 33(1), 86-98. doi:<http://dx.doi.org/10.24856/mem.v33i1.617>
- BPS Provinsi Jawa Tengah. (2022). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Tengah (Unit), 2020-2021*. Dipetik Februari 24, 2024, dari <https://jateng.bps.go.id/indicator/17/1006/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurutkabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-diprovinci-jawa-tengah.html>
- Direktur Jenderal Perhubungan Darat. (2002). *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Jakarta: Direktur Jenderal Perhubungan Darat.
- Faisal, R., Mutiawati, C., & Salmannur, A. (2020). ANALISIS KINERJA ANGKUTAN KOTA DALAM PROVINSI DI PROVINSI ACEH BERDASARKAN PENDEKATAN LOAD FACTOR. *OCATECH: Vocational Education and Technology Journal*, 1(2), 37-43. doi:10.38038/vocatech.v1i2.20
- Intitute for Transportation and Development Planning. (2020). *Pedoman Integrasi Antarmoda*. Intitute for Transportation and Development Planning. Retrieved from <https://itdp-indonesia.org/wp-content/uploads/2020/03/Pedoman-Integrasi-Antarmoda.pdf>
- Kurnianingtyas, A. P., Mardiyah, A., & Fauzizah, K. L. (2020). ANALISA KINERJA BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG KORIDOR II TERMINAL TERBOYO-TERMINAL SISEMUT. *IJSP: Indonesian Journal of Spatial Planning*, 1(2), 63-71.
- Maulita, D., Widyastuti, H., & Herijanto, W. (2015). ANALISIS KINERJA ANGKUTAN UMUM LYN O RUTE KEPUTIHJEMBATAN MERAH KOTA SURABAYA. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Prasarana Wilayah (ATPW)*. Surabaya.
- Mutiawati, C. (2015). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Deepublish.
- Pakiding, A. E., & Murti, F. S. (2024). ANALISIS KINERJA ANGKUTAN UMUM DI KAWASAN KAMPUS. *STABILITA: Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 12(1), 17-23. doi:<http://dx.doi.org/10.55679/jts.v12i1.47058>
- Prakasa, R. R., Adiman, E. Y., Audah, S., & Putra, B. H. (2024). Penataan Kawasan Terminal AKAP BRPS Golongan Terminal Type A Berbasis Transit Oriented Development (TOD) Sebagai Upaya Pengembangan Sistem Angkutan Massal di Provinsi Riau. *Teknika*, 19(1), 83-91.

- Purwanto, D., & Ismiyati. (2014). Pengelolaan Transportasi Berwawasan Lingkungan Sebagai Dampak Perkembangan Perkotaan Tak Terkendali (Studi Kasus Kota Semarang). *Media Komunikasi Teknik Sipil*, 20(1), 93-101.
- Rakhmatulloh, A. R., Febrian, M. N., Susetyarto, M. B., & Dewi, D. I. (2021). The Impact of Bus Trans Semarang Route to Land Prices And Urban Land Sustainability. *Journal of Urban and Environmental Engineerin*, 15(2), 126-138.
- Sabilla, R. A., & Herman. (2022). KKeputusan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api di Stasiun Bandung selama Pandemi Covid-19 dengan Metode IPAdan CSI. *Journal of Sustainable Construction*, 2(1), 1-12.
- Sismanto, A. (2018). *Pertumbuhan Jalan Tak Sebanding, Kemacetan Ancam Semarang*. Retrieved Februari 29, 2024, from Sindonews: <https://daerah.sindonews.com/berita/1290647/22/pertumbuhan-jalan-tak-sebanding-kemacetan-ancam-semarang>