



## **JURNAL**

### **KUALITAS PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT)**

### **TRANS SEMARANG PADA KORIDOR I DAN II**

**Oleh: Kukuh Mirsa Satya**

**NIM: D2B009042**

**Jurusan Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Pembimbing 1: Drs. Achmad Taufiq, M.Si**

**Pembimbing 2: Dra. Puji Astuti, M.Si**

**Alamat: Jl. Lamper Tengah 2 RT 01/RW 02 No.562 Semarang**

**Email: [kmeersath@gmail.com](mailto:kmeersath@gmail.com) HP: 081228811862**

## ABSTRAK

Semakin banyaknya orang yang memiliki kendaraan pribadi, namun tidak diimbangi dengan pembangunan infrastruktur jalan raya yang memadai, sehingga pada kota-kota besar seperti Semarang terlihat jelas kemacetan yang berujung pada kurang efektif dan efisien dalam melakukan aktifitas. Secara umum, ada tiga dimensi yang menjadi penentu dalam mobilitas transportasi umum, yaitu dimensi evaluasi pelayanan, yang akan ditentukan oleh pengguna (*user*), dimensi kinerja pelayanan yang lebih banyak ditinjau dari sisi pemilik (*operator*) transportasi umum, dan dimensi kebijakan pemerintah (*regulator*). Penelitian ini mengemukakan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor I dan II, karena kedua koridor tersebut merupakan koridor yang padat penumpang dari pada koridor lainnya.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah memakai metode kualitatif dengan *purposive sampling*. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan atau observasi lapangan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Lokasi penelitiannya adalah shelter pada koridor I dan II.

Dalam penelitian ini mencakupi dua pembahasan yaitu terkait infrastruktur BRT Trans Semarang dan kualitas pelayanan pada koridor I dan II. Pembahasan infrastruktur melingkupi tentang jumlah armada, kondisi armada, jumlah shelter serta kondisi shelter pada koridor I dan II. Pembahasan kualitas pelayanan mencakupi tentang kecepatan, kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan akses menuju shelter maupun ongkos perjalanan yang harus dibayar penumpang.

Kesimpulan penelitian menunjukkan *Pertama*, kualitas pelayanan pada BRT Trans Semarang baik dari segi infrastruktur maupun pengelola BRT sudah baik yang indikatornya bisa dilihat dari jumlah armada, akses menuju shelter, dan pelayanan petugas. Selain itu juga jumlah penumpang pada koridor I maupun II mengalami peningkatan. *Kedua*, Mengenai kondisi shelter BRT koridor I dan II baik dari segi kondisi tempat dan pelayanan petugas, penumpang memberikan tanggapan yang positif. Hanya saja pada jam-jam sibuk halte penuh sehingga calon penumpang berdesakan, sehingga perlu perluasan shelter pada daerah-daerah yang padat penumpang. Sedangkan untuk pemerataan shelter pada koridor I dan II sudah merata, yang membuat akses penumpang untuk menggunakan BRT lebih mudah.

**Kata Kunci:** *BRT Trans Semarang, Koridor, Kualitas Pelayanan, Shelter.*

## ABSTRACT

Increasing number of people who have a personal vehicle, but not matched by the development of an adequate road infrastructure, so that in large cities such as Semarang obvious congestion that resulted in less effective and efficient in doing activities. In general, there are three dimensions that determines the mobility of public transport, namely the dimensions of evaluation of services, which will be determined by the user, the dimensions of service performance that is more in terms of the owner (operator) public transport, and the dimensions of government policy (regulator ). This study suggests the quality of services Trans Semarang BRT corridor I and II, as both the corridor is a corridor crowded passenger of the other corridors.

Methods of data analysis used in this research is to use a qualitative method with purposive sampling. In this research, data collection techniques used were observation or observation, interview and documentation. The location of research is shelter in the corridors I and II.

In this study covers two related, namely, the BRT Trans Semarang infrastructure and quality of service on the corridor I and II. The discussion surrounding infrastructure on fleet size, condition of the fleet, the number of shelters and shelter conditions in the corridor I and II. Discussion on the quality of services includes about speed, convenience's security, and affordability of access to shelter and travel expenses to be paid passengers.

Conclusion The study shows First, the quality of service on the BRT Trans Semarang both in terms of infrastructure as well as managing the BRT is good that the indicator can be seen from the number of fleets, access to shelter, and concierge services. In addition, the number of passengers in the corridor I and II increased. Second, On the condition of shelter BRT corridor I and II both in terms of the conditions of service and personnel, passengers give positive feedback. Only in rush hour full stop so that passengers crowded, so it needs the expansion of shelter in dense areas of passengers. As for equalization shelter in the corridor I and II has been uneven, which makes passenger access easier to use BRT.

**Keywords:** *Corridor, BRT Trans Semarang, Quality Service, Shelter.*

## 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Transportasi atau perhubungan berfungsi sebagai penggerak, pendorong dan penunjang pembangunan. Tujuan utama penyelenggaraan urusan perhubungan adalah terjaminnya penumpang atau barang yang diangkut, akan sampai ke tempat tujuan dalam keadaan baik seperti pada saat awal diangkut. Sebagai bentuk komitmen Pemerintah Kota Semarang dalam penyelenggaraan urusan perhubungan ini maka dibentuklah transportasi berbasis Bus Rapid Transit. Dengan adanya BRT diharapkan transportasi umum kota Semarang dapat memberikan pelayanan yang nyaman, cepat dan efektif untuk menanggulangi kemacetan. BRT Trans Semarang mulai beroperasi pada bulan Oktober tahun 2010.

Penelitian ini mengambil obyek studi lapangan tentang implementasi atau pelaksanaan standar pelayanan BRT Semarang. Standar pelayanan minimal BRT mengikuti UU No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan peraturan Menteri No. 10 tahun 2012 tentang pelayanan transportasi umum, serta peraturan dan kebijakan pemerintah kota Semarang mengenai transportasi di kota Semarang. Objek studinya akan dikhususkan pada koridor BRT I dan II.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, dan juga untuk mempermudah penulis dalam melakukan kajian dalam hal ini, maka di rasa perlu adanya suatu rumusan masalah yaitu:

**“Bagaimana kualitas pelayanan transportasi BRT Trans Semarang ?”**

## 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan yang akan dikaji dalam rumusan masalah tersebut di atas, yaitu: **“Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada transportasi BRT Semarang”**

## 1.4 KEGUNAAN PENELITIAN

Ada beberapa alasan yang menjadi pendorong penulis untuk mengangkat tema penelitian ini, yaitu :

### 1. Bagi Dinas Terkait

Sebagai masukan dan saran untuk pengembangan standar pelayanan minimal BRT Trans Semarang di masa yang akan datang yang melingkupi pada pelayanan pada armada, shelter, petugas dan lain sebagainya.

### 2. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan suatu pemahaman baru ataupun wacana baru akan implementasi standar pelayanan minimal transportasi BRT Semarang. Mengevaluasi secara kritis atas kualitas pelayanan transportasi BRT Trans Semarang pada koridor I dan II dengan pendekatan perundang-undangan.

### 3. Bagi Institusi

Sebagai tambahan khazanah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan transportasi umum, khususnya BRT Trans Semarang. Karena sebagaimana penulis pahami setelah melakukan penelitian ini bahwasanya buku-buku yang berhubungan dengan transportasi, apalagi yang

berhubungan dengan BRT masih tergolong minim.

## 1.5 METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang didukung dengan data kepustakaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *social legal* untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor I dan II.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengamatan atau observasi lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Ketiga teknik pengumpulan data tersebut digunakan untuk menggali data dan informasi sebanyak mungkin mengenai kualitas pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor I dan II.

### 3. Lokasi Penelitian

Sumber utama penelitian ini adalah data yang diperoleh dari penelitian lapangan yang berkaitan –baik langsung maupun tidak langsung- dengan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor I dan II. Lokasi penelitian adalah pada shelter transit point BRT di kota Semarang yang akan di khususkan pada koridor I dan II.

### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis menggunakan analisis kualitatif model Miles dan Huberman dan analisis spasial. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis

data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivis dalam analisis meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing / verification*) (Milles, 1984).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Infrastruktur BRT Trans Semarang

#### a. Shelter/Halte BRT Semarang

Dalam perencanaannya, pemerintah kota Semarang akan memiliki 6 koridor Trans Semarang (BRT). Sampai akhir tahun 2016, jumlah koridor yang telah dioperasikan adalah 4 koridor, yaitu :

- a. Koridor I: Mangkang – Penggaron.
- b. Koridor II: Terboyo – Sisemut Ungaran.
- c. Koridor III: Pelabuhan – Akpol – Elizabeth.
- d. Koridor IV: Cangkiran – Bandara – Stasiun Tawang.

Trans Semarang memiliki lebih kurang 100 halte bus sepanjang empat koridor yang telah beroperasi. Tinggi halte sekitar 110 cm dari permukaan jalan yang digunakan untuk akses ke bus. Halte bus berada di kiri jalan. Tidak ada jalur khusus BRT Semarang, hanya ada penanda jalan dari cat yang bertuliskan jalur tempat BRT yang bertujuan agar pengguna kendaraan memberi ruang

kepada BRT apabila akan mengambil penumpang di halte.

Demikian pula tidak ada jembatan penghubung ke halte sebagaimana halte bus Transjakarta. Akan tetapi halte juga dirancang khusus agar penyandang cacat dapat menikmati juga bus TransSemarang. Sarana yang ada di halte adalah, loket penjualan tiket bus, pintu masuk, ruang tunggu bus, tempat duduk. Waktu pengoperasian shelter/halte bus dan bus adalah jam 5.00 pagi dan paling akhir bisa sampai jam 22.00 jika sedang acara besar di kota Semarang yang memungkinkan warga masyarakat untuk melakukan aktivitas hingga malam hari.

#### *b. Kondisi BRT Semarang*

Setiap bus dibuat dengan mengutamakan keselamatan dan kenyamanan penumpang. Sebagai contoh, badan (*body*) bus dibuat dengan menggunakan Galvanyl (Zn – Fe Alloy), metal yang padat dan tahan terhadap karat. Selain itu ada palu pemecah kaca sebanyak 8 sampai 10 buah palu pemecah kaca. Juga terdapat alat pemadam kebakaran portable. Warna dari bus di koridor I adalah merah. Bus menggunakan bahan bakar diesel campuran antar solar dan biodiesel. Dan ada juga yang menggunakan bahan bakar gas (BBG).

Pada umumnya, BRT menggunakan bahan bakar gas alam. Kapasitas setiap bus terdiri dari 30 tempat duduk dan kapasitas 55 penumpang berdiri. Pada jam-jam sibuk jumlah penumpang bisa menyampai 80 penumpang per bus. Armada BRT Semarang saat ini berjumlah 72 bus, yang dioperasikan untuk 4 koridor. Selain mengatur koridor I

sampai IV, untuk meningkatkan pelayanan dan mengurangi kepadatan penumpang di halte transit, operator BRT Semarang menambah rute langsung berdasarkan sistem jaringan dan dapat diakses sesuai dengan tujuan penumpang.

#### *c. Penumpang BRT Semarang*

Secara umum pertumbuhan penumpang BRT Semarang terus meningkat dari tahun ke tahun, dimana hal tersebut menunjukkan bahwa minat masyarakat untuk menggunakan BRT kian bertambah. Bisa jadi karena menggunakan BRT dirasa lebih efisien dan terhubung dengan wilayah-wilayah yang dituju, serta tentu saja tiketnya yang tergolong murah, karena adanya subsidi pemda Kota Semarang.

Pertumbuhan penumpang BRT terus mengalami kenaikan, khususnya pada koridor I sebagai koridor pertama yang beroperasi yang mencapai angkut 30 ribu lebih penumpang pada tahun 2015. Koridor II juga mengalami jumlah penumpang yang terus meningkat, sejak dioperasikan pada tahun 2012. Sejauh ini penumpang yang menggunakan jasa BRT berasal dari berbagai kalangan, baik pelajar, pegawai, karyawan, pedagang, sampai dengan wisatawan.

## **2. Pelayanan pada Koridor I dan II BRT Semarang**

Saat ini ada 24 bus yang beroperasi di koridor I dan ada 70 shelter/halte BRT. Jam pelayanan Koridor I adalah dari 05.35 sampai dengan 17.35 WIB. Pembangunan Koridor I, bertujuan untuk mengurangi kepadatan kendaraan saat jam sibuk. Daerah yang dilewati oleh bus koridor I adalah daerah yang

sangat paling sibuk dan macet. Kawasan ini merupakan kawasan perkantoran pemerintahan dan perkantoran swasta.

Sedangkan Koridor II Terboyo – Sisemut mulai beroperasi pada bulan Oktober 2013 untuk melayani pergerakan aktivitas masyarakat Kota Semarang yang meningkat dengan melihat penumpang BRT pada koridor I. Koridor II Terboyo – Sisemut merupakan koridor pada jalur sibuk, karena merupakan jalan masuk dan keluar Kota Semarang ke Solo, Jogja, dan Surabaya. Jika dilihat panjang rute koridor II adalah 60 Km dari Terboyo – Sisemut sebaliknya. Kapasitas penumpang bus pada koridor II adalah 42 penumpang, kapasitasnya lebih kecil dari pada bus pada koridor I. Dalam sehari perjalanan BRT pada koridor II mencapai 160 trip bus. Adapun, waktu tunggu antar halte pada koridor II kira-kira 10 menit.

Berdasarkan pengamatan dan informasi dari sejumlah pihak, halte pada koridor I dan II cukup nyaman. Mengenai kebersihan memang ada beberapa halte yang kurang bersih. Sebagaimana diakui oleh Pemkot Semarang, bahwa pendanaan untuk perawatan halte masih minim. Halte BRT pada koridor I dan II mempunyai kemiripan yaitu dibangun di pinggir jalan, ada jalan untuk masuk kedalam halte dan juga terdapat jalur khusus untuk kaum disabilitas. Belum ada jalur khusus untuk menuju halte seperti halnya pada Transjakarta. Lagipula jika dibuatkan jalur khusus menuju halte belum menjadi kebutuhan yang mendesak di Semarang, karena kepadatan penduduknya tidak seperti

Jakarta. Disamping itu juga ruas jalan untuk jalur khusus menuju halte tidak mencukupi.

Di sebagian halte, walaupun tidak semuanya terdapat seorang petugas yang berjaga dan menjual tiket. Petugas ini yang menentukan apakah seorang penumpang dikategorikan pelajar, atau masyarakat umum. Karena terdapat perbedaan harga antara pelajar dan masyarakat umum. Selain itu petugas ini bertugas mengawal perpindahan penumpang dari halte menuju ke BRT. Pada petugas halte ini pula penumpang bisa mendaftarkan diri untuk menggunakan e-tiket yaitu tiket yang berbasis elektronik, dengan sejumlah saldo di dalamnya. Dengan menggunakan *e-tiket* cukup dilakukan pemindaian dimana saldo akan berkurang secara otomatis. Pelayanan petugas yang berada di halte sejauh ini, berdasarkan beberapa penelitian dan tanggapan dari sejumlah narasumber adalah tergolong baik dan positif.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis dari beberapa bab terdahulu, maka selanjutnya penulis akan menyimpulkan sebagai jawaban akhir dari pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

- a. Sistem pelayanan BRT Semarang dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu pertama bahwa pengelolaan BRT Semarang yang dilimpahkan kepada BLU UPTD Terminal Mangkang kota Semarang merupakan lembaga independen yang mengelola transportasi BRT Kota Semarang.

Total hingga bulan April 2016, jumlah petugas BRT baik itu yang berada dalam jajaran staff maupun petugas lapangan sebanyak 440 orang petugas. Hal ini menunjukkan misi BLU BRT Trans Semarang yang terus berusaha secara optimal memberikan pelayanan yang terbaik dalam pengelolaan BRT.

- b. Kualitas pelayanan BRT Semarang pada koridor I dan II menunjukkan sudah sangat baik, baik dari segi infrastruktur maupun pelayanan yang diberikan oleh penjaga koridor. Terbukti bahwa jumlah penumpang misalnya pada koridor II mengalami peningkatan pesat. Mengenai kondisi shelter/halte BRT baik dari segi kondisi tempat dan pelayanan petugas sebagian penumpang memberikan tanggapan positif, baik, sudah nyaman.

### SARAN

- a. Mengenai kondisi shelter/halte BRT koridor I dan II baik dari segi kondisi tempat dan pelayanan petugas sebagian penumpang memberikan tanggapan baik, sudah nyaman. Hanya saja pada jam-jam sibuk halte penuh sehingga calon penumpang berdesak-desakan. Sehingga kiranya perlu pelebaran shelter pada daerah-daerah yang padat penumpang.
- b. Penambahan armada bus BRT baru pada setiap koridor dan juga mengganti armada-armada bus lama yang dirasa tidak layak pakai dengan

armada BRT yang baru agar keberadaan BRT dapat lebih efektif sebagai solusi kemacetan di kota Semarang, serta dapat mendukung kenaikan *load factor* penumpang BRT.

- c. Perlu adanya koordinasi yang lebih baik dalam kepemimpinan lembaga pengelola BRT, yaitu BLU UPTD Terminal Mangkang sebagai operator, agar memudahkan dalam pelaksanaan kebijakan dari pemimpin kepada karyawan sehingga kinerja lembaga dapat berjalan secara efisien dan efektif.
- d. Perlu adanya jalur khusus untuk menunjang mobilitas BRT Semarang sebagai wujud visi misi BRT yang memberikan pelayanan yang nyaman, cepat, dan aman. Karena dari hasil penelitian ini, sebagian besar keluhan penumpang BRT Semarang adalah masalah kecepatan, yang salah satu penyebabnya adalah belum adanya jalur khusus BRT.

### DAFTAR PUSTAKA

- 1 Adisamita, Sakti Adji. 2011. *Jaringan Transportasi: Teori dan Analisis Edisi 1*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 2 Anggoman, Johan Paul E. 2007. "Studi Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Damri Di Kota Manado". Tesis Program Studi Magister Teknik Pembangunan Wilayah dan Kota, Universitas Diponegoro, Semarang.

- 3 Anonim. 2007. *Semarang dan Angkutan Umumnya*. Tersedia: <http://semarang.loenpia.net>. Diakses Kamis, 21 April 2016.
- 4 Anonim. 2012. *Gambaran Umum Kondisi Daerah Kota Semarang*. Tersedia: <http://semarangkota.go.id>. Diakses Kamis, 21 April 2016.
- 5 Anonim. 2014. *E-ticket Tak Bisa Digunakan*. Tersedia: <http://radarsemarang.com>. Diakses Kamis, 21 April 2016.
- 6 Anonim. 2014. *Waktu Tak Tepat dan Shelter Belum Ideal*. *Tribun Jateng*, hal.1.
- 7 Assael, Henry. 1995. *Consumer Behaviour and Marketing Action, 5th ed.* South Western: College Publishing.
- 8 Badan Litbang Departemen Perhubungan. 2004. *Kajian Penyelenggaraan Busway*. Jakarta: Warta Penelitian Perhubungan.
- 9 Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi (Dishubkominfo) Kota Semarang Tahun 2012.
- 10 Federal Transit Administration. 2009. *Characteristic of Bus Rapid Transit for Decision Making. Project No. FTA-FL-26-7109.2009.1. Department of Transportation: United States*.
- 11 Giannopoulos, G.A. 1989. *Bus Planning and Operation in Urban Area: A Practical Guide*. Avebury: Gower Publishing Company.
- 12 GIZ. 2011. *Urban Mobility for Indonesia*.
- 13 Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT. Grasindo.
- 14 Harmunanto, Agus. 2013. *Sembilan Bus untuk BRT Koridor 2 Semarang*. Laporan wartawan *Tribun Jateng*, M. Alfi. Tersedia: <http://jateng.tribunnews.com>. Diakses Kamis, 21 April 2016.
- 15 Kartono, DR.Kartini. 2010. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Rajawali Pers. Jakarta.
- 16 Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2010. *Trans Semarang: Masih Banyak Hambatan*. Tersedia: <http://m.dephub.go.id>. Diakses Sabtu, 23 April 2016.
- 17 Keputusan Dirjen Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur
- 18 Khristy, C.Jotin, Lall, B.Kent. 2003. *Dasar- Dasar Rekayasa Transportasi Jilid 1*. Erlangga. Jakarta.
- 19 Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Eight Edition. Prentice Hall International Edition.
- 20 Kuntarso, Bambang. Interview Radio. *Pengelolaan dan pelayanan BRT*. Sonora Semarang. 29 Agustus 2015.
- 21 Levinson, Herbert et al. 2003. *Bus Rapid Transit Volume 1 : Case Studies In Bus Rapid Transit, Transit Cooperative Research Program (TCRP) Report 90*. Dalam [www.trb.org](http://www.trb.org). Washington D.C : The Federal Transit Administration.
- 22 Llyod, Wright dan Karl Fjellstrom. 2002. *Angkutan Bus Cepat Transportasi*

- Berkelanjutan: Panduan Bagi Pembuat Kebijakan di Kota-kota Berkembang.* Terjemahan Miftahuljannah. tersedia: <http://www.bmz.de>. Diakses Sabtu, 23 April 2016.
- 23 Lubis, Herry et al. 2005. *Persepsi Pelaku Perjalanan Terhadap Pelayanan angkutan Umum di Kota Medan.* Jurnal Arsitektur Atrium, vol.02, No. 03, hal 12-23.
- 24 Manheim, L., M. 1979. *Fundamental Transportation Systems Analysis.* Volume I. Basic Concept. Cambridge : The MIT Press.
- 25 Mathis, Robert L , Jackson, John H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Salemba 4. Jakarta.
- 26 Miro, Fidel. 1997. *Sistem Transportasi Kota.* Bandung : Tarsito
- 27 Nanang Prayudyanto ,Muhammad, Murtejo,Tedy, Sufiani,Assafa . 2011. *Evaluasi Sistem Transit.* GIZ.Palembang.
- 28 Nanang Prayudyanto ,Muhammad, Murtejo,Tedy, Sufiani,Assafa . 2011. [Prosiding] *Workshop Angkutan Umum dan Forum Transit III.* GIZ.Palembang
- 29 Nasution, S. 2001. *Metode Research : Penelitian Ilmiah.* Jakarta : Bumi Aksara.
- 30 PEDOMAN TEKNIS PENYELENGGARAAN ANGKUTAN PENUMPANG UMUM DI WI LAYAH PERKOTAAN DALAM TRAYEK TETAP DAN TERATUR. Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002. DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT.
- 31 Pemerintah Kota Semarang. 2009. *Masterplan Sistem Transportasi dan Jaringan Jalan Kota Semarang.*
- 32 Pemerintah Kota Semarang. 2010. *Dasar-Dasar Hukum Pengelolaan BLU UPTD Terminal Mangkang Kota Semarang.*
- 33 *Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.*
- 34 *Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang.*
- 35 Purwanto, Ervan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta : Gava Media.
- 36 Riduwan dan Tita Lestari. 2001. *Dasar-dasar Statistika.* Bandung: Alfabeta.
- 37 Rini, Indri Nurvia Puspita. 2007. *“Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Bus*
- 38 Salim, Abbas. 2003. *Manajemen Transportasi.* Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- 39 Setijowarno, Djoko. 2013. *Pakar Transportasi: BRT Seharusnya Menjangkau Perumahan.* Tersedia: <http://jateng.tribunnews.com>. Diakses Sabtu, 23 April 2016.
- 40 Setijowarno, Djoko. 2013. *Terminal – BRT Dikelola Terpisah.* Tersedia: dalam <http://koran-sindo.com>. Diakses Sabtu, 23 April 2016.

- 41 Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- 42 Subekti. 2013. *Survei: Kualitas Angkutan Umum Semarang Buruk*. Tersedia: <http://jateng.tribunnews.com>. Diakses Sabtu, 23 April 2016.
- 43 Sumanto. 2002. *Pembahasan Terpadu Statistika dan Metodologi Riset (Buku 1)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- 44 Suratno interview 2014. *Wawancara Kinerja Operasional dan Pelayanan BRT*. BLU UPTD Terminal Mangkang Semarang.
- 45 Tamin, Ofyar Z. 2000. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Edisi ke-2. Bandung : Penerbit ITB.
- 46 *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan beserta peraturan pelaksanaannya*. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Jakarta: Departemen Perhubungan.
- 47 Vuchic, Vulkan., R. 1981. *Urban Public Transportation System and Technology*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.
- 48 Walgito, B. 1994. *Pengantar Psikologi Umum, Edisi Revisi, Cetakan keempat*. Jogjakarta: Andi Offset.
- 49 Wandono, Andi Agus. 2009. *Semarang Butuh Pembenahan Transportasi*. Tersedia: <http://www.tempo.co/read/news/2013/04/24/058475522/Survei-Kualitas-Angkutan-Umum-Semarang-Buruk> . Diakses Rabu, 27 April 2016.
- 50 Warpani, Suwardjoko. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : Penerbit ITB.
- 51 Wells, G.R. 1975. *Comprehensive Transport planning*. London : Charles Griffin and Company Ltd.
- 52 White, Peter. 1995. *Public Transport: Its Planning, Management and Operation Third Edition* . London : UCL Press.