

Tingkat Pemanfaatan Fasilitas Moda Transportasi Feeder Trans Semarang Bagi Penyandang Disabilitas Dan Manusia Usia Lanjut Di Kota Semarang

Putri Anggi Permata Suwandi ¹, Agung Kristiawan ², Doni Ariawan ³

1 Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas PGRI Semarang,

2 Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas PGRI Semarang,

3 Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas PGRI Semarang

Email: putrianggipermata@upgris.ac.id

Abstrak

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 mengamanatkan persamaan hak bagi penyandang disabilitas. Artinya semua pembangunan fisik dan non fisik harus berafiliasi dan mengakomodasi kebutuhan penyandang disabilitas. Fasilitas yang dapat menampung penyandang disabilitas juga dibutuhkan bagi lansia yang memiliki mobilitas terbatas. Trans Semarang atau yang lebih dikenal masyarakat dengan sebutan BRT memiliki jangkauan yang luas karena didukung oleh jaringan feeder hingga jaringan utama Trans Semarang sehingga moda transportasi ini sangat ideal untuk membantu mobilitas penyandang disabilitas dan lansia yang membutuhkan sarana andal. transportasi. Pengamatan awal terhadap fasilitas feeder di Trans Semarang dan feeder menunjukkan masih adanya fasilitas yang masih belum ramah bagi penyandang disabilitas dan lansia sehingga kurang dapat memanfaatkan jaringan Trans Semarang. Melihat potensi dan peran penting dari Feeder Trans Semarang yang dapat menjangkau pelosok daerah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat utilisasi, performansi, dan ekspektasi fasilitas Feeder Trans Semarang. Objek penelitian ini adalah jaringan feeder F4 yang memiliki rute Terminal Gunungpati - BSB Kota - Terminal Gunungpati - Unnes - Terminal Gunungpati karena jalur feeder tersebut terhubung dengan jalur Trans Semarang koridor VI dengan jalur Universitas Diponegoro - Universitas Negeri Semarang yang memiliki banyak pengguna. . Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis tingkat pemanfaatan fasilitas, metode servqual, dan Importance Performance Analysis (I-P Analysis) untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan kepada penyandang cacat dan lanjut usia.

Kata Kunci: Difabel, Feeder Trans Semarang, Moda Transportasi

Abstract

[The Utilization Level of The Trans Semarang Feeder Facilities for the disabled and Elderly in Semarang] Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 2016 mandates equal rights for persons with disabilities. This means that all physical and non-physical developments must be affiliated and accommodate the needs of persons with disabilities. The facilities that can accommodate persons with disabilities are also needed for the elderly who have limited mobility. Trans

Semarang or better known to the public as BRT has a wide reach because it is supported by a feeder network to the main Trans Semarang network so this mode of transportation is ideal for helping the mobility of persons with disabilities and the elderly who need reliable means of transportation. Initial observations of the feeder facilities in Trans Semarang and the feeder show that there are facilities that still not friendly to disable and the elderly, making them less able to utilize the Trans Semarang network. Seeing the potential and important role of the Trans Semarang Feeder which can reach out the remote area, the purpose of this study is to determine the level of utilization, performance, and expectations of the Trans Semarang Feeder facility. The object of this study is the F4 feeder network which has the route Gunungpati Terminal - BSB Kota - Gunungpati Terminal - Unnes - Gunungpati Terminal because the feeder route is connected to Trans Semarang corridor VI with Diponegoro University - State University Semarang route which has many users. The methods used to analyze the data in this study are the analysis of the level of facility utilization, the servqual method, and the Importance Performance Analysis (I-P Analysis) to determine the level of service provided to the disabled and the elderly.

Keywords: *Disable, Mode of Transportation, Trans Semarang Feeder*

Adapun rute koridor Trans Semarang yang ada sampai saat ini adalah:

- a. Koridor 1 : Mangkang – Penggaron
- b. Koridor 2 : Terboyo – Sisemut, Ungaran
- c. Koridor 3 :Pelabuhan Tanjungmas – Taman Diponegoro
- d. Koridor 4 : Cangkiran – Bandara A Yani.
- e. Koridor 5 : Meteseh – PRPP
- f. Koridor 6 : UNDIP – UNNES
- g. Koridor 7 : Genuk – Balaikota
- h. Koridor 8: Terminal Cangkiran - Terminal Gunung Pati - JL. Pemuda - Simpang

Lima

Sedangkan untuk rute feeder Trans Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 1 rute feeder Trans Semarang (Sumber: BLU Kota Semarang, 2020)

F1	F1A	Jalan Panembahan Senopati – RSUD Tugurejo Madukoro – Suratmo – Gatot Subroto – Jalan Panembahan Senopati
	F1B	Jalan Panembahan Senopati – Muradi – Suratmo – Madukoro – Siliwangi – Gatot Subroto – Jalan Panembahan Senopati
F2	F2A	Taman Bangetayu – Kaligawe – Gajah Raya – Dr. Cipto – Tlogosari – Majapahit – Kedungmundu – Jalan Syuhada – Taman Bangetayu
	F2B	Taman Bangetayu – Jalan Syuhada – Kedungmundu – Majapahit – Tlogosari – MT Haryono – Gajah Raya – Sawah Besar – Pengapon – Jalan Syuhada
F4	F4A	Terminal Gunungpati – BSB City – Terminal Gunungpati – Unnes – Terminal Gunungpati
	F4B	Terminal Gunungpati – Unnes – Terminal Gunungpati - BSB City – Terminal Gunungpati

Keberadaan Feeder Trans Semarang bertujuan untuk membantu masyarakat yang wilayahnya tidak dilewati rute Trans Semarang untuk kemudian dapat diantar ke rute Trans Semarang terdekat untuk melanjutkan perjalanannya

2. Penyandang Disabilitas dan Hak-Haknya dalam Sarana Transportasi Publik Jaringan Trans Semarang

Pada pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 menyatakan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik dan mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk aksesibilitas bagi individu. Artinya

semua pembangunan fisik dan non fisik yang dibangun oleh pemerintah ataupun swasta, harus berafiliasi dan mengakomodasi kebutuhan difabel. Akomodasi terhadap kebutuhan difabel dapat berupa pelayanan maupun fasilitas yang mendukung penyandang difabel untuk beraktifitas.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 mengatur tentang standar layanan minimal Trans Semarang. Dalam peraturan tersebut ada 4 standar minimal pelayanan yang harus dipenuhi oleh pengelola Trans Semarang yaitu Keandalan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan, Kemudahan dan Kenyamanan.

Tabel 2. Indikator Kelancaran pada Standar Layanan Minimal Trans Semarang (Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Minimal Pelayanan Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang, 2017)

Substansi Pelayanan	Sasaran Kepada Pengguna BRT	Indikator	Definisi	Lingkup	Ukuran
Keandalan Pelayanan	Kelancaran	Rencana Headway	Rencana Headway adalah standar maksimal jeda waktu keberangkatan antar bus pada saat peak dan off time	Seluruh koridor	Penetapan headway di ujung pada saat peak \leq 10 menit dan off peak $<$ 20 menit
		Waktu Menaikkan dan Menurunkan Penumpang (dwell time)	Waktu yang dibutuhkan bus berhenti di shelter untuk menurunkan dan menaikkan penumpang	Seluruh armada	Waktu pemberhentian bus di shelter untuk menurunkan dan menaikkan penumpang maksimal 20 detik (shelter kecil) dan maksimal 30 detik (shelter besar)
		Jarak Antara Pintu Bus dan Shelter	Jarak celah antara pintu bus dan pintu shelter pada saat naik turun penumpang secara lateral (jarak antara pintu bus dan pintu shelter), vertikal (perbedaan tinggi antara dermaga shelter dan lantai bus),	Seluruh armada	Deviasi jarak celah antara pintu bus dan shelter pada saat menaikkan / menurunkan penumpang secara lateral $<$ 15 cm, vertikal $<$ 5 cm
		Kecepatan Perjalanan	Kecepatan perjalanan adalah jarak rute terhadap waktu perjalanan rata-rata	Seluruh armada	Kecepatan perjalanan tertinggi adalah 30 km/jam, dan terendah adalah 18 km/jam
		Kehandalan Armada	Pada prinsipnya armada yang handal adalah armada yang tidak diperkenankan mengalami gangguan saat beroperasi. Indikator keandalan armada adalah adanya berbagai macam gangguan operasi/kerusakan yang menyebabkan bus berhenti beroperasi	Seluruh armada	Maksimum gangguan operasi bus akibat berbagai macam gangguan operasi/kerusakan adalah 10 (sepuluh) kejadian dari 200.000 km layanan BRT
		Konsistensi Jam Pelayanan	Konsistensi jam operasi adalah ketepatan waktu awal dan akhir operasional BRT yaitu Jam Buka Loket Tiket dan Jam Tutup Loket Tiket	Seluruh Pelayanan	Tepat waktu artinya pelayanan di Loket Tiket Buka sesuai dengan jadwal dimulainya Layanan dan Loket Tiket Tutup sesuai dengan berakhirnya jadwal layanan

Tabel 2 menjelaskan enam indikator kelancaran pada standar layanan minimal Trans Semarang. Adapun indikator kelancaran dalam standar layanan tersebut antara lain adalah rencana headway dimana penetapan headway di ujung pada saat peak $<$ 10 menit dan off peak $<$ 20 menit, waktu untuk menaikkan dan menurunkan penumpang selama 20 detik, jarak

antara pintu bus dan shelter secara lateral < 15cm, vertikal < 5cm, kecepatan perjalanan tertinggi adalah 30km/jam, dan terendah adalah 18km/jam, Kehandalan Armada dengan jumlah maksimum gangguan operasi bus akibat berbagai macam gangguan/kerusakan adalah 10 (sepuluh) kejadian dari 200.000km layanan BRT dan konsistensi jam pelayanan dimana dalam hal ini tepat waktu artinya pelayanan di loket tiket buka sesuai jadwal dimulainya layanan dan loket tiket tutup sesuai dengan berakhirnya jadwal layanan

Tabel 3. Tabel Indikator Keselamatan dan Keamanan pada Standar Layanan Minimal Trans Semarang (Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Minimal Pelayanan Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang, 2017)

Substansi Pelayanan	Sasaran Kepada Pengguna BRT	Indikator	Definisi	Lingkup	Ukuran
Keselamatan dan Keamanan	Keselamatan dan Keamanan	Keamanan di Shelter	Angka kriminalitas di dalam shelter adalah jumlah penumpang di dalam shelter yang menjadi korban tindak pidana. Tindak Pidana mencakup : kecepatan, tindak asusila dan tindakan pidana lainnya	Seluruh Shelter BRT	Tidak adanya Jumlah korban tindak pidana
		Keamanan di Bus	Indikator keamanan di dalam bus digambarkan melalui angka kriminalitas dihitung dari jumlah penumpang yang menjadi korban tindak pidana selama penumpang berada dalam bus. Tindak pidana mencakup : pencopetan, tindak asusila dan pidana lainnya	Seluruh Armada	Tidak adanya Jumlah korban tindak pidana
		Keselamatan di Shelter	Keselamatan di dalam shelter digambarkan dengan angka kecelakaan/insiden yang dalam shelter dihitung dari jumlah penumpang korban kecelakaan/insiden yang terjadi di dalam shelter	Seluruh Shelter	Tidak adanya Jumlah korban kecelakaan / insiden
		Keselamatan di Bus	Keselamatan di dalam bus digambarkan dengan angka kecelakaan / insiden yang dalam bus dihitung dari jumlah penumpang korban kecelakaan / insiden yang terjadi di dalam bus	Seluruh armada	Tidak ada Jumlah korban kecelakaan/insiden

Tabel 3 menjelaskan ada empat indikator keselamatan dan keamanan pada standar layanan minimal trans Semarang yaitu: keamanan di shelter yang diukur dengan tidak adanya jumlah korban tindak pidana, keamanan di bus yang diukur dengan tidak adanya jumlah korban tindak pidana, keselamatan di shelter yang diukur dengan tidak adanya korban kecelakaan/insiden di shelter dan indikator keselamatan terakhir adalah keselamatan di bus yang diukur dengan tidak adanya korban kecelakaan/insiden di bus

Dengan adanya empat indikator ini diharapkan bahwa penumpang Trans Semarang sebagai pengguna layanan mendapatkan rasa aman dan perlindungan dari Trans Semarang

sebagai penyedia jasa karena sudah ada dasar hukumnya, sehingga bila penumpang terancam keselamatan dan keamanannya di shelter maupun di dalam bus, penumpang bisa menuntut ganti rugi secara materiil dan imateriil pada penyedia layanan Trans Semarang.

Tabel 4. Indikator Kemudahan pada Standar Layanan Minimal Trans Semarang (Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Minimal Pelayanan Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang, 2017)

Substansi Pelayanan	Sasaran Kepada Pengguna BRT	Indikator	Definisi	Lingkup	Ukuran
Kemudahan	Kelancaran dan Kenyamanan	Kemudahan mendapatkan informasi	Ketersediaan informasi dan kemudahan penumpang/calon penumpang untuk mendapatkan Informasi tentang dengan mudah melalui, Media Pengumuman di Shelter, serta media informasi lainnya.	Seluruh Layanan	informasi koridor dan time table tersedia secara akurat dan terbaru di semua shelter dan bus
		Kecepatan penjualan tiket	Waktu yang diperlukan penumpang untuk membeli tiket di Shelter. Perhitungan waktu dimulai dari penyerahan uang oleh penumpang sampai ke penerimaan tiket dan uang kembalian.	Seluruh Shelter	Kecepatan waktu transaksi tiket di loket 15 detik dengan toleransi 20% pada off peak hours atau 20% pada peak hour;
		Kemudahan melaporkan Kehilangan / Menemukan Barang	Kemudahan penumpang/calon penumpang dalam melaporkan kehilangan / menemukan barang	Seluruh Layanan	<ul style="list-style-type: none"> pelaporan dapat dilayani di setiap Shelter dengan waktu pelayanan kurang dari 30 menit ; pelaporan di respon dalam kurun waktu < 2 x 24 jam
		Kemudahan menyampaikan pengaduan/ memberikan saran	Kemudahan penumpang menyampaikan pengaduan/ memberikan saran.	Seluruh Layanan	<ul style="list-style-type: none"> Shelter tersedia form pengaduan dan saran di setiap Shelter; pengaduan dan saran di respon dalam kurun waktu < 2 x 24 jam
		Kemudahan akses menuju /dari shelter	Waktu maksimum yang dibutuhkan penumpang dari ujung akses menuju shelter, dan sebaliknya, termasuk transit antar shelter.	Seluruh Layanan	Waktu maksimum 5 menit.

Tabel 4 menjelaskan ada lima indikator kemudahan pada standar layanan minimal trans Semarang yaitu kemudahan mendapatkan informasi, kecepatan penjualan tiket, kemudahan melaporkan kehilangan/penemuan barang, kemudahan menyampaikan pengaduan/saran, kemudahan menuju/ dari shelter.

Adanya indikator kemudahan ini menunjukkan bahwa pemerintah kota Semarang dan operator Trans Semarang berusaha supaya masyarakat sebagai pengguna jasa dapat dengan mudah mendapatkan akses untuk semua fasilitas yang ada pada Trans Semarang termasuk dalam menyampaikan pengaduan.

Tabel 5. Tabel Indikator Kenyamanan pada Standar Layanan Minimal Trans Semarang (Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Minimal Pelayanan Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang, 2017)

Substansi Pelayanan	Sasaran Kepada Pengguna BRT	Indikator	Definisi	Lingkup	Ukuran
Kenyamanan	Kenyamanan Penumpang	Kebersihan di dalam Shelter	Keadaan Shelter yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya, debu, sampah, dan bau. Kebersihan meliputi kebersihan di lantai shelter maupun interior ruang shelter.	Seluruh Shelter	Shelter bersih.
		Penerangan dalam Shelter	Kekuatan cahaya dalam Shelter sesuai standar	Seluruh Shelter	Minimum Kekuatan cahaya di dalam Shelter lebih besar atau sama dengan 75 watt
		Kepadatan Penumpang dalam Shelter	Jumlah maksimum penumpang di dalam Shelter	Seluruh Shelter	10 orang pada shelter kecil 20 orang pada shelter besar
		Kebersihan dalam Bus	Keadaan Bus yang bebas dari kotoran, termasuk diantaranya, debu, sampah, dan bau. Kebersihan meliputi kebersihan meliputi interior maupun exterior bus.	Seluruh Armada	bus bersih.
		Penerangan dalam Bus	Kekuatan cahaya di dalam bus sesuai standar	Seluruh Armada	Minimum Kekuatan cahaya di dalam Bus lebih besar atau sama dengan 75 watt
		Kepadatan Penumpang dalam Bus	Jumlah maksimum penumpang di dalam bus	Seluruh Armada	83 penumpang
		Suhu dalam Bus	Suhu di dalam bus sesuai dengan standar yang ditetapkan	Seluruh Armada	Suhu di dalam bus 26 C
		Kehandalan pengemudi	Ketrampilan pengemudi dalam mengemudikan bus	Seluruh Armada	Kepuasan penumpang terhadap akselerasi, deselerasi, gerakan menikung/belok bus

Tabel 5 menjelaskan ada tujuh indikator kenyamanan pada standar layanan minimal trans Semarang yaitu kebersihan shelter, penerangan shelter, kepadatan penumpang dalam shelter, kebersihan bus, penerangan bus, kepadatan penumpang dalam bus dan kehandalan pengemudi.

Adanya indikator kenyamanan ini menunjukkan bahwa pemerintah kota Semarang dan operator Trans Semarang mengupayakan kenyamanan masyarakat pengguna Trans Semarang dengan tujuan agar pengguna Trans Semarang bisa meningkat.

Pada Tabel 2 hingga 5 menunjukkan indikator masing-masing standar yang harus dipenuhi oleh pengelola BRT, akan tetapi standar pelayanan yang ada masih bersifat umum belum ada standar minimal fasilitas bagi penyandang difabel. Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa kaum difabel dan manula masih kurang terakomodasi kemudahan dan kenyamanannya. Keberadaan Feeder Trans Semarang yang luas jangkauannya sesungguhnya

menjadikan moda transportasi ini sangat ideal untuk membantu mobilitas para difabel dan manula.

Melihat potensi dan pentingnya peran Feeder Trans Semarang, fokus penelitian ini adalah untuk Mengetahui tingkat pemanfaatan fasilitas Feeder Trans Semarang fasilitas dan kemudahan transfer antar moda bagi penyandang disabilitas dan manula pada moda transportasi feeder Trans Semarang. Batasan penelitian ini adalah jaringan feeder F4 yang memiliki rute Terminal Gunungpati – BSB City – Terminal Gunungpati – Unnes – Terminal Gunungpati karena rute feeder tersebut tersambung dengan Trans Semarang koridor VI dengan rute Universitas Diponegoro – Universitas Negeri Semarang yang banyak penggunanya.

Penelitian Terdahulu

Pada umumnya permasalahan aksesibilitas kawasan di kota-kota di Indonesia adalah fasilitas yang sangat kurang bagi penyandang disabilitas dan manula. Di Yogyakarta, tingginya intervensi jalur pejalan kaki dan becak oleh fungsi parkir kendaraan bermotor dan aktivitas pedagang kaki lima, minimnya signage informasi, kurangnya fasilitas bagi difabel, serta ketidaktersediaan jalur penyeberangan dan pangkalan yang baik bagi becak menjadi masalah utama yang menyebabkan penyandang disabilitas dan manula sulit untuk mengakses fasilitas dan moda transportasi publik (Raniasta, Ikaputra, & Widyastuti, 2016).

Andriani & Subekti, (2017) melakukan penelitian tentang Penelitian mengenai persepsi fasilitas alih moda transportasi di destinasi pariwisata kawasan Tanjung Kelayang. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) kinerja fasilitas alih moda di kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang masih dalam kategori sangat buruk, antara lain fasilitas penerangan jalan umum, pedestrian, guidance block, fasilitas parkir, halte kendaraan pribadi dan umum serta kualitas jalan akses, dan (2) terdapat 9 (sembilan) variabel pelayanan yang memerlukan peningkatan perbaikan oleh pengelola Tanjung Kelayang, yaitu 6 (enam)

variabel kenyamanan yaitu jumlah toilet, kebersihan toilet, fasilitas ibadah, kantin dan rumah makan, area dengan jaringan internet (hot spot area), fasilitas pengisian batere (charging corner), 1 (satu) variabel keselamatan yaitu fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki dan pagar) dan 2 (dua) variabel kesetaraan yaitu akses jalan bagi penumpang difabel dan moda pemandu (shuttle) bagi penumpang difabel.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Saraswati & Priyatno, (2018) jalur pedestrian sebagai salah satu bagian dari fasilitas transportasi di kota Semarang masih lebih harus memperhatikan penyediaan akses yang mudah, aman dan bagi para penyandang cacat (difabel) karena dari studi yang dilakukan masih belum memberikan keleluasaan bagi difabel dan manula untuk menggunakan fasilitas dan moda transportasi yang ada.

Demikian pula kondisi di Yogyakarta seperti dalam Penelitian Rahayu, (2013) yang menunjukkan bahwa penyediaan layanan perhubungan untuk memenuhi kebutuhan kaum difabel belum optimal. Rahayu, dkk (2013) . Peningkatan pelayanan transportasi peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen sangat penting dan dapat berpengaruh besar pada perusahaan, dengan adanya permasalahan tersebut CV. Delta Trans berupaya untuk memperbaiki tingkat kualitas pelayanannya dan berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan demi mencapai kepuasan pelanggan. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep service quality (servqual).

Dari beberapa penelitian terdahulu yang sejenis, terdapat perbedaan atau keterbaruan dengan penelitian ini. Pada penelitian ini lebih menitikberatkan pada pemanfaatan fasilitas dan pelayanan bagi masyarakat difabel pada sarana transportasi Trans Semarang dan

kemudahan antar modanya sebagai salah satu bentuk pelayanan pemerintah kota Semarang terhadap warga Kota Semarang

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif merupakan salah satu desain penelitian yang menggunakan alat, teknik, atau prosedur untuk menggambarkan atau mendeskripsikan kumpulan data atau hasil pengamatan. Deskriptif disini adalah menggambarkan keadaan yang sesungguhnya tentang pelayanan Trans Semarang terhadap pengguna difabel. Kualitatif pada penelitian ini disebabkan karena yang diukur adalah persepsi pengguna difabel Trans Semarang

Metode penelitian yang digunakan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini adalah metode Analisis Tingkat Pemanfaatan dan Metode Service Quality (Servqual). Analisis Tingkat Pemanfaatan digunakan untuk mengetahui sejauh mana fasilitas difabel dapat digunakan oleh penyandang difabel. Sedangkan Metode Service Quality (Servqual) digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan pada penyandang diabilitas.

Analisis tingkat pemanfaatan

Menurut Lubis (2000) dalam (Prasojo, dkk, 2015), bahwa batasan untuk mengetahui pemanfaatan fasilitas fisik sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Pemanfaatan} = \frac{\text{Penggunaan fasilitas}}{\text{Kapasitas Fasilitas}} \times 100 \%$$

Jika dari perhitungan didapatkan :

- a. prosentasi pemanfaatan > 100%, tingkat pendayagunaan fasilitas melampaui kondisi optimal
- b. prosentasi pemanfaatan = 100%, tingkat pendayagunaan fasilitas mencapai kondisi optimal

- c. prosentasi pemanfaatan < 100%, tingkat pendayagunaan fasilitas belum mencapai optimal.
- d. Pada fasilitas yang kapasitasnya tidak tentu, maka besarnya pemanfaatan dipertimbangkan secara subjektif.

Hasil perhitungan akan diinterpretasikan dengan kriteria batasan skala sebagai berikut

Tabel 6. Kriteria Tingkat Pemanfaatan Fasilitas

Kriteria	Scoring
Sangat kurang	0-1,0
Kurang	1,01-2,0
Cukup	2,01-3,0
Baik	3,01-4,0
Sangat baik	4,01-5,0

Metode Service Quality (Servqual)

Metode Servqual adalah metode untuk mengukur kualitas pelayanan terutama dibidang jasa dimana banyak hal yang diukur secara subyektif kualitatif (Prananda, dkk, 2019). Dalam pengukuran tingkat kualitas jasa menurut model ini adalah dengan cara mengukur. Terdapat lima gap yang terangkum dalam SERVQUAL, yaitu:

- a. Gap 1, yaitu kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen.
- b. Gap 2, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, meskipun manajer memiliki pengertian atau pemahaman yang baik tentang apa yang diharapkan pelanggan, manajemen bisa tetap gagal dalam membentuk spesifikasi-spesifikasi layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

- c. Gap 3, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa.
- d. Gap 4, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal.
- e. Gap 5, yaitu kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen.
(Triwibowo, dkk, 2014)

Pada penelitian ini, yang akan dikaji lebih lanjut adalah gap 5 yaitu gap yang terjadi antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n}$$

Skor SERVQUAL= Skor Persepsi – Skor Harapan

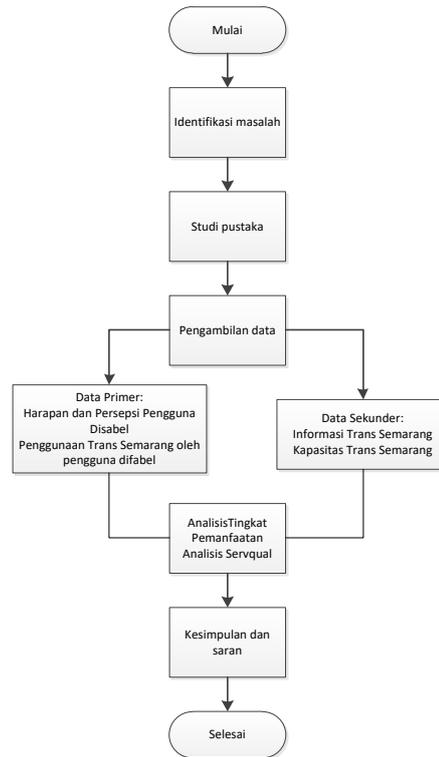
Keterangan:

X : Skor rata-rata tingkat kepuasan/realita.

\bar{Y} :Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi

n : Jumlah responden.

Tahapan Penelitian



Gambar 2 Diagram Alir Penelitian

Identifikasi masalah adalah tahap dimana peneliti menemukan permasalahan yang timbul dan memunculkan gagasan untuk memecahkan permasalahan tersebut. Dalam Hal ini permasalahan yang ingin digali adalah apakah Trans Semarang sudah menjamin aksesibilitas bagi pengguna difabel. Tahap selanjutnya adalah studi pustaka, tahap dimana peneliti mencari referensi dari penelitian terdahulu untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Tahap selanjutnya adalah pengambilan data. Pengambilan data dalam penelitian ini meliputi pengambilan data tentang Harapan dan Persepsi Pengguna Disabel dan Penggunaan Trans Semarang oleh pengguna difabel. Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis pemanfaatan fasilitas dan metode servqual untuk mengetahui tingkat pelayanan Trans Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pengguna feeder di lokasi penelitian lebih didominasi oleh laki-laki, yaitu 55% dan perempuan 45%.

b. Penentuan Jumlah Sampel

Pada penelitian ini responden yang dipilih adalah penyandang disabilitas dan manula yang berada pada naungan Paguyuban Peduli Penyandang Disabilitas di Kota Semarang yang berjumlah 46 orang. Dari populasi tersebut dapat ditentukan sampelnya dengan perhitungan berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{48}{1 + 48(0,1)^2}$$

$n = 32,43$ dibulatkan menjadi 33 orang

keterangan:

n : Banyaknya sampel/responden yang diambil

e : Batas nilai signifikan atau kesalahan 10%

N : Jumlah populasi

c. Analisis Tingkat Pemanfaatan

Dari hasil survei yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kapasitas fasilitas per hari adalah 450 (25 armada x 6 kali trayek x 11 orang) dan pengguna fasilitas per hari adalah 600 (25 armada x 6 kali trayek x 4 orang). Jumlah penggunaan di dapat dari jumlah pengguna disabilitas, manula dan umum per hari. Hal ini dikarenakan tidak adanya pemisahan khusus antara kapasitas penumpang umum dan kapasitas penumpang disabilitas atau manula. Dari data tersebut dapat diketahui data tingkat pemanfaatan fasilitasnya dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Tingkat Pemanfaatan} = \frac{\text{penggunaan fasilitas}}{\text{Kapasitas fasilitas}} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Pemanfaatan} = \frac{600}{1650} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Pemanfaatan} = 36,36\%$$

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pendayagunaan fasilitas sangat tidak optimal. Hal ini di pengaruhi berbagai hal, beberapa diantaranya karena tidak adanya *shelter* yang memadai dan kondisi *feeder* itu sendiri.

Tabel 7. Tabel frekuensi penggunaan feeder sebagai sarana transportasi sehari-hari

Frekuensi Penggunaan	Persentase
Tidak pernah	0%
Pernah	0%
Kadang-kadang	33%
Sering	46%
Sering sekali	21%

Dari data di atas dapat dilihat bahwa 67% dari responden sering menggunakan *feeder* sebagai alat transportasi sehari-harinya, sedangkan 33% lainnya hanya kadang-kadang menggunakannya. Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya *feeder* ini memang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai alat transportasi sehari-harinya.

Dalam survey penggunaan dan penilaian fasilitas difabel yang dilakukan terhadap pengguna non difabel, ditunjukkan pada tabel 7.

Tabel 8. Tabel penggunaan dan penilaian fasilitas difabel

Pertanyaan	Persentase
Menggunakan fasilitas difabel yang disediakan di halte dan kendaraan feeder Trans Semarang	78%
Merasa fasilitas difabel halte dan kendaraan <i>feeder</i> Trans Semarang sudah cukup baik untuk membantu saya menggunakan fasilitas transportasi publik dalam beraktivitas	56%

Sumber : Pengolahan data dan dokumentasi pribadi, 2021

Persentase penggunaan fasilitas difabel yang ada di halte Trans Semarang oleh para responden mencapai 78%. Hal ini membuktikan bahwa sebenarnya para pengguna *feeder* dan Trans Semarang telah ikut memanfaatkan fasilitas yang ada saat ini dengan baik.

Penilaian para pengguna layanan *feeder* dan Trans Semarang terhadap fasilitas difabel halte dan kendaraan *feeder* dalam membantu aktivitasnya menunjukkan angka 56%. Angka persentase ini menunjukkan bahwa fasilitas difabel halte dan kendaraan *feeder* artinya belum cukup baik dalam membantu aktivitas pengguna sehingga masih perlu ditingkatkan. Rendahnya persentase tersebut dapat disebabkan oleh berbagai macam hal, beberapa diantaranya adalah kelengkapan fasilitas, baik fasilitas yang ada di terminal, *shelter* maupun yang ada pada *feeder* itu sendiri.



Gambar 2 Tidak adanya *shelter* yang memadai dan tidak adanya *ramp* pada *feeder* (*Sumber : Dokumentasi pribadi, 2021*)

Hasil observasi lapangan menunjukkan hasil seperti pada gambar 2. Gambar di atas memperlihatkan di mana tidak adanya *shelter* yang dapat digunakan untuk tempat menunggu *feeder* (*pick up point* dan *drop point*). Tempat pemberhentian hanya ditandai dengan rambu yang diletakkan di pinggir jalan. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan ketika menunggu

feeder, terutama saat cuaca sedang terik atau hujan. Tidak adanya *shelter* juga menyebabkan adanya perbedaan elevasi antara pintu masuk *feeder* dan lokasi di mana calon penumpang berpijak. Adanya perbedaan elevasi ini mengakibatkan sulitnya akses masuk ke *feeder*, terutama bagi para penyandang disabilitas dan manula. Selain itu kondisi *feeder* yang akses masuknya bertingkat (tanpa *ramp*) membuat pengguna kursi roda tidak dapat mengaksesnya.

d. Analisis Service Quality (ServQual Analysis)

Berdasarkan pengolahan data dengan metode analisis *Service Quality (ServQual)* maka akan didapat nilai gap pada masing-masing pertanyaan. Berikut adalah hasil analisis dengan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)*

Tabel 9 Tabel pengolahan data metode *ServQual Analysis*

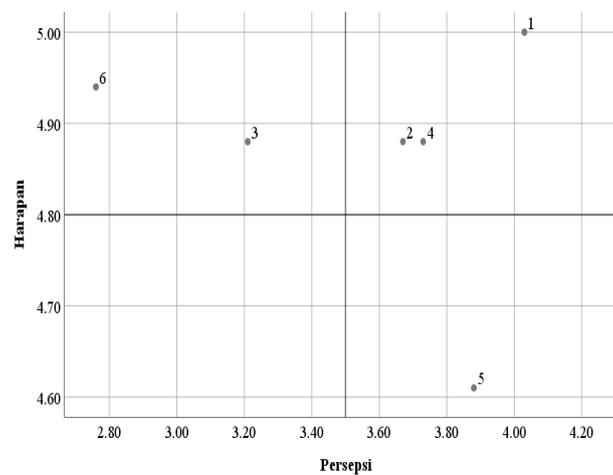
Pertanyaan	Persepsi	Harapan	<i>ServQual</i>	Ket
Tertolong dengan adanya fasilitas bagi difabel yang ada di halte dan kendaraan <i>feeder</i> Trans Semarang	4.03	5.00	-0.97	Harapan belum terpenuhi
Rasa aman saat menggunakan fasilitas difabel halte dan kendaraan <i>feeder</i> Trans Semarang	3.67	4.88	-1.21	Harapan belum terpenuhi
Rasa nyaman saat menggunakan fasilitas difabel halte dan kendaraan <i>feeder</i> Trans Semarang	3.21	4.88	-1.67	Harapan belum terpenuhi
Penggunaan fasilitas difabel di halte dan kendaraan <i>feeder</i> Trans Semarang sesuai kebutuhan	3.73	4.88	-1.15	Harapan belum terpenuhi
Bantuan dari <i>staff/karyawan</i> di halte dan kendaraan <i>feeder</i> Trans Semarang saat mengalami kesulitan	3.88	4.61	-0.73	Harapan belum terpenuhi
Kemudahan dalam aktivitas ketika berada di fasilitas <i>feeder</i> Trans Semarang	2.76	4.94	-2.18	Harapan Belum Terpenuhi

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa harapan pengguna masih belum terpenuhi, hal ini dapat dilihat dari hasil di atas, di mana nilai gap menunjukkan nilai gap negatif. Nilai gap

negatif terbesar ditunjukkan oleh faktor kemudahan, dengan gap sebesar -2.18. Hal ini berarti tingkat kemudahan aktivitas di lokasi fasilitas *feeder* Trans Semarang masih cukup rendah. Diikuti oleh faktor kenyamanan pada urutan kedua, dengan gap sebesar -1.67 di mana kenyamanan dalam penggunaan fasilitas masih dirasa kurang.

e. Importance Performance Analysis (I-P Analysis)

Pengolahan data dengan teknik *Importance Performance Analysis (I-P Analysis)* digunakan untuk mengukur kinerja dan harapan dari fasilitas pelayanan lokasi penelitian dan dapat diketahui posisi dari setiap atribut pelayanan di lokasi penelitian terhadap pengguna jasa berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat harapan menurut pandangan dari pengguna fasilitas pedestrian di lokasi penelitian. Hasil pengelompokan pertanyaan per kuadran pada lokasi-lokasi penelitian dapat dilihat pada grafik dan tabel berikut:



Gambar 3. Diagram Kartesius pengolahan data metode *Importance Performance Analysis (I-P Analysis)*

Sumber: Pengolahan data dan dokumentasi pribadi, 2021

Penjelasan dari pengolahan data yang ditunjukkan dalam gambar 3, dijelaskan lebih lanjut pada tabel 9:

Tabel 10. Tabel hasil pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis (I-P Analysis)*

No	Pertanyaan	Kuadran	Keterangan
1	Tertolong dengan adanya fasilitas bagi difabel yang ada di halte dan kendaraan <i>feeder</i> Trans Semarang	2	Ekspektasi sesuai dengan harapan
2	Rasa aman saat menggunakan fasilitas difabel halte dan kendaraan <i>feeder</i> Trans Semarang	2	Ekspektasi sesuai dengan harapan
3	Rasa nyaman saat menggunakan fasilitas difabel halte dan kendaraan <i>feeder</i> Trans Semarang	1	Harapan belum terpenuhi
4	Penggunaan fasilitas difabel di halte dan kendaraan <i>feeder</i> Trans Semarang sesuai kebutuhan	2	Ekspektasi sesuai dengan harapan
5	Bantuan dari <i>staff</i> /karyawan di halte dan kendaraan <i>feeder</i> Trans Semarang saat mengalami kesulitan	4	Melebihi harapan
6	Kemudahan dalam aktivitas ketika berada di fasilitas <i>feeder</i> Trans Semarang	1	Harapan belum terpenuhi

Hasil pengolahan data menunjukkan ada dua poin yang berada pada kuadran satu, yang berarti harapan/ekspektasi pengguna masih belum terpenuhi, yaitu tingkat kemudahan dan kenyamanan yang masih belum sesuai harapan/ekspektasi pengguna. Harapan/ekspektasi pengguna yang belum terpenuhi ini dapat diakibatkan oleh beberapa hal yang telah dibahas sebelumnya pada tabel 8 tentang analisis tingkat pemanfaatan dengan metode ServQual Analysis

KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data dan analisa yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Profil Layanan Jaringan Trans Semarang dan *feedernya* bagi penyandang disabilitas dan manula masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

- b. Tingkat pemanfaatan fasilitas Jaringan Trans Semarang dan *feedernya* bagi penyandang disabilitas dan manula masih belum optimal, ditunjukkan oleh persentase pemanfaatannya yang hanya hanya 66.67%
- c. Tingkat kemudahan transfer antar moda bagi penyandang disabilitas dan manula menggunakan fasilitas Jaringan Trans Semarang masih sangat kurang, sehingga berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan dalam penggunaan fasilitas Jaringan Trans Semarang.

SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan profil layanan, pihak penyedia jasa sebaiknya memberikan *shelter* yang memadai sebagai tempat menunggu datangnya *feeder*, dan melengkapi fasilitas penunjang lainnya. Karena dengan adanya fasilitas penunjang yang memadai, dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan moda transportasi tersebut beserta seluruh jaringan layanannya

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, I., & Subekti, S. (2017). Persepsi Pelayanan Fasilitas Alih Moda Transportasi Untuk Menunjang Destinasi Pariwisata Di Kawasan Tanjung Kelayang Belitung. *Jurnal Transportasi Multimoda Volume 15/No. 02*, 75-88.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2020). Diambil kembali dari <https://semarangkota.bps.go.id/>
<https://semarangkota.bps.go.id/subject/12/kependudukan.html#subjekViewTab5>
- BLU Kota Semarang. (2020, Agustus 30). <http://transsemarang.semarangkota.go.id/>.
Diambil kembali dari Trans Semarang:
<http://transsemarang.semarangkota.go.id/materi/>
- Fajlin, E. Y. (2019). *5.800 Warga Semarang Menyandang Disabilitas, Sudahkan Kota Lumpia Ramah Difabel?* Semarang: Tribunjateng.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Minimal Pelayanan

Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang. (2017).

Semarang: Pemerintah Kota Semarang.

Prananda, Y., Lucitasari, D., & Khannan, M. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI Vol 12 No.1*, 1-11.

Prasojo, P., Rosyid, A., & Triarso, I. (2015). ANALISIS Tingkat Pemanfaatan Dan Kebutuhan Fasilitas Fungsional Dan Fasilitas Penunjang Di Pelabuhan Perikanan Pantai Tasikagung Rembang . *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology Volume 4, Nomor 1*, 32-42 .

Rahayu, S., Dewi, U., & Marita, A. (2013). Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta. *SOCIA Vol. 10 No. 2*, 108-119.

Raniasta, Y., Ikaputra, & Widyastuti, D. (2016). Pengembangan Kawasan Stasiun Tugu Yogyakarta Berbasis Transit Dengan Pendekatan Aksesibilitas. *Jurnal Penelitian Transportasi Multimoda Volume 14/No. 01/Maret/2016*, 41 - 54.

Rismoko, A. (2020, Februari 12). *Keluhan Penyandang Disabilitas di Musrenbang Jateng*. Diambil kembali dari ayosemarang.com:

<https://www.ayosemarang.com/read/2020/02/12/52099/begini-keluhan-penyandang-disabilitas-di-musrenbang-jateng>

Triwibowo, S., Rukmi, H., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional No.01 / Vol. 02*, 1-11.