

RINGKASAN

Abdul Samad, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Brwajiya Malang, Desember 2017, *Kajian Peningkatan Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) di Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang*, Dosen Pembimbing : Harnen Sulistio, Achmad Wicaksono, dan Ludfi Djakfar.

Pelaksanaan pengoperasian *Bus Rapit Transit* (BRT) membutuhkan evaluasi mengenai kinerja, dengan mengeksplorasi kualitas pelayanan. Karena kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi keberhasilan Trans Jogja, Trans Semarang, dan Trans Solo. Ketiga kota tersebut dianggap sampel mewakili seluruh wilayah Indonesia penyelenggara BRT. Permasalahan yang sering terjadi pada tiga kota penyelenggaran BRT tersebut, diantaranya adalah halte masih kurang sehingga penumpang terlalu jauh untuk mencapai shelter, keluhan pengguna, atau penumpang terhadap pelayanan kinerja BRT dan penempatan halte menjadi dilema antara kebutuhan dan kendala disatu sisi masyarakat membutuhkan, disisi lain penolakan bagi mereka yang aktivitasnya terganggu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi eksisting tingkat kinerja dan pelayanan Bus Rapid Transit (BRT), prioritas strategi penerapan manajemen pengelolaan BRT di lokasi kajian, dan rekomendasi regulasi yang sesuai untuk kebijakan penyelenggaraan BRT di kota Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang di masa mendatang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian survei. Penelitian dirancang mulai tahap penyusunan angket pendahuluan, pengumpulan dan kompilasi data lapangan, dan analisis data. Data primer didapatkan dengan pengumpulan data kualitatif, kuantitatif, dan data respons teknis dan target respons dengan wawancara. Data sekunder didapatkan dengan teknik wawancara kepada pihak pengelola dan pelanggan

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), Analisa *Quality Function Deployment* (QFD), dan Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil analisis dari kuadran dengan metode IPA menunjukkan bahwa atribut prioritas BRT Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang terbagi dalam empat kuadran. Kuadran paling banyak atribut yakni pada

kuadran tiga tentang pertahankan prestasi yang terdapat 12 atribut. Pada hasil analisis gabungan BRT Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang dengan metode QFD dijelaskan bahwa atribut prioritas pelayanan BRT pada waktu operasional, kesesuaian tarif, pelayanan tiket, dan terbebas dari kebisingan, silau, dan view kurang baik.

Hasil gabungan BRT Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang dengan analisis SEM dijelaskan bahwa Variabel Manajemen (X_1) memiliki *total effect* sebesar 0.428, Variabel Kebijakan (X_2) memiliki *total effect* sebesar 0.346, dan Variabel Kinerja (Y) memiliki *total effect* sebesar 0.240. *Total effect* Variabel Manajemen (X_1) lebih besar daripada variabel eksogen lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa Variabel Manajemen (X_1) memiliki pengaruh paling kuat (dominan) terhadap Pelayanan (Z).

Rekomendasi yang sesuai untuk dilakukan di Kota Yogyakarta, Surakarta, dan Semarang adalah ketersediaan lajur khusus BRT. Pengadaan serta perbaikan sarana dan prasarana sangat diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan masyarakat. Rekomendasi manajemen untuk ketiga kota kajian perlu diatur kembali dalam penetapan tarif untuk menentukan batas tarif atas dan bawah, serta struktur organisasi yang jelas beserta peran dan fungsinya dalam mengelola fasilitas BRT. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya dibuatkan uji kelayakan untuk beroperasinya armada BRT, pemerintah daerah penyelenggara membuat regulasi tentang pentingnya jalur khusus untuk armada BRT, dan meningkatkan tarif parkir kendaraan pribadi sehingga beralih untuk menggunakan BRT.

Kata Kunci: Kinerja dan Pelayanan *BRT*, Metode *IPA*, *QFD*, Pemodelan *SEM*