

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BRT TRANS SEMARANG TAHUN 2022

**Piqri Ramadhan**

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

Email : [rahmadanpiqri@gmail.com](mailto:rahmadanpiqri@gmail.com)

## ABSTRAK

Transportasi umum merupakan sarana penunjang mobilitas yang sangat penting bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi publik umumnya disediakan oleh pihak swasta dan juga pemerintah melalui kebijakan pelayanan publik. Transportasi umum sebagai produk pelayanan publik oleh pemerintah diharapkan dapat memenuhi kepentingan rakyat dan juga dalam operasionalnya berorientasi pada kepentingan rakyat. Banyak upaya yang dilakukan pemerintah dalam memprioritaskan kepentingan rakyat salah satunya dengan pengadaan bus BRT Semarang melalui Dinas Perhubungan Kota Semarang yang dinilai cukup bagus oleh masyarakat dengan ditandai adanya peningkatan jumlah pengguna tiap tahunnya. Hal ini menarik minat peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT yang diberikan pemerintah Kota Semarang. Penelitian ini ditulis dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian yang menunjukkan angka dan tabel sebagai hasil ukur penelitian yang kemudian dijelaskan secara lebih rinci dalam bentuk paragraf. Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan wawancara tertutup menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang responden pengguna BRT Trans Semarang. Kuesioner pertanyaan terdiri atas 20 butir pertanyaan dengan masing-masing pertanyaan memiliki lima opsi jawaban. Responden perlu memilih salah satu dari lima opsi yang telah disediakan oleh peneliti yang kemudian dari hasil jawaban responden akan dihitung skor masing-masing pertanyaan. Untuk opsi jawaban 'sangat puas' diberi skor 5, opsi jawaban 'puas' diberi skor 4, opsi jawaban 'cukup puas' diberi skor 3, opsi jawaban 'tidak puas' diberi skor 2, dan untuk opsi jawaban 'sangat tidak puas' diberi skor 1. Menurut PERMENPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT mengacu pada 9 indikator yaitu: prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi pelaksanaan, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, serta penanganan layanan pengaduan, kritik dan saran. Indikator-indikator tersebut kemudian dihitung menggunakan tabulasi silang dengan data usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir responden yang menghasilkan hasil penelitian. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah bahwa hasil tabulasi silang antara indikator penelitian dengan kelompok responden menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa cukup dengan pelayanan transportasi BRT Semarang.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, BRT.

## A. PENDAHULUAN

Mewujudkan pemerintahan yang baik pada hakikatnya memerlukan keterlibatan semua pihak sebagai pemangku kepentingan, baik birokrasi pemerintahan di tingkat pusat dan daerah, swasta sebagai perwakilan pemerintah dan masyarakat. Terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat diketahui dari bagaimana tindakan dan sikap pemerintah dalam mengayomi dan melayani masyarakat, dan dalam pelayannya harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta

harus memperhatikan efektivitas dan efisiensinya. *Good governance* dapat diartikan sebagai bentuk tata kelola pemerintahan yang demokratis, terbuka dalam menerima kritik, saran dan pendapat masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan berkaitan erat dengan pengambilan kebijakan sesuai dengan otoritasnya dalam politik, ekonomi dan administrasi yang telah diatur tata pelaksanaannya di dalam undang-undang yang berlaku. Menurut Sofian Effendi, dalam suatu negara terdapat tiga unsur penting sebagai penopang dan pendukung dalam melaksanakan pemerintahan yang baik, yakni pemerintah, *civil society* dan pasar

atau pelaku usaha. Unsur-unsur tersebut harus memiliki interaksi positif dan bersinergi yang mana akan timbul dengan sendirinya apabila ada kepercayaan, transparansi, partisipasi dan tata aturan yang jelas antara satu dengan yang lainnya.

Esensi dari pemerintahan yang baik adalah pelayanan publik yang melibatkan tiga pihak pemangku kepentingan yakni pemerintah, swasta dan rakyat sehingga pelayanan publik dapat terwujud dengan baik. Baik atau buruknya pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilihat dari indikator dan prinsip-prinsip yang ada di dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator minimal untuk suatu pemerintahan dapat dikatakan sudah baik dalam pelayanan publik yang diberikan harus memiliki prinsip-prinsip tertentu yang menurut Sinambela, dkk (2006) asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari transparansi lembaga, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Di Indonesia sendiri belum semua sektor pelayanan publik memiliki dan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, yang kemudian berdampak pada munculnya stereotip negatif dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintah terutama dalam pelayanan administrasi yang cenderung berbelit-belit dan tidak profesional. Lantas bagaimana pandangan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh badan usaha milik negara (BUMN) atau dari badan usaha milik daerah (BUMD) maupun swasta, oleh karena itu peneliti mencoba melihat seberapa tinggi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT.

Kepuasan merupakan reaksi positif yang didapatkan oleh seseorang terhadap suatu barang atau jasa yang telah ia konsumsi atau digunakan. Dalam konteks pelayanan publik, timbal balik yang didapatkan dari suatu pelayanan yang telah digunakan oleh masyarakat dimana pelayanan itu sesuai atau melebihi harapan masyarakat akan menghasilkan rasa puas bagi masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk membangun tata kelola pemerintahan yang baik dan *legitimate*. Di Indonesia, khususnya Kota Semarang pemerintah telah menyediakan banyak pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi tidak semua sektor pelayanan menjalankan prinsip-prinsipnya dengan baik sehingga tidak jarang masyarakat merasa kecewa terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Salah satu sektor pelayanan publik yang ada di Kota Semarang adalah transportasi umum BRT dan seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan transportasi BRT Trans Semarang. Melihat deskripsi permasalahan di atas, dimana pelayanan publik masih mengalami

banyak kendala baik internal maupun eksternal yang berimbas pada kepuasan masyarakat dalam menerima suatu bentuk pelayanan. BRT sebagai salah satu bentuk pelayanan pemerintah yang operasionalnya dijalankan oleh PT Trans Semarang masih ada kendala dalam pelayanannya, sehingga perlu untuk dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT.

## B. Kajian Pustaka

### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah (*public services*) untuk masyarakat (*citizen*) yang diselenggarakan oleh sektor-sektor pemerintahan (*public sectors*) dan swasta. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting untuk suatu pemerintahan dapat dikatakan baik. Berdirinya sebuah negara tentu karena adanya publik (masyarakat) yang urusan administrasinya diserahkan kepada segelintir orang yang diakui dan dipilih oleh masyarakat. Hakikatnya negara berhutang pelayanan terhadap publik yang sifatnya umum. Artinya pelayanan yang diberikan tidak boleh sifatnya personal atau hanya untuk segelintir orang saja tetapi harus untuk semua masyarakat seperti pelayanan dibidang administrasi, kesehatan, sekolah, transportasi dan sebagainya yang bersifat universal dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik barang maupun jasa. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### 2. Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersiapkan terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan merupakan perasaan emosional yang timbul sebagai akibat dari mengonsumsi atau menggunakan suatu barang yang tidak memenuhi harapan seseorang, sehingga ekspektasi positif yang muncul diawal

berkurang karena apa yang mereka terima atau rasakan tidak sesuai dengan harapan.

### 3. Transportasi Massal

Transportasi Massal atau transportasi umum adalah layanan angkutan penumpang baik di darat, laut maupun udara yang diperuntukkan untuk umum. Transportasi umum pada umumnya memiliki rute operasional tertentu yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan dengan tarif yang disesuaikan dengan jarak tempuh penumpang. Layanan transportasi umum di Indonesia pada umumnya melayani rute perjalanan dalam kota, antar kota dan antar provinsi. Di Indonesia transportasi umum terbagi ke dalam tiga jenis transportasi yakni:

#### a) Transportasi Darat

Seperti namanya transportasi ini melayani perjalanan darat baik dengan jarak tempuh dekat (dalam kota), menengah (antar kota) dan jauh ( antar provinsi). Transportasi darat merupakan alat transportasi dengan jenis paling banyak dibandingkan transportasi udara dan transportasi laut. Jenis-jenis transportasi umum di darat yang ada di Indonesia yakni:

- a. Bus
- b. Mini bus
- c. Motor
- d. Kereta api
- e. Kereta listrik
- f. Dan transportasi konvensional seperti becak dan delman

#### b. Transportasi Udara

Transportasi Udara merupakan transportasi tercepat dan paling efektif di Indonesia dengan hanya menggunakan satu jenis kendaraan yang dioperasikan untuk umum yakni pesawat terbang. Pesawat terbang yang dioperasikan umumnya jenis Airbus dan Boeing sedangkan untuk daerah yang sulit dijangkau karena bentuk topografi biasanya menggunakan pesawat jenis Cessna, Pilatus dan Twin Otter yang ukurannya lebih kecil.

#### c. Transportasi Laut

Transportasi Laut merupakan transportasi antar pulau dengan rute perjalanan laut dengan waktu tempuh yang lebih lama. Transportasi laut pada umumnya menggunakan kapal feri dengan ukuran yang sangat besar dengan tujuan efisiensi karena kecepatannya yang rendah selain itu juga untuk mendukung operasional transportasi darat yang memiliki rute antar provinsi dan antar pulau.

Transportasi umum di Indonesia berbeda dengan transportasi umum di Amerika Utara dan

Eropa. Transportasi umum di Amerika Utara dan Eropa dioperasikan oleh pemerintah sedangkan transportasi umum di Indonesia dioperasikan oleh pihak swasta dan publik dengan orientasi mencari keuntungan dengan tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan tarif yang dibebankan oleh pihak penyelenggara layanan.

### 4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat adalah data atau nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Indeks kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif atau kualitatif dari hasil survei kepuasan yang telah dilakukan.

Menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 terdapat 9 ruang lingkup yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, yaitu:

#### a. Persyaratan

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif

#### b. Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan

#### c. Waktu pelayanan

#### d. Biaya/Tarif

Produk spesifikasi jenis pelayanan Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

#### f. Kompetensi pelaksana

#### g. Perilaku pelaksana

Maklumat pelayanan Penanganan pengaduan

## C. Metode Penelitian

### 1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan suatu fenomena, gejala dan peristiwa berdasarkan data-data dengan menyertakan angka sebagai variabel pengukur dari suatu fenomena yang terjadi sebagaimana adanya tanpa adanya maksud membuat generalisasi.

2. Populasi dan Sampel
- a) Populasi  
Populasi pada penelitian ini adalah semua masyarakat yang pernah menaiki transportasi umum BRT
- b) Sampel  
Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi subjek penelitian. Jumlah pengguna BRT paling banyak dalam satu hari adalah sebanyak 30,000 orang. Jumlah ini akan diambil sebagai populasi untuk menentukan sampel. Maka peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = margin eror

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 ukuran sampel mengacu pada pendapat Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 1% 5% dan 10% maka:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana nilai  $N$  adalah 30.000 dan margin eror yang dipakai adalah 10% maka :

$$n = \frac{30,000}{1 + (30,000 \times 10\%^2)}$$

$$n = \frac{30000}{301}$$

$$n = 99,66$$

Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100.

- D. Hasil dan Pembahasan
- 1) Hasil

Deskripsi hasil penelitian

- a. Karakteristik responden berdasarkan usia  
Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan kategori usia

Kategori	Jumlah	Persentase
<17 Tahun	15	15%
17-25 Tahun	56	56%
26-35 Tahun	19	19%
36-45 Tahun	7	7%
46-55 Tahun	3	3%
>55 Tahun	0	0%
Total	100	100%

- b. Karakteristik berdasarkan pendidikan

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan kategori pendidikan

Kategori	Jumlah
SLTP/Setara	1
SLTA/Setara	37
D-III	12
S1/Setara	41
>S1	9
Total	100

- c. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	34	34%
PNS	6	6%
Pegawai Swasta	45	45%
Wiraswasta	3	3%
Ibu Rumah Tangga	12	12%
Total	100	100%

- 2) Analisis hasil

- A. Prosedur dan Persyaratan

Indikator prosedur dan persyaratan pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan transportasi umum BRT Trans Semarang diukur dengan menggunakan 5 butir pertanyaan yang menghasilkan skor terendah sebesar 13 dan skor tertinggi sebesar 23. Rerata (Mean) sebesar 20 dan standar deviasi sebesar 3. Berikut adalah hasil perhitungan untuk mengukur kepuasan terhadap indikator prosedur dan persyaratan:

$$\text{Jumlah Butir} = 5$$

$$\text{Penskoran} = 1 - 5$$

$$\text{Skor Terendah} = 13$$

$$\text{Skor Tertinggi} = 23$$

$$\text{Mean} = 20$$

$$\text{Standar Deviasi} = 3$$

$$1,5 \text{ SD} = 4,5$$

$$0,5 \text{ SD} = 1,5$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diketahui bahwa kriteria pengkategorian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik BRT Trans Semarang sebagai berikut:

Tabel 3.26

Pengkategorian Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik BRT Trans Semarang Indikator Prosedur dan Persyaratan

No.	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	155 < X	21	7%	Sangat Puas
2	141 < X ≤ 154	34	43%	Puas
3	126 < X ≤ 140	27	28%	Cukup Puas
4	112 < X ≤ 125	14	16%	Tidak Puas
5	X < 111	4	4%	Sangat Tidak Puas
TOTAL		100	100%	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3.26 diatas yang mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dibidang transportasi umum BRT Trans Semarang dilihat dari indikator prosedur dan persyaratan diketahui bahwa sebanyak 21 responden berada dikategori sangat puas dan sebanyak 34 responden berada dikategori puas serta 27 responden lainnya berada di kategori cukup puas. Sedangkan untuk kategori tidak puas dan sangat tidak puas masing-masing terdapat 14 responden dan 4 responden.

Sebagian besar pengguna BRT Trans Semarang menyatakan kepuassnya terhadap pelayanan publik dibidang transportasi umum BRT Trans Semarang. Berdasarkan analisis data oleh peneliti, dari 5 butir pertanyaan yang diajukan kepada responden, pertanyaan tentang kewajiban menggunakan masker mendapat skor tertinggi. Hal ini sejalan dengan temuan lapangan dimana kasus pandemi Covid yang lalu berkontribusi besar terhadap keinginan masyarakat untuk tetap menjaga kesehatan saat menggunakan transportasi umum.

#### B. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan transportasi umum

BRT Trans Semarang diukur dengan menggunakan 5 butir pertanyaan yang menghasilkan skor terendah sebesar 12 dan skor tertinggi sebesar 25. Rerata (Mean) sebesar 23 dan standar deviasi sebesar 3. Berikut adalah hasil perhitungan untuk mengukur kepuasan terhadap indikator prosedur dan persyaratan:

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah Butir} &= 5 \\
 \text{Penskoran} &= 1 - 5 \\
 \text{Skor Terendah} &= 12 \\
 \text{Skor Tertinggi} &= 25 \\
 \text{Mean} &= 23 \\
 \text{Standar Deviasi} &= 3 \\
 1,5 \text{ SD} &= 4,5 \\
 0,5 \text{ SD} &= 1,5
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diketahui bahwa kriteria pengkategorian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik BRT Trans Semarang sebagai berikut:

Tabel 3.27

Pengkategorian Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik BRT Trans Semarang Indikator Waktu pelayanan

No.	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	155 < X	3	7%	Sangat Puas
2	141 < X ≤ 154	24	43%	Puas
3	126 < X ≤ 140	27	28%	Cukup Puas
4	112 < X ≤ 125	21	16%	Tidak Puas
5	X < 111	15	4%	Sangat Tidak Puas
TOTAL		100	100%	

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3.26 diatas yang mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dibidang transportasi umum BRT Trans Semarang dilihat dari indikator waktu pelayanan diketahui bahwa sebanyak 3 responden berada dikategori sangat puas dan sebanyak 24 responden berada dikategori puas serta 27 responden lainnya berada di kategori cukup puas. Sedangkan untuk kategori tidak puas dan sangat tidak puas masing-masing terdapat 21 responden dan 15 responden.

Berdasarkan uraian di atas, sebanyak 36 responden menyatakan ketidakpuasannya terhadap pelayanan publik BRT Trans Semarang. Dari 5 butir pertanyaan dengan indikator waktu pelayanan yang diajukan kepada responden, pertanyaan tentang waktu kedatangan Bus BRT Trans Semarang mendapat skor terendah. Berdasarkan fakta lapangan keterlambatan BRT tiba di halte disebabkan oleh kemacetan di beberapa titik ruas jalan terutama pada saat jam kerja.

### C. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana

Indikator kompetensi dan perilaku pelaksana pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan transportasi umum BRT Trans Semarang diukur dengan menggunakan 7 butir pertanyaan yang menghasilkan skor terendah sebesar 18 dan skor tertinggi sebesar 32. Rerata (Mean) sebesar 28 dan standar deviasi sebesar 3. Berikut adalah hasil perhitungan untuk mengukur kepuasan terhadap indikator prosedur dan persyaratan:

Jumlah Butir	= 5
Penskoran	= 1 – 5
Skor Terendah	= 18
Skor Tertinggi	= 32
Mean	= 28
Standar Deviasi	= 3
1,5 SD	= 4,5
0,5 SD	= 1,5

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diketahui bahwa kriteria pengkategorian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik BRT Trans Semarang sebagai berikut:

Tabel 3.27

Pengkategorian Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik BRT Trans Semarang Indikator Kompetensi Pelaksana

No.	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	155 < X	15	7%	Sangat Puas
2	141 < X ≤ 154	29	43%	Puas
3	126 < X ≤ 140	31	28%	Cukup Puas
4	112 < X ≤ 125	18	16%	Tidak Puas
5	X < 111	7	4%	Sangat Tidak Puas
TOTAL		100	100%	

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3.27 diatas yang mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dibidang transportasi umum BRT Trans Semarang dilihat dari indikator kompetensi dan perilaku pelaksana diketahui bahwa sebanyak 15 responden berada dikategori sangat puas dan sebanyak 29 responden berada dikategori puas serta 31 responden lainnya berada di kategori cukup puas. Sedangkan untuk kategori tidak puas dan sangat tidak puas masing-masing terdapat 18 responden dan 7 responden.

Berdasarkan uraian di atas, mayoritas responden menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan publik BRT Trans Semarang. Dari 7 butir pertanyaan dengan indikator kompetensi dan perilaku pelaksana yang diajukan kepada responden, pertanyaan tentang profesionalita petugas Bus BRT Trans Semarang mendapat skor tertinggi. Berdasarkan fakta lapangan yang dijumpai, petugas BRT Trans Semarang memiliki sikap profesional dalam menjalankan tugas dan kewajibannya yang tergabung ke dalam pihak yang memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat.

### 3) Pembahasan

Transportasi umum BRT Trans Semarang merupakan salah satu produk dari kebijakan publik pemerintah kota Semarang yang berorientasi atas dasar kepentingan masyarakat bukan kebijakan yang berorientasi bisnis seperti paradigma mainstream yang dibawa oleh pendekatan NPM (*New Public Management*). Kebijakan publik merupakan tindakan yang diambil oleh pemerintah yang berfungsi sebagai alat bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan melakukan aktivitasnya.

Pada kebijakan pelayanan transportasi umum BRT Trans Semarang, peneliti melihat bahwa kualitas pelayanan baik sarana dan prasarana BRT sudah cukup memadai dalam menunjang aktivitas sehari-hari masyarakat. Pemerintah Kota Semarang melalui BLU UPTD Kota Semarang menerapkan suatu kebijakan dalam bidang pelayanan transportasi umum demi terciptanya suatu sistem transportasi yang murah, nyaman dan mudah diakses oleh masyarakat yang menurut pengamatan peneliti pelayanan transportasi umum BRT sangat mengutamakan kenyamanan penumpang.

4) Hasil pengamatan peneliti terhadap kualitas pelayanan BRT tidak berbeda jauh dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian. Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner yang telah diisi oleh 100

responden mengenai indikator-indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sesuai dengan PERMENPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 diketahui bahwa lebih banyak indikator pelayanan yang didominasi oleh perasaan cukup oleh masyarakat. Sehingga secara umum masyarakat yang menggunakan BRT Trans Semarang merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan disediakan oleh BRT Trans Semarang.

#### D. Kesimpulan

Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dibidang transportasi umum BRT Trans Semarang dilihat dari indikator prosedur dan persyaratan yang diukur dengan menggunakan 100 responden, diantaranya sebanyak 21 responden (21%) berada difrekuensi nilai "sangat puas", sebanyak 34 responden (34%) berada difrekuensi nilai "puas", dan sebanyak 27 responden (27%) berada difrekuensi nilai "cukup puas". Sementara itu, responden yang berada difrekuensi nilai "tidak Puas" dan frekuensi nilai "sangat tidak puas" ada sebanyak 14 responden (14%) dan 4 responden (4%).

Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dibidang transportasi umum BRT Trans Semarang dilihat dari indikator waktu pelayanan yang diukur dengan menggunakan 100 responden, diantaranya sebanyak 3 responden (3%) berada difrekuensi nilai "sangat puas", sebanyak 24 responden (24%) berada difrekuensi nilai "puas", dan sebanyak 27 responden (27%) berada difrekuensi nilai "cukup puas". Sementara itu, responden yang berada difrekuensi nilai "tidak Puas" dan frekuensi nilai "sangat tidak puas" ada sebanyak 21 responden (21%) dan 15 responden (15%).

Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dibidang transportasi umum BRT Trans Semarang dilihat dari indikator kompetensi dan perilaku pelaksana yang diukur dengan menggunakan

100 responden, diantaranya sebanyak 15 responden (15%) berada difrekuensi nilai "sangat puas", sebanyak 29 responden (29%) berada difrekuensi nilai "puas", dan sebanyak 31 responden (31%) berada difrekuensi nilai "cukup puas". Sementara itu, responden yang berada difrekuensi nilai "tidak Puas" dan frekuensi nilai "sangat tidak puas" ada sebanyak 18 responden (18%) dan 7 responden (7%).

Berdasarkan hasil temuan terhadap indikator-indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, diketahui bahwa masyarakat cenderung cukup puas dengan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

dawfaafwafaw Suandi, S. (2009). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*

Sarasvananda, I. B. G., Anwar, C., Pasha, D., & Styawati, S. (2021). Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Menggunakan Pendekatan E-CRM (Studi Kasus: BP3TKI Lampung). *Jurnal Data Mining dan Sistem Informasi*.

Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*.

Wibisono, Aryo., & Syahril. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis & Akuntansi*

Saggaf, Said., & Haedar, Akib. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: Sah Media CV