

# ANALISIS KINERJA PELAYANAN BRT KOTA SEMARANG MELALUI STANDAR PELAYANAN MINIMAL TAHUN 2023

Nur Isna Laila, Rina Martini, Puji Astuti  
**Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRAK

*Pada proses pengadaan tahap awal Trans Semarang terkendala permasalahan sehingga sulit untuk diterima masyarakat. Untuk menciptakan pelayanan yang prima, Peraturan Walikota No. 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal menjadi acuan BLU Trans Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan BLU UPTD Trans Semarang tahun 2023 dengan melihat penilaian pengguna jasa dengan bagaimana pelayanan secara nyata telah diberikan, serta menggambarkan apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif sebagai metode utama dan kuantitatif sebagai metode pendukung dalam penelitian ini. Penelitian ini mengadopsi temuan Parasuraman (1985) yang mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan dalam mengevaluasi kinerja pelayanan. Hasil temuan menunjukkan bahwa kinerja pelayanan BLU Trans Semarang belum sepenuhnya berhasil, hal ini dikarenakan penyediaan fasilitas pendukung pada elemen keselamatan dan kenyamanan belum terpenuhi secara merata di seluruh armada yang beroperasi. Ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sabuk keselamatan penumpang dan handgrip hanya tersedia di beberapa armada baru, serta masih terdapat fasilitas pengatur suhu yang tidak berfungsi di beberapa armada. Selain itu, persoalan penumpukan jumlah penumpang pada jam-jam sibuk masih terus terjadi dan membutuhkan solusi penyelesaian. Hambatan utama BLU Trans Semarang adalah sistem pelayanan yang masih berbasis mix traffic, sehingga berpengaruh pada kualitas pelayanan.*

**Kata kunci** : Standar Pelayanan Minimal, Trans Semarang, kualitas pelayanan

## ABSTRACT

*In the initial procurement process, Trans Semarang was hampered by problems that made it difficult for the public to accept it. To create excellent service, Mayor Regulation No. 45 of 2021 concerning Minimum Service Standards is a reference for BLU Trans Semarang in providing services to the public. This study was conducted with the aim of seeing how the service performance of BLU UPTD Trans Semarang is in 2023 by looking at the assessment of service users with how real services have been provided, and describing what are the obstacles in service. The method used in the study is qualitative as the main method and quantitative as a supporting method in this study. This study adopts the findings of Parasuraman (1985) who identified five dimensions used in evaluating service performance. The findings show that the service performance of BLU Trans Semarang has not been fully successful, this is because the provision of supporting facilities for safety and comfort elements has not been evenly met across the operating fleet. The availability of safety facilities such as passenger seat belts and handgrips is only available in some new fleets, and there are still temperature control facilities that do not function in some fleets. In addition, the problem of passenger congestion during rush hour still continues to occur and requires a solution. The main obstacle for BLU Trans*

*Semarang is the service system which is still based on mixed traffic, which affects the quality of service.*

**Keywords** : : Minimum Service Standards, Trans Semarang, service quality

## **PENDAHULUAN**

Jumlah penduduk yang tinggi akan memberikan pengaruh terhadap tingkat mobilitas penduduk di suatu wilayah, sehingga adanya penyediaan sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk mendukung proses mobilitas tersebut. Keberadaan transportasi publik dapat menunjang keberhasilan pembangunan suatu daerah serta mendukung kegiatan perekonomian masyarakat (Hafis et al., 2013). Berdasarkan pada UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 158 menyebutkan bahwa pemerintah memiliki kewajiban dalam menyediakan angkutan massal bagi masyarakat. Pemerintah Kota Semarang berlandaskan pada undang-undang tersebut mengoperasikan adanya BRT sebagai transportasi umum di Kota Semarang.

Pelaksanaan BRT menerapkan sistem transportasi kereta api modern, yang mana merupakan angkutan massal yang terstruktur dari segi waktu, jalur, dan biaya pelayanan (Lendeon et al., 2021). BRT Trans Semarang di awal pembentukannya masih menunjukkan berbagai permasalahan yang menghambat penerimaannya di kalangan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah halte

yang sedikit, rendahnya tingkat ketepatan waktu, dan terlibat persinggungan dengan 53 trayek angkutan kota lainnya (Priambada, 2023). Seiring berjalannya waktu, Pemerintah Kota Semarang bersama pihak terkait mulai membenahi pelayanan baik dari tingkat manajemen, armada, hingga infrastruktur fisik. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima, maka lahir Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimum BLU UPTD Trans Semarang. Peraturan Walikota tersebut menjadi acuan dasar bagi BRT Kota Semarang dalam memenuhi standar pelayanan transportasi umum yang baik.

Kinerja pelayanan publik yang berjalan akan memberikan pengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat (Ningtyas & Sari, 2019). Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik akan menunjukkan kepuasan masyarakat yang baik pula, begitu sebaliknya jika kinerja pelayanan publik yang buruk akan menunjukkan kepuasan masyarakat yang buruk pula. Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman *et al* (1985) berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kinerja

pelayanan yaitu dimensi *tangibles* (nyata), *reliability* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Penerapan standar pelayanan minimal pada BRT Kota Semarang ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pengguna jasa, yang mana hal ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Sehingga melalui penelitian ini akan menganalisis mengenai kinerja pelayanan BRT. Analisis ini dilakukan dengan melihat kesesuaian antara penerapan standar pelayanan minimal pada BRT Trans Semarang jika dibandingkan dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian yang serupa dilakukan oleh Ariostar *et al* (2022) dalam melihat bagaimana penilaian pelayanan terhadap kesesuaian kondisi pelayanan pada Trans Metro Bandung, yang mana hasilnya masih menunjukkan bahwa pelayanan tersebut belum memenuhi kesesuaian pada indikator Standar Pelayanan Minimal. Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena melibatkan bagaimana pihak pemerintah sebagai penyedia jasa layanan dengan masyarakat sebagai pihak pengguna jasa pelayanan. Sehingga melalui penelitian ini dapat bertujuan untuk mengetahui keberhasilan atau kegagalan kinerja pelayanan BLU UPTD Trans Semarang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Trans Semarang yang memuat enam indikator,

yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan suatu permasalahan dengan berdasarkan pada fakta yang terjadi sebenarnya. Penelitian ini dilakukan di BLU UPTD Trans Semarang dan beberapa fasilitas halte dengan menggunakan dua metode, yaitu metode kualitatif sebagai metode utama dan metode kuantitatif sebagai metode pendukung dalam penelitian ini. Penelitian bersifat deskriptif, yang mana dalam penelitian ini mencoba menjawab dan memberikan gambaran mengenai bagaimana pelayanan BRT Trans Semarang itu berjalan selama tahun 2023.

Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelaksanaan BRT, baik dari penyedia pelayanan maupun penerima pelayanan. Untuk pihak yang menyediakan pelayanan adalah BLU UPTD Trans Semarang, khususnya pada Divisi Pengendalian Armada sebagai pihak yang memahami mengenai Standar Pelayanan Minimal. Selain itu, dalam penelitian ini juga melibatkan masyarakat sebagai pihak penilai pelayanan Trans Semarang. Dalam menentukan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan melibatkan 100 orang sebagai sampel pengguna pelayanan.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, maupun penyebaran kuesioner. Teknik wawancara digunakan dalam memperoleh informasi seputar pelayanan Trans Semarang dengan informan yang berasal dari BLU UPTD Trans Semarang. Teknik observasi digunakan dalam melakukan pengamatan terhadap pelayanan Trans Semarang secara langsung. Sedangkan teknik kuesioner digunakan dalam mendukung data yang dibutuhkan, yang mana berisikan penilaian masyarakat terhadap pelayanan BRT Trans Semarang. Oleh karena dalam pengumpulan data menggunakan teknik yang berbeda, maka dalam menganalisis data menggunakan metode triangulasi data yaitu dengan

menggabungkan data dari berbagai teknik. Analisis pada hasil wawancara dan observasi menjadi data utama dalam penelitian ini, sedangkan hasil data kuesioner menjadi data pendukung dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

BLU UPTD Trans Semarang menetapkan Peraturan Walikota No. 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal sebagai acuan instansi tersebut dalam memberikan pelayanan transportasi publik kepada masyarakat. Adapun dalam peraturan tersebut memuat enam indikator, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, serta keteraturan.

**Tabel 1.** Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada BRT Trans Semarang

No	Indikator Pelayanan	Bobot	Nilai	Keterangan
1	Keamanan	324,33	3,21	<b>Baik</b>
2	Keselamatan	308	3,08	<b>Baik</b>
3	Kenyamanan	301,9	3,019	<b>Kurang Baik</b>
4	Keterjangkauan	353,667	3,33	<b>Baik</b>
5	Kesetaraan	320,25	3,202	<b>Baik</b>
6	Keteraturan	316,33	3,16	<b>Baik</b>

*Sumber : Data Diolah, 2023*

Berdasarkan data pada **Tabel 3.1** diperoleh bahwa nilai persepsi masyarakat dari enam indikator pada Standar Pelayanan Minimal BLU UPTD Trans Semarang adalah sebesar 3,166. Jika nilai indeks indikator

pelayanan BRT Trans Semarang dikonversikan akan mendapatkan hasil  $3,166 \times 25 = 79,15$ , yang mana dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan BRT Trans Semarang jika mengacu pada Standar

Pelayanan Minimal BLU UPTD Trans Semarang masuk kedalam kategori **baik**.

### 1. Indikator Keamanan

Halte-halte yang tersedia di Kota Semarang memiliki kualitas yang berbeda. BLU UPTD Trans Semarang ini membedakan halte menjadi tiga tipe, yaitu halte permanen tipe A & Hebat, halte permanen tipe B, dan halte portable tipe C. Lampu penerangan pada halte hanya tersedia di beberapa halte, khususnya tersedia di beberapa halte permanen, seperti Halte Simpang Lima. Perbedaan jam operasional pelayanan di setiap halte menjadi salah satu faktor ketersediaan lampu penerangan belum diterapkan secara menyeluruh. Selain itu, jumlah petugas yang bertugas di setiap halte juga berbeda. Mayoritas halte tipe B dan portabel hanya tersedia satu petugas yaitu petugas tiket, sedangkan pada Halte Hebat memiliki jumlah petugas cukup banyak, yang mana bertugas sebagai pengatur sirkulasi calon penumpang, petugas tiket, maupun petugas informasi. Sedangkan informasi mengenai laporan gangguan keamanan berupa nomor telepon/SMS tidak tersedia di dalam halte, tetapi informasi tersebut terus disampaikan melalui media sosial resmi Trans Semarang.

Identitas kendaraan Trans Semarang tersedia di seluruh armada yang beroperasi yaitu berupa stiker, papan nama, ataupun *running text* yang berisikan nomor

kendaraan dan nama rute perjalanan. Namun, identitas pengemudi selama ini belum tersedia di depan *dashboard* armada, yang mana tanda pengenal masih berupa *id card* yang digunakan ketika pengemudi bertugas. Adapun di dalam armada terdapat petugas yang membantu menaikkan maupun menurunkan penumpang, serta melayani pembelian tiket kepada penumpang. Lampu penerangan di dalam bus telah tersedia dan berfungsi dengan baik di seluruh armada. Selain itu, penggunaan kaca film pada setiap armada telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

### 2. Indikator Keselamatan

BLU UPTD Trans Semarang memiliki SOP bagi petugas yang diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Semarang Nomor 050/7916 tentang Standar Operasional Prosedur BLU UPTD Trans Semarang. Hal ini dimaksudkan agar petugas siap dalam menangani keadaan darurat, seperti kendaraan mogok, kebakaran, dll. Akan tetapi, SOP tersebut tidak mengatur mengenai pengemudi. Pengemudi dalam hal ini lebih ditekankan pada pembekalan diri, seperti mendapatkan pelatihan dari satlantas ataupun memberikan pendidikan ke PKTJ (Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan). Pengemudi akan bertugas selama 2 hari kerja 1 hari libur, dengan waktu istirahat yang diperoleh

selama bertugas sekitar 10-15 menit setiap satu trip perjalanan.

BLU Trans Semarang memiliki fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (*pool*). Fasilitas ini tersedia pada setiap koridor keberangkatan pertama atau terakhir bagi setiap armada yang beroperasi. Untuk menjaga kualitas armada yang beroperasi, pihak BLU Trans Semarang akan melakukan uji kelayakan setiap armada selesai digunakan. Selain itu, setiap enam bulan armada dilakukan uji kelayakan (Uji KIR) secara berkala, yang melibatkan pihak Dinas Perhubungan. Adapun dalam hal ini terdapat standar dalam menguji armada tersebut yaitu secara primer yang menyangkut keselamatan dan kenyamanan, serta secara sekunder yang terkait dengan aksesoris tambahan, seperti LED, papan informasi, dll.

Armada Trans Semarang dilengkapi oleh fasilitas keselamatan yang memadai. Pemecah kaca, tabung kebakaran, perlengkapan P3K tersedia di setiap armada. Selain itu, untuk keselamatan penumpang juga tersedia pegangan bagi penumpang berdiri yang berfungsi dengan baik. Namun, untuk sabuk keselamatan penumpang duduk dan *handgrip* pada sandaran tempat duduk belum tersedia di seluruh armada, hanya tersedia di beberapa armada baru. Selain itu, pembatas kecepatan juga tidak tersedia dalam armada. Dalam hal ini batasan kecepatan

lebih dituangkan dalam SK Kepala BLU yang merupakan turunan dari Peraturan Kementerian Perhubungan, sehingga pengemudi memiliki acuan dalam mengemudi.

BLU Trans Semarang mengatur penggunaan ban pada armada bukan merupakan ban vulkanisir, yang mana hal ini sudah diterapkan di seluruh armada. Bahkan penggunaan kabel listrik audio sudah berstandar SNI. Adapun perlengkapan penunjang lalu lintas pada pelayanan Trans Semarang sudah tersedia, seperti *bus stop*, rambu transit (*feeder*), dll. Selain itu, informasi pengaduan tanggap darurat tersedia di setiap armada yang beroperasi, yang mana letaknya mudah untuk dilihat para penumpang.

### **3. Indikator Kenyamanan**

Adanya pencahayaan yang cukup pada halte memberikan rasa nyaman bagi penumpang. Selain itu, kondisi halte yang bersih juga memberikan rasa nyaman bagi calon penumpang. Kenyamanan lainnya juga ditunjukkan melalui sejajarnya tinggi halte dan lantai bus, serta jarak yang tidak terlalu jauh sehingga mempermudah penumpang ketika naik maupun turun dari armada bus. Namun, keberadaan fasilitas pengatur suhu ruangan pada halte hanya tersedia di beberapa halte, seperti Halte Balai kota, Halte Simpang Lima, dan Halte Elisabeth. Halte Trans Semarang seringkali terjadi penumpukan penumpang pada jam-

jam sibuk, khususnya di beberapa halte transit. Kondisi tersebut dapat terjadi karena pihak BLU Trans Semarang tidak mengatur batasan penumpang pada halte, sehingga seringkali terjadi *overload* pada halte-halte transit yang ada.

Adapun pada armada Trans Semarang yang digunakan, kenyamanan dapat ditunjukkan melalui pencahayaan yang cukup di dalam armada. Selain itu, kondisi armada yang cukup bersih juga memberikan kenyamanan bagi penumpang. Namun, fasilitas pendingin ruangan tidak sepenuhnya berfungsi di seluruh armada, sehingga penumpang merasa tidak nyaman selama berada di dalam armada. Adapun dilihat dari tingkat kepadatan di dalam armada seringkali jumlah penumpang melebihi kapasitas yang ditentukan. Shobirin, Staff Divisi Pengendalian Armada BLU Trans Semarang, menyebutkan bahwa pihak Trans Semarang mengatur kapasitas ideal penumpang pada armada mengacu pada hasil pengujian armada. Namun, pada kenyataannya seringkali ditemukan bahwa penumpang lebih memilih untuk berdesakkan dibandingkan harus menunggu armada selanjutnya datang.

#### **4. Indikator Keterjangkauan**

BLU Trans Semarang selama tahun 2022 telah memiliki 961 unit halte. Untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat

untuk mengakses pelayanan, pihak BLU Trans Semarang menyediakan angkutan massal yang dapat menjangkau daerah pemukiman warga yaitu melalui angkutan feeder. Selain itu, layanan Trans Semarang juga mulai terintegrasi dengan angkutan lainnya, seperti bandara, stasiun, pelabuhan, maupun terminal.

Pelayanan publik perlu menetapkan tarif yang terjangkau bagi pengguna jasa di seluruh kalangan. Pemerintah Kota Semarang melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 39 Tahun 2022 terdapat perubahan tayang dikenakan pengguna BRT Trans Semarang. Adapun tarif umum yang ditetapkan adalah sebesar Rp 3.500,00 untuk pembayaran secara non tunai (*cashless*) dan Rp 4.000,00 untuk pembayaran secara tunai. Adapun tarif khusus yang ditetapkan adalah sebesar Rp 1.000,00, yang diperuntukkan bagi penumpang lanjut usia, veteran, mahasiswa, pelajar, pengguna KIA, anak dibawah umur lima tahun, dan penyandang disabilitas.

#### **5. Indikator Kesetaraan**

BLU Trans Semarang mengupayakan agar layanan Trans Semarang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Dalam hal ini fasilitas pendukung bagi penyandang disabilitas tersedia agar layanan dapat diakses dengan mudah. Setiap armada yang beroperasi telah dilengkapi kursi prioritas yang

ditujukan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, maupun wanita hamil. Shobirin, Staff Divisi Pengendalian Armada BLU Trans Semarang, menyebutkan bahwa pihak BLU Trans Semarang telah menyiapkan armada khusus disabilitas, yang mana armada ini ditandai dengan logo stiker berwarna biru. Pada tahun 2022, Trans Semarang telah memiliki 1 armada *low entry* yang ramah disabilitas (Pemerintah Kota Semarang, 2022).

Adapun fasilitas kemiringan lantai pada halte sudah tersedia di seluruh halte permanen. Donal Dwi Hermawan, Manajer Pengelola Keuangan BLU Trans Semarang, menyebutkan bahwa ideal kemiringan lantai pada halte adalah 8 derajat, yang mana hanya diterapkan Halte Hebat dan di beberapa halte yang memiliki luas lahan yang cukup. Selain itu, fasilitas *guiding block* di sekitar halte juga tersedia, tetapi hanya di beberapa tempat yang memiliki akses pejalan kaki (trotoar).

## **6. Indikator Keteraturan**

Pengguna jasa mengharapkan waktu tunggu kedatangan bus yang singkat dan cepat. Namun, waktu tunggu yang dibutuhkan penumpang dalam mengakses Trans Semarang berbeda. Pada kondisi normal waktu tunggu yang dibutuhkan bagi calon penumpang adalah sekitar 11-15 menit. Sedangkan pada jam-jam sibuk waktu tunggu yang dibutuhkan calon penumpang adalah sekitar 8-10 menit.

Akan tetapi, pada jam-jam sibuk kondisi halte dan armada bus terjadi penumpukkan penumpang. Sehingga hal ini memungkinkan calon penumpang membutuhkan waktu tunggu yang lebih lama, meskipun armada yang dituju sudah tersedia. Adapun lama waktu berhenti yang dibutuhkan armada bus adalah sekitar 5-15 detik untuk menaikkan atau menurunkan penumpang dengan jumlah yang sedikit. Sedangkan jika jumlah penumpang yang cukup banyak, maka armada bus membutuhkan waktu selama kurang lebih 1 menit untuk menaikkan atau menurunkan penumpang.

Ketersediaan ruang gerak bagi penumpang di dalam halte bergantung jumlah penumpang pada saat itu. Jumlah penumpang yang sedikit maka akses keluar masuk halte lancar dan teratur. Sedangkan jika jumlah penumpang banyak (kondisi pada jam-jam sibuk) maka akses keluar masuk halte cenderung berdesakan sehingga tidak tersedianya ruang yang cukup bagi penumpang.

Setiap halte akan selalu dilengkapi dengan nama halte yang terlihat pada papan nama yang terletak pada bagian atas halte. Untuk jadwal kedatangan dan keberangkatan armada bus calon penumpang dapat mengakses informasi melalui aplikasi 'Trans Semarang'. Selain itu, informasi kedatangan bus juga diberikan secara visual yang hanya terdapat

di beberapa halte, seperti Halte Balaikota dan Halte Simpang Lima. Informasi secara visual berupa stiker informasi juga diberikan pada setiap halte yaitu mengenai tarif pelayanan dan peta jaringan koridor pelayanan. Sedangkan untuk informasi jurusan/rute dan perpindahan koridor disampaikan secara lisan oleh petugas halte. Jika berada di dalam armada bus, penumpang juga akan selalu mendapatkan informasi mengenai halte yang dilewati secara berkala. Informasi ini akan disampaikan langsung secara lisan oleh petugas di dalam bus. Untuk informasi mengenai gangguan perjalanan armada bus dapat diakses penumpang secara *online*, lebih tepatnya informasi ini akan tersedia di media sosial resmi Trans Semarang, seperti Instagram maupun Twitter.

Sejak tahun 2016 BLU Trans Semarang mulai mengembangkan akses pembayaran non-tunai bagi pengguna layanan. Sehingga hingga saat ini terdapat dua jenis pembayaran yang dapat dilakukan yaitu secara tunai, yang mana bisa dilakukan di dalam halte maupun bus, dan non-tunai. Untuk pembayaran non-tunai dapat melalui e-ticketing, seperti kartu e-ticketing Trans Semarang golongan umum, kartu e-ticketing golongan pelajar, kartu e-ticketing BRI Brizzi, maupun kartu e-ticketing BNI Tapcash. Selain itu, pembayaran juga dapat dilakukan melalui

e-money, seperti melalui aplikasi Link Aja, OVO, gopay, AstraPay, dan QRIS.

Untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan Trans Semarang, mengadopsi konsep yang ditawarkan oleh Parasuraman *et al* (1985) yang menggunakan lima dimensi dalam mengukur kualitas kinerja pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. **Tangible**, dilihat pada luas halte dan armada cukup memenuhi untuk penumpang. Akan tetapi, berbeda halnya ketika jam-jam sibuk terjadi, masih seringkali terlihat bahwa terdapat penumpukan penumpang di beberapa titik tunggu maupun di beberapa armada sehingga perlu menjadi perhatian pihak BLU Trans Semarang. Hal ini juga sesuai dengan hasil perhitungan nilai persepsi penumpang pada **Tabel 3.1** yang masih masuk dalam kategori **kurang baik** pada indikator kenyamanan, yang mana didalamnya ini meliputi hal mengenai luas lantai berdiri per orang selama di dalam halte dan armada bus. Jumlah petugas yang bertugas sudah cukup sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Dari segi fasilitas keselamatan dapat terlihat bahwa terdapat beberapa alat keselamatan belum tersedia di beberapa armada yang beroperasi, seperti *handgrip* dan sabuk keselamatan penumpang duduk. Dari segi fasilitas yang dapat

mendukung kenyamanan penumpang terlihat bahwa alat pengatur suhu ruangan/*air conditioner* masih tidak berfungsi di beberapa armada.

2. **Reliability**, pelayanan yang dilakukan sudah tepat waktu sesuai dengan jam operasional maupun jadwal pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat. Jika terjadi gangguan pelayanan, maka informasi tersebut akan disampaikan melalui media sosial resmi yang dimiliki. Tarif pelayanan pada Trans Semarang dapat dikatakan cukup terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat. Bahkan pihak Trans Semarang ini memberikan tarif khusus yang lebih murah bagi para lansia, mahasiswa/pelajar, maupun penyandang disabilitas.
3. **Responsiveness**, proses layanan yang berlangsung, serta waktu tempuh perjalanan terbilang cukup cepat. Namun, waktu tunggu armada tidak dapat diprediksi karena kondisi jalan yang tidak menentu. Keterbukaan Trans Semarang dalam menerima kritik ditunjukkan melalui wadah yang disediakan, yaitu kritik melalui media sosial yang ada. Adapun respon terhadap keluhan penumpang akan ditindaklanjuti oleh pihak Trans Semarang. Media sosial menjadi *platform* yang cepat dan tepat bagi Trans Semarang dalam merespon dan

menyampaikan informasi kepada penumpang.

4. **Assurance**, petugas memberikan pelayanan secara sopan dan ramah, serta bersikap adil kepada para lansia maupun penyandang disabilitas. Selain itu, petugas juga menjamin keamanan penumpang selama di dalam halte dan armada bus, yaitu dengan memastikan keamanan penumpang ketika naik/turun dari armada.
5. **Empathy**, Trans Semarang menggunakan *platform* media sosial sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka sesuai harapan masyarakat. Petugas yang bertugas selalu sigap membantu penumpang yang membutuhkan bantuan, seperti pada lansia dan penyandang disabilitas.

Selama keberlangsungannya, Shobirin, Staff Pengendalian Armada BLU Trans Semarang, menyebutkan bahwa terdapat beberapa hambatan bagi BLU Trans Semarang dalam memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Bukan layaknya fasilitas Trans Jakarta, salah satu hambatan BRT Trans Semarang adalah belum adanya fasilitas khusus bagi jalur Trans Semarang, masih menerapkan *mix traffic*. Berdasarkan data yang diperoleh dari BLU Trans Semarang, sepanjang tahun 2022 terdapat saran masuk sejumlah 10 mengenai permintaan jalur

khusus BRT. Sistem *mix traffic* ini menyebabkan waktu tempuh pelayanan sulit untuk diprediksi, karena adanya kemungkinan BRT mengalami gangguan selama perjalanan, seperti misalnya kemacetan. Selain itu, Kota Semarang seringkali memiliki *event-event* yang berakhir pada penutupan jalur. Hal ini memberikan pengaruh terhadap rute perjalanan BRT menjadi terganggu. Rute perjalanan yang dibutuhkan BRT menjadi lebih jauh dan membutuhkan waktu

perjalanan yang lebih lama dari sebelumnya.

Pihak Trans Semarang mengupayakan peningkatan pembayaran secara *cashless* dengan menyediakan berbagai jenis pembayaran non-tunai. Hal ini dilakukan karena jika BRT Trans Semarang telah memiliki *dedicated* (jalur khusus) maka semua transaksi pembayaran dilakukan di halte berbasis *cashless*, seperti yang diterapkan oleh Trans Jakarta.

**Tabel 2.** Jumlah Penumpang Berdasarkan Jenis Pembayaran Tahun 2023

BULAN	TUNAI		NON TUNAI		JUMLAH
	UMUM	P/KIA/M/V/L	UMUM	P/KIA/M/V/L	
Januari	453,953	523,693	70,111	27,855	1,075,612
Februari	416,433	512,823	66,854	34,017	1,030,127
Maret	461,900	576,279	74,582	41,910	1,154,671
April	440,108	380,525	56,806	28,435	905,874
Mei	469,933	518,317	73,594	44,143	1,105,987
Juni	441,695	422,307	69,206	39,630	972,838
Juli	482,973	427,019	73,085	35,114	1,018,191
Agustus	447,972	598,632	77,177	47,453	1,171,234
September	440,186	626,540	73,578	58,116	1,198,420
Oktober	444,912	655,542	77,343	62,929	1,240,726
JUMLAH	4,500,065	5,241,677	712,336	419,602	10,873,680

Sumber : BLU Trans Semarang, 2023

Berdasarkan **Tabel 2** dapat terlihat bahwa terdapat perbedaan signifikan antara jumlah penumpang dengan pembayaran tunai dan nontunai. Berdasarkan data yang diperoleh dari BLU Trans Semarang pembayaran secara *cashless* hanya 10.41% penumpang dari keseluruhan. Sedangkan pembayaran secara tunai masih didominasi oleh

penumpang yaitu sebanyak 89.59% dari keseluruhan penumpang.

## KESIMPULAN

BLU UPTD Trans Semarang dalam memberikan pelayanan mengacu pada Peraturan Walikota No. 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal yang memuat enam indikator, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan,

kesetaraan, serta keteraturan. Berdasarkan hasil perhitungan pada nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan Trans Semarang masuk ke dalam kategori **baik**.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut mengenai pelayanan BRT Trans Semarang tahun 2023 dapat dikatakan bahwa kinerja BLU UPTD Trans Semarang sudah cukup berhasil, yang mana berdasarkan pada Parasuraman et al (1985) dalam mengukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada dimensi *tangible* terdapat beberapa elemen yang belum terpenuhi, sehingga hal ini dapat menjadi bahan evaluasi pihak Trans Semarang. Pada fasilitas pendukung keselamatan dan fasilitas kenyamanan belum terpenuhi. Ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sabuk keselamatan penumpang duduk dan *handgrip* di dalam armada belum tersedia di seluruh armada. Fasilitas kenyamanan seperti alat pengatur suhu ruangan/air conditioner terlihat seringkali tidak berfungsi dengan baik, sehingga membuat penumpang kurang nyaman. Selain itu, meskipun dapat dilihat bahwa luas halte dan armada cukup memenuhi dalam menampung penumpang, tetapi masih terdapat penumpukan jumlah penumpang pada jam-jam sibuk. Pada dimensi *reliability* sudah terpenuhi, dilihat dari jadwal pelayanan yang diinformasikan

kepada masyarakat sudah cukup jelas. Bahkan jam operasional pelayanan Trans Semarang tepat waktu. Adapun tarif pelayanan sesuai dengan apa yang disampaikan kepada masyarakat. Selain itu, adanya penerapan tarif khusus bagi mahasiswa/pelajar, lansia, anak-anak, maupun penyandang disabilitas. Pada dimensi *responsiveness* sudah terpenuhi dilihat dari kecepatan dalam melayani pembelian tiket dan menaikkan/menurunkan penumpang sudah dipenuhi oleh petugas Trans Semarang. Kesigapan Trans Semarang juga sudah dilakukan dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pelayanan. Selain itu, Trans Semarang tanggap dalam merespon keluhan penumpang mengenai pelayanan yang diberikan, yang mana keluhan yang masuk akan ditindaklanjuti secara langsung. Pada dimensi *assurance* sudah terpenuhi dilihat dari cara petugas memberikan layanan secara ramah, adil, serta mampu menjamin keamanan penumpang. Pada dimensi *empathy* sudah terpenuhi dilihat dari kesigapan petugas dalam membantu penumpang selama mengakses pelayanan Trans Semarang. Adapun yang menjadi hambatan utama bagi BLU Trans Semarang adalah penerapan sistem *mix traffic*, yang mana hal ini akan berpengaruh kepada tingkat kualitas pelayanan. Pihak Trans Semarang dalam hal ini menjadi sulit untuk

memprediksi waktu kedatangan armada, serta waktu tempuh perjalanan selama menggunakan layanan Trans Semarang lebih lama. Penerapan sistem mix traffic sulit untuk diterapkan dikarenakan kebiasaan pengguna Trans Semarang masih menggunakan sistem pembayaran tunai.

## **SARAN**

1. Bagi Pemerintah Kota Semarang, Dinas Perhubungan Kota Semarang, ataupun pihak terkait mulai untuk mempertimbangkan adanya fasilitas jalur khusus bagi BRT Trans Semarang sesuai dengan apa yang menjadi keluhan pihak BLU Trans Semarang maupun masyarakat. Hal ini dilakukan dengan maksud agar Trans Semarang mampu memberikan pelayanan yang maksimal.
2. Bagi BLU Trans Semarang terus meningkatkan pemenuhan fasilitas pada halte maupun armada secara merata. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pada fasilitas keselamatan dan fasilitas kenyamanan menjadi permasalahan yang muncul pada pelayanan. Penyediaan fasilitas kenyamanan seperti sabuk keselamatan penumpang duduk dan *handgrip* perlu untuk diupayakan BLU Trans Semarang agar tersedia di seluruh armada yang beroperasi. Selain itu, pihak Trans Semarang perlu untuk melakukan cek

secara berkala terhadap fasilitas armada yang digunakan. Pihak BLU Trans Semarang dalam hal ini juga perlu untuk memperhatikan solusi dalam mengatasi persoalan penumpukan penumpang pada halte dan armada pada jam-jam sibuk.

3. Bagi masyarakat sebagai pengguna layanan perlu untuk melakukan pelaporan terhadap pelayanan yang diterima secara jelas, jika pelayanan tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya laporan ini diharapkan pihak Trans Semarang mampu melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan Trans Semarang. Selain itu, seperti yang telah disebutkan sebelumnya, pihak Trans Semarang mengharapkan adanya peningkatan penggunaan pembayaran tiket secara non-tunai.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Jurnal/Buku**

- Arifin, A. M., Gemina, D., & Silaningsih, E. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM). *Jurnal Sosial Humaniora*, 6(2), 104–121.
- Arifiyananta, R. D. (2015). Strategi Dinas Perhubungan Kota Surabaya Untuk Mengurangi Kemacetan Jalan Raya Kota Surabaya. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(6), 1-16.
- Ariostar, A. W. Muttaqin, Adriadi, Andiyani, S. Irawan. (2022). Implementasi Standar Pelayanan

- Minimal Bus Trans Metro Bandung Koridor I. *Jurnal Komposit*, 6(1), 9-16.
- Arsandi, A. S., Wahyu R, D., Ismiyati, I., & Hermawan, F. (2017). Dampak Pertumbuhan Penduduk Terhadap Infrastruktur Di Kota Semarang. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 6(4), 1-14.
- Asmawi, A., Sjoraida, D. F., & Anwar, R. K. (2017). Masalah Dan Dinamika Implementasi Kebijakan Publik Tentang Transportasi. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 205–218.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Bonggoigo, B. (2022). Pengaruh Kualitas Alat Ukur dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan SPBU Sisingamangaraja Biak Kota. *Jurnal Governance and Politics*, 2(1), 49-61
- Creswell, John W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Devi, M. Kurnia, A.Y. Eka Pramana, R. Safitri. (2022). Studi Komparatif Performa Angkutan BRT Transjogja dan Transjakarta. *Jurnal Pengembangan Kota*, 10(1), 93-103.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. 2022. *Profil Perkembangan Kependudukan Kota Semarang*.
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Dialogue JIAKP*, 1(1), 109–116.
- Hafis, R. I. Al, Hakim, A., & Haryono, B. S. (2013). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan. *WACANA Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 16(4), 171–178.
- Irtanto. (2020). Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik: Perspektif Perkembangan Teori. *Jurnal Litbang Kebijakan*, 14(2), 153-171
- Lendeon, E., Sangkertadi, & Timboeleng, J. (2021). Analisis Kinerja Sistem Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Kotamobagu. *Jurnal Spasial*, 8(3), 326–339.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 1–18.
- Moleong, J. L. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, H. Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mukarom, H. Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menju Clean Government and Good Governance)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ningtyas, Devi I. S., & Sari, R. M. (2019). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Puskesmas Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 4(2), 122-134
- Pradina, D. P. (2017). Kerjasama Antar Daerah Dalam Penyediaan Transportasi Publik (Kajian Transportasi BRT Kota Semarang - Kab . Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 3(2), 106–115.
- Pradipta, E. G., & Suharini, E. (2014). Efektivitas BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang Sebagai Moda Transportasi Di Kota Semarang. *Geo-*

*Image*, 3(2), 1–4.

Putra, T. K. A., & Kurnia, A. S. (2014). Analisis Preferensi Masyarakat Terhadap Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. *Diponegoro Journal of Economics*, 3(1), 1–15.

Riawan, W. A. (2018). Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas Sedang pada Sistem Transportasi Perkotaan. *Warta Penelitian Perhubungan*, 30(2), 119–132.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Wendi, E. J., & Suasti, Y. (2018). Segmentasi Pasar Angkutan Bendi di Kota Solok. *Jurnal Buana*, 2(3), 806–816.

Yusribau, M. (2014). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kua Kecamatan Dulla Selatan Kota Tual. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 1(2), 22–32

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2021-2026

Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola BLU UPTD Trans Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Semarang No. 17 Tahun 2021 tentang Tarif BRT Trans Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal BLU UPTD Trans Semarang

### **Website**

Pemerintah Kota Semarang. (2022, September 4). *Trans Semarang Kini Memiliki 1 Armada Low Entry Yang Ramah Disabilitas*. Diakses melalui [semarangkota.go.id](https://semarangkota.go.id): [https://semarangkota.go.id/p/3841/trans\\_semarang\\_kini\\_memiliki\\_1\\_armada\\_low\\_entry\\_yang\\_ramah\\_disabilitas#:~:text=Trans%20Semarang%20kini%20memiliki%20%20armada%20Low%20Entry%20yang%20ramah%20disabilitas](https://semarangkota.go.id/p/3841/trans_semarang_kini_memiliki_1_armada_low_entry_yang_ramah_disabilitas#:~:text=Trans%20Semarang%20kini%20memiliki%20%20armada%20Low%20Entry%20yang%20ramah%20disabilitas).

Priambada, Yulius B. (2023, September 19). *Bus Trans Semarang, Layanan BRT Perkotaan Sarat Inovasi*. Diakses melalui [www.kompas.id](https://www.kompas.id): <https://www.kompas.id/baca/riset/2023/09/19/trans-semarang-layanan-brt-perkotaan-sarat-inovasi>