

Evaluasi Kinerja Pelayanan Utilitas Terhadap Transportasi Publik di Kota Semarang

Oleh: Aldio Gema Penta Mahadika
(14010110120061)

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269
Website : <http://www.fisip.undip.ac.id> / Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The requirement for cheap, safety and comfortable of public transportation are reflection of some people's hope. Semarang City Office of Transportation with Semarang City Government tries to pursue people's dreams, by creating a new transportation modes in Semarang City. BRT (Bus Rapid Transit) is a breakthrough in order to achieve people's expectation on cheap, safety and comfortable public transportation service. Therefore it's necessary to evaluate performance of BRT Trans Semarang public service, in order to determine quality of BRT Trans Semarang public service.

The population of this research are BRT Trans Semarang public service users, at three corridor that is operated by providers of BRT Trans Semarang. Main indicators of this research consisted of: physical appearances, reliability, empathy, security guarantee, and accessibility. Data collection techniques of this research used questionner that distributed throughout all BRT Trans Semarang corridor, with number sample of population were 60 respondents.

The priorities that must be considered from the result of this research at hygiene and punctuality problem. Those problems expected to be a concern for increasing BRT Trans Semarang public service quality. Therefore people can use BRT Trans Semarang as priority public transport users.

Keywords: Public Service, Mass Transport, Main Priority, physical appearance, reliability, empathy, security guarantee and accessibility

A. PENDAHULUAN

Masalah kemacetan merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi oleh sebagian

kota besar di Indonesia. Masalah kemacetan selalu disertai dengan penambahan jumlah kepadatan penduduk yang tinggi sebuah wilayah. Terlebih jika wilayah tersebut merupakan salah satu tempat yang menjadi pusat ekonomi, hiburan dan sebagai pusat peradaban. Hal tersebut menjadikan kota semakin ramai dikunjungi oleh orang – orang yang berada di daerah lain untuk mendapatkan berbagai hal yang tak bisa didapatkan di daerah asal. Hal tersebutlah yang menjadikan kota semakin padat dan menyebabkan berbagai masalah, seperti halnya masalah kemacetan. Kedua hal tersebut tentu saja sangatlah berkaitan, dikarenakan penduduk di masa kini memiliki tingkat mobilitas yang sangat tinggi. Jadi untuk memenuhi kebutuhan tersebut, masyarakat menggunakan berbagai macam jenis kendaraan.

Di Jakarta, masalah kemacetan sudah menjadi masalah yang seharusnya menjadi prioritas utama yang harus segera diselesaikan. Dikarnakan kemacetan di kota Jakarta sudah sangat parah, sehingga pada tiap- tiap jam tertentu tampak penumpukan antrian kendaraan yang sangat panjang. Kemacetan di Jakarta sudah menjadi bukanlah masalah yang sepele dikarnakan:

1. Kemacetan di Jakarta merugikan masyarakat Jakarta secara luas.
2. Hilangnya waktu dan jam kerja produktif.
3. Pemborosan biaya oprasional kendaraan. (Rp. 17 Triliyun/ Tahun)
4. Pembororsan Bahan Bakar Minyak (Rp. 10 Triliyun/ Tahun)
5. Mengakibatkab berbagai masalah psikologis yang dialami masyarakat Jakarta seperti. Tingginya tingkat *stress* pada masyarakat, ataupun masyarakat menjadi lebih individualis.

Seharusnya kemacetan bukanlah sebuah masalah yang bisa dianggap ringan. Dikarnakan

masalah tersebut semakin merambat ke masalah- masalah yang tak hanya ke permasalahan ekonomi saja, tetapi juga masalah yang berkaitan dengan masalah sosial dan juga masalah psikologis.

Masalah kemacetan tak hanya masalah yang menjadi masalah utama bagi Jakarta saja. Tetapi juga sebagian kota- kota besar lain di Indonesia. Dimana kota tersebut menjadi pusat urbanisasi bagi masyarakat dari daerah lain. Seperti halnya Kota Semarang. Sebagai Ibu kota Propinsi Jawa Tengah, Kota Semarang sudah menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat di sekitar wilayah Kota Semarang. Hal tersebut yang menjadikan kota Semarang menjadi semakin ramai dikunjungi masyarakat dari berbagai daerah di Pulau Jawa. Sehingga sangatlah mungkin jika suatu saat kota Semarang akan seperti Jakarta dengan peliknya masalah kemacetan didalamnya.

Salah satu hal yang sangat mempengaruhi tinggi rendahnya angka kemacetan ialah penggunaan alat transportasi. Alat transportasi merupakan salah satu media utama yang dibutuhkan masyarakat dalam bermobilitas. Dalam melakukan segala jenis aktivitas, media transportasi selalu menjadi pilihan utama. Dalam pilihan bertransportasi, terdapat dua pilihan transportasi, yaitu transportasi pribadi dengan transportasi masal. Sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Namun bagi sebagian masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi, memilih menggunakan transportasi masal. Minat penggunaan transportasi masal di kalangan masyarakat masih belum cukup tinggi dan mengalami penurunan pada tahun ke tahun. Pada data dalam kinerja pembangunan pada pelayanan pada urusan perhubungan di Kota Semarang selama periode 2005-2009 dilihat dari jumlah arus penumpang angkutan umum selama 5 tahun yang mengalami penurunan.

Tabel 2
Jumlah Arus Penumpang Angkutan Umum Di Semarang Tahun
2005-2009

Tahun	Jumlah arus
2005	11.742.718
2006	9.597.857
2007	9.290.325
2008	5.637.648
2009	5.702.073

Sumber: Data Olahan Dishubkominfo Kota Semarang Tahun 2010

Melalui data diatas dapat diketahui jika dalam kurun waktu 4 tahun angka penggunaan transportasi umum di kota Semarang mengalami penurunan sebesar 50%.¹ Berbagai alasan yang melatar belakangi hal tersebut. Seperti jumlah rute trayek yang kurang menjangkau tempat tujuan, biaya yang mahal ataupun tingkat pelayanan dalam transportasi masal yang masih kurang memuaskan. Atas dasar ini, masyarakat enggan untuk beralih ke dari kendaraan pribadi ke transportasi masal. Bahkan dengan melihat turunya angka penggunaan transportasi umum, dapat disimpulkan jika masyarakat yang awalnya menggunakan moda transportasi umum, mulai berpindah ke transportasi pribadi.

Salah satu upaya Pemerintah Kota Semarang dalam menanggulangi masalah- masalah kemacetan dan kepadatan lalu lintas ialah dengan menambahkan moda- moda transportasi massal yang baru. Salah satu upaya tersebut ialah Pemerintah Kota Semarang dan Dinas Perhubungan Kota Semarang membentuk moda transportasi baru yang disebut BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang. Pada tahun 2011, BRT mulai diresmikan oleh Pemerintah Kota

Semarang. BRT Trans Semarang diharapkan dapat menjadi moda transportasi yang paling diminati oleh masyarakat Kota Semarang. Sehingga permasalahan- permasalahan lalu lintas, seperti halnya kemacetan lalu lintas dapat sedikit teratasi dengan adanya moda transportasi massal yang diminati oleh masyarakat di Kota Semarang dan sekitarnya. Oleh sebab itu diperlukan suatu evaluasi, untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan BRT Trans Semarang. Penelitian ini akan menunjukkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh penyedia jasa layanan BRT Trans Semarang. Hasil evaluasi kinerja pada penelitian ini dapat digunakan penyedia jasa layanan umum BRT Trans Semarang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Terdapat lima indikator utama dalam penelitian ini. Indikator tersebut akan mempengaruhi bagaimana responden memilih minat penggunaan jasa layanan publik, terutama pada sektor transportasi massal. Lima indikator tersebut ialah: Tampilan Fisik, Keandalan, Empati, Jaminan Keamanan dan Keterjangkauan. Masing- masing indikator tersebut memuat atribut- atribut penting yang berkaitan dengan kelima indikator Tersebut:

Tabel 1.1
Indikator- Indikator Yang Digunakan Dalam Penelitian ini.

NO.	INDIKATOR PENELITIAN YANG DIGUNAKAN
TAMPILAN FISIK	
1	Kebersihan Halte.
2.	Kebersihan Bus
3	Kerapian Petugas
4	Terdapatnya fasilitas Kebersihan
5	Kenyamanan Kursi Penumpang.
6	Kondisi alat pendingin/ AC
7	Kondisi Televisi/ pemutar musik.
8	Terdapatnya Pengeras suara.
KEANDALAN	
9	Ketepatan Kedatangan Bus
10	Frekuensi Kedatangan Armada Bus.
11	Ketepatan Ke lokasi Yang dituju.
EMPATI	
12	Keramahan Petugas
13	Kesopanan Petugas
14	Sikap adil terhadap semua penumpang
JAMINAN KEAMANAN	
15	Laju kecepatan Bus
16	Proses tiketing
17	Alat Pemadam api/alat pemecah bus.
KETERJANGKAUAN	
18	Biaya Tiket Bus.
19	Jumlah Halte

Setiap indikator penilaian diberikan lima skala untuk masing- masing indikator memiliki nilai yang berbeda:

A. Penilaian Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang:

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
- b. Jawaban baik diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3.
- d. Jawaban kurang baik diberi bobot 2.
- e. Jawaban tidak baik diberi bobot 1.

B. Penilaian harapan pelayanan BRT Trans Semarang:

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
- b. Jawaban penting diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

Melalui lima dimensi yang mengandung pertanyaan pada masing- masing atribut. Kemudian hasil dari seluruh jawaban responden, diberi skor sesuai dengan bobot dari setiap jawaban yang dijawab responden. Jika seluruh data sudah mendapat skor, pada masing- masing atribut, maka langkah selanjutnya ialah menghitung tingkat kesesuaian seluruh responden pengguna jasa BRT Trans Semarang. Berikut ini merupakan langkah- langkah selanjutnya, menghitung tingkat kepuasan pengguna BRT Trans Semarang:

1. Tingkat Kesesuaian:

$$Tki = \frac{x}{y} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

2. Rata- Rata

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat kinerja

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N: Jumlah Responden

3. Rata- Rata Skor

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan :

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja

Y = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

K = Banyaknya indikator atau sub indikator

Langkah terakhir ialah memasukan hasil dari X dan Y ke dalam sumbu kartesius. Sumbu X diinput ke dalam sumbu horizontal dan sumbu Y diinput ke dalam sumbu vertikal. Setelah semua sumbu masuk ke dalam diagram kartesius, maka akan terlihat hasil dari prioritas serta kinerja masing- masing atribut di dalam diagram karteisus tersebut. Berikut ini merupakan gambaran diagram kartesius:

Harapan (Y)	Prioritas Utama	Pertahankan Prestasi
	A	B
	C	D
	Prioritas Rendah	Berlebihan
	Kinerja (X)	

Pada diagram kartesius diatas terbagi dalam empat wilayah. Yang masing- masing wilayah menunjukkan tingkat kepentingan dan kinerja pada masing- masing atribut. Maka setelah ditemukan sumbu X dan Y pada masing- masing atribut, maka masing- masing atribut tersebut akan masuk ke dalam salah satu dari empat wilayah tersebut.

Pada wilayah A menunjukkan prioritas Utama, yang menunjukkan atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan namun penyedia jasa layanan belum melaksanakan semua keinginan pengguna jasa. Pada wilayah B menunjukkan pertahankan prestasi, yaitu menunjukkan atribut yang sudah memuaskan dan sangat mempengaruhi mutu pelayanan. Pada wilayah C menunjukkan faktor- faktor kurang penting namun pula kinerjanya kurang memuaskan. Sedangkan pada wilayah D menunjukkan atribut yang kurang penting namun pelaksanaanya berlebihan.

B. PEMBAHASAN

Diagram tingkat kepentingan dan harapan merupakan diagram yang memiliki dua garis perotongan yang memiliki empat kuadran daerah yang di bagi menjadi empat kuadran daerah didalamnya. Garis yang memotong tersebut disebut dengan sumbu X (Garis mendatar) dengan sumbu Y (Garis tegak lurus). Tiap sumbu tersebut akan mengisi area yang meakili tiap sektor penelitian dimana sumbu X mewakili sektor penelitian tingkat kepentingan, sedangkan sumbu Y mewakili sektor penelitian tingkat harapan.

Diagram tingkat kepentingan dan kepuasa diperlukan untuk melihat dimana posisi ke 19 atribut, setelah dihitung melalui skor- skor dari hasil tingkat kinerja dan tingkat harapan. Seluruh responden berjumlah 60 responden sebagai pengguna jasa layanan BRT Trans Semarang. Melalui hasil penelitian ini diharapkan pihak penyedia jasa layanan dapat memiliki fokus dalam penyelesaian permasalahan pada pelayanan publik. Penyedia jasa layanan juga dapat mengetahui bagaimana pandangan pengguna BRT dengan semua upaya yang dilakukan pihak penyedia jasa layanan BRT Trans Semarang. Maka langkah selanjutnya ialah menentukan tiap- tiap hasil rata- rata kinerja dan harapan ke dalam diagram kartesius yang sudah ditentukan.

Tabel 3.47
Rata- Rata Kinerja dan Harapan

NO	INDIKATOR	<i>KINERJA</i> \bar{X}	HARAPAN \bar{Y}
	TAMPILAN FISIK	3.81	4.41
1	Kebersihan Halte.	3.4	4.57

2	Kebersihan Bus	4.1	4.67
3	Kerapian Petugas	4.08	4.5
4	Terdapatnya fasilitas Kebersihan	3.63	4.63
5	Kenyamanan Kursi Penumpang.	3.92	4.65
6	Kondisi alat pendingin/ AC	4.15	4.57
7	Kondisi Televisi/ pemutar musik.	3.73	3.9
8	Terdapatnya Pengeras suara.	3.5	3.8
	KEANDALAN	3.4	3.74
9	Ketepatan Kedatangan Bus	3.25	4.82
10	Frekuensi Kedatangan Armada Bus.	3.15	4.7
11	Ketepatan Ke lokasi Yang dituju.	3.8	4.7
	EMPATI	3.92	4.64
12	Keramahan Petugas	3.93	4.7
13	Kesopanan Petugas	3.92	4.62
14	Sikap adil terhadap semua penumpang	3.9	4.62
	JAMINAN KEAMANAN	3.81	4.49
15	Laju kecepatan Bus	3.55	4.47
16	Proses tiketing	3.75	4.32
17	Alat Pemadam api/alat pemecah bus.	4.12	4.7
	KETERJANGKAUAN	4.08	4.59
18	Biaya Tiket Bus	4.32	4.58
19	Jumlah Halte	3.85	4.6
	Rata- Rata X dan Y	3.79	4.53

Dari data diatas menunjukkan indicator yang memiliki nilai rata- rata teringgi ialah pada indicator keterjangkauan, yaitu sebanyak 4.08. Indikator keterjangkauan memiliki dua bagian atribut, yaitu biaya tiket bus yang memiliki nilai sebesar 4.32 dan jumlah halte yang memiliki nilai rata- rata 3.85.

Sedangkan atribut terendah dimiliki oleh atribut keandalan, dengan nilai rata- rata sebesar 3.4. Memiliki atribut dengan nilai tertinggi pada atribut ketepatan lokasi yang dituju, yaitu sebesar 3.8. Sedangkan atribut terendah pada atribut frekuensi kedatangan armada yang memiliki nilai rata- rata sebesar 3.15.

Menurut tabel diatas menunjukkan jika indikator yang memiliki nilai tertinggi ialah pada indicator *empati*. Yaitu memiliki nilai rata- rata kepentingan sebesar 4.64. Indikator empati, memiliki tiga atribut yang nilai tertinggi ditunjukkan pada atribut keramahan petugas. Sedangkan dua atribut lain, yaitu kesopanan petugas dan sikap adil terhadap penumpang memiliki nilai rata- rata yang sama yaitu sebesar 4.62.

Sedangkan indikator dengan nilai terendah ditunjukkan pada indikator keandalan dengan jumlah rata- rata sebesar 3.74. Pada indicator keandalan juga memiliki tiga atribut, yang tertinggi terletak pada atribut ketepatan kedatangan bus, yaitu sebesar 4.82, sedangkan nilai rata- rata atribut terendah terdapat pada frekuensi kedatangan armada dan ketepatan lokasi yang dituju, yaitu masing- masing sebesar 4.7.

Tabel 3.45

Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Harapan Pengguna Jasa Layanan BRT Trans Semarang

NO	PERNYATAAN	Tingkat Kesesuaian (%)
	Tampilan Fisik	
1	Kebersihan Halte.	74.45
2	Kebersihan Bus	87.86
3	Kerapian Petugas	90.74
4	Terdapatnya fasilitas Kebersihan	78.42
5	Kenyamanan Kursi Penumpang.	84.23
6	Kondisi alat pendingin/ AC	90.88
7	Kondisi Televisi/ pemutar musik.	95.73
8	Terdapatnya Pengeras suara.	92.11
	Keandalan	
9	Ketepatan Kedatangan Bus	67.47
10	Frekuensi Kedatangan Armada Bus.	67.02
11	Ketepatan Ke lokasi Yang dituju.	80.85
	Empati	
12	Keramahan Petugas	83.69
13	Kesopanan Petugas	84.84
14	Sikap adil terhadap semua penumpang	84.48
	Jaminan Keamanan	
15	Laju kecepatan Bus	79.48
16	Proses tiketing	86.87
17	Alat Pemadam api/alat pemecah bus.	87.59
	Keterjangkauan	

18	Biaya Tiket Bus.	94.18
19	Jumlah Halte	83.70

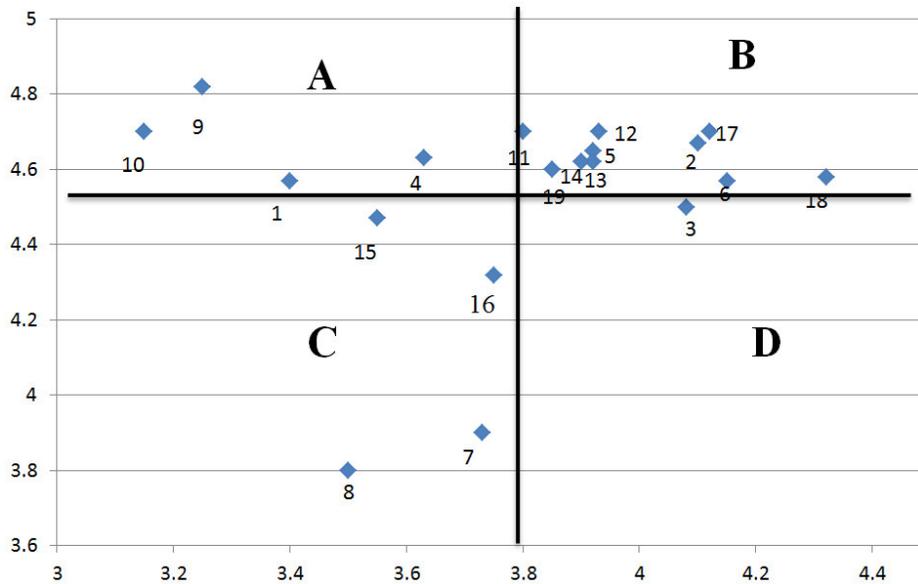
Sumber: Data hasil kuesoner

Dari keseluruhan 19 atribut pelayanan BRT Trans Semarang, tingkat kesesuaian tertinggi yaitu pada kondisi televisi/ pemutar musik, sebanyak 95.73%. Hal ini dikarenakan, meskipun tak semua armada memiliki fasilitas televise, namun seluruh armada bus Trans Semarang memiliki alat pemutar musik. Sehingga para penumpang pengguna jasa layanan BRT Trans Semarang tidak mengalami kejenuhan ketika menggunakan jasa layanan BRT. Terlebih kondisi fasilitas ini dalam kondisi yang baik, sehingga penumpang bias menikmati fasilitas pemutar musik/ televisi dengan baik. Sedangkan tingkat kesesuaian paling rendah terdapat pada atribut frekuensi kedatangan armada bus, yaitu sebesar 67.2%. Hal ini berkaitan dengan sejumlah penumpang yang mengeluhkan bahwa waktu tunggu bus di halte terkadang memakan waktu yang cukup lama.

Melalui Sumbu X dan Y tersebut dapat diketahui titik- titik koordinat yang kemudian titik koordinat tersebut diaplikasikan ke dalam diagram kartesius. Sehingga melalui diagram kartesius tersebut dapat diketahui, setiap atribut termasuk dalam empat macam kuadran prioritas. Kuadran A menunjukkan prioritas utama, kuadran B menunjukkan prestasi, kuadran C menunjukkan prestasi rendah, serta kuadran D menunjukkan prestasi berlebihan. Berikut ini merupakan diagram kartesius yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan.

Gambar

Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Pelanggan



Sumber: Data Hasil Kuesoner

Melalui diagram kartesius pada gambar 3.1, dapat diketahui masing- masing atribut terdapat dalam empat kelompok tingkat kepuasan. Sehingga setiap atribut yang dimiliki, masing- masing mengandung kelompok dalam kuadran prioritas tingkat kepuasan pengguna jasa BRT Trans Semarang. Kemudian dapat diketahui, pada setiap atribut termasuk pada kelompok kuadran prioritas mana yang ditentukan. Berikut ini merupakan penjelasan- penjelasan mengenai diagram kartesius pada gambar 3.1:

Tabel 3.48

Tabel Tingkat Kepuasan Pelanggan

NO	INDIKATOR	KUADRAN
1	Kebersihan Halte.	A
2	Kebersihan Bus	B
3	Kerapian Petugas	D
4	Terdapatnya fasilitas Kebersihan	A
5	Kenyamanan Kursi Penumpang.	B
6	Kondisi alat pendingin/ AC	B
7	Kondisi Televisi/ pemutar musik.	C
8	Terdapatnya Pengeras suara.	C
9	Ketepatan Kedatangan Bus	A
10	Frekuensi Kedatangan Armada Bus.	A
11	Ketepatan Ke lokasi Yang dituju.	B
12	Keramahan Petugas	B
13	Kesopanan Petugas	B
14	Sikap adil terhadap semua penumpang	B
15	Laju kecepatan Bus	C
16	Proses tiketing	C
17	Alat Pemadam api/alat pemecah bus.	B
18	Biaya Tiket Bus	B

19	Jumlah Halte	B
----	--------------	---

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Atribut yang termasuk pada kuadran A merupakan faktor yang penting, namun kualitas pelayanan masih belum cukup baik. Sehingga yang terdapat dalam kuadran A merupakan permasalahan- permasalahan pelayanan yang seharusnya penting, namun pengguna jasa layanan masih belum merasakan kebaikan pelayanan pada atribut- atribut tersebut. Atribut- atribut yang tergolong pada kuadran A ialah:

- a. Kebersihan Halte. (1)
- b. Terdapatnya fasilitas kebersihan. (4)
- c. Ketepatan kedatangan armada bus. (9)
- d. Frekuensi kedatangan bus. (10)

2. Kuadran B (Prestasi)

Pada kelompok kuadran B, menunjukkan jika penyedia jasa layanan sudah melakukan jasa layanan dengan baik. Diharapkan setiap atribut yang masuk dalam kuadran B untuk dipertahankan oleh penyedia jasa layanan. Atribut yang termasuk pada kuadran B ialah:

- a. Kebersihan bus. (2)

- b. Kenyamanan kursi penumpang. (5)
- c. Kondisi alat pendingin/ AC. (6)
- d. Ketepatan ke lokasi yang dituju. (11)
- e. Keramahan petugas. (12)
- f. Kesopanan petugas. (13)
- g. Sikap adil terhadap semua penumpang. (14)
- h. Terdapatnya alat pemadam api/ pemecah kaca. (17)
- i. Biaya tiket bus. (18)
- j. Jumlah halte. (19)

3. Kuadran C (Prioritas rendah)

Kelompok ini menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting , namun mutu pelayanannya kurang memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kelompok kuadran C ialah:

- a. Kondisi televisi/ alat pemutar musik. (7)
 - b. Terdapatnya pengeras suara. (8)
 - c. Laju kecepatan bus. (15)
 - d. Proses ticketing. (16)
4. Kuadran D (Berlebihan)

Merupakan kelompok prioritas yang dinilai pengguna jasa layanan kurang penting, namun pelaksanaannya sangat memuaskan. Atribut yang termasuk dalam kelompok kuadran D ialah:

- a. Kerapian petugas. (3)

c. KESIMPULAN

Menurut hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti, jika secara keseluruhan pelayanan BRT Trans Semarang sudah baik. Hal tersebut dikarenakan jika cukup banyak atribut termasuk dalam kuadran B, yang merupakan prestasi dari penyedia jasa layanan yaitu pada bagian: kebersihan bus, kenyamanan kursi penumpang, kondisi alat pendingin, ketepatan ke lokasi yang dituju, keramahan petugas, kesopanan petugas, sikap adil terhadap semua penumpang, terdapatnya alat pemadam api/ pemecah kaca, biaya tiket bus dan jumlah halte. Meskipun demikian, masih terdapat pula beberapa catatan yang perlu ditambahkan, terkait dengan perbaikan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang. Terkhusus, yang perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan BRT Trans Semarang ialah yang terdapat dalam kuadran A, yang didalamnya terdapat permasalahan- permasalahan yang sangat penting, namun kualitas pelayanannya masih belum baik. Di dalam kuadran A terdapat empat atribut yang menjadi prioritas utama dalam hasil penelitian ini, yaitu masalah kebersihan halte, terdapatnya fasilitas kebersihan, ketepatan kedatangan armada bus dan frekuensi kedatangan armada bus. Empat pokok tersebut merupakan catatan penting yang perlu dibenahi, yang dalam empat atribut tersebut dapat ditarik dua poin penting, yaitu masalah kebersihan dan ketepatan waktu pelayanan. Sehingga dua poin tersebut merupakan poin penting yang menjadi

acuan pihak penyedia jasa BRT Trans Semarang untuk memperbaiki pelayanan BRT Trans Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

Rahardjo ,Satjipto. 2002. *Membangun Polisi Sipil*. Jakarta: Kompas.

Agatha, dkk. 2011. *Strategi Pengelolaan Angkutan Umum Jalan Raya di Kota Semarang*. Artikel Jurusan Administrasi Publik Universitas Diponegoro.

Dunn, William N. 1991. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* . Yogyakarta: Gajahmada University Press.

Salim, Abbas. 1995. *Manajemen Tranporatasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Supranto, Johanes. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka cipta