

**KUALITAS PELAYANAN BRT TRANS SEMARANG KORIDOR II RUTE TERBOYO-  
SISEMUT ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( STUDI EVALUASI )**

Oleh: Deevaa Andri Putra S, Nina Widowati.

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto Sarjana Hukum, Tembalang, Semarang 12693 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405 Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

***ABSTRACT***

To measure the quality of service in BRT Trans Semarang corridor II route Terboyo-Sisemut use the scope in community satisfaction survey on PERMENPAN No. 16 of 2014 and compare it with the size of the service quality by Brown in Moenir (1998 in Hardiyansyah, 2011; 51) namely Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness, Tangible. This study aimed to describe the quality of the services provided by BRT Trans Semarang corridor II route Terboyo-Sisemut to the community. Describing the community satisfaction with the services provided. This study uses informants namely BLU BRT Trans Semarang employees and BRT Trans Semarang Koridor II passenger as the service users.

The services provided can be said is good but not maximum, it can be seen that the service provided is timely, officers also know well the things which become obligations when carrying out the task. Shelter was designed in order to provide convenience to the disabilities to receive services. Officers also prioritize pregnant women and the elderly in getting services. Told not maximized due to the lack of publication of the BRT Trans Semarang will be the means for complaints suggestions and input. Shelter care is not good, and the double-duty officer who carried on the bus.

Less maximum service can be covered by maintenance and improvements to the shelter are less suitable for use, do the publicity about their means of complaint suggestions and feedback and put stickers appeal to prioritize pregnant women and the elderly get a seat on the bus and supervision on the standard greeting is done attendant.

***Keywords: Quality of Service, Community Satisfaction Survey, BRT Trans Semarang Corridor II***

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pada KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagai salah satu kota besar, pemerintah kota Semarang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang transportasi umum yang dapat mendukung mobilitas masyarakat kota Semarang.

PERMENPAN Nomor 16 Tahun 2014 menyebutkan bahwa ada sembilan ruang lingkup untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu ;

1. Persyaratan.
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Dari kesembilan ruang lingkup diatas terdapat lima ruang lingkup yang berdasarkan asumsi peneliti mengalami masalah. Waktu pelayanan yang tidak pasti, kompetensi pelaksana yang belum maksimal, perilaku pelaksana yang kurang ramah dan penanganan pengaduan yang dianggap masih kurang mendapat perhatian dari pihak pemberi layanan.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijabarkan tersebut, maka penelitian ini akan menganalisis kualitas pelayanan yang

diberikan oleh BRT Trans Semarang Koridor II dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

### B. TUJUAN

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan BRT Trans Semarang (koridor II Terboyo-Sisemut/Ungaran).
2. Mengetahui aspek pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat saat ini terhadap pelayanan BRT Trans Semarang (koridor II Terboyo-Sisemut/Ungaran).

### C. TEORI

#### Manajemen Publik

Dalam perkembangan manajemen publik, terdapat beberapa pandangan yang mempengaruhinya. Pasolong Harbani (2007:84) dalam bukunya "Teori Administrasi Publik" mengungkapkan bahwa terdapat setidaknya tiga pandangan, yaitu manajemen normatif, manajemen deskriptif dan manajemen publik. Pendekatan normatif melihat manajemen sebagai suatu proses penyelesaian tugas atau pencapaian tujuan. Aliran ini menekankan pada rumus POSDCORB (planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting). Pendekatan pada manajemen deskriptif memberikan fungsi-fungsi yang biasa dilakukan oleh manajer ditempat kerjanya. Fungsi manajer terdiri atas kegiatan-kegiatan personal, interaktif, administratif dan teknis. Pendekatan manajemen publik menekankan pada administrasi mengarah pada perbaikan kualitas pemerintah, aspek organisasi dan metode-metode kepemerintahan. Kinerja

#### Pelayanan Publik

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah instansi pemerintahan seperti Departemen, Lembaga Pemerintahan Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

#### Teori Pelayanan

Lovelock yang mengatakan bahwa: "...service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami..." (Lovelock dalam Hardiansyah, 2011:10). Pengertian pelayanan yang disampaikan oleh Donald dan Lovelock dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud dan sifatnya temporer, namun dapat dirasakan oleh pengguna layanan. Pengertian lain disampaikan oleh Davidow dan Uttal dalam Surjadi (2009:57), menurut mereka pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

#### Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Brown (Hardiansyah, 2011; 51) bahwa dimata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai dengan yang diinginkan secara tepat;
2. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuan untuk meyakinkan;

3. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan;

4. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan;

5. *Tangibles*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

#### D. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai BRT Trans Semarang dan penumpang BRT Trans Semarang koridor II. Jenis data yang digunakan adalah data yang berbentuk tulisan dan data berbentuk kata-kata. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari wawancara terhadap informan dan sumber data sekunder yang berasal dari dokumen, buku, data statistik, laporan, dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data melalui wawancara, dan dokumentasi. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dan diinterpretasi melalui reduksi data yang diperoleh, kemudian data dipilah, dan disajikan yang pada akhirnya ditarik kesimpulan atas jawaban-jawaban yang diperoleh dari informan. Kualitas atau keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara antara informan satu dengan informan lainnya dan juga dengan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

#### E. PEMBAHASAN

##### *Reliability*

Reliability BRT Trans Semarang Koridor I dapat dilihat dari sudah terpenuhinya produk layanannya atau tidak. Keempat produk layanan tersebut harus terpenuhi dan benar-benar diterima oleh pengguna jasa layanan.

BRT merupakan transportasi umum yang termasuk murah dengan harga tiket untuk umum Rp. 3.500 dan untuk pelajar Rp. 1.000. BRT juga murah karena penumpang hanya perlu membeli satu tiket untuk rute yang dekat maupun jauh. Perjalanan jauh

yang ditempuh penumpang dapat ditempuh hanya dengan sekali membeli tiket meskipun perjalanan tersebut sudah berbeda rute. Penumpang hanya perlu menunjukkan tiket pada petugas di shelter transit. Setelah itu penumpang dapat menaiki BRT yang berbeda koridor sesuai dengan tempat tujuannya. BRT juga merupakan alat transportasi yang dapat dikatakan nyaman karena menggunakan AC, hal ini berbeda dengan alat transportasi dalam kota sejenis BRT yang lainnya.

Pada produk layanan BRT Trans Semarang disinggung juga mengenai waktu pelayanan. Waktu layanan yang dapat diandalkan tersebut dikaitkan dengan dimensi reliability karena waktu layanan yang dapat diandalkan tersebut ada pada produk layanan BRT Trans Semarang. Waktu layanan tersebut mencakup waktu petugas melayani pembelian tiket oleh penumpang, waktu yang dibutuhkan penumpang menunggu kedatangan bus. Selain itu jasa layanan pendukung juga perlu diperhatikan sebagai bentuk kenyamanan yang ditawarkan di produk layanan oleh BRT Trans Semarang. Jasa layanan pendukung itu seperti bantuan kepada penumpang yang mengalami disabilitas dan bantuan kepada ibu hamil dan orang tua.

Reliability di dalam BRT Trans Semarang koridor II juga dapat dilihat dari kendala yang dihadapi dalam mewujudkan produk spesifikasi layanannya. Di dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, BRT Trans Semarang memiliki kendala. Kendala tersebut ada yang sifatnya berasal dari internal maupun eksternal. Faktor internal merupakan faktor dari dalam atau faktor manusianya baik secara individu maupun kelompok, baik yang menyangkut kondisi mental, fisik maupun kecakapan dan keterampilan. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor dari luar yang dapat mempengaruhi terwujudnya produk layanan.

BRT Trans Semarang koridor II selaku penyelenggara jasa layanan publik tak terlepas dari kendala yang sering dihadapi. Adapun kendala tersebut berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal. Kendala yang berasal dari faktor internal meliputi Sumber Daya Manusia, dari segi kecakapan petugas dalam memberikan beberapa layanan dalam waktu yang bersamaan yang dapat mempengaruhi kenyamanan penumpang saat berada dalam bus.

Sedangkan kendala yang bersifat eksternalnya adalah seluruh BRT Trans Semarang menggunakan jalan umum, yaitu jalur yang juga digunakan juga oleh pengguna kendaraan lain baik angkutan umum maupun kendaraan pribadi. Sehingga sangat memungkinkan akan mempengaruhi kelancaran BRT itu sendiri. Kelancaran itu sendiri akan mempengaruhi waktu pelayanan, dalam hal ini waktu yang ditempuh untuk sampai dari satu shelter ke shelter berikutnya dan waktu tunggu kedatangan bus oleh penumpang. Kecelakaan, kemacetan di jalan umum akan menambah waktu tempuh yang dibutuhkan satu bus untuk mencapai satu shelter tertentu.

### *Assurance*

Untuk setiap indikator pada dimensi Assurance pada dasarnya dapat dipenuhi dengan baik terlebih karena sudah diatur pada peraturan walikota dan keputusan walikota. Kepastian biaya pelayanan, biaya pelayanan dan legalitas pelayanan dapat dijalankan dengan baik karena mudah untuk dilaksanakan oleh pihak pemberi layanan begitu juga dengan jam operasional dari BRT tersebut, tetapi untuk jaminan waktu pelayanan kedatangan dan waktu tunggu yang diberikan kepada penumpang sulit untuk dipastikan karena BRT Trans Semarang menggunakan jalan umum dan akan selalu berhadapan dengan pengendara kendaraan yang lain. Jumlah kendaraan

pribadi dan transportasi lain yang banyak ditambah dengan pengendara yang tidak mematuhi peraturan lalu lintas akan menimbulkan kemacetan, hal ini akan menyebabkan terganggunya juga kelancaran dari BRT. Hal tersebut menjadi salah satu faktor yang menghambat terciptanya waktu pelayanan yang baik dan maksimal. Hambatan tersebut tidak dapat dihindari oleh pihak penyedia layanan jasa, sehingga tidak terlalu mendapatkan nilai negatif dari penumpang BRT sendiri.

### ***Empathy***

Petugas BRT baik yang bertugas di dalam bus ataupun yang di shelter diharuskan memberikan pelayanan yang ramah kepada pengguna layanan jasa. Perilaku sopan santun yang ditunjukkan petugas akan memberikan kenyamanan bagi penumpang. Petugas harus menurunkan penumpang pada shelter yang dilalui, meskipun penumpang tersebut memiliki hubungan dengan petugas dan meminta untuk menurunkan pada tempat yang diinginkan, petugas tidak boleh melakukannya. Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak diskriminatif pada penumpang.

Selain itu, empathy dapat dilihat dari penyediaan jasa pendukung dari BRT seperti bentuk shelter yang memiliki jalan yang mendukung untuk kaum disabilitas. Sarana untuk menampung saran dan kritik dari penumpang juga perlu untuk menunjukkan perhatian dari pihak pemberi layanan atas keluhan dan masukan yang diberikan pengguna layanan.

### ***Responsiveness***

Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat (dalam Hardiansyah, 2011; 52). Lenvinne (1990) mengatakan bahwa responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta

tuntutan customers. Daya tanggap terhadap penanganan pengaduan saran dan masukan dari penumpang dapat dijadikan penilaian terhadap responsiveness, seperti respon yang cepat terhadap keluhan masyarakat. Kemampuan dari masing-masing petugas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penumpang dengan tepat, cepat akan membuktikan bahwa responsiveness dari pemberi layanan jasa sudah berjalan.

Responsiveness juga dapat dilihat dari perhatian petugas di dalam bus untuk mendahulukan lansia dan ibu hamil baik pada saat antrian pembelian tiket maupun mendapatkan tempat duduk di dalam bus. Hal yang dapat dilihat berikutnya adalah perlakuan petugas pada saat membantu penumpang pada saat naik dan turun dari bus. Tanggap terhadap situasi apabila hal-hal yang tidak diinginkan terjadi di dalam bus menjadi salah satu bentuk dari responsiveness.

### ***Tangibles***

Ruang lingkup dimensi tangible adalah penanganan pengaduan saran dan masukan,, produk spesifikasi layanan dan kompetensi pelaksana. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dapat ditunjukkan pada tersedianya sarana pengaduan pelanggan yaitu nomor telepon, twitter, facebook. Pada produk spesifikasi layanan BRT Trans Semarang juga dikatakan bahwa BRT menawarkan kenyamanan karena menggunakan bus AC yang juga bagian dari tangible.

Untuk produk spesifikasi layanan pendukung dapat dilihat halte-halte yang dibangun dengan kondisi yang dapat mempermudah kaum disabilitas menerima pelayanan. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan seperti tidak menurunkan penumpang pada sembarangan tempat.

**Aspek-aspek yang mendukung kualitas BRT Trans Semarang koridor II sebagai berikut :**

### **1. *Reability***

Dimensi *reability* berkaitan dengan kemampuan memproduksi jasa sesuai dengan yang diinginkan. Pada ruang lingkup produk spesifikasi layanan dapat diketahui bahwa BRT telah memberikan produk layanan sesuai dengan diinginkan. Terbukti BRT merupakan angkutan yang murah dengan harga tiket yang disubsidi oleh pemerintah sebesar 50%. Untuk jarak dengan maupun jauh penumpang hanya perlu membeli satu tiket saja. BRT juga nyaman karena merupakan angkutan yang menggunakan AC. Pada ruang lingkup waktu pelayanan dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh BRT Trans Semarang koridor II tepat waktu.

### **2. *Assurance***

Dimensi *assurance* berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan dari pemberi layanan. Hal ini dapat dilihat dari ruang lingkup kompetensi pelaksana. Pihak pemberi layanan benar mengetahui hal-hal yang menjadi tugas dan kewajibannya. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan petugas di dalam bus yang dapat mengukur waktu dalam memberikan informasi pemberhentian *shelter* berikutnya. Kemampuan ini berguna untuk menghindari kegaduhan di dalam bus ketika penumpang hendak turun. Petugas juga dituntut mampu mengatur penumpang yang ingin turun dari bus dan yang naik bus.

### **3. *Empathy***

Dimensi *empathy* berkaitan dengan tingkat perhatian pihak pemberi jasa layanan kepada pengguna jasa layanan. Hal ini dapat dilihat dari ruang lingkup produk spesifikasi jasa layanan pendukung. Pihak BRT Trans Semarang Koridor II berusaha membantu kaum disabilitas dalam menerima layanannya dengan cara membangun *shelter* yang dapat digunakan pengguna kursi roda. Hal ini menunjukkan *empathy* dari pihak pemberi layanan.

### **4. *Responsiveness***

Dimensi *responsiveness* memiliki kesamaan dengan dimensi *empathy* yaitu berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari ruang lingkup kompetensi pelaksana. Bantuan tersebut dapat dilihat pada sikap pelaksana yang mengutamakan tempat duduk untuk orang tua atau kepada ibu hamil.

### **5. *Tangibles***

Dimensi *tangible* berkaitan dengan penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan. Hal ini dapat dilihat dari penyediaan *shelter* di tempat-tempat yang strategis. Selain itu, dapat dilihat dari kelengkapan petugas. Petugas mengenakan seragam yang rapi.

**Aspek-aspek yang menghambat kualitas BRT Trans Semarang koridor II sebagai berikut :**

### ***1. Reliability***

Pada dimensi reliability ini yang menjadi penghambat dapat dilihat dari ruang lingkup waktu pelayanan. Waktu layanan BRT Trans Semarang koridor II sebenarnya sudah baik, akan tetapi waktu layanan tersebut terpengaruh oleh penggunaan jalan yang dipakai oleh bus BRT Trans Semarang koridor II. Bus masih menggunakan jalan umum yang juga dilalui oleh pengguna jalan yang lain. Kemacetan yang ditimbulkan oleh pengguna jalan umum juga turut mempengaruhi aktifitas bus itu sendiri. Sehingga bus akan ikut terkena macet. Hal ini akan mempengaruhi waktu layanan yang diberikan dari BRT itu sendiri.

### ***2. Assurance***

Pada dimensi assurance terdapat hambatan yang mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat dilihat pada ruang lingkup perilaku pelaksana. Perilaku pelaksana mencakup cara berbicara dan berkomunikasi petugas dengan pelanggan. Tata bahasa yang kurang baik akan mengurangi kenyamanan dari pelanggan dan mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan juga.

### ***3. Empathy***

Dimensi empathy merupakan tingkat perhatian yang diberikan. Dalam hal ini perhatian dapat dilihat dari diperhatikannya keluhan pelanggan. Pada ruang lingkup penanganan, pengaduan saran dan masukan, BRT telah menyediakan fasilitas untuk menampung kritik dan saran dari pelanggan, tetapi pelanggan masih kurang percaya dengan tindak lanjut yang akan diberikan. Selain itu, fasilitas tersebut masih kurang publikasi sehingga ada pelanggan yang tidak

mengetahui media tempat menyalurkan keluhan dan masukan.

### ***4. Responsiveness***

Dimensi responsiveness dapat dilihat dari ruang lingkup kompetensi pelaksana. Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan pelaksana untuk membantu pelanggan. Dalam hal ini membantu pelanggan yaitu mendahulukan lansia dan ibu hamil untuk mendapatkan tempat duduk. Petugas yang berada di dalam bus tidak hanya bertugas untuk membantu pelanggan saja, tetapi juga bertanggung jawab akan proses jual beli tiket. Oleh sebab itu, akan sulit melakukan dua tanggung jawab berbeda dalam satu waktu. Hal ini mengurangi nilai responsiveness dari petugas.

### ***5. Tangible***

Dimensi tangible yaitu dimensi yang berkaitan dengan fasilitas fisik dan kelengkapan. Hal yang menjadi hambatan terdapat pada ruang lingkup produk spesifikasi layanan. Beberapa shelter terlihat tidak pada kondisi yang menawarkan kenyamanan seperti yang ditawarkan pada produk spesifikasi layanan BRT. Ada shelter yang kondisinya kurang perawatan dan ada pula yang kurang layak untuk digunakan.

## **G. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II dapat dideskripsikan sebagai berikut:

#### **A. Dimensi *Reliability***

Kualitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor II dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya produk layanan yang diberikan oleh BRT Trans Semarang koridor II seperti bus yang memiliki AC, bus yang menggunakan kamera CCTV, dan harga tiket yang murah.

Akan tetapi untuk waktu pelayanan sendiri masih kurang maksimal karena BRT masih menggunakan jalur umum.

#### B. Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* dapat dikatakan sudah baik dilihat dari ruang lingkup kompetensi pelaksana. Pelaksana menguasai tugas-tugasnya akan tetapi jika dilihat dari ruang lingkup perilaku pelaksana terlihat pelaksana masih kurang mampu memberikan kenyamanan kepada penumpang dilihat dari tutur kata yang diucapkan.

#### C. Dimensi *Empathy*

Pada produk spesifikasi jasa layanan pendukung terlihat bahwa pihak pemberi pelayanan telah berusaha mewujudkan dimensi *empathy* terbukti dengan didirikannya shelter dengan memberikan jalan untuk kaum disabilitas. Tetapi dimensi *empathy* juga dapat dilihat dari ruang lingkup penanganan pengaduan saran dan masukan. Pada ruang lingkup ini terlihat bahwa media tersebut kurang dipublikasi sehingga pelanggan tidak tahu menyampaikan saran dan masukannya kepada BRT Trans Semarang.

#### D. Dimensi *Responsiveness*

Kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* dapat dilihat dari kompetensi pelaksana pada saat membantu lansia dan ibu hamil. Akan tetapi petugas di dalam bus juga memiliki tugas yang lain yaitu menanggungjawab *ticketing*. Sehingga beban kerja yang diterima tidak sepadan dengan waktu untuk memberikan pelayanan keduanya.

#### E. Dimensi *Tangible*

Penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan ini pada dasarnya sudah dipenuhi oleh pihak penyedia jasa layanan. Terbukti tersedianya

shelter pada tempat-tempat yang strategis. Akan tetapi shelter yang disediakan tidak diimbangi dengan perawatan yang baik..

Berikut ini merupakan aspek pendukung dan penghambat kualitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor II.

Aspek pendukung meliputi :

1. Pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu.
2. Petugas menguasai dengan baik apa saja yang harus dikerjakan dalam melaksanakan tugasnya.
3. Shelter dirancang agar dapat memberikan kemudahan kepada kaum disabilitas untuk menerima pelayanan.
4. Petugas mendahulukan ibu hamil dan lansia dalam mendapatkan tempat duduk.

Aspek penghambat kualitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor II, antara lain seperti berikut ini :

1. Kurangnya publikasi pihak BRT Trans Semarang akan sarana pengaduan, saran dan masukan terlihat tidak semua armada mencantumkan kontak (*call center*) di dalam bus.
2. Perawatan akan shelter yang buruk sehingga dapat menimbulkan ketidaknyamanan kepada penumpang yang akan menunggu bus di shelter.
3. Penggunaan jalur umum oleh BRT. Kecelakaan, kemacetan yang disebabkan oleh pengguna jalan umum yang lain dapat mempengaruhi waktu tempuh bus.
4. Penggunaan tata bahasa petugas pada saat melayani penumpang di dalam bus yang dinilai kurang akan menimbulkan rasa tidak nyaman oleh penumpang.
5. Tugas ganda yang diterima petugas dalam bus, yaitu transaksi *ticketing* dan mengatur

penumpang agar berada pada posisi nyaman dan mendahulukan lansia juga ibu hamil untuk mendapatkan tempat duduk. Besarnya tanggung jawab diterima tidak sebanding dengan petugas yang ada sehingga dapat menyebabkan ada salah satu tugas yang kurang mendapat perhatian.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor II dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor II belum cukup maksimal. Untuk itu, peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi BRT Trans Semarang dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan. Beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dalam hal ini memberikan kenyamanan kepada penumpang sebaiknya dilakukan perawatan dan pembenahan terhadap shelter. Terdapat beberapa shelter yang sebenarnya kurang layak untuk digunakan untuk tempat menunggu kedatangan bus. Perawatan terhadap shelter yang mengalami kerusakan juga perlu dilakukan. Terdapat 51 shelter pulang pergi dari Sisemut menuju Terboyo kemudian dari Terboyo menuju Sisemut kembali. Shelter yang perlu mendapatkan perhatian yaitu shelter dari jalur Sisemut menuju Terboyo yaitu shelter kodam dan banyumanik. Sedangkan dari arah yang berlawanan perlu diperhatikan padaa shelter sukun.

2. Hambatan waktu tempuh BRT yang disebabkan oleh pengguna jalan umum juga harus diperhatikan. Perlu dipertimbangkan agar BRT menggunakan jalur khusus sehingga tidak terganggu oleh aktifitas kendaraan yang lain.

3. Publikasi terhadap sarana pengaduan dan saran yang kurang terlihat dari tidak seluruh armada mencantumkan media facebook, twitter, call center milik BRT. Disarankan agar seluruh armada mencantumkan media tersebut.

4. Petugas di dalam bus bertugas untuk melakukan proses ticketing tetapi juga mempunyai kewajiban untuk mendahulukan lansia dan ibu hamil untuk mendapatkan tempat duduk. Untuk membantu petugas di dalam bus, disarankan pihak BRT menempelkan stiker himbauan kepada penumpang agar mendahulukan lansia dan ibu hamil.

5. Standard greeting yang diwajibkan pihak BRT kepada seluruh petugas sudah baik. Akan tetapi perlu dilakukan pengawasan agar hal tersebut benar-benar terjadi dilapangan.

6. Untuk mengurangi kegaduhan didalam bus ketika hendak turun dan naik bus, juga untuk membantu petugas di dalam bus maka disarankan desain bus dengan dua pintu. Pintu depan untuk kenaikan penumpang dan pintu belakang untuk turun penumpang.

#### DAFTAR PUSTAKA

Afifuddin. (2009). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Pustaka Setia.

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator, dan implementasi. Yogyakarta: Gava Media

Handoko, Hani (2009) Manajemen. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

HM Ismail MH dkk (2010). Menuju Pelayanan Prima. Malang: Program Sekolah Demokrasi

Moleong, Lexy. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda..

Moleng, Lexy J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung; PT Remaja

Pasolong, Harbani. (2007). Teori Administrasi Publik. Makassar: Alfabeta Bandung.

Pasolong, Harbani. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Ratminto dan Atik. (2005). Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar; Yogyakarta

Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: CV Alfabeta.

Sukidin, Damai Darmadi, (2011), Administrasi Publik, Yogyakarta, PRESSindo.

Surjadi. (2009). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.