

EVALUASI PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT)

DI KOTA SEMARANG

Oleh :

Aji Tri Utomo, Aufarul Marom

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Moda transportasi umum yang ada dan banyak beroperasi di Kota Semarang adalah Angkot Mini Bus yang *notabene* tidak mampu menampung penumpang dengan jumlah banyak, tetapi jumlahnya yang banyak juga menyebabkan bertambahnya kepadatan lalu lintas di Kota Semarang. Oleh karena itu, sangat diperlukan peningkatan pelayanan pada transportasi umum agar pengguna jasa transportasi umum semakin banyak dan dapat terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang dengan regulasi yang telah ditetapkan serta untuk mengetahui upaya Pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan pelayanan BRT di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu interview (wawancara), observasi, studi dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Kebijakan Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang sudah cukup tepat dan efektif. Namun kondisi saat ini masih menunjukkan beberapa kekurangan yang harus segera ditingkatkan, untuk menunjang pencapaian tujuan yang maksimal.

Kata Kunci : Evaluasi Pelayanan, Moda Transportasi Umum, Bus Rapid Transit.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Semarang adalah salah satu kota besar yang ada di Indonesia merupakan Ibukota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang menjadi kota metropolitan terbesar kelima di Indonesia sesudah Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Medan. Sebagai salah satu kota paling berkembang di Pulau Jawa, Kota Semarang mempunyai jumlah penduduk yang hampir mencapai 2 juta jiwa dan siang hari bisa mencapai 2,5 juta jiwa. Bahkan, Area Metropolitan Kedungsapur (Kendal, Demak, Ungaran Kabupaten Semarang, Kota Salatiga, dan Purwodadi Kabupaten Grobogan) dengan penduduk sekitar 6 juta jiwa, merupakan Wilayah Metropolis terpadat keempat, setelah Jabodetabek (Jakarta), Gerbangkertosusila (Surabaya), dan Bandung Raya. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan Semarang ditandai pula dengan munculnya beberapa gedung pencakar langit di beberapa sudut kota.

Pesatnya jumlah penduduk membuat lalu lintas di Kota Semarang semakin padat, hal ini disebabkan infrastruktur kota berupa ruas jalan yang kurang memadai dan tidak seimbang dengan volume kendaraan yang semakin meningkat jumlahnya. Selain itu, moda transportasi

umum yang ada dan banyak beroperasi di Kota Semarang adalah Angkot Mini Bus yang *notabene* tidak mampu menampung penumpang dengan jumlah banyak, tetapi jumlahnya yang banyak juga menyebabkan bertambahnya kepadatan lalu lintas di Kota Semarang. Oleh karena itu, sangat diperlukan peningkatan pelayanan pada transportasi umum agar pengguna jasa transportasi umum semakin banyak dan dapat terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan. Pada pengoperasiannya, BRT masih memiliki berbagai kekurangan karena dinilai masih belum tepat dan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang tercantum dalam Peraturan Kementrian Perhubungan No. 10 tahun 2012. Salah satu kekurangan yang dapat kita lihat ialah, sistem tiketing yang masih menggunakan sistem manual belum menggunakan mesin tiket otomatis.

Kondisi halte yang kurang baik juga menjadi masalah dalam pengoperasian BRT, ditambah lagi banyak halte yang kosong dan tidak adanya petugas yang beroperasi akan membuat keamanan dan kenyamanan pengguna jasa layanan tidak terjamin. Selain itu lokasi halte yang terkadang tidak strategis juga dapat menimbulkan masalah lain seperti, letak halte di jalan yang kapasitasnya kecil akan

semakin membuat kapasitas jalan tersebut berkurang.

Armada yang tersedia juga memiliki kondisi yang kurang baik, hal ini dapat terlihat dari asap buangan dari armada BRT yang banyak mengeluarkan asap hitam sehingga membuat kenyamanan masyarakat terganggu. Selain itu tidak tersedianya fasilitas bagi penyandang cacat dalam armada juga membuat pengguna jasa layanan yang berkebutuhan khusus mengalami kesulitan.

Rute BRT juga masih belum mencakup Kota Semarang dan daerah di sekitarnya secara keseluruhan, sehingga masih banyak pengguna jasa layanan yang kesulitan untuk sampai ke tempat yang dituju.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang dengan regulasi yang telah ditetapkan serta untuk mengetahui upaya Pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan pelayanan BRT di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu interview (wawancara), observasi, studi dokumentasi dan studi pustaka.

C. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah administrasi public, kebijakan publik, evaluasi kebijakan, pelayanan publik.

Menurut John M. Pfeiffer dan Robert V. Presthus (Syafie, 2006: 23) Administrasi Publik adalah (1) Administrasi Publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik. (2) Administrasi Publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah. (3) Secara global, administrasi adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Marshall E. Dimock, Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig (Purwanto, 2012:58), mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya.

Berdasarkan berbagai definisi para ahli kebijakan publik, kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh

pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di masyarakat di mana dalam penyusunannya melalui berbagai tahapan. Tahap-tahap kebijakan publik menurut William Dunn (1990) adalah (1) Penyusunan agenda, (2) Formulasi kebijakan, (3) Adopsi/legitimasi kebijakan, (4) Penilaian/evaluasi kebijakan.

Anderson (Winarno, 2008:227) membagi evaluasi kebijakan ke dalam tiga tipe. Masing-masing tipe evaluasi yang diperkenalkan ini didasarkan pada pemahaman para evaluator terhadap evaluasi. Tipe pertama, evaluasi kebijakan dipahami sebagai kegiatan fungsional. Tipe kedua, merupakan tipe evaluasi yang memfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan atau program tertentu. Tipe ketiga adalah tipe evaluasi sistematis.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan pelayanan publik ialah 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.

D. Fenomena Penelitian

Berdasarkan dengan kerangka pemikiran teoritis yang telah disampaikan oleh Anderson (Winarno, 2008:227), ada 3 (tiga) tipe dalam evaluasi yang masing-masing tipe didasarkan pada pemahaman evaluator terhadap evaluasi. Dalam penelitian kali ini, meneliti fenomena yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan BRT antara lain (1) Ketepatan jadwal armada, (2) Ketersediaan fasilitas pendukung di dalam Halte/shelter, (3) Ketersediaan fasilitas pendukung untuk pengguna jasa layanan berkebutuhan khusus di dalam armada, (4) Ketersediaan jumlah armada, (5) Kesesuaian pelayanan terhadap regulasi yang telah ditetapkan.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penggunaan desain penelitian deskriptif ini bertujuan untuk dapat menjelaskan penelitian yang dilakukan secara lebih mendalam.

Subyek penelitian dalam penelitian ini ialah Kepala BLU UPTD Terminal Mangkang, Kepala Divisi Operasional Trans

Semarang, dan Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi yang dilakukan peneliti, wawancara, studi dokumentasi dan studi pustaka.

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti konsep yang diberikan Sugiyono (2009: 247-253), yaitu: reduksi data, penyajian data dan conclusion drawing/verification.

PEMBAHASAN

A. Kesesuaian Pelayanan BRT di Kota Semarang Dengan Regulasi Yang Telah Ditetapkan

1. Kesesuaian Pelayanan BRT Dengan Regulasi Yang Telah Ditetapkan Untuk Menarik Minat Masyarakat

Pelaksanaan BRT telah sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan yakni Peraturan Kementerian Perhubungan No.10 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal, namun kondisi saat ini masih menunjukkan diperlukannya peningkatan agar kedepannya BRT semakin berkembang dan lebih baik lagi.

2. BRT Mengutamakan Keamanan, Kenyamanan, dan Murah

Pelaksanaan pelayanan BRT mengutamakan aspek keamanan,

kenyamanan, dan murah. Hal ini dikarenakan armada BRT yang menggunakan Air Conditioner (AC), memiliki petugas yang beroperasi di dalam armada maupun di dalam shelter, dan tarif jasa layanan yang murah.

3. BRT Tidak Mementingkan Keuntungan

Pelaksanaan BRT mengutamakan pemberian pelayanan transportasi terhadap warga Kota Semarang untuk mendukung aktifitas sehari-harinya sebagai bentuk perhatian atas pembayaran pajak yang dilakukan oleh warga Kota Semarang.

B. Upaya Pemerintah Kota Semarang Untuk Meningkatkan Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang

1. Peningkatan Pelayanan Administrasi

Pemerintah Kota Semarang telah berusaha melakukan peningkatan pelayanan yang diberikan terhadap pengguna jasa layanan agar selalu sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada. Terutama dalam rangka memenuhi tujuan utama dari berdirinya BRT ini, khususnya memberikan pelayanan administrasi yang maksimal.

2. Peningkatan Jumlah Armada

Pemerintah Kota Semarang tengah berupaya untuk menambah jumlah armada guna memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan yang semakin meningkat setiap tahunnya.

3. Membangun Lajur Khusus

Pemerintah Kota Semarang tengah berusaha untuk membangun lajur khusus, agar konsep utama dari Bus Rapid Transit terpenuhi yang salah satunya ialah memiliki lajur khusus yang memiliki fungsi untuk meningkatkan ketepatan jadwal armada dan terhindar dari padatnya lalu lintas.

4. Peningkatan Shelter Yang Aman, Nyaman, dan Fleksibel

Pemerintah Kota Semarang tengah berupaya mendirikan halte yang dapat menjamin keamanan, kenyamanan pengguna jasa layanan dengan cara menambahkan fasilitas pendukung yang ada di shelter seperti ruang bagi pengguna jasa layanan yang memiliki kebutuhan khusus.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelayanan Bus Rapid Transit di Kota Semarang, pelaksanaannya sudah cukup tepat dan efektif. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang menghambat pelayanan tersebut sehingga belum terlaksana dengan maksimal. Masalah yang masih terlihat ialah pelayanan yang masih harus ditingkatkan, serta pembangunan sarana dan prasarana pendukung yang harus segera dilaksanakan. Pelayanan yang diberikan juga telah sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan,

namun masih ada beberapa pelayanan yang belum memenuhi standar. Pemerintah Kota Semarang pun selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan terhadap pengguna jasa layanan, agar kedepannya pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan maksimal.

B. Saran

1. Selalu mengevaluasi kinerja pelayanan terhadap penyelenggaraan BRT, untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada warga Kota Semarang dari prosentase yang awalnya cukup puas menjadi sangat puas.
2. Melakukan perbandingan terhadap kota-kota lain di Indonesia dan luar Indonesia, hal ini akan menjadi masukan yang baik dalam mengembangkan pelayanan angkutan umum dalam usaha melayani masyarakat dan menciptakan sistem transportasi yang murah, aman dan efisien.
3. Meningkatkan koordinasi kelembagaan, hal ini dikarenakan komitmen pusat ke daerah masih lemah. Sehingga beban terbesar justru ada di Pemerintah Kota Semarang, yang menyelenggarakan operasional BRT yang menjadi beban tetap tiap tahun.

DAFTAR PUSTAKA

Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Purwanto, Agus. Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2012 *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.

Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta

Republik Indonesia. 2012. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 tentang Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 25 tentang Pelayanan Publik