

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA BRT TRANS JATENG PURWOKERTO-PURBALINGGA

¹Aulia Wardiatul Sangadah, Susi Sulandari², Dyah Hariyani³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl.Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 7465407

Faksimile (024) 7465405

ABSTRAKS

Adanya perbedaan antara kinerja unit pelayanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga dengan harapan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga mengakibatkan munculnya GAP kualitas pelayanan sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Tujuan dari adanya penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner tertutup dan wawancara terstruktur. Teknik analisis yang digunakan peneliti Skala Likert, Persentase Tingkat Kepuasan, Skor Rata-Rata, Tabel Distribusi Frekuensi, Grafik, dan Diagram Kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dari pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga pada tingkat “Cukup Memuaskan” dengan hasil tingkat kesesuaian sebesar 82%.. Kedepannya, pihak BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga perlu melakukan perbaikan pada kinerja unit pelayanan sehingga sesuai dengan harapan masyarakat sehingga menghasilkan kepuasan pada pengguna jasa.

Kata Kunci : Kinerja, Harapan, Kepuasan

ABSTRACT

The difference between the performance of the Trans Central Java Purwokerto-Purbalingga BRT service unit and the expectations of the Trans Central Java Purwokerto-Purbalingga BRT service users has resulted in the emergence of GAP service quality which affects service user satisfaction. The purpose of this research is to describe and analyze the level of satisfaction of users of the BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga service. The research method used is descriptive quantitative research, with data collection through closed questionnaires and structured interviews. The analysis technique used by researchers is the Likert Scale, Percentage of Satisfaction Levels, Average Score, Frequency Distribution Tables, Graphs, and Cartesian Diagrams. The results showed that the level of satisfaction of the users of the Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga BRT service was at the level of "Quite Satisfactory" with the result of a suitability level of 82%. In the future, the Purwokerto-Purbalingga Trans Central Java BRT needs to make improvements to the service unit's performance so that it is in line with expectations. society so as to produce satisfaction with service users.

Keywords: Performance, Expectations, Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu hal yang akan disoroti oleh masyarakat terkait dengan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan dinilai telah sesuai dengan keinginan masyarakat serta dapat ditingkatkan, maka akan mencapai sebuah kepuasan masyarakat. Kepuasan yang tinggi dari masyarakat ini akan berdampak pada kesetiaan masyarakat untuk menggunakan atau memanfaatkan kembali jasa atau produk yang diberikan.

Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan public, berupa pelayanan dasar, pelayanan administrative, dan pelayanan jasa. Adapun contoh dari pelayanan jasa yaitu, jasa transportasi. Transportasi menjadi salah satu alat penggerak, pendorong, dan penunjang pembangunan. Hadirnya penyelenggaraan transportasi ini untuk memastikan bahwa kualitas barang atau jasa yang dibawa masih terjamin. Begitu juga yang terjadi di Purwokerto dan Purbalingga, kedua kota ini bekerjasama untuk menyelenggarakan sarana transportasi umum yang layak digunakan sesuai harapan masyarakat dan dapat dinikmati semua kalangan.

Wilayah Purbalingga mengalami peningkatan jumlah penduduk dari tahun 2017 sebanyak 916.427 (jiwa) menjadi 925.193 (jiwa) pada tahun 2018 dan pada wilayah Purwokerto mengalami peningkatan juga dari jumlah penduduk sebanyak 254.903(jiwa) pada tahun 2017 menjadi 257.692 (jiwa) tahun 2018. Adanya peningkatan jumlah penduduk ini semakin

menambah kompleks kebutuhan dan kegiatan masyarakatnya.

Pemerintah Kota Purbalingga-Purwokerto berupaya menghadirkan sarana transportasi umum yang dengan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, tepat waktu, dan murah. Transportasi tersebut bernama Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. BRT ini mulai beroperasi dari Bulan Agustus 2018.

Awal kemunculan BRT tersebut mendapat antusias yang tinggi dari masyarakat terutama berkaitan dengan harga tiket BRT yang murah yaitu, sebesar Rp 4.000,- untuk umum dan Rp 2.000,- untuk veteran, pelajar, dan mahasiswa. Akan tetapi, selain adanya antusias positif dari masyarakat terdapat juga beberapa keluhan yang muncul. Masyarakat melakukan pengaduan terkait dengan pelayanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga salah satunya melalui instagram resmi BRT yaitu @brttransjateng. Adapun keluhan yang diberikan masyarakat oleh akun bernama @mamas_rifqi yang merasa waktu tunggu BRT terlalu lama sampai tiga puluh menit, akun @andriwtea terkait dengan kurang cermatnya petugas ketika menegur penumpang yang tidak taat peraturan untuk kursi prioritas, dan akun @ellyprwantiselawen mengeluhkan terkait jumlah halte yang dirasa kurang, sehingga perlu ada penambahan terutama untuk arah dari Banyumas.

Menurut berita yang diperoleh dari (www.kompasiana.com), akun bernama Hendra Wardhana pada 12 November 2018 mengeluhkan kondisi shelter BRT masih

berukuran kecil yang mengakibatkan antar pengguna jasa berdesak-desakan dan kurang melindungi penumpang serta kurang tepatnya pengaturan tempat duduk bagi penyandang disabilitas. Kondisi halte yang dirasa kecil masih dirasakan oleh pengguna jasa sampai saat ini. Seringkali mereka menunggu BRT dipinggiran halte.

Pada 12 November 2019 menurut (Kompas.com), terdapat demo yang dilakukan oleh awak mikrobus wilayah Purbalingga yang tidak terima dengan pembagian jalan dengan BRT dan terdapat juga pengurangan jumlah angkot kota seperti yang dikeluhkan oleh salah satu pemilik angkot kota di Bukateja. Selain itu, terdapat juga pada jurnal "Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit Trans Jateng Pada Koridor Purwokerto-Purbalingga", menyatakan bahwa terkait dengan pemberian layanan kepada masyarakat ditemukan indikator yang kinerjanya masih kurang yaitu, jarak antar halte terlalu jauh. Sehingga diperlukan penambahan halte dan penambahan armada BRT untuk mengurangi penumpukan penumpang.

Melihat beberapa keluhan yang disampaikan masyarakat sebelumnya, kebanyakan mengenai keluhan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Oleh karena itu, perlu dilakukan **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga**. Pada penelitian ini, untuk mencari tingkat kepuasan menggunakan Teori Kepuasan dengan variable didalamnya yaitu Variable Kualitas Pelayanan.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Administrasi Publik

Dimock Dimock, & Fox (dalam Keban:2) menjelaskan bahwa administrasi, sebagai upaya memproduksi suatu barang dan jasa yang telah direncanakan guna melayani kebutuhan masyarakat atau konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa, administrasi dilihat sebagai kegiatan ekonomi atau bisnis tetapi, yang dihasilkan hanya barang dan pelayanan publik. Nigro & Nigro mendefinisikan Administrasi publik sebagai suatu usaha kerjasama antar kelompok dalam lingkungan publik yang mana memiliki peran penting dalam penyusunan kebijakan. Tiga cabang tersebut yaitu, yudikatif, legislative, dan eksekutif.

Menurut C.T Goodsell (2006), Administrasi Publik dipandang sebagai usaha menciptakan tata kelola publik yang lebih terintegrasi. Berkenaan dengan memberikan pelayanan publik yang terintegrasi dengan nilai-nilai seperti, keadilan, efisiensi, efektifitas, legalitas, kehandalan, transparansi, integritas, dan keterlibatan dengan tujuan tercapainya kehidupan yang demokratis dan *trust* dari masyarakat.

Menurut Nicholas Henry (Pasolong, 2013:7) mengartikan administrasi publik sebagai suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat

secara lebih baik. Menurut Dwight Waldo (Pasolong, 2013:8), administrasi publik adalah manajemen dan organisasi daripada manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Administrasi publik adalah studi yang memvisualisasikan kehadiran negara melalui lembaga eksekutif, legislatif dan yudikatif dalam upaya untuk menyelenggarakan pemerintah yang mampu mengakomodasi tujuan dari negara itu sendiri, yaitu untuk melayani, mendapatkan kepercayaan masyarakat, dan menjamin kesejahteraan masyarakatnya dengan memposisikan “administrator” sebagai pelayan.

2. Manajemen Publik

Mary Maker Follet menyampaikan dalam bukunya “Creative Experience” tahun 1924 (dalam Pygors Myeers, 1973: 9) tentang manajemen, yaitu sebagai suatu proses pencapaian hasil melalui orang lain (*getting things done through other people*). Shafritz dan Russel (1997: 20), menjelaskan bahwa manajemen berkaitan dengan rasa tanggung jawab seseorang dalam melaksanakan tugasnya diorganisasi untuk mengelola sumberdaya guna tercapainya tujuan.

Overman (Ott, Hyde, dan Shafritz, 1991:xi) menerangkan apabila manajemen publik bukanlah *scientific management*, meskipun sangat dipengaruhi olehnya. Administrasi publik merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi *rational-instrumental* pada satu pihak dan orientasi politik dipihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-

aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi management seperti *planning, organizing, dan controlling* di satu sisi, dengan sumberdaya manusia, keuangan fisik, informasi, dan politik di sisi lain.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen publik adalah rasa tanggung jawab untuk mengelola SDM dan SDA yang tersedia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam proses peningkatan pelayanan publik

3. Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003, pelayanan yaitu serangkaian kegiatan instansi pemerintah sampai daerah yang dilakukan untuk melayani masyarakat berupa barang dan jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik atau pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahminto dan Winarsih, 2007).

Pelayanan menurut Johannes Supranto adalah (2006:227) “suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”. Sehingga, inti dari pelayanan publik yaitu, untuk

pemberian layanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi terkait, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pada pelaksanaan pelayanan publik, akan muncul suatu kesenjangan (GAP), yang menyebabkan suatu organisasi atau perusahaan tidak dapat memberikan pelayanan yang bermutu, kemudian menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Terdapat 5 GAP Pelayanan yaitu GAP 1 (Gap persepsi manajemen), GAP 2 (gap persepsi kualitas), GAP 3 (Gap penyelenggaraan pelayanan), GAP 4 (Gap komunikasi pasar), GAP 5 (Gap kualitas pelayanan). Pada penelitian tentang BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga, masuk pada GAP 5 Kualitas Pelayanan yaitu, perbedaan antara pelayanan yang diinginkan atau diharapkan konsumen dengan kinerja pelayanan yang dirasakan konsumen, terjadi sebagai akibat dari akumulasi empat macam gap sebelumnya.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Fandy Tjiptono (2014:82), menerangkan bahwa kualitas pelayanan jasa lebih memperhatikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pada penilaian kualitas pelayanan ini, menggunakan indikator

kualitas pelayanan dari beberapa ahli seperti, *tangible*, *reliability*, keteraturan pemerataan, *assurance*, perhatian, dan kesederhanaan.

Pada penilaian kualitas pelayanan jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga, terdapat dua hak yang akan dibandingkan yaitu antara kinerja unit pelayanan BRT dengan harapan pengguna jasa BRT. Hal ini dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa BRT dengan variable didalamnya yaitu kualitas pelayanan. Indikator yang digunakan yaitu, *tangible*, *reliability*, keteraturan pemerataan, *assurance*, perhatian, dan kesederhanaan.

C. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian dalam Sugiyono (2009:2) pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian tingkat kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga, menggunakan tipe penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum tentang tingkat kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Sample yang digunakan yaitu 94 responden, menggunakan rumus slovin dan teknik pengambilan sampel secara incidental.

Skala pengukuran menggunakan skala likert yang didalamnya terdapat data kuantitatif (angka). Penelitian ini dilakukan dengan cara interview, kuesioner, dan observasi. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Skala Likert

Penelitian ini menggunakan skala likert, variable yang akan diukur kemudian dijabarkan menjadi indikator variable yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak instrument pertanyaan. Skala likert memiliki tingkatan dari positif sampai yang negatif.

Tabel 1. 1

Skala Likert

Skala	Kategori Penilaian Setiap Harapan dan Kinerja
3,26 - 4,00	Sangat baik
2,51 - 3,25	Baik
1,76 - 2,50	Cukup Baik
1,00 - 1,75	Tidak Baik

Sumber:KEPMENPANNoKEP/25/M.PAN/2/200

b. Persentase Tingkat Kepuasan

Pada saat melakukan pengukuran untuk tingkat kepuasan, maka diperlukan perhitungan dengan rumus tingkat kesesuaian.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Yi

Keterangan :

Tki : Tingkat Kesesuaian Responden

Xi : Skor Penilaian Kinerja Unit Pelayanan

Yi: Skor Penilaian Harapan Pengguna Jasa

Apabila sudah menggunakan rumus tingkat kesesuaian tersebut, maka dapat dikategorikan pada tingkatan kepuasan antara lain :

- Kurang dari 100%, berarti Cukup Puas”
- Sama dengan 100%, berarti Puas

- Lebih dari 100%, berarti Sangat Puas

c. Skor Rata-Rata

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

d. Tabel Distribusi Frekuensi

Tabel distribusi frekuensi adalah metode yang dilakukan dengan memasukkan data dari kuisioner dalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan persentase. Adapun contoh dari salah satu tabel distribusi frekuensi, sebagai berikut :

Tabel 3. 1

Tersedianya Fasilitas Kebersihan di Halte BRT

No	Skala	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	S
1	Tidak Tersedia	1	1	1,1	1
2.	Cukup Tersedia	2	26	27,7	52
3.	Tersedia	3	59	62,8	177
4.	Sangat Tersedia	4	8	8,5	32
Jumlah			94	100	262
Skor Rata-Rata					2,78(Tersedia /Baik)

e. Grafik

Grafik merupakan suatu rangka untuk membentuk objek visualisasi tabel. Tabel yang terdiri dari angka-angka dapat disajikan atau dapat ditampilkan ke dalam bentuk gambar, bisa dalam berbentuk garis, lingkaran, batang dll.

f. Diagram Kartesius.

Diagram Kartesius yaitu suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan nilai rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan masyarakat pada seluruh sub indicator dan \bar{Y} adalah nilai rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh sub indicator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.



Gambar. 1. 3 Diagram Kartesius

Sumber.: Supranto, 2001

Keterangan :

a. Prioritas Utama : Memuat atribut-atribut/ Pernyataan yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut/ pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut/ pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut/ pernyataan tersebut. Atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan.

b. Pertahankan Prestasi : Atribut - atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/ diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan.

c. Prioritas Rendah : Atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa/biasa saja. Maksudnya atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut/ pernyataan yang masuk dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat atribut/ pernyataan yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan itu besar atau kecil dan juga untuk mencegah atribut/ pernyataan tersebut bergeser ke kuadran I.

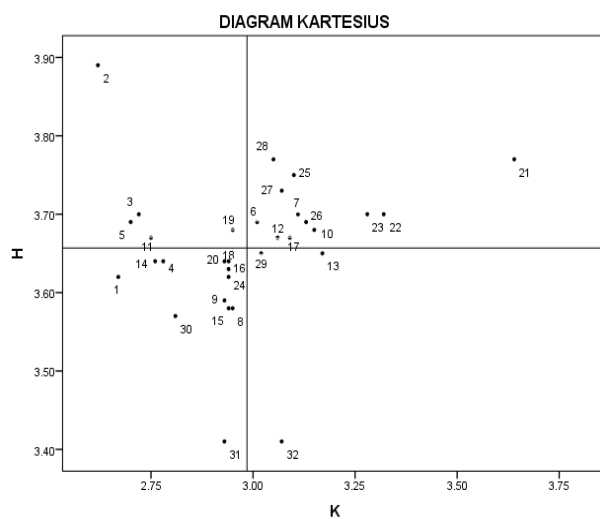
d. Berlebihan : Kuadran ini atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam

pelaksanaannya, hal ini dikarenakan pelanggan menganggap tidak terlalu penting/kurang diharapkan terhadap adanya atribut/ Pernyataan tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.

D. PEMBAHASAN

Setelah dilakukannya perhitungan sebelumnya pada rata-rata Kinerja Unit Pelayanan (2.98) dan Rata-Rata Harapan Pengguna Jasa (3.65), dengan tingkat kesesuaian 82% dan tingkat kepuasan keseluruhan yaitu “Cukup Puas”, maka langkah selanjutnya yaitu memasukkan setiap atribut pertanyaan ke diagram kartesius.

Pada penelitian BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga, diperoleh skor rata-rata dari rata-rata \bar{X} (2.98) dan skor rata-rata dari rata-rata \bar{Y} (3.65), sehingga dapat digunakan untuk menentukan nilai diagonal X dan Y. Sedangkan untuk nilai rata-rata dari 32 pertanyaan lainnya, digunakan untuk menentukan akan masuk dalam kuadran mana diantara empat kuadran yaitu, kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV.



Gambar 3. 1 Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 3.1 diagram kartesius, dapat diketahui tentang masing-masing atribut masuk dalam kuadran I, kuadran II, kuadran III, atau kuadran IV. Berikut penjelasan-penjelasan mengenai diagram kartesius BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga :

- I. **PRIORITAS UTAMA** : Merupakan indikator yang tingkat kinerja unit pelayanan BRT lebih rendah dari harapan pengguna jasa BRT. Atribut-atribut yang masuk kategori prioritas utama ini, harus mendapatkan perbaikan atau peningkatan yang lebih dari BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga, sehingga kinerja unit pelayanannya meningkat. Adapun atribut yang masuk kuadran I, yaitu :
 - a. Kesesuaian jarak halte untuk berangkat dan pulang (2)
 - b. Tersedianya papan informasi di setiap halte BRT (3)
 - c. Tersedianya Tempat duduk di halte BRT (5)
 - d. Kesesuaian jarak antara lantai bus dengan lantai halte saat menaiki menurunkan penumpang (11)
 - e. Sopir mengemudi sesuai kecepatan yang normal (19)
- II. **PERTAHANKAN PRESTASI** : Merupakan atribut-atribut penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng

Purwokerto-Purbalingga. Atribut-atribut tersebut telah dilaksanakan dengan baik oleh BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga dan sesuai dengan harapan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Oleh sebab itu, wajib untuk dipertahankan karena dinilai sangat memuaskan. Atribut yang masuk kuadran II, antara lain :

- a. Kelengkapan petugas menggunakan tanda pengenalan dan seragam (6)
- b. Kebersihan dan kenyamanan di BRT (7)
- c. Berfungsinya fasilitas tempat duduk dan AC di BRT (10)
- d. Kemampuan petugas dalam membantu perpindahan penumpang dari halte ke BRT (12)
- e. Persamaan pelayanan yang diberikan bagi buruh, pelajar, veteran dengan masyarakat umum (17)
- f. Kepastian tarif BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga (21)
- g. Bukti pembayaran BRT yang jelas (22)
- h. Kesesuaian antara nominal yang dibayarkan dengan bukti pembayaran (23)
- i. Sikap pegawai yang menjamin kenyamanan bagi semua penumpang, terutama lansia, ibu

hamil, dan penyandang disabilitas (25)

- j. Perhatian petugas terhadap keselamatan penumpang (26)
- k. Perhatian petugas terhadap keamanan penumpang (27)
- l. Sikap perhatian petugas ketika menangani keluhan penumpang (28)

III. PRIORITAS RENDAH : Merupakan indikator yang dianggap tidak penting oleh pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Pada pelaksanaan kinerja unit pelayanan BRT dan harapan pengguna jasa BRT sama-sama dinilai rendah atau tidak memuaskan. Perbaikan atau peningkatan pada atribut yang masuk kuadran III ini harus diperhatikan kembali, mana yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Adapun atributnya, antara lain:

- a. Jumlah halte BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga (1)
- b. Tersedianya fasilitas kebersihan di setiap halte BRT (4)
- c. Keramahan petugas terhadap penumpang (8)
- d. Tersedianya fasilitas kebersihan dan peralatan keselamatan di BRT (9)

- e. Kecermatan petugas untuk menegur penumpang yang tidak sesuai aturan (14)
- f. Tata tertib menaikkan dan menurunkan penumpang oleh petugas BRT (15)
- g. Tersedianya urutan prioritas tempat duduk di BRT (16)
- h. Persamaan petugas BRT dalam memberikan pelayanan bagi keluarga pegawai BRT dengan masyarakat biasa (18)
- i. Kesesuaian waktu bus datang disetiap halte yaitu 15 menit (20)
- j. Tersedianya pegawai keamanan diterminal (24)
- k. Petugas BRT berdandan yang sederhana (30)
- l. Petugas BRT yang berpakaian dan memakai atribut yang sederhana atau tidak (mencolok) (31)

IV. BERLEBIHAN : Pada kuadran ini, mempunyai tingkat kinerja unit pelayanan yang sangat baik (memuaskan) dari BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga, tetapi dianggap tidak penting atau biasa saja oleh pengguna jasa BRT. Atribut yang termasuk, yaitu :

- a. Kemampuan petugas dalam memberi informasi terkait rute perjalanan kepada penumpang (13)

- b. Sikap perhatian petugas ketika ada penumpang yang mengalami sakit (mabok kendaraan) di brt (29)
- c. Petugas brt apakah berlebihan ketika menjelaskan informasi pelayanan kepada penumpang (mudah dimengerti) (32).

E. PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, secara keseluruhan pelayanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga, dinilai “Cukup Puas” dengan tingkat kesesuaian keseluruhan sebesar 82%, yang mencakup tujuh indikator, sebagai berikut :

- a. Tangible, tingkat kesesuaian 77% (Cukup Puas)
- b. Reliability, tingkat kesesuaian 82% (Cukup Puas)
- c. Kemerataan, tingkat kesesuaian 82% (Cukup Puas)
- d. Keteraturan, tingkat kesesuaian 80% (Cukup Puas)
- e. Assurance, tingkat kesesuaian 87% (Cukup Puas)
- f. Perhatian, tingkat kesesuaian 83% (Cukup Puas)
- g. Kesederhanaan, tingkat kesesuaian 85% (Cukup Puas)

Hal ini juga didukung dengan masih ditemukannya kinerja unit pelayanan yang masih rendah dari pada harapan pengguna

jasa. Selain itu, pada diagram kartesius juga ditemukan sebanyak 5 sub indikator yang masuk Kuadran I (Prioritas Utama). Indikator tersebut harus diperbaiki, karena dinilai mempengaruhi kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Sedangkan pada Kuadran III (Prioritas Rendah) terdapat 12 sub indikator. Sehingga, dua kuadran inilah yang dapat dijadikan point penting oleh pihak BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga dalam melakukan perbaikan kinerja unit pelayanan BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga, guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Khususnya melakukan perbaikan kinerja unit pelayanan pada kuadran I (prioritas Utama).

b. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga yang menggunakan Diagram Kartesius, maka untuk melakukan perbaikan pada kinerja unit pelayanan akan berfokus pada indikator yang masuk dalam Kuadran I (Prioritas Utama) yang dinilai mampu mempengaruhi kepuasan pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga, antara lain :

- a. Kesesuaian jarak halte untuk berangkat dan pulang

Jarak halte pulang-pergi seharusnya dipersingkat, pengguna jasa tidak perlu ikut jalur memutar apalagi yang dari arah pulang Purwokerto-Purbalingga, karena dinilai terlalu lama. Selain itu, juga jarak dari halte pulang dan pergi dirasa terlalu jauh.

- b. Tersedianya informasi di setiap halte BRT

Banyak ditemukan disetiap halte BRT yang mana papan informasinya tidak terisi informasi, informasinya sudah rusak, informasinya terlalu kecil sehingga, pengguna jasa atau masyarakat biasa tidak terlalu mengetahui bahwa ada informasi yang terpasang dihalte BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Oleh karena itu, perlu adanya pemasangan informasi yang *update* seputar BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga serta membuat kaca pelindung untuk setiap informasi yang terpasang, sehingga tidak mudah rusak.

- c. Tersedianya Tempat duduk di halte BRT

Kurangnya tempat duduk dihalte BRT ini dirasakan oleh pengguna jasa BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Pengguna jasa merasa tempat duduk di halte perlu ditambah, mengingat antusias dari masyarakat untuk menggunakan BRT sangat tinggi. Terkhusus dalam kondisi pandemi *Covid-19* sekarang ini, yang mana diperlukan adanya *social distancing* antar penumpang tidak hanya di BRT tetapi di halte juga.

- d. Kesesuaian jarak antara lantai bus dengan lantai halte saat menaikan dan menurunkan penumpang

Kesesuaian petugas BRT ketika menaikkan dan menurunkan penumpang harus lebih diperhatikan lagi. Mengingat terdapat penumpang anak-anak, ibu hamil, disabilitas, dan lansia. Supir BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga perlu

menyesuaikan pemberhentian di setiap halte sesuai dengan peraturan, yaitu mematuhi garis pemberhentian di setiap halte

- e. Sopir mengemudi sesuai kecepatan yang normal

Sopir BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga harus lebih mentaati peraturan

berlalu lintas. Tidak perlu mengemudi dengan kecepatan tinggi apalagi di waktu sore menjelang berakhirnya jam operasional BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga. Pihak BRT harus memberi peringatan atau teguran tegas kepada supir yang dijumpai melaju dengan kecepatan tinggi.

F. REFERENSI

Buku :

Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Jaringan Transportasi*. 1st ed. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Azwar, Saifuddin. 2009. *Metode Penelitian*. Ed. 1. cet. 9. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hal 99

Fahmi, Irham. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edited by Muslim .A Djalil. 1st ed. Bandung: Alfabeta.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik "Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya."* Edited by Erwin Ariyanto. 1st ed. Yogyakarta: Gava Media.

Hardiansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik "Dalam Perspektif Ilmu Administrasi Publik Kontemporer."* Edited by Turi. 1st ed. Yogyakarta: Gava Media.

Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik "Konsep, Teori, Dan Isu."* Edited by Dharna A. 3rd ed. Yogyakarta: Gava Media.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin, Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edited by Benni Ahmad Saebani. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.

Salim, Abbas. 2013. *Manajemen Transportasi*. Edited by Rahmatika. 1st ed. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Salim, Abbas. 1997. *Manajemen Transportasi*. Edited by Y.Rizal. 1st ed. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

S, H.A. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. 1st ed. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian "Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D."* CV Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian "Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D."* CV Alfabeta. Hal 137

Internet :

Binus University. GAP Analysys. Dalam <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/> . Diunduh pada tanggal 16 November pukul 07.00

Firmansyah, Anang.(2018). Shelter Dinilai Terlalu Kecil, Penumpang Keluhkan BRT. .Dalam <https://satelitpost.com/beritautama/shelter-dinilai-terlalu-kecil-penumpang-keluhkan-brt>. Diunduh pada tanggal 29 September pukul 19.55

<https://purbalinggakab.bps.go.id/statictable/2016/03/30/51/banyaknya-kendaraan-bermotor-wajib-uji->

berdasarkan-ketentuan-wajib-bayar-retribusi-uji-di-kabupaten-purbalingga-2102-2014.html. Diunduh pada tanggal 29 September pukul 19.30 WIB

Iswidodors.(2017). Dalam [Tribunjateng.com](https://jateng.tribunnews.com/2017/09/18/singkatan-singkatan-unik-untuk-jurusan-aglomerasi-trans-jateng) Singkatan-singkatan Unik untuk Jurusan Aglomerasi Trans Jateng, <https://jateng.tribunnews.com/2017/09/18/singkatan-singkatan-unik-untuk-jurusan-aglomerasi-trans-jateng>. Diunduh pada tanggal 5 Oktober pukul 07.00

Mulyawatie,Dian.(2019).Puluhan Awak Bus Purwokerto-Purbalingga Mogok Protes Trayek BRT Trans Jateng. Dalam <https://lintas24.com/puluhan-awak-bus-purwokerto-purbalingga-mogok-protes-trayek-bus-rapid-transit-trans-jateng.html>. Diunduh pada tanggal 21 November pukul 20.00 WIB

Saputra, Imam Yuda. (2018). Mulai Beroperasi Ini Rute BRT Trans Jateng Ourwokerto-Purbalingga. Dalam <https://www.solopos.com/mulai-beroperasi-ini-rute-brt-trans-jateng-purwokerto-purbalingga-933972>. Diunduh pada tanggal 29 September pukul 19.00 WIB

Setijowarno, Djoko. (2019). Trans Jateng Wujud Penyedia Angkutan Umum. Dalam <https://m.suarakarya.id/detail/89357/Trans-Jateng-Wujud-Penyediaan->

Angkutan-Umum. Diunduh pada tanggal 29 September pukul 19.00 WIB

Jurnal :

Adebambo, Somuyiwa dan Adebayo, IT. (2009). Impact Of Bus Rapid Transit System (Brt) On Passengers' Satisfaction In Lagos Metropolis, Nigeria. Department Of Transport Management Ladoke Akintola University Of Technology, Ogbomoso, Oyo State, Nigeria.Vol.1.No.1.106-119

Apriza, Adyan, Salman Al-Farizi, dkk. Evaluasi Kinerja Pelayanan BRT di Kota Semarang Studi Kasus : Koridor I, Trayek Mangkang-Penggaron.”. Makalah Seminar Tugas Akhir Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik UNDIP. Hal.1-12

AL Irsyad, Rio Bagus Firmansyah.(2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Konsumen Armada Bus Transzentrum Madu Kismo Di Kabupaten Grobogan. Program Studi Geografi Fakultas Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Hal 1-10

Cao, Jason, dkk.(2016) The gaps in satisfaction with transit services among BRT, metro, and bus riders: Evidence from Guangzhou”. Journal Of Transport and Land Use University of Minnesota, Sun Yat-

- Sen University, and Shaanxi Normal University. Vol. 9. No.3. Hal. 98-109
- Dewi, Nabilah Ulfah.(2017).Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik(Studi Kasus:BrT Mamminasata.” Skripsi Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasanudin
- Dewi, Chintia Puja dan Endang Larasati.(2017). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Brt (Bus Rapid Transit) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Mahmoudi, Seyed Mohammad,dkk.(2010).Analysis and establishment of bus rapid transit (BRT) on customer satisfaction in Tehran.” Journal of Bussines Managent University of Tehran, Qom College, Iran and Golpayegan College, Sharif University, Iran. Hal 2515-2519
- Mirnasari, Rina Mei.(2013)Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Vol.1.No.1.Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Unniversitas Airlangga
- Prayoga, Thoriq Adi, Ari Subowo, Dyah Lituhayu. Kualitas Pelayanan Dalam Jasa Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BrT) Kota Semarang.” Jurnal
- Jursan Administrasi Publik FISIP UNDIP
- Suriyanti, Rita.(2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Vol.1.No.1.Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Unniversitas Airlangga
- Skripsi :
- Indriani, Ela. (2015). Aanalisis kepuasan atas Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Semarang.Skripsi.Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UNDIP
- Jayanti, Anisa Novita.(2017).Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta Program Sarase Warga Sukowati (Saraswati) Terhadap pelayanan di RSUD dr. Soehardi Prijonegoro Kabupaten Sragen (Studi Pelayanan Pasien Rawat Inap).Skripsi.Departemen Administrasi Publik S1, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNDIP
- Zuriantoro, Arief.(2006).“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variable Intervening Pada Bus Rapid Transit Di Semarang.”.Skripsi. Prodi Manajemen Pemasaran S1, Fakultas Ekonomi UNNES

Regulasi :

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia
Nomor 41 Tahun 1993 Tentang
Angkutan Jalan

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No
8 Tahun 2013 Tentang
Penyelenggaraan Perhubungan di
Provinsi Jawa Tengah

Peraturan Gubernur Jawa Tengah No 63
Tahun 2018 Tentang Tarif Angkutan
Aglomerasi Perkotaan Bus Rapid
Transit Trans Jateng Kawasan
Banjarnegara, Purbalingga,
Banyumas, Cilacap Dan Kebumen

Peraturan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa
Tengah No 067/001/2018 Tentang
Standar Pelayanan Minimum
Pengelolaan