

Olivia Priskila Polem, Ari Subowo, Augustin Rina Herawati
Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Kota Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Transportation is one of the main aspects in realizing the welfare of the community) in Indonesia there are three transportation sectors namely, air transportation, water transportation, land transportation. As a very important means in supporting the success of development and supporting community economic activities, services in the transportation sector have a role in the attention because it affects the formation of the city. As a form of public service innovation in the transportation sector, the Bekasi City Government is in collaboration with Patriot Partners as a regional company owned by the Bekasi City Government to form Trans Rapid Trans (BRT) Trans Patriot. Bus Rapid Trans Patriot is an increase in services in the field of public transportation in Bekasi City with the aim of facilitating the accessibility of the people in Bekasi City by creating a comfortable, safe and easy public transportation. This study aims to analyze the quality of Trans Rapid Transit (BRT) of Bekasi City Transit (BRT) and find out the factors related to the quality of Trans Rapid Transit Service (BRT) Trans Patriot Bekasi City. This study uses a qualitative method with a descriptive type with informant selection technique, Purposive sampling and to test the validity of data using source triangulation. The results showed that the quality of the Transit Transit (BRT) of Bekasi City Rapid Transit (BRT) services was not good.

Keywords: service quality, transportation.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani masyarakat yang mempunyai kepentingan didalam organisasi tersebut sesuai dengan tatacara yang sudah ditetapkan bersama berdasarkan dengan

undang-undang yang sudah direncanakan. Pelayanan publik menjadi tolak ukur standar kinerja pemerintah yang konkret. Dengan adanya pelayanan publik, masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima. Masyarakat merasakan keberhasilan

pemerintah secara langsung dalam menyiapkan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan. Keberhasilan pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan memberikan kesan positif untuk pemerintah.

Di Indonesia terdapat 3 sektor transportasi yaitu, transportasi udara, transportasi air, transportasi darat. Sebagai sarana yang sangat penting didalam menunjang keberhasilan pembangunan dan mendukung kegiatan perekonomian masyarakat, pelayanan di sektor transportasi memiliki peranan yang perlu diperhatikan karena berpengaruh didalam pembentukan kota tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 menyebutkan bahwa lalu lintas dan angkutan publik mempunyai peran yang strategis didalam mendukung pembangunan nasional sebagai bagian dari memajukan kesejahteraan umum. Sistem transportasi nasional yang dikembangkan guna mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban dan kelancaran berlalu lintas.

Ditinjau dari konteks sektor transportasi darat, peranan transportasi darat memiliki peran yang penting dan vital terutama untuk aksesibilitas masyarakat di dalamnya. Kondisi sosial di suatu wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi yang terdapat di wilayah kemampuan transportasi yang melayani kebutuhan masyarakat berdasarkan teori Ndraha (1997: 60), dimana produk-produk

yang dibutuhkan oleh masyarakat berkisar pada barang modal dan barang pakai sampai pada jasa pasar dan jasa publik dan layanan civil, dimaksudkan untuk melindungi dan memenuhi kepentingan masyarakat.

Berdasarkan badan pusat statistik Kota Bekasi, jumlah penduduk Kota Bekasi hingga tahun 2023 sebanyak 2,54 Juta jiwa. Terkait hal ini, Pemerintah Kota Bekasi harus mampu memenuhi kebutuhan pelayanan publik salah satunya di sektor transportasi. Untuk memenuhi pelayanan publik di sektor transportasi, Pemerintah Kota Bekasi bekerja sama dengan Mitra Patriot selaku Perusahaan 3 Daerah milik Pemerintah Kota Bekasi untuk membentuk Bus Rapid Trans (BRT) Trans Patriot. Bus Rapid Trans Patriot merupakan peningkatan layanan di bidang transportasi publik di Kota Bekasi dengan tujuan untuk memudahkan aksesibilitas masyarakat di Kota Bekasi. BRT Trans Patriot dibentuk guna menciptakan transportasi publik yang nyaman, aman, dan mudah. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 57 Tahun 2018 tentang Penyertaan Modal Berupa Kendaraan Bus Untuk Angkutan Umum Massal (Trans Patriot) Milik Pemerintah Kota Bekasi ke Badan Usaha Milik Daerah Perusahaan Daerah Mitra Patriot, Perusahaan daerah Mitra Patriot selaku pengelola Bus Rapid Transit Trans Patriot bertanggung jawab terhadap kepuasan pelayanan pengguna BRT Trans Patriot. Kualitas Pelayanan menurut Wickof (dalam Tjiptono, 2002) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian

untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans Patriot merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh PD Mitra Patriot selaku penyelenggara layanan guna memberikan pelayanan yang berkualitas dan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Pada penelitian ini akan menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan sehingga akan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang akan diteliti.

Situs penelitian ini adalah PD. Mitra Patriot Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling* untuk menentukan subjek penelitian.

Sumber data penelitian ini, didapatkan melalui data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil wawancara kepada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan PD Mitra Patriot Kota Bekasi dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui *studi literature*, jurnal, artikel, berita yang kaitannya dengan objek yang akan diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dari observasi, wawancara dan dokumen. Tahapan analisis dan interpretasi

data pada penelitian ini dilakukan melalui reduksi data lalu data yang disajikan dalam bentuk teks naratif dan menarik kesimpulan. Kualitas data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kualitas Pelayanan BRT Trans Patriot Kota Bekasi

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1998:23) mengartikan bahwa kualitas layanan merupakan gambaran evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang didapatkan oleh konsumen. Dalam menilai kualitas pelayanan BRT Trans Patriot Kota Bekasi menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan 30 Berry (Tjiptono 2011:198), yakni lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan:

1. *Tangible* (bukti fisik)

Dimensi *tangible* menurut Garvin dalam Mandasari (2020, hal 26) adalah bukti fisik yang berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan lain sebagainya.

Tangible (bukti fisik) merupakan penampilan fisik dari penyelenggara layanan yang dibuktikan melalui penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana yang diberikan, yakni fasilitas fisik maupun penampilan pegawai yang dilihat secara nyata.

Penilaian *tangible* (bukti fisik) dari penelitian ini ditentukan oleh beberapa fenomena, yaitu kelengkapan sarana dan prasarana halte dan bus Trans Patriot, keadaan

fisik halte dan bus Trans Patriot dan penampilan petugas Trans Patriot. Ketiga fenomena ini termasuk kedalam bukti fisik pelayanan yang dilihat secara nyata dan langsung.

Kelengkapan sarana dan prasarana halte dan bus Trans Patriot belum maksimal. Hal ini dikarenakan kurangnya penerangan di halte, kurangnya ketersediaan kotak pengisi daya seluler, penggunaan *voice announcer* yang tidak dibunyikan. Armada BRT Trans Patriot yang belum ramah untuk pengguna prioritas.

Keadaan fisik halte dan bus Trans Patriot belum maksimal. Terkait hal ini ditemukan aksi vandalisme di halte Trans Patriot dan sampah yang berserakan di area halte.

Selanjutnya penampilan fisik Trans Patriot sudah baik. Terkait hal ini ditemukan petugas dan supir BRT Trans Patriot Kota Bekasi sudah berpenampilan sesuai dengan standar yang ditentukan oleh PD. Mitra Patriot.

Berdasarkan dari hasil analisis ketiga fenomena tersebut dapat dinyatakan bahwa dimensi tangible pada kualitas pelayanan bus rapid transit BRT Trans Patriot Kota Bekasi masih belum maksimal.

2. Reliability (kehandalan)

Dimensi reliability menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Prayoga dkk., (2015, hal 192) adalah kemampuan secara akurat perusahaan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya dan pasti.

Penilaian dimensi reliability pada penelitian ini ditentukan oleh beberapa fenomena yaitu,

Kehandalan pada penelitian ini dapat dilihat dari harga tiket Trans Patriot yang pasti, ketepatan jadwal kedatangan Trans Patriot dan kemudahan melakukan pembayaran tiket Trans Patriot.

Harga tiket Trans Patriot sudah baik, hal ini dikarenakan PD Mitra Patriot memberikan harga tiket yang pasti sebesar Rp. 4.000 dan harga yang diberikan selalu sama setiap hari.

Ketepatan jadwal kedatangan Trans Patriot yang belum baik. Terkait ketepatan waktu jadwal kedatangan bus dianggap belum baik, hal ini disebabkan kondisi jalanan Kota Bekasi yang macet disaat sore menjelang malam hari dan juga Trans Patriot tidak mempunyai jalur khusus. Hal ini diperkuat dengan temuan di lapangan pada salah satu halte, yaitu halte terminal Bekasi untuk melihat ketepatan mengenai jadwal kedatangan bus Trans Patriot. Berdasarkan waktu tunggu kedatangan bus yang dijanjikan selama 15 menit sekali, kenyataannya Trans Patriot mengalami keterlambatan lebih dari 15 dan belum terdapat jalur khusus untuk Trans Patriot sehingga masih menggunakan jalur umum dengan kendaraan yang lain.

Kemudahan dalam melakukan pembayaran tiket Trans Patriot belum baik. Terkait hal ini pembayaran Trans Patriot belum dapat dilakukan melalui semua E-wallet, E-money dan QRIS.

Berdasarkan dari hasil analisis ketiga fenomena tersebut dapat dinyatakan bahwa dimensi reliability pada kualitas pelayanan bus

rapid transit BRT Trans Patriot Kota Bekasi masih belum maksimal.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Mandasari (2020, hal 26) dimensi *responsiveness* merupakan kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan informasi secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keluhan pengguna.

Penilaian dimensi *responsiveness* pada penelitian ini ditentukan oleh beberapa fenomena yaitu, informasi Trans Patriot yang diterima dengan cepat dan tepat dan kesigapan petugas Trans Patriot dalam mengatasi keluhan pengguna Trans Patriot.

Informasi Trans Patriot yang diterima oleh pengguna belum baik, hal ini dikarenakan tidak terbarunya informasi yang diberikan melalui media sosial Trans Patriot. Tidak semua pengguna Trans Patriot mengikuti media sosial atau grup *whatsapp* Trans Patriot. Untuk mengetahui informasi layanan dan publikasi dapat dilihat melalui *Instagram* Trans Patriot dan *Twitter*. Melalui laman *Instagram* Trans Patriot dan *Twitter* tidak memberikan informasi layanan dan publikasi secara terbaru setiap hari..

Kesigapan petugas dalam mengatasi keluhan pengguna Trans Patriot sudah baik. Petugas Trans Patriot responsif saat mendapatkan keluhan dari pengguna saat didalam bus. Hal ini dibuktikan berdasarkan observasi peneliti saat menggunakan PD.

Mitra Patriot menyediakan tempat pengaduan secara *online* bagi penumpang melalui *Instagram*, *Whatsapp* dan nomor pengaduan, tetapi masih terdapat kekurangan yaitu petugas kurang responsif untuk menjawab keluhan dan pertanyaan dari penumpang melalui kolom komentar *Instagram*.

Berdasarkan dari hasil analisis ketiga fenomena tersebut dapat dinyatakan bahwa dimensi *responsiveness* pada kualitas pelayanan bus rapid transit BRT Trans Patriot Kota Bekasi masih belum maksimal.

4. *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* menurut Parasuraman et al dalam Yarimoglu (2014) sebagai pengetahuan dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan.

Assurance (jaminan) merupakan kemampuan petugas pemberi layanan dalam menciptakan kepercayaan kepada pengguna.

Penilaian dimensi *assurance* pada penelitian ini ditentukan oleh beberapa fenomena yaitu, sikap petugas Trans Patriot dalam memberikan layanan, keamanan penumpang dalam menggunakan bus Trans Patriot dan pengetahuan petugas mengenai keselamatan penumpang.

Berdasarkan hasil penelitian dimensi *assurance* sebagai sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan, didapat sikap petugas Trans Patriot dalam memberikan layanan sudah baik, hal ini dikarenakan petugas sudah menerapkan senyum, sapa dan sopan dalam memberikan layanan kepada penumpang. sikap petugas Trans Patriot dalam melayani

pengguna sudah baik karena petugas Trans Patriot sudah melayani penumpang dengan sopan dan ramah. Petugas juga berinisiatif untuk menanyakan penumpang turun di halte selanjutnya dan memberikan informasi pemberhentian halte selanjutnya.

Petugas layanan BRT dan Supir BRT Trans Patriot belum mendapatkan pelatihan K3 atau keselamatan kerja. Pelatihan keselamatan kerja sangat penting diberikan sebagai pemahaman disaat keadaan darurat saat memberikan layanan didalam bus.

Keamanan menurut Garvin dalam Mandasari (2020, hal 26) yaitu aman dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Terkait hal ini BRT Trans Patriot belum memiliki ruang khusus untuk wanita dan *CCTV* yang rusak.

Berdasarkan dari hasil analisis ketiga fenomena tersebut dapat dinyatakan bahwa dimensi *assurance* pada kualitas pelayanan bus rapid transit BRT Trans Patriot Kota Bekasi masih belum maksimal.

5. *Empathy* (perhatian individu)

Dimensi *emphaty* menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Mandasari (2020, hal 26) dimensi *emphaty* merupakan kualitas pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat.

Empathy (perhatian individu) adalah bentuk sikap perhatian yang tulus dari penyelenggara layanan kepada penumpang yang bersifat individu.

Penilaian dimensi *emphaty* pada penelitian ini ditentukan oleh beberapa fenomena yaitu, kepedulian petugas Trans Patriot terhadap

penumpang dan kemampuan petugas Trans Patriot dalam mengutamakan kepentingan masyarakat.

Kepedulian petugas Trans Patriot sudah baik. Bentuk kepedulian petugas sudah dilakukan kepada seluruh penumpang tetapi dikhususkan oleh penumpang prioritas (ibu hamil, lansia, disabilitas) dan membantu penumpang yang kesusahan untuk menaiki tangga bus, petugas serta turut membantu membawakan barang penumpang saat menaiki bus dan interaktif kepada penumpang untuk menanyakan halte turun selanjutnya.

Petugas Trans Patriot sudah mengutamakan kepentingan masyarakat. Masyarakat tidak pernah dikecewakan oleh petugas layanan bus. Petugas dalam memberikan layanan tidak pernah melakukan diskriminatif dan menghargai semua penumpang Trans Patriot. Petugas selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan tidak mengutamakan kepentingan pribadinya saat bekerja salah satunya tidak memainkan *handphone* saat bekerja. Pelayanan dapat berjalan dengan lancar jika petugas yang memberikan layanan memiliki rasa empati dengan mendahulukan kepentingan penumpang diatas kepentingan pribadi dan memberikan pelayanan secara baik kepada semua penumpang tanpa melihat status sosial.

Berdasarkan dari hasil analisis kedua fenomena tersebut dapat dinyatakan bahwa dimensi *emphaty* pada kualitas pelayanan bus rapid transit BRT Trans Patriot Kota Bekasi sudah maksimal.

B. Hasil temua faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan BRT Trans Patriot Kota Bekasi.

1. Faktor kesadaran

Faktor kesadaran menurut Moenir (2010, hal 88-123) merupakan kesungguha hati dan keiklasan dalam melaksanakan suatu kehendak. Terkait hal ini, petugas layanan sudah memberikan pelayanan dengan kesungguhan hati dan keiklasan. Petugas sudah membantu penumpang priotas untuk menaiki BRT Trans Patriot mengingat bus yang belum ramah untuk pengguna prioritas sehingga petugas selalu menolong pengguna priotas saat menaiki tangga bus. Petugas layanan juga memperhatikan penumpang jika melihat penumpang kesusahan saat menggunakan layanan BRT Trans Patriot. Sikap baik yang diberikan oleh petugas kepada penumpang didasarkan keiklasan.

2. Faktor aturan

Faktor aturan menurut Moenir (2010, hal 88-123) merupakan perangkat penting dalam mengatur tindakan dan perbuatan orang. PD Mitra Patriot sangat memperhatikan kedisiplinan tindakan petugas dalam melakukan pelaksanaan pelayanan yang berdasarkan internal memo. Internal memo berisikan aturan-aturan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Trans Patriot. Terkait hal ini, PD Mitra Patriot menggunakan internal memo untuk mengatur Tugas dan Tanggung Jawab Petugas, Absen

Pramudi dan Petugas Layanan Bus, Izin meninggalkan pekerjaan, Pertukaran Jadwal dan Aturan berpakaian seragam kantor. Internal memo yang disusun oleh PD Mitra Patriot terdapat konsekuensi yang diberikan kepada petugas jika tidak sesuai dengan aturan Internal memo yang sudah diberikan.

3. Faktor organisasi

Menurut Robbins (keban 2014:127) organisasi merupakan suatu kesatuan sosial yang dikordinasikan secara sadar, dengan suatu batasan yang relatif jelas dan berfungsi secara teratur dalam mencapai rangkaian tujuan. Organisasi juga dapat dikatakan sistem yang merupakan suatu susunan atau rakitan komponen yang membentuk satu kesatuan yang utuh bersifat saling berhubungan.

PD Mitra Patriot menggunakan aplikasi Mokapos (kasir digital) dalam mempermudah transaksi. Terkait hal ini, PD Mitra Patriot menggunakan sistem pembayaran kasir digital yaitu Mokapos. Mokapos sebuah sistem yang mempermudah penumpang BRT Trans Patriot untuk melakukan pembayaran. Melalui Mokapos dapat melakukan pembayaran secara *QR-CODE* dan penumpang melakukan *scan barcode*. Mokapos sangat memudahkan penumpang dalam melakukan pembayaran tunai dan non tunai. Melalui Mokapos petugas dapat memberikan bukti pembayaran Trans Patriot yang sah. Mokapos memudahkan admin dalam melakukan rekapitulasi pendapatan tiket yang masuk kedalam sistem. Dibandingkan menggunakan transaksi manual seperti dulu, menggunakan Mokapos lebih

efisien karena minim biaya. Alat yang digunakan untuk melakukan transaksi adalah *Mokapos Printer*. *Mokapos Printer* merupakan *thermal receipt printer* yang terhubung dengan aplikasi *Moka Pos Back Officer*.

4. Faktor pendapatan

Menurut Moenir (2010, hal 88-123) faktor pendapatan merupakan imbalan atau fasilitas yang didapatkan seseorang atas tenaga dan pikiran yang telah diberikan untuk organisasi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.

PD Mitra Patriot selaku penyelenggara layanan sangat memperhatikan kesejahteraan petugas dengan fasilitas Kesehatan berupa BPJS. Petugas layanan nyaman bekerja dengan PD Mitra Patriot karena mendapatkan hak nya sebagai pegawai dengan baik.

5. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan menurut Moenir (2010, hal 88-123) merupakan kemampuan petugas dalam memiliki pemahaman yang memadai.

PD Mitra Patriot belum memberikan pelatihan terkait keselamatan dan Kesehatan kerja. Pelatihan dan pemahaman mengenai keselamatan kerja diberikan kepada petugas layanan untuk mengedukasi petugas saat terjadi keadaan darurat saat di lapangan.

6. Faktor sarana

Menurut Moenir (2014:127) tanpa adanya sarana kerja yang lengkap maka para pegawai akan kesulitan saat bekerja, tanpa adanya fasilitas yang memadai masyarakat tidak merasa nyaman dalam menggunakan pelayanan yang ada.

Terkait hal ini, masih ditemukan voice announcer yang tidak dibunyikan oleh supir bus. Hal ini menandakan fasilitas yang diberikan oleh BRT Trans Patriot belum terlaksana dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis secara menyeluruh terkait kualitas pelayanan BRT Trans Patriot dikatakan belum baik, hal ini dikarenakan terdapat empat dari lima dimensi yang belum maksimal, dilihat dari:

1. *Tangible* (bukti fisik)

Kualitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi dilihat dalam dimensi *tangible* (bukti fisik) belum baik. Hal ini disebabkan karena:

- 1) Penerangan yang kurang di halte Trans Patriot.
- 2) Tidak semua halte terdapat kotak pengisi daya seluler.
- 3) Penggunaan voice announcer yang tidak dibunyikan di setiap pemberhentian
- 4) Armada yang belum ramah untuk pengguna prioritas.
- 5) Terdapat aksi vandalisme di halte.
- 6) Terdapat sampah di sekitar area halte.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kualitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi dilihat dalam dimensi *Reliability* (kehandalan) belum baik. Hal ini disebabkan karena:

- 1) Trans Patriot belum mempunyai jalur sendiri atau jalur khusus.

2) Pembayaran Trans Patriot belum dapat dilakukan melalui semua E-wallet, E-money dan QRIS

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Kualitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi dilihat dalam dimensi Responsiveness (ketanggapan) belum baik. Hal ini disebabkan karena:

- 1) Tidak terbarunya informasi yang diberikan melalui media sosial Trans Patriot.
- 2) Petugas kurang responsif dalam mengatasi keluhan di media sosial.

4. *Assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi dilihat dalam dimensi Assurance (jaminan) belum baik. Hal ini disebabkan karena:

- 1) Kecepatan pengemudi yang melebihi batas maksimal.
- 2) CCTV yang tidak dapat digunakan atau rusak.
- 3) Tidak terdapat ruang khusus wanita.

5. *Emohaty* (perhatian individu)

Kualitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi dilihat dalam dimensi Emphaty (Perhatian Individu) sudah baik. Hal ini ditunjukkan:

- 1) Petugas layanan bus membantu pengguna prioritas seperti lansia untuk naik ke dalam bus.
- 2) Petugas layanan bus membantu membawakan barang penumpang saat menaiki bus.

3) Petugas layanan bus menanyakan halte turun selanjutnya kepada penumpang.

4) Petugas layanan bus Trans Patriot sudah mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi.

Berdasarkan hasil analisis, terdapat faktor terkait kualitas pelayanan BRT Trans Patriot yang masih kurang, yaitu:

1. Faktor kemampuan
2. Faktor sarana

SARAN

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

- 1) Pemerintah Kota Bekasi harus memberikan lampu penerangan di setiap halte BRT Trans Patriot.
- 2) Pemerinta Kota Bekasi harus melengkapi halte dengan kotak pengisi daya seluler
- 3) Pemerintah Kota Bekasi harus melalukan pengecatan ulang terhadap halte yang mengalami vandalisme.
- 4) Pemerinta Kota Bekasi harus memberikan tempat sampah disekitar halte.
- 5) PD Mitra Patriot harus memberikan sanksi tegas kepada supir yang tidak membunyikan voice announcer dalam memberikan pelayanan.
- 6) PD Mitra Patriot menambahkan armada bus yang ramah untuk semua pengguna khususnya pengguna prioritas.

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

- 1) PD Mitra Patriot harus membuat jalur khusus untuk bus Trans Patriot.

- 2) PD Mitra Patriot harus mengoptimalkan pembayaran Trans Patriot melalui QRIS semua bank dan E-wallet (Go-pay, OVO, Dana, Shopee-pay).
3. Dimensi Responsiveness (ketanggapan)
 - 1) PD. Mitra Patriot diharapkan mempunyai divisi media sosial untuk melakukan pembaharuan informasi dari media sosial yang dijalankan, dan membuat konten mengenai Trans Patriot guna meningkatkan daya tarik pengguna Trans Patriot khususnya warga Kota Bekasi.
 - 2) PD. Mitra Patriot diharapkan dapat lebih responsif terhadap semua media sosial Trans Patriot.
4. Dimensi Assurance (jaminan)
 - 1) PD Mitra Patriot harus melakukan perbaikan untuk kerusakan memori perekam CCTV di dalam bus Trans Patriot.
 - 2) PD Mitra Patriot dapat melakukan pemasangan GPS system didalam bus Trans Patriot sehingga dapat dilakukan pemantauan kecepatan Trans Patriot.
 - 3) PD Mitra Patriot membuat ruang khusus untuk wanita didalam bus.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, R. (2017). Perbaikan Pelayanan Transportasi Umum Untuk Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Perbandingan Kota Di Indonesia, Amerika Dan Asean V. Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Paper Ekonomi Dan Bisnis.
- Hadiwijoyo, Suryo Sakit, Anisa, Diah, Fahimah. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis. Depok: PT. Raja Grafindo.
- Hardiansyah, DR (2011). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya). Jakarta: Java Media.
- Harahap, T. K., & Hasibuan, S. (2021). Pelayanan Publik dengan Bus Rapid Transit (BRT) pada Sistem Transportasi Massa di Kota Pekanbaru. *Jurnal Public Policy*, 7(2), 142.
- Mulyadi, dedi (2015). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta
- Mirsa, K. (2017). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang pada Koridor I dan II. *Journal of Politic and Government Studies*, 5(3), 1– 11.
- Oktaviani, E. (2019). Kualitas Pelayanan Transportasi Perkotaan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Surabaya (Studi Kasus Pada

Angkutan Suroboyo Bus). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Rahayu, A. Y. S. (2020). Pelayanan publik dan e-government: sebuah teori dan konsep.

Rezky, A., Amin, S., & Adil, M. (2018). Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat.

Riawan, W. A. (2018). Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas Sedang pada Sistem Transportasi Perkotaan.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suharso, P. (n.d.). KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA QUALITY OF SERVICE TRANSJAKARTA.

Silalahi, A. F. L., Ritonga, S., & Batubara, B. M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *Perspektif*, 8(1), 6.

Wahyuni, R. D. (2017). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 887–892.

Wicaksono, K. W. (2019). Transforming The Spirit Of New Public Service Into Public Management Reform In Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.

Yulfa Rianti dan Retnowati Tuti, P. W. (2017). KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA BUSWAY DI DKI JAKARTA (Vol. 15, Issue 2).