

ANALISIS PELAYANAN BRT TRANS SEMARANG DI KOTA SEMARANG

Bastiar Ihsan Septada, Augustin Rina Herawati, Maesaroh
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Sudharto, S.H, Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

Abstrak

Bus Rapid Transit Semarang adalah layanan transportasi publik yang ada di Kota Semarang yang bertujuan memperbaiki sistem pelayanan angkutan publik menjadi tertib, terjangkau, aman serta nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang beserta dengan faktor yang menghambat dalam pelayanannya. Teori yang digunakan pada penelitian kali ini, yaitu teori pelayanan publik yang didasarkan pada Standar Pelayanan Minimum yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Bantuan Layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang (BLU-UPTD Trans Semarang). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan melakukan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil pada penelitian ini mengungkapkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelayanan BRT Trans Semarang. Faktor penghambat yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan BRT Trans Semarang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang belum maksimal. Adapun saran yang diberikan adalah meningkatkan jumlah armada, mendorong dibangunnya jalur khusus, dan peningkatan keamanan pada BRT Trans Semarang.

Kata kunci: Pelayanan, BRT Trans Semarang, Kota Semarang

Abstract

Semarang Bus Rapid Transit is a public transport service in Semarang City that aims to improve the public transport service system to be orderly, affordable, safe and comfortable. This study aims to analyse the Trans Semarang BRT service in Semarang City along with the factors that hinder its service. The theory used in this research is the theory of public services based on the Minimum Service Standards regulated in Semarang Mayor Regulation Number 3 of 2017 concerning Minimum Service Standards (SPM) of Trans Semarang Regional Technical Implementation Unit Service Assistance (BLU-UPTD Trans Semarang). The research method used is descriptive qualitative by conducting data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The results of this study reveal that there are still shortcomings in the Trans Semarang BRT service. The inhibiting factors in the implementation of Trans Semarang BRT services are related to facilities and infrastructure that are not yet optimal. The suggestions given are to increase the number of fleets, encourage the construction of special lanes, and increase security on BRT Trans Semarang.

Keyword: Service, BRT Trans Semarang, Semarang City

PENDAHULUAN

Pelayanan kepada publik wajib diberikan oleh negara seperti yang tertuang dalam UUD tahun 1945 dengan tujuan memenuhi hak dan kebutuhan dasar. UU No. 25 Tahun 2009 menyatakan definisi pelayanan publik sebagai suatu pemenuhan akan kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat yang berlandaskan peraturan undang-undang. Pelayanan yang dimaksud berbentuk barang atau jasa dan/atau administratif. Undang-undang tersebut bertujuan untuk mewujudkan relasi dan batasan terkait hak, kewajiban dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu juga melakukan upaya agar mampu mewujudkan pelayanan yang selaras dengan apa yang tertuang dalam peundang-undangan.

Pelayanan transportasi publik merupakan salah satu sektor layanan publik yang banyak diperhatikan. Kehadiran transportasi publik yang baik menjadi penting bagi masyarakat perkotaan yang selalu menghadapi dampak dari padatnya kendaraan pribadi, yaitu kemacetan. Kemacetan sudah menjadi suatu hal yang biasa ditemukan di masyarakat perkotaan, baik itu pada jam kerja maupun pada jam pulang kerja. Penyebab dari kemacetan tidak dapat dilepaskan dari tata kelola transportasi publik yang kurang maksimal. Tjahjati (dalam Veronica, 2010)

menunjukkan bahwa transportasi perkotaan merupakan salah satu faktor kunci untuk meningkatkan produktivitas perkotaan. Dalam mengatasi kemacetan, pemerintah menciptakan transportasi publik dengan tujuan menekan angka penggunaan kendaraan pribadi yang menjadi sumber pemenuh ruas jalan. Transportasi publik ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang kenyamanan menggunakan jalan.

Kota Semarang merupakan kota metropolitan yang berpotensi besar dalam penggunaan kendaraan pribadi apabila dibandingkan dengan penggunaan transportasi umum. Hal ini sesuai dengan hasil survei *Institute for Transportation and Development* (dalam Rakhmatulloh dkk, 2022) yang mengungkapkan bahwa sebesar 80% *mode share* ada pada kendaraan bermotor. Bahkan menurut Sismanto (dalam Rakhmatulloh dkk, 2022) penyumbang kemacetan di Kota Semarang yang mencapai 37 jam dalam satu tahun dipegang oleh kendaraan pribadi dengan total waktu berkendara saat macet sebesar 17%.

Transportasi publik adalah salah satu tindakan pemerintah untuk mengatasi dan meredam kemacetan lalu lintas di kota-kota besar. Dalam operasional transportasi publik, pemerintah perlu manajemen pengelolaan yang baik dalam meningkatkan keamanan, kenyamanan, dan

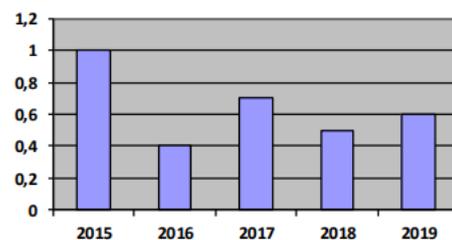
keselamatan sebagai indikator kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Kementerian Perhubungan memberikan koordinasi pada pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan transportasi publik dengan program revitalisasi angkutan umum. Koordinasi ini diberikan dengan memberi bantuan armada Bus Rapid Transit (BRT). UU Nomor 22 Tahun Pasal 38 Tahun 2009 menjelaskan terkait tanggung jawab pemerintah dalam menyelenggarakan angkutan umum secara aman, nyaman, selamat serta terjangkau. Atas dasar yang tertulis pada undang-undang serta koordinasi dengan Kementerian Perhubungan maka melalui Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi (DISHUBKOMINFO) diluncurkan inovasi transportasi publik berupa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Badan Layanan Umum (BLU) ditunjuk sebagai pengelola transportasi publik yang mulai beroperasi pada 9 Oktober 2009 tersebut.

Trans Semarang BRT merupakan bus konsep ber-AC, murah dan cepat yang semula bertujuan memperbaiki sistem pelayanan angkutan publik yang ada di Kota Semarang, kemudian mengembangkannya menjadi sistem angkutan publik yang menjadikan ketertiban, terjangkau, keamanan serta kenyamanan sebagai fokus utama. Sistem kerja Bus Rapid Transit (BRT) Semarang

telah membentuk sistem kerja yang terintegrasi di setiap koridor. Sistem tersebut telah ditetapkan pada setiap rute perjalanan angkutan umum volume tinggi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penumpang akan angkutan umum perkotaan.

Berdasarkan dari Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Trans Semarang, diketahui terdapat beberapa kecelakaan lalu lintas yang melibatkan BRT Trans Semarang. Berikut tertera data perihal kecelakaan tersebut pada tahun 2018-2019.

Data Kecelakaan Lalu Lintas BRT Trans Semarang 2015-2019.



Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah, 2019

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa intensitas kecelakaan BRT Trans Semarang masih tinggi. Faktor penyebab kecelakaan BRT yang paling sering terjadi adalah supir yang kelelahan (Anisah, 2022). Hal ini menjadi evaluasi bagi pemerintah dan lembaga pengelola yang terkait untuk memastikan pengelolaan sumber daya manusia yang mengoperasikan BRT Trans Semarang agar turut menjamin keselamatan dan keamanan baik bagi penumpang maupun pengguna

jalan yang lain serta memperhatikan jam kerja bagi pengemudi BRT Trans Semarang.

keluhan juga datang dari masyarakat dengan berbagai macam latar belakang keluhan, mulai dari pelayanan driver, kondisi bus, halte, rute, armada, hingga petugas. Berikut data selengkapnya terkait laporan masyarakat terhadap Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang.

Data Keluhan Masyarakat terhadap BRT Trans Semarang tahun 2019

No	Faktor Keluhan	Jumlah
1	Pelayanan driver	143
2	Kondisi bus	84
3	Kondisi shelter	68
4	Permintaan penambahan rute	68
5	Armada tidak merapat shelter	40
6	Tiket	23
7	Petugas	73
8	Interval waktu pelayanan	22
9	Jalur tidak sesuai	2
10	Komplain rute	43
11	Permintaan penambahan armada	31
12	penambahan jam layanan	29
Jumlah		642

Sumber: Lapor Hendi, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui keluhan publik terhadap Bus Rapid Transit (BRT) berjumlah 642 laporan. Keluhan paling tinggi diterima atas pelayanan driver dan kondisi bus.

Permasalahan-permasalahan ini menyebabkan masyarakat jauh memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan Bus Rapid Transit (BRT). Masih banyaknya keluhan terhadap pelayanan BRT Trans Semarang menunjukkan adanya rasa kecewa publik terhadap pelayanan BRT Trans Semarang.

Permasalahan BRT juga diungkapkan oleh pengamat transportasi Alfa Narendra dari Universitas Negeri Semarang (Unnes) yang menyatakan bahwa terdapat dua permasalahan pada BRT, yaitu keterlambatan BRT yang diakibatkan oleh perpindahan operasional pada sistem Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang periode 2021 ke 2022. Hal ini berakibat pada keterbatasan armada yang tersedia. Permasalahan yang kedua kurangnya sosialisasi yang menyeluruh kepada publik tentang informasi yang terkait dengan pelayanan dan perubahan jadwal pengoperasian BRT (halosemarang.id, diakses 1 Oktober 2022).

Berdasarkan latar belakang sudah diuraikan oleh peneliti maka peneliti tertarik untuk membahas **bagaimana pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang?** serta **faktor-faktor penghambat dalam pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang?** Sesuai dengan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah **Menganalisis pelayanan BRT Trans**

Semarang di Kota Semarang dan Menganalisis faktor-faktor yang menghambat dalam pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang dipakai untuk penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif menurut Sugiyonon (2013) adalah metode yang dilandaskan dengan filsafat post-positivisme dimana data dianalisa dari hasil perolehan kemampuan penalaran peneliti yang menghubungkan data, informasi, fakta, dan diinterpretasikan berdasarkan perumusan tujuan.

Situs penelitian ini adalah Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLU-UPTD) Trans Semarang yang terletak di Jalan Tambak Aji Raya No.5, Tambakaji, Kec. Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah.

Sumber data penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan Staff BLU Trans Semarang, Sopir BRT Trans Semarang, Petugas tiket BRT Trans Semarang, dan penumpang yang menggunakan BRT Trans Semarang sebagai transportasi sehari-hari. Data sekunder diperoleh melalui dokumen resmi pemerintah, literatur, jurnal, artikel, berita, serta website resmi instansi berkaitan dengan pelayanan BRT Trans Semarang.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah dilakukan pengumpulan data maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data dan menginterpretasi data dengan mereduksi data dan memfokuskan pada hal penting sesuai topik penelitian, selanjutnya akan disajikan dalam bentuk teks naratif dan terakhir penarikan kesimpulan berdasarkan perolehan data. Kemudian dalam menguji kualitas data maka digunakan teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang

Pelayanan BRT Trans Semarang dilakukan dengan menggunakan empat indikator yang didasarkan pada teori Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Bantuan Layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang (BLU-UPTD Trans Semarang). Keempat indikator tersebut adalah Kehandalan, yaitu kelancaran yang diberikan untuk penumpang. Kemudian indikator selanjutnya adalah Keamanan dan Keselamatan, yaitu beberapa usaha dalam memberikan keamanan dan keselamatan penumpang selama menggunakan BRT

Trans Semarang. Selanjutnya adalah Kemudahan, yaitu hal-hal yang diberikan demi memudahkan penumpang dan terakhir adalah Kenyamanan, yaitu melihat hal-hal yang diberikan oleh BRT Trans Semarang agar penumpang terasa nyaman.

1. Kehandalan

Kehandalan pelayanan berkaitan mengenai apakah usaha-usaha yang dilakukan oleh pengelola untuk memberikan kelancaran kepada para penumpang.

Kehandalan BRT Trans Semarang dalam memberikan pelayanan publik salah satunya dapat dilihat dari kedatangan armada BRT Trans Semarang. Kedatangan BRT Trans Semarang seringkali mengalami keterlambatan. Keterlambatan ini disinyalir akibat keadaan lalu lintas di jalan Kota Semarang yang mengalami kemacetan dan BRT Trans Semarang juga merasakan kemacetan tersebut. Hal ini diakibatkan karena BRT Trans Semarang belum juga memiliki jalur khusus sehingga masih ikut terlibat dalam kemacetan terutama pada jam sibuk.

Kemudian headway BRT Trans Semarang juga dikatakan belum baik. Headway adalah waktu antara dua sarana angkutan untuk melewati suatu titik/tempat perhentian/halte. Besarnya waktu berhenti tiap kendaraan pada perhentian sepanjang

rute akan mempengaruhi efisiensi dari sistem angkutan secara keseluruhan. Adapun besarnya waktu ini terdiri dari 3 waktu tundaan, yaitu waktu naik penumpang (*boarding time*), waktu turun penumpang (*alighting time*) dan *dead time* (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2002). Penumpang masih merasakan keterlambatan sebab headway juga bergantung terhadap kondisi lalu lintas Kota Semarang.

Terkait dengan kehandalan petugas di lapangan dalam memberikan pelayanan BRT Trans Semarang dapat dikatakan cukup membantu para penumpang dalam memberikan berbagai informasi. Selain itu, standar pelayanan yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat telah diatur melalui Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Semarang Nomor 050/7916 tentang Standar Operasional Prosedur Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang harus dilaksanakan oleh seluruh petugas BRT Trans Semarang, agar terciptanya keamanan, keselamatan, dan kepuasan bagi masyarakat pengguna BRT Trans Semarang terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian pada indikator kehandalan menunjukkan bahwa pelayanan BRT Trans Semarang belum baik karena

masih terdapat beberapa kekurangan terlebih mengenai kedatangan BRT Trans Semarang yang belum tepat waktu.

2. Keamanan dan Keselamatan

Keamanan dan keselamatan dalam pelayanan merupakan suatu usaha yang dibutuhkan dalam memberikan keamanan dan keselamatan penumpang selama menggunakan BRT Trans Semarang. Keamanan dan keselamatan dalam penelitian ini bersinggungan dengan keamanan dan keselamatan yang diberikan di dalam shelter dan yang ada di dalam bus. Keselamatan, keamanan dan pelayanan transportasi tetap menjadi prioritas dalam penyelenggaraan jasa transportasi, untuk mewujudkan terciptanya transportasi yang berkeselamatan dan pelayanan transportasi yang prima. Hal tersebut juga guna meminimalisir dan menghindari adanya kejadian berupa tindakan kekerasan, pelecehan, pencurian, dan kecelakaan di BRT Semarang.

Terkait dengan fasilitas yang diberikan oleh BRT Trans Semarang dalam menunjang keamanan dan keselamatan dikatakan belum baik. Kurang baiknya dalam pemberian fasilitas terjadi lantaran masih belum tersedianya CCTV di dalam bus untuk mencegah tindak kriminal. Hal ini menyebabkan penumpang harus siaga ketika terjadi tindak kejahatan di dalam bus dengan merekam menggunakan *handphone*

sebagai bukti untuk pelaporan kepada pihak berwajib. Kemudian juga masih belum terpasangnya sabuk pengaman bagi para penumpang.

Terkait dengan fasilitas untuk penumpang disabilitas, BRT Trans Semarang sudah menyediakan beberapa fasilitas, seperti kartu khusus dengan huruf *braille* dan disediakan kursi khusus. Hal ini dilakukan guna memberikan rasa aman bagi semua penumpang tidak terkecuali untuk penyandang disabilitas.

Hasil penelitian pada indikator keamanan dan keselamatan menunjukkan bahwa pelayanan BRT Trans Semarang belum baik. Hal ini terjadi karena masih terdapat kekurangan dalam fasilitas yang diberikan oleh BRT Trans Semarang seperti tidak adanya CCTV dan sabuk pengaman di dalam armada BRT Trans Semarang.

3. Kemudahan

Standar kemudahan adalah satu indikator yang harus dipenuhi oleh BRT Semarang dalam memberikan standar minimal pelayanan dalam rangka memfasilitasi masyarakat sebagai penumpang.

Kemudahan dalam pelayanan public khususnya BRT Trans Semarang salah satunya dapat dilihat dari kemudahan informasi yang disajikan oleh BRT Trans Semarang kepada para penumpang.

Penumpang dapat mengetahui informasi mengenai titik shelter dan rute BRT Trans Semarang melalui aplikasi Trans Semarang. Informasi yang ada di aplikasi tersebut juga dapat dilihat melalui akun media sosial ataupun *website* milik BRT Trans Semarang.

Kemudian kemudahan terkait dengan pelayanan BRT Trans Semarang adalah kemudahan penumpang dalam membayar tarif secara non tunai. Penumpang BRT Trans Semarang dapat membayar secara non tunai dengan menggunakan dengan menggunakan *e-wallet* (Gopay, OVO, LinkAja, AstraPay), perbankan (Brizzi dan Tapcash BNI), dan QRIS. Dengan adanya opsi tersebut membuat penumpang diberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran tarif sehingga tidak perlu lagi menggunakan pembayaran tunai.

Terkait dengan kemudahan penumpang dalam menyampaikan keluhan, penumpang dapat menyampaikan melalui berbagai cara. Keluhan dapat disampaikan melalui media sosial milik Trans Semarang, seperti *instagram*, *twitter*, dan *facebook*. Keluhan-keluhan tersebut juga dapat disampaikan melalui *call center* 1-5000-94 atau hubungi *Whatsapp* dengan nomor 0811-2884-447. Terakhir keluhan juga dapat disampaikan melalui kanal Sapa Mbak Ita.

Hasil Penelitian pada indikator kemudahan menunjukkan bahwa pelayanan BRT Trans Semarang sudah baik. Hal ini terjadi karena kemudahan informasi yang dapat diakses dan disajikan oleh BRT Trans Semarang terlebih dalam membayar tarif non tunai.

4. Kenyamanan

Standar kenyamanan yang diberikan dalam pelayanan yang dimaksud adalah bagaimana BRT Trans Semarang selaku pengelola memberikan rasa nyaman kepada para penumpang seperti kebersihan baik di dalam bus maupun yang ada di shelter.

Terkait dengan kenyamanan yang diberikan oleh BRT Trans Semarang masyarakat tentu saja memiliki harapan yang berbeda-beda. Harapan yang diinginkan oleh masyarakat dengan adanya pelayanan BRT Trans Semarang dapat dikatakan sudah sesuai. Penumpang menginginkan adanya transportasi yang murah yang dapat membantu dalam beraktivitas sehari-hari. Penumpang beranggapan bahwa BRT Trans Semarang sebagai layanan transportasi publik menetapkan tarif yang murah sehingga BRT Trans Semarang patut dibanggakan oleh masyarakat Kota Semarang sebagai transportasi publik termurah di seluruh Indonesia.

Tingkat kenyamanan BRT Trans Semarang juga dilihat dari tingkat kebersihan shelter. Kebersihan shelter BRT Trans Semarang dapat dikatakan sudah baik lantaran sudah terdapat petugas kebersihan yang setiap hari membersihkan shelter sehingga tingkat kebersihan di setiap shelter dapat terjaga dengan baik.

Hasil Penelitian pada indikator kenyamanan menunjukkan bahwa pelayanan BRT Trans Semarang sudah baik. Hal ini terjadi karena terdapat petugas khusus yang selalu sigap dalam menangani kebersihan di shelter.

B. Faktor Penghambat

Faktor Penghambat yang terjadi dalam pelayanan BRT Trans Semarang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Hasil pada Penelitian ini menghasilkan bahwa sarana dan prasarana yang menghambat pelayanan BRT Trans Semarang cukup beragam. Meskipun begitu faktor penghambat yang sangat menonjol dan diucapkan berulang kali oleh para informan adalah mengenai sarana dan prasarana yang masih perlu dibenahi oleh pengelola BRT Trans Semarang. Sarana dan prasarana merupakan aspek yang penting mengingat BRT Trans Semarang merupakan pelayanan publik berbasis transportasi publik sehingga sarana dan prasarana yang

prima sangat dibutuhkan guna menunjang kebutuhan para penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil simpulan yang mengacu kepada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pelaksanaannya BRT Trans Semarang dapat dikatakan belum baik terbukti dengan kedatangan BRT Trans Semarang belum tepat waktu terutama saat jam sibuk. Kondisi ini dipengaruhi oleh lalu lintas Kota Semarang terlebih BRT Trans Semarang tidak memiliki jalur khusus dan juga kurangnya armada yang berjalan lantaran masih banyak armada yang mengalami kerusakan sehingga BRT Trans Semarang sering tidak *on time*. *Headway* menurut para informan sudah sesuai meskipun masih ada keterlambatan dalam kedatangannya. Kemudian mengenai kehandalan petugas BRT Trans Semarang dalam memberikan pelayanan kepada penumpang cukup membantu para penumpang dalam memberikan berbagai informasi.
2. Keamanan dan keselamatan penumpang dalam menggunakan transportasi umum BRT Trans Semarang belum baik. Hal ini

- dibuktikan dengan fasilitas yang disediakan dalam BRT Semarang adalah adanya CCTV dan ada petugas yang bertugas juga di dalam BRT Semarang selain sopir BRT Semarang meskipun begitu penumpang belum merasa aman karena di dalam armada BRT Semarang tidak dilengkapi dengan CCTV dan sabuk pengaman. Selain itu, langkah untuk menjaga keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan BRT Semarang adalah dengan memisahkan tempat duduk berdasarkan jenis kelamin dan ada tempat khusus bagi pengguna disabilitas.
3. Kemudahan dalam pelayanan BRT Trans Semarang dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan kemudahan informasi yang disajikan oleh BRT Trans Semarang baik melalui aplikasi Trans Semarang maupun sosial media BRT Trans Semarang. Kemudahan dalam mengakses informasi juga didukung oleh kemudahan penumpang saat akan membayar tarif yang dapat dilakukan melalui cara non tunai. Pembayaran dengan sistem non tunai dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti *e-wallet* (*Gopay, OVO, LinkAja, AstraPay*), perbankan (*Brizzi, Tapcash BNI*), dan *Qris*.
 4. Kenyamanan dalam pelayanan BRT Trans Semarang dapat dikatakan sudah baik. Kenyamanan dalam penelitian ini dapat dilihat ketika pengelola BRT Trans Semarang menyediakan petugas khusus kebersihan yang sigap dalam menangani hal kebersihan namun pada saat kondisi hujan turun seringkali tingkat kebersihan menjadi menurun.
 5. Berdasarkan pelaksanaannya faktor penghambat yang terjadi dalam pelayanan BRT Trans Semarang adalah sarana dan prasarana yang masih kurang baik. Sarana dan prasarana yang diberikan oleh BRT Trans Semarang dikatakan kurang baik karena dibuktikan dengan belum adanya jalur khusus untuk BRT Trans Semarang sehingga masih harus turut serta dalam kemacetan. Hal ini menyebabkan waktu tunggu menjadi lama dan menjadi tidak menentu sehingga dapat mempengaruhi kondisi *real time* yang tertera pada aplikasi Trans Semarang menjadi tidak akurat. Kemudian yang terakhir adalah masih terdapat halte dan shelter yang kotor terlebih pada saat kondisi memasuki hujan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapatkan maka diperlukan saran yang membangun agar dapat digunakan bagi

instansi yang bersangkutan sebagai masukan dalam perbaikan layanan kepada masyarakat kedepannya, peneliti memiliki saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan jumlah armada yang tersedia di lapangan terlebih saat memasuki jam sibuk. Jumlah armada yang ada di lapangan seringkali tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat saat memasuki jam sibuk seperti di pagi hari sehingga terjadi penumpukan di berbagai halte. Meningkatkan armada BRT Trans Semarang ini juga harus dilakukan dengan berbagai pertimbangan seperti uji emisi yang baik sehingga ketika jumlah armada ditambah tidak akan menimbulkan permasalahan yang baru, yaitu polusi udara. Kemudian diharapkan juga untuk melakukan peningkatan performa pada aplikasi BRT Trans Semarang. Peningkatan ini dilakukan agar penumpang dapat mengetahui ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan BRT Trans Semarang, informasi rute dan halte yang aktual, dan posisi lokasi dimana BRT Trans Semarang itu berada.
2. Mendorong dibangunnya jalur khusus untuk BRT Trans Semarang. Pembangunan jalur khusus ini dibutuhkan karena BRT Trans Semarang acapkali masih terjebak

kemacetan di ruas-ruas jalan Kota Semarang. Hal ini tentunya membuat tujuan diberikannya layanan transportasi umum yang cepat dan mengurangi kemacetan di kota menjadi terhambat.

3. Perlunya pemasangan CCTV di dalam armada BRT Trans Semarang. Tujuan dari pemasangan CCTV ini adalah untuk mencegah tindak kriminal yang sewaktu-waktu dapat menimpa penumpang. Dengan adanya CCTV penumpang tidak perlu mempersiapkan handphone untuk merekam tindak kriminal sebagai barang bukti sebab di dalam armada BRT Trans Semarang sudah dilengkapi dengan CCTV. Kemudian juga perlunya pemasangan untuk sabuk pengaman di setiap tempat duduk guna meminimalisir akibat yang ditimbulkan saat terjadinya kecelakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73-82.
- Al Humairi, K., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PENGEMUDI DENGAN KEPUASAN PENGGUNA MIKROTRANS JAK LINGKO DI DAERAH

- KHUSUS IBUKOTA (DKI) JAKARTA. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(2), 117-132.
- Aljukhadar, M., Belisle, J. F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182.
- Hi.Ibrahim, Abd Halil; Supriatna, T. (2019). Epistemologi Pemerintahan Paradigma Manajemen, Birokrasi, dan Kebijakan Publik. In *Gramasurya*. Maluku Utara: UMMU Press.
- Karasan, A., Erdogan, M., & Cinar, M. (2022). Healthcare service quality evaluation: an integrated decision-making methodology and a case study. *Socio-Economic Planning Sciences*, 82, 101234.
- Khabibi, M. K., Maesaroh, & Widowati, N. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SAMSAT MAL PELAYANAN PUBLIK KEBUMEN. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(3), 411-425.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian* (R. Sikumbang, ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Bantuan Layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang (BLU-UPTD Trans Semarang).
- Rachmadyaningrum, R., Hariani, D, & Herawati, A. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSJAKARTA PADA MASA PANDEMI. *Journal of Public Policy and Management Review* (2022) Vol. 11 2):1-12.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara* Vol, 6(01).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Tiwary, B., Nilima, N., Majumdar, P., Singh, M., & Khan, M. A. (2020). Quality of services provided by public funded ambulance program: experience from a northern state in India. *Clinical epidemiology and global health*, 8(3), 962-966.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 22 TAHUN 2009 TENTANG LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN
- Wang, C., & Teo, T. S. (2020). Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China. *International Journal of Information Management*, 52, 102076.
- Yekimov, S., Nianko, V., Pistunov, I. M., Lopatynskiy, Y., & Valentyna, S. (2022). Improving the Quality of Transport Services of Urban Public Transport. *Transportation Research Procedia*, 61, 78-82.