

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT  
PELAKSANA TEKNIS DINAS TRANS SEMARANG**

**Pricellyvia Angelique Putri Agreatson, Nina Widowati**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas  
Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

***ABSTRACT***

*BRT Trans Semarang is a Bus Rapid Transit-based transportation system designed to provide efficient, safe, and comfortable public transportation services for the residents of Semarang City. The system aims to reduce traffic congestion, improve road safety, and ensure equitable accessibility. This study aims to analyze the implementation of the Minimum Service Standards (SPM) by the BLU UPTD Trans Semarang. The background of this research lies in the issues of traffic congestion and the rising number of traffic accidents in Semarang City, prompting the government to develop public transportation solutions like BRT Trans Semarang. Although the Semarang Mayor Regulation No. 45 of 2021 concerning SPM has been established, its implementation remains suboptimal, leading to various public complaints. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews with various informants, including BLU UPTD Trans Semarang staff and BRT users. Data analysis was conducted by identifying factors influencing the quality of SPM in BRT Trans Semarang, encompassing security, safety, comfort, accessibility, equity, and regularity. Additionally, the study examines driving and inhibiting factors in SPM implementation, such as awareness, regulations, organizational capacity, revenue, skills, and facilities. This research provides an in-depth understanding of the current conditions of SPM implementation in the field and offers recommendations to improve service quality. Suggestions include accelerating the procurement process of facilities, enhancing staff capacity, and strengthening periodic evaluation mechanisms. Through this study, it is hoped that the Semarang City Government and BLU UPTD Trans Semarang will adopt strategic measures to optimize SPM implementation. These efforts aim not only to meet the public's transportation needs but also to support sustainable and environmentally friendly urban development initiatives.*

**Keywords:** *BRT Trans Semarang, Minimum Service Standards, service quality.*

## ABSTRAK

BRT Trans Semarang merupakan sistem transportasi berbasis Bus Rapid Transit yang bertujuan untuk menyediakan layanan transportasi publik yang efisien, aman, dan nyaman bagi masyarakat Kota Semarang. Sistem ini dirancang untuk mengurangi tingkat kemacetan, meningkatkan keselamatan lalu lintas, dan menyediakan aksesibilitas yang merata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas (BLU UPTD). Latar belakang penelitian ini adalah permasalahan kemacetan dan peningkatan angka kecelakaan lalu lintas di Kota Semarang, yang mendorong pemerintah untuk mengembangkan transportasi publik seperti BRT Trans Semarang. Meskipun telah ada Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang SPM, implementasinya masih belum optimal dan menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan berbagai informan, termasuk petugas BLU UPTD Trans Semarang dan pengguna BRT. Analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas SPM pada BRT Trans Semarang, meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis faktor pendorong dan penghambat dalam implementasi SPM, seperti kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, keterampilan, dan sarana. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kondisi aktual pelaksanaan SPM di lapangan, serta menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti percepatan proses pengadaan fasilitas, peningkatan kapasitas petugas, dan penguatan mekanisme evaluasi berkala. Penelitian ini, diharapkan pemerintah Kota Semarang dan BLU UPTD Trans Semarang dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk mengoptimalkan implementasi SPM. Hal ini bertujuan untuk tidak hanya memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat, tetapi juga mendukung upaya pembangunan kota yang berkelanjutan dan ramah lingkungan.

**Kata Kunci : BRT Trans Semarang, Standar Pelayanan Minimal, kualitas pelayanan.**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kota Semarang, sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah, merupakan salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia. Dengan tingkat kepadatan penduduk yang mencapai 4.534 jiwa per km<sup>2</sup> pada tahun 2024, Semarang menghadapi tantangan urbanisasi yang signifikan. Kepadatan ini memengaruhi kehidupan di pusat kota yang semakin sesak dan mendorong banyak penduduk bermigrasi ke daerah pinggiran.

Tingginya jumlah penduduk di Kota Semarang menyebabkan berbagai permasalahan mobilitas, salah satunya adalah kemacetan lalu lintas yang semakin parah akibat meningkatnya kepemilikan kendaraan pribadi. Berdasarkan data, pertumbuhan kendaraan di Kota Semarang mencapai 12% per tahun, sedangkan penambahan panjang jalan hanya sekitar 0,9% per tahun. Pada tahun 2024, jumlah kendaraan di Kota Semarang tercatat mencapai sekitar 2,4 juta unit sepeda motor dan 800 ribu unit kendaraan roda empat. Ketidakseimbangan ini berkontribusi pada kemacetan yang tidak hanya memperpanjang waktu tempuh tetapi juga meningkatkan risiko kecelakaan lalu lintas.

Tabel 1.1 Banyaknya Kecelakaan Lalu Lintas, Korban, dan Nilai Kerugian di Kota Semarang Tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah Kecelakaan	Korban			Kerugian
		Meninggal Dunia	Luka Berat	Luka Ringan	
2021	434	121	1	539	Rp 296.690.000
2022	493	141	1	564	Rp 315.200.000
2023	655	164	2	794	Rp 616.700.000
2024	670	170	2	833	Rp 1.558.550.000

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang

Selain itu, bertambahnya jumlah kendaraan bermotor memperburuk pencemaran lingkungan yang berdampak negatif pada kualitas hidup masyarakat. Sebagai solusi, pemerintah mendorong penggunaan transportasi publik untuk mengurangi kemacetan. Salah satu upaya tersebut adalah pengoperasian Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. Diluncurkan pada 9 Oktober 2009, BRT Trans Semarang dikelola oleh Badan Layanan Umum (BLU) dan dirancang untuk memberikan layanan transportasi umum yang aman, nyaman, dan terjangkau.

BRT Trans Semarang diatur melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) BLU UPTD Trans Semarang. Standar ini mencakup indikator keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Namun, implementasi SPM di lapangan masih menghadapi kendala. Banyak pengguna yang mengeluhkan layanan BRT Trans Semarang, seperti perilaku pengemudi yang tidak aman, kondisi bus yang kurang baik, serta ketidakramahan petugas.

Tabel 1.2 Data Keluhan Masyarakat terhadap BRT Trans Semarang Tahun 2024

No	Faktor Keluhan	Jumlah
1	Komplain Pelayanan Pengemudi (tidak merapat halte, melebihi batas kecepatan, melanggar lalu lintas, merokok, bermain hp, dll)	124
2	Komplain Kondisi Armada (AC, pintu, mesin, dll)	167
3	Komplain Kondisi Halte (rusak, kotor, kurang nyaman, dll)	85
4	Komplain Pelayanan Petugas BRT (kurang ramah, tidak sopan, kurang insiatif, dll)	120
5	Komplain Interval Waktu Perjalanan	21
6	Komplain Tiket (tidak dapat kembalian, mesin error, dll)	4
7	Komplain Aplikasi / Sosial Media	24
8	Komplain Rute	19
10	Saran Penambahan Armada	3
11	Saran Penambahan Layanan	7
<b>Jumlah</b>		<b>571</b>

Sumber: BLU Trans Semarang

Data tersebut menunjukkan total 571 keluhan masyarakat terhadap layanan BRT Trans Semarang sepanjang tahun 2024. Keluhan terbesar terdapat pada pelayanan pengemudi (124 keluhan), kondisi armada (167 keluhan), dan pelayanan petugas BRT (120 keluhan). Masalah ini mencerminkan ketidaksesuaian pada indikator keselamatan, kenyamanan, dan keteraturan sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Peraturan Wali Kota Nomor 45 Tahun 2021.

Keluhan pengemudi seperti tidak merapat ke halte atau melanggar lalu lintas berdampak pada keselamatan dan keamanan penumpang. Masalah armada seperti AC rusak dan pintu bermasalah menurunkan kenyamanan, sedangkan sikap petugas yang kurang ramah atau sopan menunjukkan kurangnya profesionalisme dalam layanan.

Selain itu, keluhan pada kondisi halte (85 keluhan), interval perjalanan (21 keluhan), serta sistem tiket (4 keluhan) menunjukkan bahwa aspek kenyamanan dan keteraturan perlu perbaikan. Keluhan lain, seperti rute (19 keluhan) dan aplikasi (24 keluhan), serta saran penambahan layanan, mengindikasikan kebutuhan peningkatan integrasi dan responsivitas layanan.

Secara keseluruhan, data ini menggambarkan tingkat ketidakpuasan pengguna yang cukup tinggi. Jika perbaikan tidak segera dilakukan, hal ini dapat menurunkan kepercayaan terhadap transportasi publik dan meningkatkan penggunaan kendaraan pribadi, bertentangan dengan tujuan utama BRT sebagai solusi transportasi massal yang efisien di Kota Semarang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk meneliti Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal pada BLU UPTD Trans Semarang guna memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang?
2. Apa Saja Faktor Pendorong Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknik Dinas Trans Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.
2. Menganalisis Faktor Pendorong Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknik Dinas Trans Semarang.

## **D. Kerangka Teori**

### **Administrasi Publik**

Menurut Chandler dan Plano, sebagaimana dijelaskan oleh Harbani Pasolong (2010:7), administrasi publik didefinisikan sebagai proses di mana sumber daya manusia di sektor publik disusun dan diselaraskan untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan-keputusan terkait kebijakan publik. Pasolong (2010:8) juga menambahkan bahwa administrasi publik merupakan kolaborasi antara individu atau entitas dalam pelaksanaan

tugas pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif.

Menurut Nicholas Henry, sebagaimana dijelaskan oleh Keban (2014), administrasi publik telah mengalami lima pergeseran paradigma. Paradigma-paradigma tersebut meliputi dikotomi antara politik dan administrasi, prinsip-prinsip administrasi, administrasi publik sebagai cabang ilmu politik, administrasi publik sebagai cabang ilmu administrasi, administrasi publik sebagai disiplin ilmu tersendiri, dan paradigma tata kelola pemerintahan (*governance*). Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah paradigma administrasi publik sebagai disiplin ilmu tersendiri yang berada dalam kerangka manajemen administrasi publik *New Public Service* (NPS).

Paradigma *New Public Service* menekankan bahwa administrasi publik tidak hanya berorientasi pada prinsip-prinsip organisasi bisnis. Sebaliknya, paradigma ini memandang bahwa pemerintahan seharusnya dikelola secara demokratis, dengan fokus pada fungsi organisasi publik sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, bukan sekadar memuaskan pelanggan (*customer*), tetapi juga sebagai upaya memenuhi hak dan kewajiban publik.

### **Manajemen Publik**

Menurut Overman dalam Keban (2004:85), manajemen publik merupakan kajian interdisipliner yang mengintegrasikan berbagai aspek organisasi, seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian. Kajian ini melibatkan pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, serta politik untuk mencapai tujuan organisasi.

Pasolong (2007:83) menjelaskan manajemen publik secara sederhana sebagai "manajemen instansi pemerintah." Definisi ini, meskipun umum, mencerminkan esensi manajemen publik sebagai upaya strategis untuk mengelola institusi pemerintahan secara efektif.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai aturan dan prosedur yang berlaku. Menurut Kurniawan (2005), pelayanan publik menyediakan jasa atau barang yang menjadi tanggung jawab pemerintah, baik pusat maupun daerah, serta BUMN/BUMD. Sinambela (2010) menyatakan bahwa pelayanan publik memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik meliputi seluruh aktivitas instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan menjalankan peraturan. Tujuan utamanya adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat.

### **Standar Pelayanan Minimal**

Standar Pelayanan Minimal (SPM) memiliki peran penting sebagai tolok ukur kualitas layanan publik, baik bagi pemerintah daerah maupun masyarakat. SPM difokuskan pada pemenuhan kebutuhan dasar warga negara yang wajib disediakan oleh pemerintah daerah. Dalam konteks BRT Trans Semarang, Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 menetapkan enam indikator SPM, yaitu: keamanan, memastikan bebas dari gangguan hukum; keselamatan, menghindari risiko kecelakaan;

kenyamanan, menciptakan kondisi bersih dan nyaman; keterjangkauan, akses mudah dengan tarif terjangkau; kesetaraan, fasilitas bagi kelompok rentan; dan keteraturan, memastikan jadwal dan informasi perjalanan yang jelas.

### **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik**

Moenir (2002:88), mengidentifikasi keberhasilan pelayanan ditentukan oleh beberapa faktor pendukung, yaitu:

1. Faktor kesadaran: Tingkat tanggung jawab dan komitmen penyedia layanan terhadap tugas dan kewajiban.
2. Faktor aturan: Keberadaan pedoman, prosedur, dan kebijakan yang jelas sebagai dasar pelaksanaan layanan.
3. Faktor organisasi: Struktur dan koordinasi yang efektif dalam organisasi untuk mendukung kelancaran proses pelayanan.
4. Faktor pendapatan: Tingkat kesejahteraan penyedia layanan yang memengaruhi motivasi kerja.
5. Faktor keterampilan: Kompetensi dan kemampuan teknis penyedia layanan dalam melaksanakan tugas.
6. Faktor sarana: Ketersediaan fasilitas dan perlengkapan yang mendukung proses pelayanan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokus yang dipilih pada penelitian ini adalah Badan Layanan

Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang. Peneliti menggunakan informan penelitian sebagai sumber informasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan menggunakan teknik *snowball sampling* untuk mendapatkan informan pihak Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang, yakni Staff Divisi Operasional, Staff Divisi Sumber Daya Manusia, Staff *Costumer Care*, dan Staff Pengawas Armada. Selain itu masyarakat pengguna jasa BRT Trans Semarang dan responden dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang kebetulan ditemui dan memenuhi kriteria sebagai pengguna.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang**

Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang merupakan langkah strategis dalam upaya pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat di bidang transportasi publik. SPM ini dirancang untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BRT Trans Semarang sesuai dengan harapan masyarakat sekaligus memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Sebagai layanan transportasi berbasis bus yang menjadi andalan di Kota Semarang, BRT Trans Semarang memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Standar ini menjadi acuan penting bagi pengelolaan dan operasional BRT Trans Semarang,

karena mencakup berbagai aspek layanan yang langsung berdampak pada kualitas pengalaman pengguna. Ketentuan ini telah diatur secara rinci dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021, yang memberikan pedoman jelas tentang indikator-indikator yang harus dipenuhi oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang dalam menjalankan tugasnya.

### **Keamanan**

Keamanan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut.

Pelaksanaan indikator keamanan BRT Trans Semarang meliputi beberapa aspek utama. Penerangan di halte secara umum sudah baik, meskipun masih ada halte dengan lampu redup yang memerlukan perbaikan. Keberadaan petugas keamanan di halte belum merata, sehingga beberapa pengguna merasa kurang aman, terutama pada malam hari. Layanan *call center* berfungsi sebagai sarana pelaporan gangguan keamanan dan dinilai cukup efektif oleh pengguna.

Di dalam bus, identitas kendaraan, tanda pengenal pengemudi, lampu isyarat tanda bahaya, dan lampu penerangan sudah sesuai standar, mendukung keamanan perjalanan. Petugas keamanan bus berperan penting menjaga keselamatan dan memberikan informasi kepada penumpang, meski pelatihan tambahan dianggap perlu. Kaca film pada bus dinilai baik untuk kenyamanan, namun perlu disesuaikan dengan standar agar tidak mengurangi visibilitas dalam situasi darurat.

### **Keselamatan**

Keselamatan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana.

Pelaksanaan keselamatan di BRT Trans Semarang mencakup berbagai aspek yang bertujuan untuk melindungi penumpang dan petugas. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian dan penanganan kendaraan darurat dinilai penting namun masih memerlukan pengawasan lebih ketat dan edukasi bagi pengemudi dan penumpang.

Kelayakan kendaraan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal perawatan rutin dan pengendalian emisi. Peralatan keselamatan seperti pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran, dan kotak P3K sudah tersedia, tetapi kesadaran penumpang terhadap lokasi dan penggunaannya masih rendah. Fasilitas kesehatan berupa kotak P3K dan informasi tanggap darurat, seperti stiker *call center*, telah membantu memberikan rasa aman, meskipun pemanfaatannya belum maksimal.

Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri, meskipun penting, perlu ditingkatkan dalam hal jumlah dan kualitas untuk memastikan keselamatan, terutama pada jam sibuk. Secara keseluruhan, meskipun telah ada upaya yang signifikan dalam meningkatkan aspek keselamatan, masih diperlukan perbaikan di beberapa area untuk memenuhi harapan penumpang secara optimal.

### **Kenyamanan**

Kenyamanan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi

untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa.

Kenyamanan pada layanan BRT Trans Semarang meliputi fasilitas halte dan armada bus yang dirancang untuk memberikan pengalaman terbaik bagi penumpang. Pada halte, fasilitas pengatur suhu seperti AC dan kipas angin di halte-halte besar membantu mengurangi rasa gerah, meskipun efektivitasnya terkadang menurun saat halte penuh. Sayangnya, halte-halte kecil masih kekurangan ventilasi memadai, sehingga kenyamanan penumpang berkurang, terutama pada jam sibuk. Fasilitas kebersihan di halte sudah cukup baik dengan adanya tempat sampah, tetapi beberapa halte dengan tingkat penggunaan tinggi masih memerlukan perhatian lebih dalam pengelolaan kebersihannya.

Di dalam bus, lampu penerangan berfungsi optimal, menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman, terutama saat malam hari. Namun, kapasitas angkut bus sering kali tidak memadai pada jam sibuk, menyebabkan kondisi *overload* yang menurunkan kenyamanan dan berisiko pada keselamatan. Fasilitas pendingin udara (AC) di beberapa bus juga dinilai belum optimal, dengan distribusi udara yang tidak merata dan suhu yang kurang dingin. Selain itu, kebersihan di dalam bus pada jam sibuk menjadi perhatian, meskipun tempat sampah tersedia di setiap armada. Kondisi kebersihan sering menurun, terutama di area tempat duduk dan lantai, akibat aktivitas penumpang yang padat.

### **Keterjangkauan**

Keterjangkauan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan

bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif terjangkau.

Keterjangkauan BRT Trans Semarang menunjukkan performa yang memuaskan dalam beberapa aspek. Kemudahan perpindahan antar-koridor dinilai efektif, berkat penyebaran halte strategis hingga daerah terpencil dan keberadaan feeder yang mempermudah akses ke jalan-jalan kecil. Sistem ini tidak hanya efisien tetapi juga ramah bagi berbagai kalangan, mendukung mobilitas masyarakat secara inklusif.

Integrasi trayek feeder juga optimal, menjangkau wilayah yang tidak dilalui trayek utama. Hal ini memperluas jangkauan layanan dan mendukung transportasi publik yang efisien, ramah lingkungan, serta dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Selain itu, tarif yang terjangkau menjadi salah satu daya tarik utama BRT Trans Semarang. Kebijakan diskon untuk pelajar, mahasiswa, lansia, dan penyandang disabilitas menunjukkan komitmen terhadap inklusivitas dan keadilan akses. Tarif yang kompetitif ini juga mendukung peralihan dari kendaraan pribadi ke transportasi publik, membantu mengurangi kemacetan dan polusi di kota.

### **Kesetaraan**

Kesetaraan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak dan wanita hamil.

BRT Trans Semarang telah menyediakan fasilitas kesetaraan seperti kursi prioritas dan ruang khusus untuk

kursi roda, yang bertujuan mendukung kenyamanan bagi kelompok penumpang yang membutuhkan perhatian khusus, seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas.

Namun, pemanfaatan kursi prioritas dinilai belum optimal karena sering digunakan oleh penumpang yang tidak membutuhkan. Hal ini mengurangi akses bagi mereka yang benar-benar memerlukan kursi tersebut. Situasi ini menyoroiti perlunya pengawasan lebih ketat dari petugas dan peningkatan kesadaran penumpang tentang pentingnya mematuhi aturan penggunaan kursi prioritas.

Ruang khusus untuk kursi roda juga mendapat apresiasi karena desainnya yang luas dan mudah diakses. Letaknya yang strategis dekat pintu masuk mempermudah pengguna kursi roda. Meski demikian, ruang ini kadang ditempati oleh penumpang tanpa kebutuhan khusus, yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna kursi roda. Upaya lebih lanjut dari pengelola BRT diperlukan untuk memastikan ruang ini digunakan sesuai fungsinya demi menjaga hak dan kenyamanan penyandang disabilitas.

## **Keteraturan**

Keteraturan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

Keteraturan layanan BRT Trans Semarang mencakup berbagai aspek, seperti waktu tunggu, kecepatan perjalanan, waktu berhenti di halte, hingga penyampaian informasi kepada penumpang. Sayangnya, waktu tunggu bus sering kali tidak sesuai dengan

jadwal yang ditentukan, terutama pada jam sibuk, sehingga mengganggu kenyamanan dan aktivitas pengguna. Selain itu, kecepatan perjalanan yang terkadang berlebihan menimbulkan risiko keselamatan serta mengurangi kenyamanan penumpang. Masalah lain yang sering dikeluhkan adalah durasi berhenti di halte yang dianggap terlalu singkat, sehingga menyulitkan penumpang, terutama lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas.

Namun, dalam hal penyampaian informasi, mayoritas pengguna merasa terbantu dengan adanya informasi rute, halte, dan waktu kedatangan bus yang disediakan melalui berbagai media. Sistem pembayaran yang telah mendukung metode non-tunai seperti *smartcard* dan QRIS juga mendapat apresiasi karena memberikan kemudahan dan kecepatan. Meski begitu, upaya untuk meningkatkan ketepatan jadwal dan memastikan kenyamanan penumpang saat naik atau turun bus masih perlu diperbaiki. Dengan pembenahan di aspek-aspek tersebut, keteraturan layanan BRT Trans Semarang dapat lebih optimal dan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi masyarakat.

## **B. Faktor Pendorong dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang**

Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Trans Semarang tidak terlepas dari faktor-faktor pendorong dan penghambat yang memengaruhi kualitas layanan. Berdasarkan teori dari Moenir (2010: 74), terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi keberhasilan pelayanan yaitu faktor kesadaran, aturan,

organisasi, keterampilan, pendapatan, dan sarana. Dalam konteks ini, penerapan SPM BRT Trans Semarang dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut.

### 1) Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran menjadi salah satu elemen penting yang memengaruhi kualitas pelayanan di BLU Trans Semarang. Sikap petugas, seperti keramahan dan kepedulian terhadap keselamatan penumpang, telah didukung dengan SOP, briefing rutin, dan pengawasan tim SDM. Namun, keterbatasan jumlah pengawas dan beban kerja yang tinggi menjadi kendala dalam memastikan konsistensi pelayanan. Fleksibilitas pembaruan peraturan tahunan adalah langkah positif, tetapi implementasinya perlu didukung oleh sosialisasi dan pelaksanaan yang efektif.

Responsivitas petugas dalam menangani keluhan juga menunjukkan kinerja yang baik melalui berbagai saluran pengaduan, seperti *customer care*, media sosial, dan *call center*. Meski demikian, penyelesaian keluhan di lapangan sering kali bersifat sementara, sementara masalah yang lebih kompleks membutuhkan waktu lebih lama untuk ditangani. Peningkatan kesadaran petugas untuk menyelesaikan keluhan secara menyeluruh sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan penumpang terhadap layanan BRT Trans Semarang.

### 2) Faktor Aturan

Faktor aturan di BLU Trans Semarang mencakup sistem kerja yang terstruktur dan penerapan kedisiplinan yang konsisten. Mekanisme operasional, seperti pengaturan jadwal keberangkatan, pemantauan GPS, dan

pelaporan gangguan secara real-time, didukung oleh teknologi modern seperti sistem tiket elektronik dan aplikasi monitoring. Kedisiplinan karyawan juga ditegakkan melalui kepatuhan pada SOP, kehadiran tepat waktu, dan penggunaan seragam, dengan sanksi tegas bagi pelanggaran.

Selain itu, keadilan dan kesetaraan dalam penerapan aturan diterapkan melalui evaluasi kinerja yang objektif, pemberian penghargaan untuk karyawan berprestasi, serta sanksi bertahap bagi pelanggar aturan. Fleksibilitas kebijakan, seperti penukaran jadwal kerja untuk keperluan keluarga atau hari raya, diterapkan tanpa diskriminasi, sehingga menciptakan rasa keadilan di antara seluruh karyawan. Hal ini menunjukkan komitmen BLU Trans Semarang terhadap penerapan aturan yang adil dan efisien untuk mendukung kinerja organisasi.

### 3) Faktor Organisasi

Faktor organisasi di BLU Trans Semarang ditunjukkan melalui dukungan manajemen dan pembagian tugas yang terstruktur. Manajemen berkomitmen untuk menerapkan kebijakan yang adil dan merujuk pada kontrak kerja serta Peraturan Walikota. Evaluasi kinerja rutin dilakukan, baik bulanan maupun triwulanan, dengan insentif dan penghargaan bagi karyawan berprestasi yang dipublikasikan di media sosial perusahaan untuk meningkatkan motivasi.

Pembagian tugas dan tanggung jawab telah disesuaikan dengan struktur organisasi dan TUPOKSI masing-masing divisi. Analisis Beban Kerja (ABK) digunakan untuk memastikan distribusi kerja yang merata. Namun, dalam situasi sibuk, koordinasi yang

kurang spesifik di lapangan terkadang menyebabkan pembagian tugas menjadi tidak optimal, dengan beberapa pekerjaan dilakukan tanpa arahan yang jelas. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan komunikasi dan koordinasi antar divisi untuk mengatasi kendala tersebut.

#### **4) Faktor Pendapatan**

Pendapatan di BLU Trans Semarang, meskipun sudah mencakup gaji pokok, insentif, dan tunjangan tambahan, masih meninggalkan sejumlah kekurangan yang dirasakan oleh karyawan. Bonus yang dianggap menurun kualitasnya dibandingkan tahun-tahun sebelumnya menjadi keluhan utama, menunjukkan kurangnya perhatian manajemen dalam memberikan penghargaan tambahan yang memadai. Hal ini dapat menurunkan motivasi dan kepuasan kerja karyawan.

Di sisi lain, fasilitas yang disediakan seperti ruang istirahat, dan peralatan kerja belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat keluhan terkait kualitas pendingin ruang di tempat istirahat dan kebutuhan akan modernisasi peralatan kerja yang lebih canggih. Kurangnya perhatian terhadap aspek-aspek ini tidak hanya memengaruhi kenyamanan karyawan tetapi juga berpotensi menghambat produktivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna Trans Semarang.

#### **5) Faktor Keterampilan**

Keterampilan petugas BLU Trans Semarang, baik terkait keselamatan kerja maupun kemampuan teknis, menjadi elemen penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Pengetahuan petugas mengenai

keselamatan kerja telah ditingkatkan melalui pelatihan rutin seperti pemadaman kebakaran dan briefing bulanan. Kemampuan teknis petugas dalam mengoperasikan peralatan dan teknologi modern, seperti mesin tiket elektronik dan sistem navigasi, mendapat perhatian melalui pelatihan dan simulasi. Program pelatihan telah memberikan dampak positif pada operasional sehari-hari.

#### **6) Faktor Sarana**

Kelengkapan fasilitas bus di BLU Trans Semarang telah mendapat perhatian melalui pemeriksaan harian sebelum dan sesudah operasional. Proses ini mencakup pengecekan sistem AC, kebersihan, kursi penumpang, lampu penerangan, sistem rem, serta alat keselamatan. Bus yang tidak memenuhi standar tidak diizinkan beroperasi hingga perbaikan selesai. Meski prosedur pemeriksaan berjalan baik, waktu yang diperlukan untuk perbaikan sering kali menjadi kendala, terutama jika melibatkan persetujuan tambahan atau pengadaan barang baru.

Ketersediaan sarana pendukung seperti halte dan papan informasi juga menjadi prioritas dalam mendukung kenyamanan penumpang. Fasilitas halte meliputi tempat duduk, penerangan, akses ramah disabilitas, serta papan informasi real-time. Halte juga dijaga oleh petugas yang memastikan kebersihan, menangani aduan, dan mencatat kebutuhan perbaikan. Namun, kendala pada prosedur perbaikan yang memakan waktu mengurangi efisiensi pelayanan. Secara keseluruhan, kelengkapan fasilitas bus dan sarana pendukung sudah memenuhi standar operasional, meskipun masih ada ruang untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam proses perbaikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang menunjukkan bahwa dari enam indikator yang digunakan, hanya indikator Keterjangkauan yang telah terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari efektivitas perpindahan antar-koridor, optimalnya jaringan feeder, dan tarif yang terjangkau dengan kebijakan diskon bagi kelompok tertentu. Namun, lima indikator lainnya, yaitu Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Kesetaraan, dan Keteraturan, belum terlaksana secara optimal. Pada indikator Keamanan, ditemukan bahwa penerangan di beberapa halte masih kurang memadai, petugas keamanan tidak merata, dan pengawasan di dalam bus terbatas. Indikator Keselamatan belum optimal karena perilaku pengemudi yang tidak konsisten mematuhi standar dan kurangnya fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri. Indikator Kenyamanan juga masih kurang, terutama karena ventilasi halte yang tidak optimal, kinerja AC di dalam bus yang kurang maksimal, dan kebersihan halte serta bus yang belum terjaga. Pada indikator Kesetaraan, kursi prioritas dan ruang untuk kursi roda sering kali tidak digunakan sesuai peruntukannya. Terakhir, pada indikator Keteraturan, waktu tunggu bus yang sering tidak sesuai jadwal dan waktu berhenti yang terlalu singkat di halte menjadi kendala utama.

Faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan SPM pada BRT Trans Semarang terbagi menjadi faktor pendorong dan faktor penghambat. Faktor pendorong meliputi kesadaran, aturan, organisasi, dan keterampilan. Kesadaran petugas dalam melayani

penumpang sudah baik, dengan responsivitas yang memadai terhadap keluhan. Aturan terkait implementasi SOP dan pengawasan rutin meningkatkan kinerja serta kedisiplinan karyawan. Organisasi didukung dengan manajemen yang menjalankan kebijakan yang adil, pembagian tugas yang jelas, dan evaluasi rutin terhadap kinerja. Selain itu, keterampilan petugas dinilai memadai, baik dalam pengetahuan keselamatan kerja maupun penguasaan teknis.

Namun, terdapat beberapa faktor penghambat, yaitu pendapatan dan sarana. Pendapatan karyawan dianggap belum sepenuhnya mencukupi kebutuhan hidup, meskipun gaji dan fasilitas yang diberikan telah sesuai regulasi. Sebagian karyawan mengharapkan peningkatan bonus dan apresiasi tambahan. Sarana, seperti fasilitas bus dan halte, juga masih kurang memadai, dengan beberapa tempat duduk rusak, penerangan yang tidak mencukupi, serta kebersihan halte dan bus yang belum terjaga dengan baik. Prosedur perbaikan sarana yang lama semakin mengurangi efisiensi pelayanan. Dengan mengoptimalkan faktor pendorong dan mengatasi faktor penghambat, pelaksanaan SPM di BLU Trans Semarang diharapkan dapat lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh UPTD Trans Semarang, terdapat beberapa saran yang dapat diimplementasikan untuk masyarakat, Pemerintah Kota Semarang, dan BLU Trans Semarang, sesuai dengan pedoman Peraturan Wali Kota Nomor 45 Tahun 2021. Masyarakat diharapkan lebih aktif memberikan masukan melalui

saluran pengaduan resmi, memanfaatkan layanan transportasi publik untuk mendukung pengurangan kemacetan, serta disiplin dalam menggunakan layanan dengan mematuhi aturan yang ada.

Pemerintah Kota Semarang perlu meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan SPM, memperbaiki infrastruktur transportasi seperti halte dan jalur khusus, serta terus mensosialisasikan pentingnya transportasi publik.

BLU Trans Semarang disarankan untuk meningkatkan keamanan dengan audit rutin fasilitas penerangan dan penempatan petugas, serta memberikan pelatihan keselamatan kepada pengemudi dan edukasi kepada penumpang. Kenyamanan juga perlu ditingkatkan melalui optimalisasi fasilitas ventilasi, AC, dan kebersihan halte maupun bus. Selain itu, pengawasan terhadap penggunaan fasilitas prioritas untuk penyandang disabilitas harus lebih ketat, dengan edukasi kepada penumpang mengenai pentingnya menghormati fasilitas tersebut. BLU Trans Semarang juga perlu memastikan keteraturan jadwal bus, meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan kebijakan pendapatan yang memadai, dan mempercepat perbaikan serta pelengkapan fasilitas halte agar layanan lebih optimal dan memuaskan bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, N. S., Syafrianita, S., & Purna, A. W. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSPORTASI PUBLIK (Studi Kasus: Trans Metro Pasundan Rute Alun-alun Bandung–Kota Baru Parahyangan) TA. 13.18. 23.28 (Doctoral dissertation, Perpustakaan ULBI).
- Anisah, L. (2022). Analisis SWOT BRT Trans Semarang.
- Anton, E. E. (2023). Persepsi Kualitas Layanan Bus Rapid Transit di Kota Makassar: Perspektif Gender dalam Konteks Transportasi Umum. *Journal of Applied Civil and Environmental Engineering*, 3(1), 62-68.
- AZIZ, W. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNA JASA BRT TRANS SEMARANG DI MASA PANDEMI COVID-19. SKRIPSI.
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung).
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bus rapid transit, surabaya (studi kasus: pelayanan suroboyo bus).
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Hariani, M. L., Varadila, V., & Mukhlis, J. (2023). Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Tarif Sistem Angkutan Umum Berbasis Bus di Kota Semarang (Studi Kasus: Bus Trans Semarang Koridor I Rute

- Terminal Penggaron–Terminal Mangkang).
- Hendarwan et. al. (2015). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota. *Jurnal Ekologi Kesehatan*, 14(4).
- Lendeon, E., & Timboeleng, J. (2021). Analisis Kinerja Sistem Bus Rapid Transit (Brt) Di Kota Kotamobagu. *SPASIAL*, 8(3), 326-339.
- Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Mustofa, A., & Zainal, F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans Jatim.
- Nursalim, N., & Sancono, A. W. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang.
- Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta.
- REZI, R. (2021). ANALISIS FAKTOR FASILITAS, TARIF DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BRT TRANS SEMARANG (Studi Kasus Pada BRT Trans Semarang Koridor VII). SKRIPSI.
- Rifai, M. et. al. (2016). Implementasi Kebijakan SPM Bidang Kesehatan Idi Puskesmas Kabupaten Kuningan Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Politik Pemerintahan*, 9(1).
- Saraswati, M. T., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang.
- Satibi, I. (2023). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*.
- Sedayu, A., & Salsabilla, W. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19.
- Sismanto, A. (2018). Pertumbuhan Jalan Tak Sebanding, Kemacetan Ancam Semarang, *Sindonews*. Retrieved from <https://daerah.sindonews.com/>
- Susanto, S. (2020). STRATEGI PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG.
- Syafingi, H. M. (2017). Konstitusionalitas Standar Pelayanan Minimal. *Jurnal Hukum Novelty*, 8(2), 216.
- Thoha, Mifta, 2003. *Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Publisher.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Universitas Brawijaya Press.