

**ANALISIS RESPONSIVITAS PELAYANAN BLU UPTD (BADAN LAYANAN
UMUM UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS) TRANS SEMARANG PADA
BRT (*BUS RAPID TRANSIT*) TRANS SEMARANG**

Fidiya Trianita, Augustin Rina Herawati

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu 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 Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

BRT Trans Semarang has received many complaints since 2022 due to service problems and suboptimal service quality and public satisfaction. BLU UPTD Trans Semarang is indicated to not have optimal responsiveness in BRT Trans Semarang services. This study aims to analyze the responsiveness of BLU UPTD Trans Semarang services on BRT Trans Semarang and its supporting factors. This study uses the responsiveness theory of Agus Dwiyanto, namely whether or not there have been complaints from service users during the past year, the attitude of bureaucratic officials in responding to complaints from service users, the use of complaints from service users as a reference for improving service delivery in the future, various actions of bureaucratic officials to provide service satisfaction to service users, and the placement of service users by bureaucratic officials in the applicable service system. This study uses qualitative descriptive and data collection techniques with observation, interviews, and documentation. The results of the study show that BLU UPTD Trans Semarang generally has responsive service on BRT Trans Semarang, but there are problems, such as the number of complaints is high and increasing, the response to complaints on social media is not yet open, the follow-up of complaints about infrastructure is not optimal, the delivery of information on route changes is not optimal, not every officer is friendly, and the arrival of buses is not fast. Then, the supporting factors, namely awareness, rules, organization, income, ability and skills, and service facilities. Suggestions that need to be done, namely responding to complaints with AI chatbots, compiling SOPs for handling complaints, transparency of the status of the complaint handling process, disseminating information papers on route changes, and providing backup bus infrastructure.

Keywords: Responsiveness, Public Service, BLU UPTD Trans Semarang, Complaints, BRT Trans Semarang

ABSTRAK

BRT Trans Semarang mendapatkan banyak keluhan sejak tahun 2022 karena terdapat permasalahan pelayanan serta ketidakefektifan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. BLU UPTD Trans Semarang diindikasikan belum memiliki responsivitas yang optimal pada pelayanan BRT Trans Semarang. Penelitian ini bertujuan menganalisis responsivitas pelayanan BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang serta faktor pendukungnya. Penelitian ini menggunakan teori responsivitas dari Agus Dwiyanto, yaitu terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan BLU UPTD Trans Semarang secara umum memiliki responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang, tetapi terdapat permasalahan, seperti jumlah keluhan tinggi dan meningkat, respons keluhan di media sosial belum terbuka, tindak lanjut keluhan sarana prasarana belum optimal, penyampaian informasi peralihan rute belum optimal, tidak setiap petugas ramah, dan kedatangan bus belum cepat. Kemudian, faktor pendukungnya, yaitu terdapat kesadaran, organisasi, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan. Saran yang perlu dilakukan, yaitu merespons keluhan dengan *chatbot AI*, menyusun SOP penanganan keluhan, transparansi status proses penanganan keluhan, menyebarluaskan kertas informasi perubahan rute, dan menyediakan cadangan sarana prasarana bus.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, BLU UPTD Trans Semarang, Keluhan, BRT Trans Semarang

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

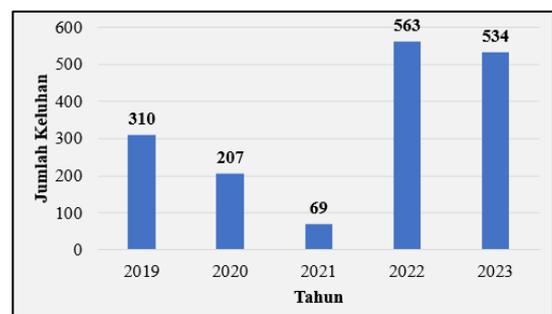
BRT (*Bus Rapid Transit*) merupakan salah satu bentuk layanan transportasi publik dalam kota yang hadir sebagai solusi untuk permasalahan mobilitas dan kemacetan. Kota di Indonesia yang memiliki pelayanan BRT dengan jumlah penumpang paling tinggi di tahun 2023 adalah Kota Semarang dengan BRT Trans Semarang, yaitu sebanyak 13.146.318 orang. BRT Trans Semarang mulai beroperasi sejak tahun 2009 dan dikelola oleh BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang. Jumlah penumpang BRT Trans Semarang selama 5 tahun terakhir mengalami fluktuasi yang mengindikasikan ketidakstabilan kualitas pelayanan, sehingga perlu perhatian dan respons lebih pada kebutuhan dan dinamika penumpang.

BRT Trans Semarang dalam penyelenggaraannya masih muncul berbagai permasalahan terkait pelayanan feeder, jumlah koridor feeder, cakupan wilayah layanan, integrasi moda, jumlah dan kondisi halte dan bus, serta target jumlah penumpang tahun 2020 (RPJMD Kota Semarang Tahun 2021-2026). Kemudian, kedatangan bus belum sesuai ketentuan waktu, belum terdapat jalur khusus BRT, jumlah bus yang kondisinya baik, keterlambatan *headway*, keamanan

dan keselamatan belum baik, kurangnya kebersihan, serta sarana prasarana yang kurang baik (Septada et al., 2023).

Kualitas pelayanan BRT Trans Semarang juga masih kurang baik terkait tempat duduk bus, kondisi halte, kondisi bus, kecepatan bus, mesin bus, pelayanan petugas bus (Nursalim & Sancono, 2023). Masih terdapat masyarakat yang belum puas dengan pelayanan BRT Trans Semarang terkait prosedur dan persyaratan, waktu pelayanan, serta kompetensi dan perilaku pelaksana (Rahmadan, 2023).

Permasalahan pelayanan BRT Trans Semarang yang belum diperbaiki dengan baik menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat.

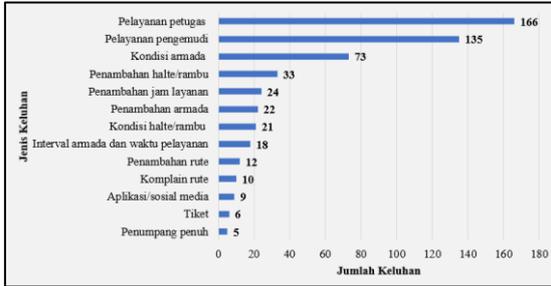


Gambar 1. Jumlah Keluhan Masyarakat terkait Pelayanan BRT Trans Semarang Tahun 2019 – 2023

Sumber: BLU UPTD Trans Semarang (2024)

Berdasarkan gambar 1., selama 5 tahun terakhir keluhan dari masyarakat memiliki jumlah yang fluktuatif. Pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan sebanyak 103 keluhan dan 138 keluhan, kemudian mengalami

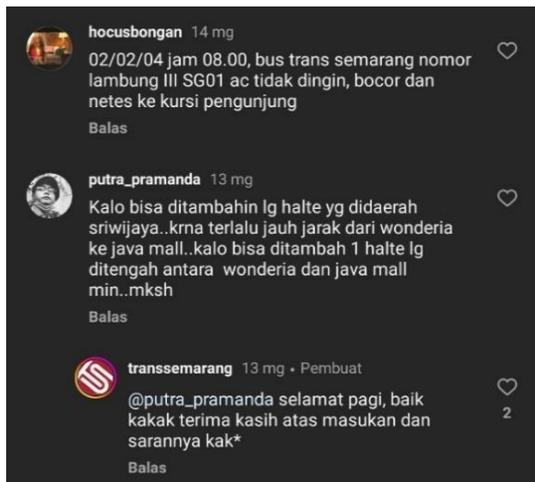
peningkatan jumlah keluhan pada tahun 2022 sebanyak 494 keluhan, lalu tahun 2023 kembali berkurang 29 keluhan.



Gambar 2. Jumlah Keluhan Masyarakat terkait Pelayanan BRT Trans Semarang Berdasarkan Jenis Keluhan pada Tahun 2023

Sumber: BLU UPTD Trans Semarang (2024)

Berdasarkan gambar 2., jenis keluhan dari masyarakat pada tahun 2023 didominasi dengan jumlah jenis keluhan pelayanan petugas sebanyak 166 keluhan, pelayanan pengemudi sebanyak 135 keluhan, dan kondisi armada sebanyak 73 keluhan.



Gambar 3. Keluhan dan Respons pada Instagram

Sumber: Instagram @transemarang, diakses pada 7 Mei 2024

Berdasarkan wawancara pra-penelitian, BLU UPTD Trans Semarang

menyatakan bahwa keluhan sudah direspons dan ditindaklanjuti semua. Berdasarkan gambar 3. pada kenyataannya belum setiap keluhan direspons dengan terbuka secara adil dan setara menyeluruh khususnya pada kolom komentar postingan di Instagram karena terdapat keluhan yang belum direspons.

Masih terdapat banyaknya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan BRT Trans Semarang menunjukkan bahwa masyarakat kecewa dengan pelayanan tersebut (Septada et al., 2023). Menurut Dwiyanto, responsivitas menilai daya tanggap organisasi pada harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa (dalam Haeriah et al., 2023).

Responsivitas pada BRT Trans Semarang menjadi penting sebab berkaitan dengan kemampuan BLU UPTD Trans Semarang dalam menangkap, memahami, dan merespons secara tepat dan cepat pada kebutuhan, keluhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas tidak hanya sebatas merespons dengan menjawab keluhan, namun juga berkaitan dengan bagaimana organisasi konsisten dan aktif hadir memberikan solusi yang menyeluruh dan berkelanjutan.

BLU UPTD Trans Semarang menghadapi kendala struktural, teknis, dan kultural terkait responsivitas pada BRT Trans Semarang, seperti kapasitas sumber daya manusia baik petugas maupun

pengemudi yang belum memadai, penyesuaian kapasitas layanan dengan jumlah penumpang yang belum memadai, serta sistem manajemen keluhan yang belum sepenuhnya terintegrasi dan terbuka.

Berdasarkan permasalahan di atas, muncul pertanyaan penelitian atau *research question* untuk melakukan pengkajian lebih dalam, yaitu “Mengapa BLU UPTD Trans Semarang terindikasi belum memiliki responsivitas pelayanan yang optimal pada BRT Trans Semarang?”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang?
2. Apa saja faktor yang mendukung responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang.
2. Menganalisis faktor pendukung responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang.

KAJIAN TEORI

A. Responsivitas

Menurut Dwiyanto (dalam Gustami & Ahdiyana, 2023; Putri, 2021), responsivitas adalah kemampuan birokrasi dalam mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan, serta melakukan pengembangan berbagai program pelayanan berdasarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Berikut adalah sub fenomena dari responsivitas:

1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, yakni penyampaian aduan dalam bentuk rasa tidak nyaman, tidak suka, dan tidak puas pada pelayanan yang mencerminkan kemampuan mengatasi permasalahan pelayanan dan memenuhi harapan pengguna jasa;
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, yakni melalui keterbukaan dan kecepatan merespons dapat memperlihatkan kemampuan melaksanakan program atau kebijakan dan menekan tingkat ketidakpuasan;
3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, yakni keluhan menjadi saran dan masukan guna mengembangkan kualitas pelayanan

dengan menerapkan sistem penjarangan informasi yang handal;

4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, yakni berupa penyampaian informasi yang jelas dan akurat, memastikan hak pengguna jasa, serta pelayanan yang ramah dan cepat;
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku, yakni menempatkan pengguna jasa sesuai kebutuhan dan haknya dengan melibatkannya sebagai sumber informasi untuk menyusun, menerapkan, dan memperbaiki pelayanan.

B. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Faktor pendukung pelayanan publik berperan penting dalam responsivitas dan kualitas layanan. Menurut Moenir (dalam Matahati, 2022; Noor, 2021), faktor pendukung pelayanan publik terdiri dari:

1. Kesadaran, yakni landasan tindakan pegawai dalam menjalankan tugas secara ikhlas, sungguh-sungguh, dan disiplin.
2. Organisasi, yakni struktur organisasi serta pengaturan dan mekanisme kerja yang jelas dalam memberikan pelayanan yang memadai.
3. Kemampuan dan keterampilan, yakni pegawai dalam melaksanakan tugas dapat sesuai harapan dan ketentuan serta

dapat menggunakan anggota tubuh dan peralatan kerja.

4. Sarana pelayanan, yakni jenis peralatan, perlengkapan kerja, serta fasilitas sebagai alat utama atau pembantu menjalankan tugas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis fenomena terkait responsivitas pelayanan BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang dengan lebih mendalam. Lokus penelitian ini, yaitu di BLU UPTD Trans Semarang, Kota Semarang. Subjek penelitian dipilih dengan *purposive sampling*, yaitu terdiri dari BLU UPTD Trans Semarang dan masyarakat pengguna BRT Trans Semarang. Data yang digunakan, yaitu data kualitatif dari sumber primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan model Miles dan Huberman, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta menggunakan teknik analisis tematik. Validitas data dilakukan dengan triangulasi sumber dan teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Responsivitas Pelayanan BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang

1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir

Menurut Dwiyanto, keluhan dari pengguna jasa merupakan indikator responsivitas birokrasi dalam menghadapi masalah pelayanan (dalam Gustami & Ahdiyana, 2023; Putri, 2021). Selama satu tahun terakhir, terdapat peningkatan jumlah keluhan terhadap layanan BRT Trans Semarang dari 534 keluhan (2023) menjadi 571 keluhan (2024), meskipun jumlah penumpang mengalami penurunan dari 13.146.318 menjadi 13.135.009 orang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keluhan meningkat dari 0,004% menjadi 0,0043%.

Jenis keluhan yang paling banyak meliputi kondisi armada (167), pelayanan pengemudi (124), dan pelayanan petugas (120). Keluhan disampaikan melalui berbagai saluran baik langsung maupun tidak langsung, seperti petugas lapangan, media sosial, aplikasi Trans Semarang, dan kanal pengaduan nasional. Tingginya keluhan mencerminkan belum optimalnya kualitas pelayanan serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak pelayanan publik.

2. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa

Sikap terbuka dan cepat dari birokrasi dalam merespons keluhan mencerminkan tingkat responsivitasnya (Gustami & Ahdiyana, 2023a; Putri, 2021). BLU UPTD Trans Semarang sudah menunjukkan sikap terbuka dan cepat, baik melalui media sosial maupun petugas lapangan. Namun, tidak semua keluhan, terutama di media sosial, direspons secara menyeluruh karena keterbatasan jumlah petugas dan tingginya volume pengaduan. Meskipun telah ada ketentuan untuk merespons keluhan secepat mungkin, persepsi masyarakat terhadap ketidakefektifan penanganan keluhan masih menjadi tantangan. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun secara prosedural respons sudah dilakukan, dari sisi persepsi publik masih dibutuhkan peningkatan kualitas dan jangkauan tanggapan.

3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang

Berdasarkan teori Dwiyanto, keluhan merupakan masukan penting dalam mengembangkan kualitas pelayanan (dalam Gustami & Ahdiyana, 2023; Putri, 2021). BLU UPTD Trans Semarang telah

menindaklanjuti keluhan melalui proses identifikasi, verifikasi (dengan CCTV, GPS, BAP), dan pemberian sanksi seperti SP atau PHK bagi pelanggaran oleh petugas.

Meskipun demikian, tindak lanjut terhadap keluhan fasilitas seperti AC, mesin bus, dan kondisi armada masih belum optimal dan cenderung memerlukan waktu lama karena bergantung pada pihak ketiga, anggaran, dan kebijakan teknis lainnya. Ini menunjukkan bahwa sistem perbaikan pelayanan belum sepenuhnya responsif dan adaptif terhadap dinamika keluhan masyarakat.

4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa

Menurut Dwiyanto, aparat birokrasi dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa harus memiliki komitmen dan kemampuan dalam mengidentifikasi dan paham dengan berbagai kebutuhan dan harapan pengguna jasa (dalam Gustami & Ahdiyana, 2023; Putri, 2021). BLU UPTD Trans Semarang dalam memberikan kepuasan pelayanan telah berupaya menyampaikan informasi secara jelas, menjamin hak-hak pengguna, dan menyelenggarakan pelayanan yang cepat dan ramah.

Informasi pelayanan disampaikan melalui petugas dan media terkait rute,

waktu kedatangan, serta kondisi lalu lintas. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan informasi yang tidak jelas terkait pengalihan rute.

Petugas dalam memberikan pelayanan telah ramah dan memberikan kenyamanan. Namun, tidak semua petugas menerapkan keramahan sesuai standar 7S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sabar, dan Sabar) secara profesional dalam pelayanan.

Pelayanan juga telah diberikan dengan cepat, tetapi hambatan lalu lintas dan keterbatasan armada menyebabkan waktu kedatangan bus tidak selalu sesuai harapan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas SDM dan infrastruktur untuk memenuhi ekspektasi pengguna jasa secara konsisten.

5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku

Menurut Dwiyanto, penempatan pengguna jasa secara tepat dalam sistem pelayanan mencerminkan komitmen birokrasi terhadap prinsip partisipatif dan pelayanan berbasis kebutuhan (dalam Gustami & Ahdiyana, 2023; Putri, 2021). BLU UPTD Trans Semarang telah melibatkan pengguna jasa dalam sistem pelayanan melalui berbagai kegiatan seperti sosialisasi, dengar pendapat, dan promosi layanan.

Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa telah diberi ruang sebagai sumber informasi dan umpan balik dalam sistem pelayanan. Meski demikian, keterlibatan ini perlu diperluas agar tidak bersifat simbolik melainkan substansial, untuk memastikan sistem pelayanan benar-benar responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Faktor Pendukung Responsivitas Pelayanan BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang

1. Kesadaran

Menurut Moenir, kesadaran adalah hasil dari proses berpikir yang mendalam, yang menghasilkan keyakinan dan ketetapan hati dalam menjalankan tugas dengan keikhlasan dan disiplin, guna memenuhi standar operasional (dalam Matahati, 2022; Noor, 2021). Dalam konteks pelayanan BRT Trans Semarang, pegawai BLU UPTD yang terdiri dari staf, petugas pelayanan, dan pengemudi telah menunjukkan tingkat kesadaran kerja yang baik. Hal ini tercermin dari adanya tes dalam proses perekrutan, briefing rutin harian dan bulanan, serta penguatan nilai-nilai pelayanan prima dan prinsip 7S.

Pegawai tidak hanya memahami tugas pokok dan fungsinya, tetapi juga menunjukkan inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, seperti membantu penumpang lansia dan

menyampaikan informasi dengan aktif. Dengan demikian, kesadaran kerja menjadi landasan penting dalam pelaksanaan tugas pelayanan BRT Trans Semarang secara disiplin dan ikhlas. Faktor kesadaran ini mendukung responsivitas, khususnya dalam sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan masyarakat dengan cepat dan terbuka.

2. Organisasi

Moenir menyatakan bahwa organisasi adalah struktur dan mekanisme kerja yang mengatur proses pelayanan (dalam Matahati, 2022; Noor, 2021). BLU UPTD Trans Semarang memiliki struktur organisasi lengkap yang terdiri dari bagian tata usaha, keuangan, operasional, serta divisi-divisi teknis seperti sarana dan prasarana. Meskipun terdapat beberapa posisi yang belum terisi, sistem kerja tetap berjalan dengan dukungan SOP yang mengatur setiap aspek pelayanan.

Setiap pegawai memiliki deskripsi kerja yang jelas dan sistem rolling diterapkan untuk efisiensi kerja. BLU UPTD juga menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Faktor organisasi ini menjadi pendukung dalam tindakan aparat birokrasi yang bertujuan memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa secara efektif dan responsif.

3. Kemampuan dan keterampilan

Kemampuan menurut Moenir adalah kondisi pegawai yang memungkinkan pelaksanaan tugas sesuai ketentuan, sementara keterampilan adalah pemanfaatan tubuh dan alat kerja secara efektif (dalam Matahati, 2022; Noor, 2021). Pegawai BLU UPTD Trans Semarang menunjukkan kemampuan dan keterampilan tinggi, terutama pegawai senior, dalam menjalankan SOP dan tugas teknis pelayanan seperti penggunaan mesin tiket, penanganan golongan prioritas, dan penyampaian informasi.

Untuk meningkatkan kompetensi, pegawai diberikan berbagai pelatihan seperti *customer service*, *service excellent*, pelatihan bahasa isyarat, dan OJT. Faktor kemampuan dan keterampilan ini mendukung berbagai aspek responsivitas seperti penggunaan keluhan sebagai referensi perbaikan, tindakan pelayanan yang memuaskan, dan keterlibatan pengguna dalam sistem pelayanan.

4. Sarana pelayanan

Sarana pelayanan menurut Moenir mencakup alat kerja dan fasilitas yang mendukung proses pelayanan agar efisien dan berkualitas (dalam Matahati, 2022; Noor, 2021). BLU UPTD Trans Semarang telah memiliki sarana kerja yang lengkap seperti komputer, mesin tiket, sistem kontrol pusat, dan peralatan kerja lainnya.

Selain itu, fasilitas pelayanan yang tersedia meliputi fasilitas untuk disabilitas, AC, CCTV, alat keselamatan, serta sistem informasi berbasis aplikasi.

Seluruh sarana diberikan pemeliharaan rutin melalui sistem inventaris dan kartu pemeliharaan. Hal ini memungkinkan proses pelayanan berjalan lancar, produktif, dan memuaskan. Faktor sarana pelayanan ini menjadi pendukung terhadap minimnya keluhan dan meningkatnya kepuasan masyarakat, yang pada akhirnya mendorong tingkat responsivitas pelayanan yang lebih tinggi pada BRT Trans Semarang.

KESIMPULAN

BLU UPTD Trans Semarang secara umum memiliki responsivitas pada BRT Trans Semarang, tetapi dalam pelaksanaannya belum optimal, yaitu: (1) Tingkat keluhan selama 1 tahun terakhir cukup tinggi dan meningkat didominasi terkait kondisi bus, pelayanan pengemudi dan petugas; (2) Keterbukaan merespons di media sosial belum optimal karena tidak setiap keluhan direspons; (3) Tindak lanjut keluhan terkait sarana prasarana belum optimal serta butuh proses dan waktu yang lama; (4) Pemberian informasi pengalihan rute, keramahan petugas, dan waktu kedatangan bus belum optimal.

Faktor pendukung responsivitas pelayanan tersebut meliputi: (1) Kesadaran

kerja dan inisiatif pegawai; (2) Struktur organisasi dan pembagian kerja yang jelas; (3) Kemampuan menjalankan SOP dan keterampilan menggunakan peralatan kerja dari pegawai; dan (4) Sarana kerja dan fasilitas pelayanan yang lengkap dan terawat.

SARAN

1. Menerapkan teknologi *chatbot AI* di media sosial yang merespons otomatis pada keluhan sebagai respons awal.
2. Menyusun SOP penanganan keluhan secara tertulis dan detail terkait kategori jenis keluhan, waktu penanganan, dan divisi terkait.
3. Menerapkan sistem informasi digital terkait transparansi status proses penanganan keluhan pada media penyampaian keluhan.
4. Menyebarluaskan kertas informasi perubahan rute di halte dan bus terdampak, menyebarluaskan poster standar keramahan 7S untuk petugas, dan membuat jalur khusus BRT.
5. Menyediakan sarana prasarana bus cadangan yang kondisinya prima sebagai pengganti yang rusak.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna (ed.); Cetakan I). Syakir Media Press.

Dwiyanto, A., Partini, Ratminto,

Wicaksono, B., Tamtari, W., Kusumasari, B., & Nuh, M. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* (Kelima). Gadjah Mada University Press.

Gustami, K. N., & Ahdiyana, M. (2023a). Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Program Keluarga Harapan. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 8(6), 1–17. <https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/joppar/article/view/20736>

Gustami, K. N., & Ahdiyana, M. (2023b). Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Program Keluarga Harapan. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 8(6), 1–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/joppar.v8i6.20736>

Haeriah, A. N. S., Parawu, H. E., & Rasdiana. (2023). Responsivitas Aparat Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(1), 26–38. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/10454>

Matahati, L. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu*. Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.

Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. Albina (ed.); Cetakan Pe). Harfa Creative.

Noor, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah* [Universitas Islam Kalimantan MAB]. <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/8581/>

Nursalim, & Sancono, A. W. (2023).

Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(1), 253–260. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.679>

Pemerintah Kota Semarang. (2021). *RPJMD Kota Semarang Tahun 2021-2026*. Bappeda Kota Semarang. <https://bappeda.semarangkota.go.id/rpjmd-kota-semarang>

Putri, A. H. E. (2021). Responsivitas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Penanganan Permasalahan Prasarana Drainase di Kelurahan Sewu, Kecamatan jebres, Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 41–55. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/MAP/article/view/5107>

Rahmadan, P. (2023). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BRT TRANS SEMARANG TAHUN 2022. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3).

Septada, B. I., Herawati, A. R., Publik, D. A., Semarang, K., & Semarang, K. (2023). *Analisis Pelayanan BRT Trans Semarang Di Kota Semarang*.

Setiawan, H. (2022). *Paparan BRT Trans Semarang*. [https://busworldsoutheastasia.org/sites/soasia/files/2022-10/Public transport improvement - Why bus is better - TRANS SEMARANG.pdf](https://busworldsoutheastasia.org/sites/soasia/files/2022-10/Public%20transport%20improvement%20-%20Why%20bus%20is%20better%20-%20TRANS%20SEMARANG.pdf)

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi* (Y. Yuniarsih (ed.); Cetakan Ke). CV Alfabeta.