

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) BADAN LAYANAN UMUM
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (BLUUPTD) TRANSPORTASI BRT DI
KOTA SEMARANG**

Veronika Gisca Ananda Aura, Dra. Nina Widowati, M.Si

**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

This study aims to analyze the implementation of Minimum Service Standards (SPM) at the Public Service Agency of the Regional Technical Implementation Unit (BLUUPTD) of Bus Rapid Transit (BRT) Transportation in Semarang City and identify factors that support and hinder its implementation. This study uses a quantitative approach with descriptive statistical analysis methods and Importance Performance Analysis (IPA) to evaluate six dimensions of SPM, namely security, safety, comfort, affordability, equality, and regularity. The sampling method used is accidental sampling, the sample calculation method uses the Slovin formula so that this study uses 100 respondents. Data were obtained through distributing questionnaires to Trans Semarang BRT service users and supported by secondary data. The results of the study indicate that although some SPM indicators have been implemented quite well, there is still a gap between service performance and user expectations, especially in aspects of service regularity, schedule accuracy, route network integration, and information availability. Factors that influence the implementation of SPM include human resources, organizational strategy, service systems, and user behavior. Therefore, continuous evaluation and improvement of services are needed to improve the quality and reliability of public transportation in Semarang City.

Keywords: Minimum Service Standards, Public Transportation, BRT Trans Semarang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLUUPD) Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis statistik deskriptif dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi enam dimensi SPM, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Metode sampling yang digunakan adalah accidental sampling, metode perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga ditentukan penelitian ini menggunakan 100 responden. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan BRT Trans Semarang serta didukung oleh data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian indikator SPM telah dilaksanakan dengan cukup baik, masih terdapat kesenjangan antara kinerja pelayanan dan harapan pengguna, terutama pada aspek keteraturan layanan, ketepatan jadwal, integrasi jaringan trayek, dan ketersediaan informasi. Faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan SPM meliputi sumber daya manusia, strategi organisasi, sistem pelayanan, dan perilaku pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas dan keandalan transportasi publik di Kota Semarang.

Kata kunci: Standar Pelayanan Minimal, Transportasi Publik, BRT Trans Semarang

PENDAHULUAN

Perkembangan Kota Semarang sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah berdampak pada meningkatnya kepadatan penduduk dan mobilitas masyarakat. Tingginya aktivitas ekonomi, pendidikan, dan sosial mendorong kebutuhan transportasi yang andal dan terjangkau. Peningkatan mobilitas tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan infrastruktur transportasi publik, sehingga memicu kemacetan lalu lintas, ketidakteraturan perjalanan, serta penurunan kualitas pelayanan transportasi perkotaan.

Pemerintah Kota Semarang mengembangkan sistem transportasi publik berbasis Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang yang dikelola oleh Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLUUPTD). Untuk menjamin kualitas layanan, ditetapkan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 yang mengatur Standar Pelayanan Minimal (SPM).

SPM BRT Trans Semarang masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama terlihat pada aspek keteraturan layanan, khususnya frekuensi dan kepastian kedatangan bus. Keluhan masyarakat menunjukkan keterbatasan armada dan kondisi bus yang tidak layak operasi, sehingga penumpang mengalami kesulitan memperoleh layanan transportasi.

Gambar 1. Penumpang Mengalami Kesulitan dalam Mendapatkan Layanan BRT Trans Semarang



Sumber: Akun X @halorsj (27 Februari 2025)

Permasalahan serius juga ditemukan pada aspek keselamatan dan kenyamanan. Beberapa armada BRT dilaporkan mengalami gangguan teknis seperti mogok, berasap, serta kerusakan fasilitas pendingin udara dan tempat duduk. Kondisi tersebut tidak hanya menurunkan kenyamanan penumpang, tetapi juga berpotensi membahayakan keselamatan pengguna layanan.

Gambar 2. BRT Trans Semarang Berasap dan Mogok



Sumber: Tribun Jateng (2024)

Masalah SPM pada substansi Keselamatan BRT memiliki masalah. Dikutip dari tribunjateng.com bahwa beberapa

penumpang mengeluhkan kenyamanan selama perjalanan. Adanya armada yang berasap, mogok hingga megebul, AC dan tempat duduk rusak. Menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna yang mengandalkan layanan ini dalam aktivitas sehari-hari.

Gambar 3. BRT Trans Semarang melaju dengan kecepatan tinggi dan ugal-ugalan



Sumber: Akun X @neVerAl0nely (2025)

Bahkan, kecelakaan lalu lintas yang melibatkan BRT Trans Semarang menunjukkan bahwa aspek keselamatan belum sepenuhnya terpenuhi secara optimal. Insiden kecelakaan di wilayah Kecamatan Mijen menjadi bukti bahwa pengelolaan armada dan penerapan prinsip keselamatan masih perlu dievaluasi secara menyeluruh.

Gambar 4. Kecelakaan Lalu Lintas yang Melibatkan BRT Trans Semarang



Sumber: Regional.espos.id (2024)

Selain aspek teknis, permasalahan kesetaraan pelayanan juga masih ditemukan. Rendahnya kesadaran penumpang terhadap penggunaan kursi prioritas bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas menunjukkan lemahnya internalisasi nilai pelayanan publik yang inklusif dalam sistem BRT.

Gambar 5. Kursi Prioritas dan Moralitas Publik : Studi Perilaku Penumpang BRT di Kota Semarang



Sumber: Akun Facebook @AsaWinner

Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan secara normatif melalui kebijakan SPM dengan realitas pelayanan di lapangan.

Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung menitikberatkan pada kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan secara umum, sementara kajian yang secara spesifik menganalisis implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada BLUPTD Transportasi masih terbatas.

Penelitian ini berfokus pada analisis pemenuhan Standar Pelayanan Minimal BLUPTD Transportasi BRT di Kota

Semarang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam kajian pelayanan publik sektor transportasi, sekaligus menjadi dasar evaluasi kebijakan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan BRT yang aman, tertib, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KAJIAN TEORI

1. Standar Pelayanan Minimal (SPM) BRT Trans Semarang (Peraturan Walikota No. 45 Tahun 2021)

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan tolok ukur minimum yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas pelayanan yang layak, sebagai berikut:

1. Keamanan

Menjamin pengguna layanan terbebas dari gangguan, ancaman kriminal, dan rasa tidak aman, baik di halte maupun di dalam bus.

2. Keselamatan

Menekankan perlindungan pengguna dari kecelakaan, penerapan SOP, kelaikan armada, kelengkapan peralatan keselamatan, serta kesiapan penanganan kondisi darurat.

3. Kenyamanan

Menciptakan kondisi perjalanan yang bersih, tertib, dan nyaman melalui pengaturan suhu, kebersihan, kapasitas

angkutan, serta fasilitas pendukung di halte dan bus.

4. Keterjangkauan

Menjamin kemudahan akses masyarakat terhadap layanan BRT melalui integrasi antar koridor, jaringan trayek pengumpan, serta tarif yang sesuai dengan kemampuan pengguna.

5. Kesetaraan

Menjamin akses pelayanan yang adil bagi seluruh pengguna, termasuk lansia, ibu hamil, anak-anak, dan penyandang disabilitas.

6. Keteraturan

Menekankan kepastian waktu layanan melalui ketepatan jadwal, waktu tunggu, kecepatan perjalanan, serta ketersediaan informasi pelayanan dan sistem pembayaran yang jelas.

2. Faktor Pendorong dan Penghambat SPM BLUPTD

Alber dan Zamke (1985), terdapat empat aspek utama yang dapat menjadi faktor pendukung maupun penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Ketersediaan, kompetensi, dan profesionalisme petugas menjadi faktor kunci dalam mendukung pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, kurangnya pelatihan, disiplin, dan etika kerja dapat menghambat pemenuhan SPM.

b. Strategi Pelayanan

Strategi yang jelas, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna mendukung tercapainya tujuan pelayanan.

c. Sistem Pelayanan

Sistem operasional yang mencakup prosedur kerja, mekanisme pengaduan, dan pemeliharaan sarana prasarana berperan penting dalam mendukung keteraturan layanan.

d. Pelanggan (Pengguna Layanan)

Tingkat kesadaran, kepatuhan, serta partisipasi pengguna memengaruhi efektivitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan tujuan untuk menggambarkan serta menganalisis tingkat pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan.

Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini digunakan untuk mengukur kesenjangan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dari setiap indikator SPM yang meliputi aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. IPA

memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi indikator pelayanan yang telah berjalan dengan baik serta indikator yang masih memerlukan prioritas perbaikan.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna BRT sebanyak 100 responden. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan menggunakan skala pengukuran yang sama. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menghitung nilai rata-rata kepentingan dan kinerja, serta memetakan hasilnya ke dalam diagram kartesius IPA yang terdiri atas empat kuadran.

Hasil pemetaan IPA digunakan sebagai dasar untuk menentukan prioritas peningkatan pelayanan BRT Trans Semarang, khususnya pada indikator SPM yang berada pada kuadran prioritas utama. Metode ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis yang berbasis pada kebutuhan pengguna dan kinerja aktual penyelenggara layanan transportasi publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Standar Pelayanan Minimal (SPM) BLUUPD Transportasi BRT di Kota Semarang

Hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa tingkat pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) BLUUPD Transportasi BRT di Kota Semarang masih belum sepenuhnya sejalan

dengan tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Terdapat kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aktual penyelenggara layanan pada beberapa indikator SPM.

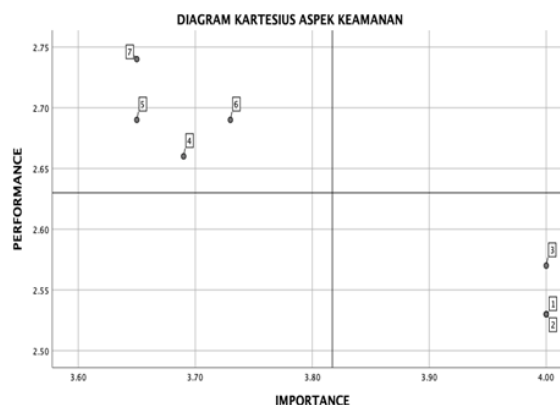
Berdasarkan pemetaan ke dalam diagram kartesius IPA, indikator-indikator SPM tersebar ke dalam empat kuadran. Indikator yang berada pada Kuadran I (prioritas utama) umumnya berkaitan dengan aspek keteraturan dan keselamatan, seperti ketepatan jadwal kedatangan bus, waktu tunggu, kondisi armada, serta perilaku pengemudi. Aspek-aspek tersebut dinilai sangat penting oleh pengguna, namun kinerjanya belum optimal sehingga membutuhkan perhatian dan perbaikan segera.

Sementara itu, indikator yang berada pada Kuadran II (pertahankan kinerja) didominasi oleh aspek keamanan dan sebagian kenyamanan, seperti keberadaan penerangan dan fasilitas pendukung tertentu, yang dinilai penting dan telah berjalan relatif baik. Indikator pada Kuadran III menunjukkan aspek yang dianggap kurang penting dengan kinerja rendah, sedangkan Kuadran IV mencerminkan indikator dengan kinerja relatif tinggi namun tingkat kepentingannya lebih rendah.

Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam pelayanan BRT Trans Semarang bukan terletak pada

ketiadaan standar, melainkan pada implementasi dan konsistensi pemenuhan SPM di lapangan.

Gambar 6. Diagram *Importance Performance Analysis (IPA)* Standar Pelayanan Minimal BRT Trans Semarang Aspek Keamanan



Sumber: Data primer diolah (2026)

Hasil uji *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam sudut pandang Teori Aspek Pendorong dan Penghambat menurut Alber dan Zamke (1985)

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Faktor pendorong

Ketersediaan petugas operasional dan pengemudi BRT menjadi modal dasar dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik. Sebagian petugas telah memahami tugas pokok dan fungsi pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), khususnya dalam aspek pengoperasian bus dan pelayanan dasar kepada penumpang.

Faktor penghambat

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan masih adanya keterbatasan kompetensi dan kedisiplinan SDM, terutama

terkait perilaku pengemudi yang belum sepenuhnya sesuai standar keselamatan. Kurangnya pengawasan dan pelatihan berkelanjutan menyebabkan implementasi SPM, khususnya aspek keselamatan dan keteraturan, belum berjalan optimal.

2. Strategi (rencana & kebijakan)

Faktor pendorong

BLUUPD Transportasi BRT telah memiliki strategi pelayanan yang dituangkan secara normatif dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2021. Penetapan indikator SPM menjadi pedoman yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan dan evaluasi kinerja transportasi publik.

Faktor penghambat

Strategi pelayanan tersebut belum sepenuhnya diimplementasikan secara konsisten di lapangan. Ketidaksesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan, khususnya dalam pengaturan jadwal dan frekuensi armada, menyebabkan strategi pelayanan belum mampu menjawab kebutuhan pengguna secara optimal.

3. Sistem (prosedur, mekanisme, infrastruktur)

Faktor pendorong

Keberadaan sistem pelayanan BRT yang mencakup jaringan koridor, halte, serta mekanisme pembayaran non-tunai menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan keteraturan dan kemudahan akses layanan. Sistem ini menunjukkan bahwa secara

struktural BLUUPD telah memiliki kerangka pelayanan yang memadai.

Faktor penghambat

Di sisi lain, sistem operasional belum berjalan secara optimal, terutama terkait keterbatasan jumlah armada, kondisi bus yang tidak selalu laik, serta ketidaktepatan jadwal kedatangan. Temuan IPA menunjukkan bahwa aspek sistem menjadi faktor dominan yang menyebabkan rendahnya kinerja pada indikator keteraturan dan keselamatan.

4. Pelanggan (Pengguna Layanan)

Faktor pendorong

Tingginya tingkat kepentingan yang diberikan pengguna terhadap kualitas pelayanan BRT menunjukkan adanya harapan dan dukungan masyarakat terhadap transportasi publik. Hal ini tercermin dari tuntutan pengguna terhadap ketepatan waktu, keselamatan, dan kenyamanan layanan.

Faktor penghambat

Rendahnya kesadaran dan kepatuhan sebagian pengguna terhadap aturan layanan, seperti penggunaan kursi prioritas dan ketertiban di dalam bus, turut menghambat penerapan prinsip kesetaraan dan kenyamanan pelayanan. Perilaku pengguna menjadi faktor eksternal yang memengaruhi efektivitas pemenuhan SPM.

Tabel 1. Faktor SDM

Aspek Keamanan			
Pendorong		Penghambat	
Point	Keterangan	Point	Keterangan
P2	Petugas Keamanan di Halte	P6	Petugas Keamanan di dalam Bus

Sumber: Data primer diolah peneliti (2026)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) terhadap pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) BLUUPD Transportasi BRT di Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan BRT Trans Semarang berada pada kondisi cukup baik, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan.

Aspek SPM yang tergolong baik meliputi keamanan yang ditunjukkan oleh keberadaan fasilitas pendukung dan rasa aman pengguna selama perjalanan. Aspek keterjangkauan juga dinilai relatif baik karena tarif dan akses layanan masih sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan masyarakat.

Sebaliknya, aspek SPM yang tergolong tidak baik dan memerlukan perhatian utama adalah kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Permasalahan utama meliputi ketidaktepatan jadwal kedatangan bus, waktu tunggu yang tidak pasti, kondisi armada yang tidak selalu laik, serta perilaku pengemudi yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar keselamatan. Selain itu, aspek kesetaraan belum berjalan optimal akibat rendahnya kepatuhan pengguna terhadap penggunaan fasilitas prioritas.

Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan BRT Trans Semarang lebih disebabkan oleh lemahnya implementasi dan pengawasan terhadap

SPM, bukan pada ketiadaan regulasi atau standar pelayanan.

SARAN

1. Bagi Masyarakat (Pengguna Layanan)

Masyarakat diharapkan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap aturan penggunaan layanan BRT, khususnya terkait ketertiban, keselamatan, dan penggunaan fasilitas prioritas, guna mendukung terciptanya pelayanan transportasi publik yang aman, nyaman, dan inklusif.

2. Bagi Pemerintah Daerah

Pemerintah Kota Semarang perlu memperkuat fungsi pengawasan dan evaluasi terhadap implementasi Standar Pelayanan Minimal BLUUPD Transportasi BRT, serta mendorong pemenuhan sarana dan prasarana pendukung, terutama dalam aspek keselamatan dan keteraturan layanan.

3. Bagi BLUUPD Transportasi BRT

BLUUPD disarankan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengawasan berkelanjutan, memastikan kelaikan armada, serta memperbaiki sistem operasional dan ketepatan jadwal agar pemenuhan SPM dapat berjalan secara konsisten dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam's Siahaan, D. dkk. Implementasi Kebijakan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Di Kota Semarang.
- Aji, O., Utomo, T. dan Marom, A. Evaluasi Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Di Kota Semarang Universitas Diponegoro. *Tersedia pada: www.fisip.undip.ac.id*.
- Edie, A. M. (2019). *Implementasi Kebijakan Angkutan Umum di Kota Bandung : Analisis Aktor dan Faktor Minat Implementasi Kebijakan Angkutan Umum di Kota Bandung : Analisis Aktor dan Kepentingan*. 4, 11–16.
- Kadarisman, M., Gunawan, A., & Ismiyati, I. (2015). Implementasi Kebijakan Sistem Transportasi Darat Dan Dampaknya Terhadap Kesejahteraan Sosial Di Jakarta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 2(1), 59.
- Kurniawan, I. A. (2019). Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Bus Transjakarta (Busway) Dalam Rangka Mengurangi Kemacetan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(1), 1–24.
- Prayoga, T. A., Subowo, A., & Lituhatu, D. (2015). Kualitas Pelayanan Dalam Jasa Transportasi Publik Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(4), 190–200.
- Putri, D. N., Fatah, Z., & Pramudiana, I. D. (2024). Analisis Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya. *Ika Devy Pramudiana SAP*, 2(1), 83–92.
- RakaMandi, N. B. (2022). Transformation of Public Transport Based on Bus Rapid Transit (BRT) and Implementation of Buy the Service (BTS) Scheme in A Metropolitan City of Sarbagita, Bali. *International Journal of Current Science Research and Review*, 05(07), 2775–2784.
- Rosanjaya, L., & Nafi'ah, B. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 125–136.
- Rute Koridor Jurusan, S.V., Filza Priatama, R. dan Subowo, A. Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Rute Koridor VI Jurusan “UNDIP – UNNES”. Kota Semarang. *Departemen Administrasi Publik*.
- Salasa, W., Wakhidho, H., Setiadji, B. H., & Yulipriyono, E. E. (2015). Evaluasi Sistem Pelayanan Transit Antar Koridor Bus Rapid Transit Trans Semarang. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 4(4), 505–511.