

**KUALITAS PELAYANAN BUS RAPID TRANS SEMARANG (BRT)
KORIDOR II DI KOTA SEMARANG (DENGAN RUTE TERMINAL
TERBOYO SEMARANG-TERMINAL SISEMUT UNGARAN)**

Oleh :

Arinha Pratitha Maitri, Susi Sulandari, Rihandoyo

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana.Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman :<http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Services is a Success key of various businesses or services activities. The role of servicing gets bigger and determined when there's service in community activities. Public service scope are very wide, one of them is the transportation service. There's Semarang BRT as part of the transportation system in Semarang city, and its one of Semarang community needs at transportation area. BLU UPTD Mangkang Terminal Section as Semarang BRT management had a vision " Creating a Professional, Independent, reliable, sustainable and affordable service".

The objective of research was to identify BRT Semarang corridor II service quality. To identify How does the quality of service that has been given from BRT Semarang corridor II to the community and also what kind of dimensions can be the inhibitor of BRT Semarang corridor II service quality. A measure of the quality, seen from 8 quality service dimensions that has been formulated. The research used a descriptive qualitative with repondents from BLU Semarang city employeses and BRT Semarang corridor II user.

The result of the research are the BRT Semarang corridor II quality service was good enough if identified from 8 dimensions quality services, only at direct tangibles dimension and officer reliability that needs to be improved.

Keywords: Quality Service, Transportation, Tangibles, reliability officer.

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan transportasi pada masa sekarang terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dari masa ke masa yang membuat transportasi itu sendiri mengalami peningkatan dan kemajuan di dunia. Hal ini dikarenakan adanya globalisasi dan modernisasi. Jika suatu organisasi atau instansi dalam transportasi tidak bisa menyikapi hal tersebut, maka kelangsungan kegiatan atau pekerjaan di dalam mengelola transportasi tersebut, maka kegiatan transportasi di dunia akan terganggu. Untuk itu, diperlukan adanya sistem pelayanan transportasi yang baik dan di dukung oleh sumber daya manusia yang baik pula. Transportasi sangat penting perannya bagi daerah baik itu perdesaan atau daerah semi urban atau urban di negara-negara yang sedang berkembang, karena menyediakan akses bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa sehari-hari, serta meningkatkan kehidupan sosial ekonomi. Akses terhadap informasi, pasar, dan jasa masyarakat dan lokasi tertentu, serta peluang-peluang baru kesemuanya merupakan kebutuhan yang penting dalam proses pembangunan.

Permasalahan pelayanan transportasi, terutama yang paling klasik adalah kualitas pelayanan sarana transportasi publik dimana tidak selalu memuaskan seperti yang diharapkan para pengguna pelayanan publik sendiri. Sebagai pelayanan publik seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal karena masyarakat pengguna merasa sudah membayar banyak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal. Bus rapid trans semarang memiliki tujuan yang sangat mulia, dimana menginginkan masyarakat meninggalkan transportasi pribadi melalui pemberian pelayanan maksimal. Masyarakat pasti antusias dengan harapan bahwa melalui bus trans semarang, masyarakat sudah tidak lagi terjebak

kemacetan, nyaman dalam perjalanan, terutama cepat dan selamat sampai tujuan.

Bus Rapid Trans Semarang sebagai bagian dari sistem transportasi kota Semarang merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat kota dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan kota pada umumnya. Keberadaan Trans Semarang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, tetapi apabila tidak ditangani secara baik dan benar akan menjadi masalah bagi kehidupan kota semarang. Pengoperasian Trans Semarang yang terbagi atas trayek atau rute yang dilayani oleh beberapa operator masing-masing memiliki karakter, baik yang berkaitan dengan panjang rute, tingkat kepadatan penumpang dan distribusi kendaraan umum pada masing-masing trayek.

Bus Rapid Trans Semarang yang di tujukan untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat Semarang dalam hal transportasi sendiri tidak lepas dari kekurangan dan masalah. Pada pengadaan Bus Trans Semarang itu sendiri mempunyai beberapa standar pelayanan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat di kota semarang untuk melayani kebutuhan transportasi publik yang handal dan profesional.

Tabel 1.1
Standar Pelayanan Minimal BRT
Semarang

1. Keandalan pelayanan BRT	Ukuran
a. Rencana Headway	Jarak antara kendaraan satu terhadap kendaraan berikutnya yang diatur pada Terminal, dalam hal ini digunakan satuan <i>Menit</i> .

b. Waktu Menaikkan dan Menurunkan Penumpang	maksimal 20 detik (halte kecil) dan maksimal 30 detik (halte besar)
c. Jarak Antara Pintu Bus dan Halte	Jarak antara pintu bus dan halte secara lateral <15cm, vertikal <5cm
d. Kecepatan Perjalanan	Kecepatan tertinggi adalah 30km/jam, dan terendah 18 km/jam
e. Keandalan Armada	Maksimum gangguan operasi bus akibat gangguan operasi/kerusakan adalah 10 kejadian dari 200.000 km layanan BRT
f. Konsistensi Jam Pelayanan	Waktu kegiatan pelayanan yaitu waktu sejak pukul 05.00 wib (pemberangkatan awal) sampai dengan 21.00 wib (pemberangkatan akhir).
2. Keamanan dan Keselamatan BRT	Ukuran
a. Keamanan di Halte	Tidak adanya jumlah korban tindak pidana
b. Keamanan di Bus	Tidak adanya jumlah korban tindak pidana
c. Keselamatan di Halte	Tidak adanya korban

	kecelakaan insiden
d. Keselamatan di Bus	Tidak adanya Korban kecelakaan/insiden
3. Kemudahan Pada Pelayanan BRT	Ukuran
a. Kemudahan mendapatkan informasi tentang BRT	Informasi koridor dan time table tersedia secara akurat dan terbaru di semua halte dan bus
b. Kemudahan dan kecepatan penjualan tiket	Kecepatan waktu transaksi tiket 15 detik
c. Kemudahan melaporkan kehilangan/menemukan barang	Pelaporan dapat dilayani di setiap halte dan di respon dalam kurun waktu < 2x24jam
d. Kemudahan menyampaikan pengaduan, memberi saran	Waktu maksimum 5 menit
4. Kenyamanan Pada Pelayanan BRT	Ukuran
a. Kebersihan di dalam halte	Tidak adanya sampah dan terdapat kotak sampah dalam halte
b. Penerangan di dalam halte	Penerangan menjangkau semua sudut halte
c. Kepadatan penumpang di dalam halte	Daya angkut terbanyak kendaraan yang dihitung berdasarkan

	jumlah tempat duduk penumpang dan jumlah penumpang berdiri, digunakan satuan <i>Orang</i>
d. Kebersihan di dalam bus	Tidak adanya sampah dan terdapat kotak sampah dalam bus
e. Penerangan di dalam bus	Penerangan menjangkau semua sudut bus
f. Kepadatan penumpang di dalam bus	Daya angkut terbanyak kendaraan yang dihitung berdasarkan jumlah tempat duduk penumpang dan jumlah penumpang berdiri, digunakan satuan <i>Orang</i>
g. Suhu di dalam bus	Suhu udara diluar bus dikurangi suhu udara didalam bus.
h. Kehandalan pengemudi	Pengemudi wajib berhati-hati dan memperhatikan keselamatan penumpang, keselamatan pejalan kaki, dan keselamatan pengguna jalan lainnya serta keselamatan

	aset-aset Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang
--	--

Sumber : *Badan Layanan Umum, 2014*

Kenyataan yang ada pada pelaksanaan Bus Rapid Trans Semarang menunjukkan adanya ketidak efektifan dalam memberikan pelayanan, Berbagai kendala yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan dan PT Trans Semarang khususnya terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan Bus Rapid Transit (BRT). Perlu disadari juga bahwa untuk mengimbangi perubahan-perubahan dan kemajuan dalam berbagai aspek yang mempengaruhi transportasi di dunia, dituntut adanya optimalisasi dari pihak pengada pelayanan agar memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Dengan berpedoman pada latar belakang maka dalam penelitian ini diambil judul “Kualitas Pelayanan Bus Rapid Trans Semarang (BRT) Koridor II di Kota Semarang (dengan rute Terminal Terboyo Semarang – Terminal Sisemut Ungaran)”.

B. TUJUAN

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Bus Rapid Trans Semarang koridor II terhadap masyarakat
2. Untuk mengetahui dimensi yang menghambat kualitas pelayanan Bus Trans Semarang koridor II

C. TEORI

Pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa. Pelayanan ini disebut berhasil manakala pemerintah memeberikan pelayanan terbaiknya pada masyarakat. Pelayanan pada dasarnya juga dapat

didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

I. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mencakup tata cara, perilaku dan juga penguasaan pengetahuan tentang produk dari penyelenggara layanan, sehingga penyampaian informasi dan pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas dan perusahaan akan mendapatkan manfaatnya. Jadi kualitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto (2010 : 45) mencakup :

- a. Tata cara pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan,
- b. Perilaku penyelenggara layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan
- c. Penguasaan pengetahuan tentang program dari penyelenggara layanan sehingga penyampaian informasi kepada pelanggan dapat dimengerti secara maksimal.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Menurut Zeithaml – Parasurman – Berry (1990), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu:

1. *Tangible*, karena pelayanan tidak bias dilihat, tidak bias dicium dan tidak bias diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

2. *Reability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.
3. *Responsiveness*. *responsiveness* adalah h dimesi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderunanga naik dari waktu ke waktu. Pelayanan yang responsif atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap front-line staf. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan
4. *Assurance*, yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.
5. *Empathi* adalah sikap tegas penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

D. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode, sebagai berikut:

I. Desain Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah kualitatif bersifat deskriptif. dengan demikian data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Data yang diperoleh meliputi transkrip interview

(wawancara), catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dan lain-lain.

II. Situs Penelitian

Penelitian ini mengambil lokus pada Kantor Badan Layanan Umum (BLU) Semarang. Jenis Data

III. Jenis Data

Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip).

IV. Teknik Pengumpulan Data

Pada usaha pengumpulan data yang valid maka teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Wawancara, Dokumentasi.

V. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis diskriptif kualitatif. Analisis data ini terdiri dari Reduksi data, kategorisasi, sintesiasi

PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara kepada beberapa informan yaitu secara keseluruhan, kualitas pelayanan Bus Rapid Trans Semarang koridor II di Kota Semarang secara keseluruhan sudah baik jika diidentifikasi dari 8 dimensi kualitas pelayanan yang digunakan. Hanya pada dimensi bukti langsung (*tangible*) dan kehandalan petugas (*reability*) yang dirasa masih kurang optimal dalam pelaksanaannya. Terdapat juga dimensi yang menghambat dalam pembedrian pelayanan adalah ketidaknyamanan pada halte/shelter dan lamanya waktu kedatangan Bus.

B. ANALISIS

I. Kualitas Pelayanan Pada Bus Rapid Trans Semarang (BRT) Koridor II di Kota Semarang

Tata cara pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan

tata cara atau prosedur pelayanan pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II yang berlangsung baik dan sudah dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II sehingga penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dapat dikatakan memenuhi harapan masyarakat. Fasilitas pelayanan yang diberikan Pihak BLU UPTD Terminal Mangkang Semarang Pada Pengelolaan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II memadai, pada hal ini masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang baik.

Perilaku Penyelenggara Layanan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pelanggan

perilaku atau sikap dalam memberikan pelayanan dapat mengetahui apakah petugas tersebut melakukan pelayanan sepenuh hati atau tidak. Sikap atau perilaku petugas sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II

Penguasaan Pengetahuan Tentang Program Dari Penyelenggara Layanan

Petugas Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II memiliki pengetahuan yang cukup tentang program maupun jenis layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat. Petugas pemberi layanan selain bersedia memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas dan mudah dipahami, para petugas harus memiliki kemauan mendengarkan keinginan masyarakat dan bersedia memberikan informasi yang baru dan lengkap, hal ini juga sudah dimiliki petugas Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II.

Tangible (Bukti Langsung)

Tangible atau bukti langsung hal yang nyata berfungsi untuk memperkuat pernyataan dan dapat dilihat secara fisik, dapat berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan lingkungan sekitarnya. Ketidaknyamanan di ruang tunggu Halte/Shelter Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II ini dirasakan oleh masyarakat, karena halte/shelter yang kotor, kurangnya tempat duduk, dan halte yang sempit. Peralatan penunjang pelayanan pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II juga diidentifikasi sudah cukup lengkap dan sudah memadai. Kenyamanan di dalam Bus memang menjadi hal utama yang harus diperhatikan. Kenyamanan dalam Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II sudah dirasa nyaman oleh masyarakat serta sarana dan prasarana yang lengkap sudah terdapat Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II.

Reliability (Kehandalan Petugas)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan benar, akurat, handal adalah suatu sikap yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II sudah berusaha memberikan kemudahan dalam pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sudah sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II. Namun, kemampuan petugas Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II dalam memberikan pelayanan ketepatan waktu belum sepenuhnya seperti yang diharapkan. Karena waktu kedatangan Bus yang lama memuat masyarakat harus menunggu lama. Hal ini disebabkan karena tidak adanya jalur tersendiri untuk Bus.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap atau *Responsiveness* merupakan kesanggupan petugas Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II ini sudah mempunyai kesanggupan dan daya tanggap yang baik terhadap keinginan masyarakat dan juga dalam memberikan respon yang baik terhadap keluhan masyarakat. Selain itu Salah satu penentu kualitas pelayanan yang baik yaitu adanya sikap tanggap terhadap masyarakat dari petugas penyedia pelayanan transportasi. Para petugas Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II juga sudah tanggap terhadap keluhan masyarakat.

Assurance (Jaminan)

Keadilan dalam memberikan pelayanan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Hal tersebut untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Kesopanan dan keramahan menjadi kriteria yang harus dilakukan oleh seseorang dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini, para petugas Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II sudah menerapkan kesopanan dan keramahan kepada masyarakat. Begitu pula dengan keadilan dan ketrampilan. Petugas Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II dalam hal keadilan dan ketrampilan petugas dalam memberi pelayanan mendapat respon yang positif dari masyarakat sebagai pengguna jasa.

Emphaty (Empati)

Perhatian pribadi dalam hal ini adalah kesadaran diri petugas untuk berempati kepada masyarakat. Menurut pendapat masyarakat pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II,

petugas sudah cukup memperhatikan para penumpang, jika terdapat penumpang yang mengeluh tentang ketidaknyamanan. Petugas juga langsung memberikan bantuan yang di perlukan kepada para penumpang. Jga sama halnya dengan Sikap salam, senyum dan sapa petugas pelayanan adalah komponen penting dalam sebuah pelayanan. Petugas Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II ini sudah memberikan sikap 3S (sapa, salam dan senyum) yang diperlukan. Tetapi, masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

II. Dimensi Yang Menghambat Dalam Pemberian Pelayanan Pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II

Pelayanan transportasi pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II tidak terlepas dari berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Beberapa hambatan yang ditemui lebih cenderung pada kenyamanan halte/shelter dan lamanya waktu kedatangan Bus. masyarakat juga menganggap bahwa pelayanan pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II masih kurang dalam memberikan pelayanan khususnya pada pelayanan tentang kenyamanan halte/shelter dan lamanya waktu kedatangan Bus. Sehingga, untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II, perlu dilakukan perbaikan pelayanan agar hambatan tersebut dapat diminimalkan.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

I. Kualitas Pelayanan Pada Bus Rapid Trans Semarang (BRT) Koridor II di Kota Semarang

1. Tata Cara Pemberian Fasilitas/Jasa Pelayanan Kepada Pelanggan

Pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II tata cara atau prosedur pelayanan pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II yang berlangsung sudah baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat dan juga Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II juga memiliki fasilitas pelayanan yang diberikan Pihak BLU UPTD Terminal Mangkang Semarang pada pengelolaan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II juga sudah dapat dikatakan memadai.

2. Perilaku Penyelenggara Layanan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pelanggan

Pemberian pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II ini wajib menerapkan perilaku yang baik dan sikap sopan santun dalam pelayanan agar masyarakat merasa nyaman dan merasa di perhatikan. Sikap atau perilaku petugas dalam memberi pelayanan mendapat respon yang positif dari masyarakat sebagai pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II.

3. Penguasaan Pengetahuan Tentang Program Dari Penyelenggara Layanan

Petugas Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II memiliki pengetahuan yang cukup tentang program maupun jenis layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dan juga dalam kemauan mendengarkan keinginan masyarakat dan bersedia memberikan informasi yang baru dan lengkap.

4. *Tangible* (Bukti Langsung)

Fasilitas pendukung seperti ruang tunggu halte/shelter dirasakan kurang memadai karena belum mencukupi. Tetapi Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II sudah memiliki peralatan yang cukup memadai dan terus berkembang untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan

kebutuhan masyarakat. Pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II walaupun menggunakan armada bus yang lebih kecil, tetapi tetap tidak mengurangi kenyamanan dan keamanan yang diberikan oleh Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II. Sarana dan prasarana yang ada di Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II sudah cukup memadai dalam pemberian pelayanan.

5. *Reliability* (Kehandalan Petugas)

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan sudah sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II. Tetapi pada ketepatan waktu pelayanan belum berjalan maksimal, karena jangka waktu perjalanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II belum adanya kepastian jadwal yang jelas.

6. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II ini sudah mempunyai kesanggupan dan daya tanggap yang baik terhadap keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai harapan. Petugas sudah memberikan respon yang baik terhadap keluhan masyarakat dan juga selalu menanggapi dan mendengarkan keluhan masyarakat.

7. *Assurance* (Jaminan)

Petugas Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II sudah memberikan sikap sopan dan ramah kepada masyarakat. Selain itu, keadilan dan ketrampilan petugas dalam memberi pelayanan mendapat respon yang positif dari masyarakat sebagai pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II.

8. *Empathy* (Empati)

Perhatian pribadi yang diberikan oleh petugas Bus Rapid Transit (BRT) Trans

Semarang koridor II sudah dimiliki oleh setiap petugas-petugas Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II dan juga petugas sudah memberikan sikap 3S (sapa, salam dan senyum) yang diperlukan.

II. Dimensi yang Menghambat Dalam Pemberian Pelayanan Pada Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II

1. ketidaknyamanan pada halte/shelter dan lamanya waktu kedatangan Bus, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II yang ingin mendapatkan pelayanan. Halte/shelter yang kotor, keterbatasan tempat duduk, kurangnya penerangan (pada saat sore menjelang malam halte menjadi gelap), dan sempitnya halte. Kondisi ini membuat para calon penumpang merasa kurang nyaman.
2. Ketepatan waktu kedatangan Bus. Lamanya waktu kedatangan Bus dan tidak adanya jadwal yang pasti juga menyebabkan ketidaknyamanan bagi calon penumpang. Ditambah lagi pada saat jam sibuk yang padatnya calon penumpang, sering kali para calon penumpang harus antri dan berdesakan pada saat menunggu kedatangan Bus.

B. SARAN

1. Kenyamanan Ruang Tunggu Halte/Shelter Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II

Pihak pengelola Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II diharapkan bisa menyediakan kenyamanan ruang tunggu dengan menambah tempat duduk, dan menambah penerangan

pada halte/shelter guna mengurangi tindak kriminal kepada para calon penumpang, terlebih lagi pada calon penumpang wanita, dan juga lebih memperhatikan kebersihan pada halte/shelter

2. Peralatan penunjang pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II

Pihak pengelola Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang bisa menyediakan loket tiket dan petugas pada setiap halte/shelter, tidak hanya pada halte/shelter yang tingkat penumpang tinggi.

3. Ketepatan Waktu Pelayanan Kepada Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II

Pada hal ketepatan waktu pelayanan memang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang koridor II masih kurang memuaskan. Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang di harapkan dapat memiliki jalur tersendiri dan membuat jadwal pasti tentang kedatangan dan keberangkatan Bus.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Nasution, M Nur. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta. Ghalia Indonesia

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta

Steers, Richard M. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta. Erlangga

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung . Alfabeta

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Sinergi Publishing

Winarsih, Ratminto dan Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

Simanjuntak, Payaman J. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Dwiantara, A. Usmara dan Lukas. 2004. *Strategi Organisasi*. Yogyakarta. Amara Books

Mahsum, Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. BPFE

Indrawijaya, Adam Ibrahim, 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung. Refika Aditama

Salim, Abbas. 2006. *Manajemen Transportasi*. Jakarta. Rajagrafindo Persada

Darmadi, Damai dan Sukidin. 2009. *Administrasi Publik*. Yogyakarta. LaksBang

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. Indeks

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta

Dwiyanto, Agus. 2010. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV. Mandar Maju: Bandung

NON BUKU :

BLU UPTD Terminal Mangkang Kota Semarang

Bus Trans Semarang

<http://www.dephub.go.id/read/liputan-khusus/420>

<http://www.jatengtime.com/2013/semarangtoday/dewan-menilai-pelayanan-brt-trans-semarang-belum-maksimal/#.UxhTiD-Sws9>

<http://id.wikipedia.org>