

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT)  
TRANS SEMARANG DI KOTA SEMARANG  
DI KORIDOR I MANGKANG-PENGGARON**

**Mohamad Ardhi Fareza, Fathurrohman, Dewi Rostyaningsih**

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

**Jalan Profesor Haji Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Fax (024) 7465405**

**ABSTRACT**

Semarang is a city that has many residents . The number of people who live or occupy the city of Semarang make the issues that must be faced by the Government of Semarang city , one of which is the problem of congestion . Based on data from the Central Bureau of Statistics the city, the number of vehicles in the city of Semarang until 2011 reached 186.164unit , which consists of two-wheeled vehicles and 151 286 33 523 four-wheeled vehicles . To minimize traffic congestion in the city of Semarang then made mass transport is Bus Rapid Transit ( BRT ) and who became the first corridor is the major Mangkang - Penggaron .

The purpose of this study was to determine the level of community satisfaction with services Bus Rapid Transit ( BRT ) corridor I Mangkang Trans Semarang - Penggaron based on the Ministry of Administrative Reform No. . KEP/25/M.PAN/2/2004 where there are 14 dimensions .

Based on the analysis and processing research data shows that public satisfaction with the services of Trans Semarang BRT corridor I get the value of Community Satisfaction Index ( HPI ) of 67.03 and fit in either category. Based on the Cartesian diagram there are two dimensions that must be maintained, namely performance dimensions cost reasonableness and appropriateness of the cost, while there are four dimensions given priority so that its performance is improved dimensional speed of service, accuracy of service, comfort and safety services .

**Keyword :** *Trans Semarang BRT corridor I, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (HPI), the Important Performance Analysis.*

**PENDAHULUAN**

Semarang merupakan kota yang memiliki banyak penduduk. Banyaknya penduduk yang tinggal atau menempati kota Semarang membuat terjadinya persoalan-persoalan yang harus dihadapi organisasi birokrasi yaitu pemerintah kota Semarang.

Jumlah penduduk Kota Semarang menurut BPS Kota Semarang pada tahun 2009 mencapai 1.51 juta jiwa. Angka ini terus meningkat dan pada tahun 2011 telah mencapai 1.54 juta jiwa. Dengan jumlah penduduk tersebut cukup membuat Kota Semarang masuk dalam jajaran 5 besar

kabupaten atau kota yang memiliki jumlah penduduk terbesar di Jawa Tengah. tingkat kepadatan yang belum merata lebih tersentral di pusat kota menjadikan sedikit banyak permasalahan dikota Semarang, salah satu diantaranya yaitu kemacetan.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Semarang, jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang hingga tahun 2011 mencapai 186.164 unit, yang terdiri atas 151.286 kendaraan roda dua dan 33.523 kendaraan roda empat. Jumlah itu terus bertambah dibandingkan sebelumnya, yaitu 164.538 unit kendaraan (2010), 164.528 unit (2009) dan 158.965 (2008).

Pemerintah Kota Semarang dituntut untuk menyediakan sarana transportasi massal yang aman, nyaman dan murah. Dengan menunjuk PT. Trans Semarang sebagai operator *Bus Rapid Transit* (BRT). Tingginya pengguna kendaraan pribadi dan jumlah transportasi umum yang beredar serta ditambah lagi dengan sempitnya ruas jalan, akhirnya menyebabkan kemacetan di sebagian besar jalan di Kota Semarang. Inilah yang melatarbelakangi dikeluarkannya kebijakan transportasi yang dikenal dengan "*Bus Rapid Transit*" (BRT). Sistem transportasi ini sudah terlebih dahulu dikembangkan di kota-kota besar lain di Indonesia, seperti Trans Jakarta di D.K.I Jakarta, Trans Jogja di Jogjakarta, Trans Metro Bandung di Bandung, Trans Pakuan di kota Bogor dan Trans Metro Pekanbaru di Riau.

BRT adalah sebuah sistem bus yang cepat, tepat, nyaman aman dan tepat waktu. Menggunakan bus untuk melayani dengan kualitasnya lebih baik dibandingkan dengan bus yang lain. Setiap sistem BRT pasti menggunakan sistem dengan standar yang berbeda, walaupun standarnya berbagi dengan sistem BRT yang lain. Negara yang memakai BRT ada di Amerika Utara, di Eropa dan Australia dinamai busway dan

nama tersebut juga dipakai di Indonesia, sedangkan Negara lain memanggilnya *quality bus* atau pelayanan bus mudah saat mencapai kualitas tinggi. ([http://id.wikipedia.org/wiki/Bus\\_Rapid Transit/22-10-2012/19](http://id.wikipedia.org/wiki/Bus_Rapid_Transit/22-10-2012/19)"25)

BRT merupakan salah satu bentuk angkutan yang berorientasi pelanggan dan mengombinasikan halte, kendaraan, perencanaan, dan elemen-elemen sistem transportasi, ke dalam sebuah sistem yang terpadu dan memiliki satu identitas unik. Asal mula angkutan bus cepat ini dari Amerika Latin yang merupakan Negara dengan pertumbuhan kota yang cukup pesat.

Operasi awal *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Semarang *Bus Rapid Transit* (BRT) Koridor I Mangkang-Penggaron dibuka pada tanggal 2 Mei 2009, yang bersamaan dengan hari jadi kota Semarang. Rencana pengoperasian selanjutnya BRT akan melayani 6 koridor, namun sampai saat ini baru dua koridor saja yang beroperasi. Ke-enam koridor yaitu : Koridor 1 arah Mangkang-Penggaron, Koridor 2 arah Pudak Payung-Terboyo, Koridor 3 arah Undip Tembalang-Terboyo, Koridor 4 arah Banyumanik-Tanjung Mas, Koridor 5 arah penggaron-Terboyo, Koridor 6 arah Bandara A. Yani-Terboyo

Melihat deskripsi permasalahan diatas, 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 dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

## TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) koridor I di Kota Semarang dan

mengidentifikasi upaya yang dilakukan diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) koridor I di Kota Semarang.

## TINJAUAN TEORI

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : *"without customers, the service firm has no reason to exist"*. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): *"Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses"*. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Salah satu produk peraturan pemerintah terbaru tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik instansi pemerintah adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP- 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Sesuai tujuan penelitian ini, penulis mengacu pada Kepmen PAN di atas yang meliputi 14 indikator yang *relevan, valid,*

dan *reliable* untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik BRT Trans Semarang koridor I di Kota Semarang. Kemudian definisi Pelayanan publik menurut Kepmen ini adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal yang baru dalam keputusan ini antara lain mencantumkan kuesioner untuk melakukan *survey*, juga mencakup langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta adanya ketentuan tentang "jumlah responden minimal 150 orang" yang dipilih secara acak, dengan dasar ("jumlah unsur" + 1) x 10 = ( 14 + 1 ) x 10 = 150 responden.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan transportasi BRT akan terlihat dari fenomena-fenomena yang digunakan dalam pengukuran, fenomena bisa diperoleh dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang digunakan berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Didalam Permenpan nomor 25 Tahun 2005 itu terdapat 14 gejala/indikator yaitu (1)Prosedur, (2)persyaratan, (3)Kejelasan dan kepastian petugas, (4)Kedisiplinan, (5)Tanggung jawab, (6)Kemampuan Petugas, (7)Kecepatan pelayanan, (8)Keadilan Pelayanan, (9)Kesopanan dan keramahan petugas, (10)Kewajaran biaya, (11)Kesesuaian biaya, (12)Ketepatan penyelesaian, (13)Kenyamanan, dan (14)Keamanan pelayanan.

## METODE PENELITIAN

<i>Bobot nilai</i>	<i>Jumlah bobot</i>	<i>1</i>
<i>rata rata</i>	<i>Jumlah Unsur</i>	<i>14</i>
<i>Tertimbang</i>		<i>0,071</i>

Empat model kaitan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (dalam Brannen, 2005:119) model pertama adalah ketika temuan-temuan kuantitatif diilustrasikan dengan studi kasus kualitatif, model kedua menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian kebijakan sosial adalah pemakaian hasil-hasil kuantitatif untuk menjelaskan temuan penelitian kualitatif, ketiga menggunakan fakta kualitatif untuk menelorkan hipotesis yang dapat diuji secara kuantitatif, dan yang terakhir menggunakan metode kualitatif untuk menghasilkan tipologi-tipologi yang meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang terungkap melalui fakta kuantitatif.

Didalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian penggabungan kuantitatif dan kualitatif dengan hasil dari penelitian kualitatif didukung dengan hasil penemuan penelitian kuantitatif. Untuk mengungkapkan permasalahan.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai

rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKMyaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empatbelas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1. Sementara itu, untuk menentukan kinerja setiap indikator adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang dipakai adalah :

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Keterangan :

I = Interval/Rentang Kelas.

Range = Skor Tertinggi - Skor Terendah

K = Banyaknya Kelas

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai persepsi **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

Tabel 1.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,

Mutu Pelayanan dan Kinerja unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: *kepmen PAN No. 25 tahun 2004*

Setelah diketahui nilai skor IKM kemudian di analisis secara kualitatif untuk memperkuat analisis terhadap pelayanan Bus Rapid Transit Trans

Semarang. Kemudian untuk menjawab perumusan masalah dalam penelitian ini, digunakan Importance-Performance Analisis untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan :

a. Tingkat Kesesuaian

$$T_{ki} = \frac{Y_i}{X_i} \times 100\%$$

$X_i$

Keterangan :

$T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Skor penilaian kualitas pelayanan.

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan

b. Skor Rata - Rata

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

$n$  = Jumlah responden

c. Rata-rata dari rata-rata skor

$$\bar{X} = \frac{\sum^N i = 1 \dots K}{K} = \frac{\sum^N i = 1 \dots K}{K}$$

Keterangan :

$X$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan

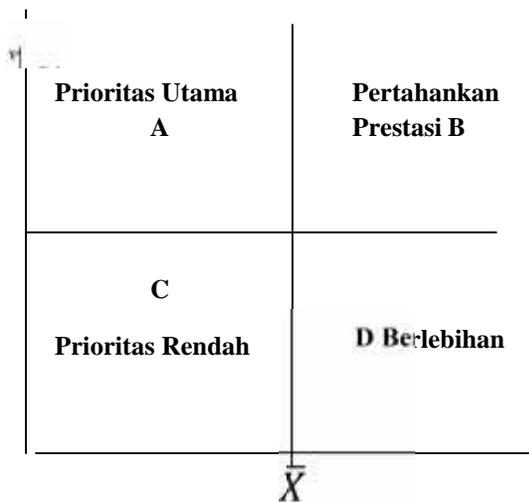
$Y$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

$K$  = Banyaknya indikator atau sub indikator

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator indikator yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui mana indikator-indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Berikut gambaran Diagram Kartesius :

Gambar 1.3

Diagram Kartesius



Keterangan :

A. Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Akibatnya mengecewakan tidak puas.

- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi / instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Sementara itu, data kualitatif yang dikumpulkan dari hasil *indepth interview* akan diklasifikasi, dianalisis dan disimpulkan sesuai dengan data yang diperoleh untuk melengkapi analisis kuantitatif.

## PEMBAHASAN

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan transportasi BRT akan terlihat dari fenomena-fenomena yang digunakan dalam pengukuran, fenomena bisa diperoleh dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang digunakan berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Didalam Permenpan nomor 25 Tahun 2005 itu terdapat 14 gejala/indikator

### 1. Prosedur Pelayanan

Nilai rata-rata untuk dimensi prosedur yaitu 2,76 dan masuk dalam kategori mudah. Prosedur pelayanan dikatakan cukup baik karena prosedurnya cukup mudah hanya dengan membeli tiket

kemudian menunggu kedatangan bus di dalam halte, menaiki bus sampai ke tempat tujuan.

## **2. Persyaratan**

Nilai rata-rata untuk dimensi persyaratan yaitu 2,65 dan masuk pada kategori mudah. Persyaratan yang harus dipenuhi calon pengguna BRT Trans Semarang koridor I cukup mudah yaitu hanya dengan membeli tiket seharga Rp 2.000,00 untuk pelajar dan Rp 3.500,00 untuk penumpang umum.

## **3. Kejelasan Petugas Pelayanan**

Nilai rata-rata untuk dimensi Kejelasan Petugas Pelayanan yaitu 2,61 dan termasuk pada kategori jelas. Kejelasan petugas pelayanan sudah jelas, siapa-siapa saja yang bertugas di posisinya masing-masing.

## **4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Nilai rata-rata untuk kedisiplinan petugas yaitu 2,60 dan masuk pada kategori disiplin. Kedisiplinan petugas pelayanan terlihat dari disiplinnya petugas pada jam kerja yang telah ditentukan, disimpulkan bahwa petugas Trans Semarang sudah disiplin karena mengikuti jam kerja yang telah ditentukan yaitu dari pukul 05.30-17.30.

## **5. Tanggung Jawab Petugas**

Nilai rata untuk tanggung jawab petugas yaitu 2,79 dan masuk pada kategori bertanggung jawab. Tanggung jawab petugas sudah baik, petugas mengetahui apa-apa saja yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan. Segala tindakan yang dilakukan oleh petugas BRT Trans Semarang dapat dimintai pertanggungjawabannya.

## **6. Kemampuan Petugas layanan**

Nilai rata-rata yang diperoleh dimensi ini adalah 2,79 dan masuk pada kategori mampu. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan sudah cukup baik. Karena petugas yang bertugas sebagai supir, penjaga tiket dan

kondektur yang berada di dalam bus sudah baik didalam menjalankan tugasnya. Petugas juga sudah cakap didalam menggunakan alat bantu yang disediakan seperti *walkie talkie*, lidah penghubung antara halte dengan bus.

## **7. Kecepatan Pelayanan**

Nilai rata-rata yang diperoleh dimensi kecepatan yaitu 2,49 dan masuk pada kategori kurang cepat. Kecepatan pelayanan dianggap masih kurang, baik dari kecepatan bus maupun waktu menunggu kedatangan bus.

## **8. Keadilan mendapatkan pelayanan**

Nilai rata-rata dari dimensi ini yaitu 2,76 dan masuk pada kategori adil. Sudah cukup adil dengan tidak adanya perbedaan perlakuan terhadap ras, suku, agama dll, namun masih terdapat kekurangan fasilitas terhadap kaum *disable*.

## **9. Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Keramahan petugas Trans Semarang sudah cukup baik, dapat dilihat dari petugas BRT Trans Semarang yang sudah memberikan salam, sapa dan senyum serta penampilan petugas yang sudah rapih dengan menggunakan seragam khusus petugas BRT Trans Semarang. Nilai rata-rata yang diperoleh dimensi kesopanan dan keramahan yaitu 2,79 dan masuk pada kategori sopan dan ramah. Dapat dilihat dari keadilan bagaimana petugas memberikan jaminan pelayanan terhadap pengguna layanan BRT Trans Semarang koridor I yang berbeda ras, suku, agama, gender dan lain-lain. Kemudian dapat juga dilihat dari jaminan pelayanan terhadap pengguna layanan kelompok rentan atau yang berkebutuhan khusus (*disable*). Jaminan pelayanan terhadap perbedaan ras, suku, agama, gender dan sebagainya sudah cukup baik. hanya perlu penambahan pada halte yang belum memiliki tangga datar yang miring yang

dapat dilewati kursi roda, kemudian ditambahkan ubin timbul bagi penyandang tuna netra.

#### **10. Kewajaran Biaya Pelayanan**

Kewajaran biaya pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,09 dan masuk pada kategori wajar. Biaya/tarif yang ditetapkan pengelola BRT Trans Semarang yaitu Rp 2.000,00 untuk pelajar dan Rp 3.500,00 untuk penumpang umum dengan trayek yang cukup jauh yaitu dari Terminal Mangkan ke Terminal Penggaron sudah cukup murah ditambah kelebihan fasilitas yang disediakan seperti pendingin udara (AC).

#### **11. Kepastian Biaya Pelayanan**

Kepastian biaya pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 3,27 yang termasuk pada kategori selalu selalu dan menjadi dimensi yang mendapatkan nilai tertinggi.

#### **12. Kepastian Jadwal Pelayanan**

Nilai rata-rata yang diperoleh hanya 2,13 yang masuk pada kategori kadang-kadang tepat dan menjadi dimensi yang paling rendah nilai rata-ratanya. Jangka waktu kepastian penyelesaian yang dapat dilihat dari waktu menunggu kedatangan bus, perjalanan bus, pembelian tiket, pemberhentian bus masih kurang baik karena tidak adanya Standar Operasional Prosedur sehingga waktu penyelesaian menjadi tidak teratur.

#### **13. Kenyamanan Pelayanan**

Nilai rata-rata yang diperoleh dari dimensi kenyamanan hanya mencapai 2,43 yang masuk pada kategori kurang nyaman. Kenyamanan pada halte dinilai masih kurang nyaman, namun kenyamanan di dalam Bus dirasa sudah cukup nyaman.

#### **14. Keamanan Pelayanan**

Pada dimensi ini nilai rata-rata yang diperoleh yaitu 2,64 dan masuk pada kategori aman. Jaminan keamanan pada BRT Trans Semarang sudah baik,

didalam bus Trans Semarang sendiri terdapat alat untuk memecahkan kaca jika terjadi kebakaran atau yang lainnya sehingga penumpang yang berada di dalamnya dapat keluar. Kejadian-kejadian seperti kecelakaan, pencurian, pelecehan seksual dan tindak kriminal lainnya hampir tidak pernah terjadi.

### **PENUTUP**

Secara keseluruhan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang cukup baik nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan BRT Trans Semarang Koridor I mencapai 67,03 yang berarti bahwa nilai IKM berada pada Tingkat “**B**” atau kategori “**Baik**”, namun terdapat kekurangan yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan jadwal pelayanan dan kenyamanan

Berdasarkan diagram kartesius diperoleh hasil dari 14 dimensi yang ada yaitu:

- 1. Kuadran A (Prioritas Utama)**
  - a) Kecepatan pelayanan (no. 7)
  - b) Ketepatan pelaksanaan (no 12)
  - c) Kenyamanan (no 13)
  - d) Keamanan pelayanan (no 14)
- 2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)**
  - a) Kewajaran biaya (No 10)
  - b) Kesesuaian biaya (No 11)
- 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)**
  - a) Persyaratan pelayanan (no 2)
  - b) Kejelasan kepastian petugas (no 3)
  - c) Kedisiplinan petugas (no 4)
- 4. Kuadran D (Berlebihan)**
  - a) Prosedur pelayanan (no 1)
  - b) Tanggung jawab petugas (no. 5)
  - c) Kemampuan petugas (no. 6)
  - d) Keadilan pelayanan (no. 8)
  - e) Kesopanan dan keramahan petugas (no. 9)

Keterangan :



- E. Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Akibatnya mengecewakan tidak puas.
- F. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi / instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- G. Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- H. Menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

## Saran

Berdasarkan simpulan yang telah disampaikan, maka saran yang akan diberikan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang ada pada BRT Trans Semarang koridor I yaitu melihat dari dimensi-dimensi yang dinilai kurang berdasarkan diagram kartesius, dimensi yang dianggap sangat penting namun pelayanannya kurang memuaskan yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kenyamanan, keamanan. Selain itu juga terdapat dimensi yang dinilai kurang baik pelayanannya tetapi juga dianggap kurang penting yaitu persyaratan pelayanan dan kejelasan petugas. Oleh karena itu peneliti memberikan saran untuk meningkatkan pelayanan guna mencapai kepuasan masyarakat penerima layanan BRT Trans Semarang Koridor I Mangkang-Penggaron, antara lain :

## 1. Dimensi Kecepatan Pelayanan

- a. Pihak yang terkait yaitu Dinas Perhubungan Kota Semarang, BLU UPTD Terminal Mangkang dan DPRD kota Semarang sebaiknya membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) sendiri untuk kota Semarang untuk standar pelayanan kecepatan pelayanan dari *ticketing*, waktu menunggu dan kecepatan armada bus.
- b. Menambahkan alternatif pilihan model tiket untuk menggunakan model *e-ticketing* atau kartu elektronik. Hal ini dapat mempercepat pelayanan khususnya masalah *ticketing*.

## 2. Dimensi Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan

- a. Waktu pelayanan harus lebih tepat waktu khususnya waktu perjalanan. Waktu perjalanan tidak terlalu jauh dari asumsi yang diberikan yaitu 1,5 jam waktu tempuh yang diberikan untuk jarak terminal Mangkang ke terminal Penggaron. Kemudian perlu diadakan penambahan jam pelayanan sampai pukul 21.00.

## 3. Dimensi Kenyamanan

- a. Menambahkan halte yang ada pada koridor I untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Semarang. Bandara Ahmad Yani dapat dijadikan lokasi penambahan halte BRT Trans Semarang Koridor I. Kemudian membuat informasi elektronik seperti pada bus Transjakarta untuk memberikan segala informasi mengenai BRT Trans Semarang koridor I.
- b. Melakukan perawatan yang berkelanjutan untuk sarana, prasarana dan fasilitas.
- c. Setiap halte dapat memfasilitasi penyandang *disable* seperti tangga yang landai untuk pengguna kursi

roda. Pembuatan ubin timbul untuk penyandang tuna netra.

- d. Jumlah petugas dilapangan disesuaikan dengan kebutuhan yang ada tidak kurang dan juga tidak lebih.

#### **4. Dimensi Keamanan Pelayanan**

- a. Mengintensifkan pengawasan yang dilakukan oleh manajer BLU Trans Semarang agar fasilitas yang ditujukan untuk menjaga keamanan pelayanan dapat terus terjaga.
- b. Memberikan area khusus wanita di dalam bus untuk mencegah terjadinya tindak pelecehan seksual.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Gava Media
- Salim, Abbas. 2012. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Java grafindo utama.
- Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta Terjemahan, PPM.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, 1995, *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Edisi Kedua, LP3ES,
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.