

**KUALITAS PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Koridor IV Cangkiran – Bandara A. Yani)**

Oleh:

Yunika Trinandika, Mochammad Mustam, Rihandoyo \*)

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 12693  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404  
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)  
Email: [yunikatrinandika@gmail.com](mailto:yunikatrinandika@gmail.com)

**ABSTRACT**

A quality service rated if already meet the satisfaction of its customers , if customers feel satisfied then these services could be said that quality. The rapid growth of Semarang city increase transportation necessity. The government of semarang city hold public transport based on fast with the fare affordable, such as bus rapid transit (BRT) Trans Semarang but BRT Trans Semarang service corridor IV is still not optimal. There are many problems in several factors like time for a long wait for the bus, the officers in shelters, the complete facilities and infrastructure, lack of priorities for users who have special needs and the officer's behavior to passengers.

The author using a technique quantitative data analysis using mean to find the average score the implementation level service performance and the average level of the interests of service. There are 15 service element used as a material assessment of performance and the interests of service are the clarity, the ability of officers, the responsibility of the officers, discipline of officers, courtesy and kindness officers, procedures, the convenience of the environment, the terms of service, security, get the service of justice, the completeness of facilities and infrastructure, the certainty of cost, the speed of service, the schedule of certainty and reasonable costs. The average of service performance element is 2.80 so that an element that has the value of the average under that needs to be improved. While the average of interest element is 3,84 so that an element that has the value of the average above that need attention for its performance.

Based on this research result that there are still some element of the services need to be the main priority in the repair because it is still poorly and is important that the courtesy and

kindness comfort environment, the security services, fairness to get the service, the complete facilities and infrastructure and the service schedule.

**Keywords:** *A service quality, customers satisfaction, Interest of service, Bus Rapid Transit, Trans Semarang*

## **Pendahuluan**

### **A. Latar Belakang**

Semarang merupakan ibukota dari Jawa Tengah, pertumbuhan masyarakat di kota Semarang pun tidak kalah padat dibandingkan dengan kota-kota besar lainnya. Berdasarkan data BPS jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2013 tercatat sebesar 1.572.105 jiwa dengan pertumbuhan penduduk sebesar 0,83 %. Di sisi lain, penyebaran penduduk di masing-masing kecamatan belum merata. Di wilayah Kota Semarang, tercatat kecamatan Semarang Selatan sebagai wilayah terpadat, sedangkan kecamatan Mijen merupakan wilayah yang kepadatannya paling rendah.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Semarang, jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang hingga tahun 2013 mencapai 184.809 unit sama dengan pada tahun 2012, yang terdiri atas 151.286 sepeda motor dan 33.523 mobil pribadi/dinas. Jumlah itu bertambah dibandingkan tahun 2011 yaitu sebesar 163.679 unit.

Adanya peningkatan jumlah penduduk dan peningkatan kendaraan bermotor akan menimbulkan permasalahan seperti kepadatan penduduk dan kemacetan. Padatnya jumlah penduduk mendorong kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dan berkembang. Persebaran penduduk di kota Semarang masih belum merata, masih tersentral di pusat kota sedangkan masyarakat yang berada di pinggiran kota butuh akses transportasi untuk menjangkau segala aktivitas mereka.

Masyarakat lebih memilih kendaraan pribadi karena memiliki fleksibilitas yang tinggi dan ekonomis.

Untuk mengurangi dampak dari meledaknya jumlah kendaraan pribadi Pemerintah harus memberikan pelayanan publik berupa alat transportasi yang dapat memenuhi standar pelayanan minimal dalam angkutan umum. Penerapan sistem angkutan umum yang cepat dan efisien sehingga masyarakat lebih tertarik dengan angkutan umum. Upaya tersebut dapat menekan kenaikan jumlah kendaraan pribadi.

Jasa transportasi yang ada masih dianggap kurang ekonomis, tidak nyaman dan tidak aman. Jika pemerintah tidak mengeluarkan kebijakan tentang penyediaan alat transportasi umum yang berbasis nyaman, murah dan cepat. Hal tersebut dapat dipastikan peningkatan jumlah kendaraan pribadi akan terus meningkat.

Pemerintah Kota Semarang pada tahun 2009 mulai merealisasikan transportasi umum massal cepat dengan tarif terjangkau seperti yang telah diterapkan di kota-kota besar seperti Jakarta yaitu pembuatan *busway* atau BRT. *Bus Rapid Transit* (BRT) merupakan sebuah sistem [bus](#) yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari segi infrastruktur, kendaraan dan jadwal. *Transit Cooperative Research Program* (2003) mengungkapkan bahwa terdapat 7 komponen dalam sistem BRT (*Bus Rapid Transit*) yaitu jalur, stasiun, kendaraan, pelayanan, struktur rute, sistem pembayaran dan transportasi sistem cerdas. Sistem transportasi bus cepat seperti

BRT/*busway* yang diterapkan pada setiap daerah berbeda-beda tergantung kebijakan pada masing-masing daerah tersebut. Beberapa kota besar tersebut seperti DKI Jakarta memiliki busway yang bernama transjakarta, Solo memiliki Batik Solo Trans, Semarang memiliki BRT yang bernama Trans Semarang dan Bali memiliki Trans Sarbagita.

BRT Semarang yang baru meresmikan beberapa koridor baru khususnya pada koridor IV (Cangkiran – Bandara A. Yani). Kini BRT Trans Semarang sudah memiliki koridor I (Terboyo-Mangkang), koridor II (Terboyo-Sisemut Ungaran) koridor IV (Cangkiran-Bandara A. Yani) dan koridor III (Tanjung Mas – Taman Diponegoro). BRT Trans Semarang koridor IV merupakan rute yang masih baru dikeluarkan oleh BLU Trans Semarang. Rencana pengoperasian BRT awalnya akan melayani 6 koridor, namun sampai saat ini baru empat koridor saja yang beroperasi.

Mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) BLU UPTD Terminal Mangkang yang terdapat pada Peraturan Walikota no. 11 tahun 2010 (lampiran 1) dan hasil pengamatan oleh penulis. BRT Semarang koridor I, II, III dan khususnya koridor IV dianggap masih belum optimal dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan karena masih jauh dari harapan yang ada. Masih banyak kekurangan yang terjadi pada pelayanan BRT Semarang. Hal yang terjadi pada BRT Semarang yaitu tidak memiliki jalur khusus karena ruas jalan yang tidak memungkinkan diadakannya jalur khusus untuk BRT sehingga jadwal BRT Semarang tidak pasti. Ketentuan headway antarbus semestinya kurang lebih 10 menit tetapi yang sering terjadi di lapangan bisa melebihi waktu tersebut bahkan sampai 30 menit.

Permasalahan juga terdapat pada *shelter* atau halte, baik dari segi penempatan maupun kenyamanan dan keamanan halte. Banyak halte yang kosong, tidak terawat, kotor, sempit dan tidak dijaga oleh pegawai sehingga penumpang tidak bisa mengetahui informasi yang lengkap mengenai BRT Semarang. Selain itu, tidak ada media informasi digital atau non digital untuk pemberitahuan mengenai kedatangan bus atau rute yang dilalui oleh Trans Semarang. Jumlah *shelter portable* dan semi permanent yang terdapat pada rute koridor IV masih banyak. Letak *shelter* yang kurang strategis, tidak ada spasi atau jarak dan tidak dilengkapi jembatan penyebrangan juga menjadi permasalahan. Letak halte yang bersebrangan menyebabkan penumpang harus mengeluarkan biaya lagi untuk naik ke BRT arah sebaliknya, hanya di shelter tertentu penumpang bisa menggunakan tiket BRT terusan dari bus sebelumnya. Tinggi lantai shelter dengan lantai bus Trans Semarang yang tidak setara yang dapat membahayakan penumpang. Selain itu kurangnya perhatian terhadap pengguna BRT yang memiliki kebutuhan khusus seperti penyandang cacat, ibu hamil, lansia dll.

Sistem tiket BRT Semarang pada koridor IV masih dilakukan secara manual, yaitu dengan cara ditarik oleh petugas di dalam bus atau membeli tiket di loket pada halte tertentu. Padahal pada koridor I dan II telah diberlakukan sistem e-ticketing, tetapi pada koridor IV belum terdapat mesin e-ticketing. Kendaraan BRT yang bermuatan kecil dan jumlahnya pun masih terbatas. Di dalam bus juga belum dilengkapi oleh papan digital untuk menunjukkan tempat pemberhentian halte selanjutnya, sehingga yang menginformasikan hanya petugas di dalam bus kepada para penumpang. Kebersihan dan keamanan bus juga masih belum optimal sama seperti di shelter.

Sebenarnya warga Kota Semarang cukup tertarik untuk menggunakan jasa transportasi BRT Trans Semarang tetapi tidak diiringi dengan armada yang cukup, konsistensi waktu dan pelayanan yang maksimal. Hal tersebut mengurangi minat masyarakat untuk menjadikan BRT Trans Semarang koridor IV ini menjadi pilihan utama dalam menggunakan transportasi umum.

Pemerintah kota Semarang harus segera membenahi sistem pelayanan pada BRT Semarang meliputi perbaikan jadwal, sistem tiket, pengadaan jalur khusus, perbaikan fasilitas *shelter*, letak *shelter*, armada bus, dan penempatan petugas pada setiap halte. Perbaikan tersebut guna menarik minat penumpang dan dapat mengurangi jumlah kepadatan kendaraan pribadi di jalan raya.

## B. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor IV.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan masyarakat saat ini terhadap pelayanan BRT Trans Semarang koridor IV.
3. Menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor IV untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## C. Teori

### C.1 Teori Administrasi Publik

Administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh pemerintah yang terorganisir saling melakukan koordinasi untuk menghasilkan kebijakan publik dengan melibatkan masyarakat agar sesuai dengan kebutuhan sosial.

Denhardt (2003) dalam Pasolong (2010) *The New Public Service* memuat ide pokok sebagai berikut:

1. *Serve Citizen, Not Customers* (Melayani warga negara, bukan konsumen).
2. *Seek the Public Interest.*
3. *Value Citizenship over entrepreneurship* (Nilai-nilai kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan).
4. *Think Strategically, Act Democratically* (Bertikir strategis, bertindak demokratis).
5. *Recognized that Accountability Is Not Simple* (Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan hal yang sederhana).
6. *Serve Rather than steer* (Lebih melayani daripada mengarahkan).
7. *Value people, not Just Productivity* (Mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan, bukan sekedar mengejar produktivitas)

### C.2 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Surjadi, 2009:11).

Prinsip Pelayanan Publik Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Hardiyansyah, 2011:26-27) sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

### C.3 Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis&Booms dalam Tjiptono, 2008:85).

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (dalam Harbani Pasolong, 2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen yaitu :

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Teori “*The triangle of balance in service quality*” menurut Morgan dan Murgatroyd, bahwa dalam menyediakan pelayanan yang terbaik perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen yaitu *Interpersonal Component, Procedure Environment / Process Component, and Technical / Professional Component* untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

### C.4 Kepuasan Pelanggan

Kotler (1994) mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan.
14. Keamanan Pelayanan

### C.5 Teori Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “*Importance Performance Analysis*” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*. Matriks ini menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya (Martilla dan James dalam Tjiptono, 2011:319-321)

## D. Metode Penelitian

### D.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena mencoba untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor IV yang tercermin secara kuantitatif di dalam Indeks Kepuasan Masyarakat. Untuk mendalami permasalahan yang ditemukan dalam kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, disini juga dilakukan pendalaman secara kualitatif.

## D.2 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan alat transportasi BRT Trans Semarang koridor IV.

## D.3 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus slovin berdasarkan data pengunjung BRT Trans Semarang Koridor II bulan agustus 2014.

## D.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner
2. Wawancara
3. Observasi

## D.5 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

## D.6 Pengolahan Data

1. Editing
2. Koding
3. Tabulasi

## D.7 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini digunakan skala ordinal dengan tipe skala pengukurannya adalah skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

## D.8 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner penelitian kemudian dibagi kepada 100 orang responden dibuat dalam bentuk *ordinal scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah responden

ini menggunakan rumus Slovin dan mengikuti data penumpang BRT Trans Semarang koridor IV (Cangkiran-Bandara Ahmad Yani).

## D.9 Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan pada data-data yang dapat diklasifikasikan dalam ukuran tertentu dan berwujud angka untuk mencari jawaban apakah ada kesenjangan dalam dimensi kualitas pelayanan jasa transportasi menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan yang diperoleh dari kuesioner.

Peneliti menggunakan rumus mean atau rata-rata untuk menganalisis data tersebut dan dibagi ke dalam pilihan prioritas untuk perbaikannya.

## Pembahasan

### 1. Kualitas dan Kepentingan Unsur Pelayanan BRT Trans Semarang kor IV

#### a. Kejelasan Petugas Pelayanan

Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja yaitu sebesar 2,98 dan tingkat kepentingan yaitu sebesar 3,74. Tingkat kinerja pada kejelasan petugas pelayanan pada BRT Trans Semarang dikatakan cukup memuaskan dan tingkat kepentingannya rendah. Hal tersebut seperti petugas sudah menggunakan seragam dan tanda pengenal.

#### b. Kemampuan Petugas Pelayanan

Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja yaitu sebesar 2,86 dan tingkat kepentingan yaitu sebesar 3,75. Tingkat kinerja pada kemampuan petugas pelayanan pada BRT Trans Semarang dapat dikatakan cukup memuaskan dan tingkat kepentingannya rendah. Hal tersebut seperti keahlian petugas mengemudikan bus, menarik uang dan memberikan informasi tentang BRT.

- c. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan  
Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja yaitu sebesar 2,97 dan tingkat kepentingan yaitu sebesar 3,77. Tingkat kinerja pada tanggung jawab petugas pelayanan pada BRT Trans Semarang dapat dikatakan cukup memuaskan dan tingkat kepentingannya rendah. Hal tersebut seperti petugas ikut menjaga keamanan barang milik penumpang dan menjaga keselamatan penumpang.
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan  
Rata-rata tingkat kinerja kedisiplinan petugas pelayanan yaitu sebesar 2,91 dan tingkat kepentingannya yaitu sebesar 3,85. Tingkat kinerja pada kedisiplinan petugas pelayanan pada BRT Trans Semarang dapat dikatakan cukup memuaskan dan tingkat kepentingannya tinggi. Hal tersebut seperti waktu pengoperasian bus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- e. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan.  
Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja yaitu sebesar 2,45 dan tingkat kepentingannya yaitu sebesar 3,88. Tingkat kinerja pada kesopanan dan keramahan pelayanan pada BRT Trans Semarang kurang memuaskan dan tingkat kepentingannya tinggi. Ada beberapa pengalaman penumpang yang mendapatkan perlakuan petugas yang kurang sopan seperti dimarahi oleh petugas dan dilayani dengan dengan tidak ramah.
- f. Prosedur Pelayanan  
Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja yaitu sebesar 3,04 dan tingkat kepentingannya yaitu sebesar 3,79. Tingkat kinerja pada prosedur pelayanan pada BRT Trans Semarang dapat dikatakan cukup memuaskan dan tingkat kepentingannya rendah.

Hal tersebut seperti kemudahan memperoleh tiket dan tata cara menggunakan BRT.

- g. Kenyamanan Lingkungan  
Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja kenyamanan lingkungan yang diperoleh dari jawaban responden yaitu sebesar 2,35 dan tingkat kepentingannya yaitu sebesar 3,91. Tingkat kinerja pada kenyamanan lingkungan pada BRT Trans Semarang belum memuaskan dan tingkat kepentingannya tinggi. Masih banyak shelter yang kurang nyaman dikarenakan kurangnya penerangan, tidak ada petugasnya, masih dalam bentuk shelter portable, minimnya fasilitas penunjang lainnya dan kapasitas bus yang masih minim sering melebihi muatan.
- h. Persyaratan Pelayanan  
Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja yaitu sebesar 3,32 dan tingkat kepentingannya yaitu sebesar 3,76. Tingkat kinerja pada persyaratan pelayanan pada BRT Trans Semarang dapat dikatakan cukup memuaskan dan tingkat kepentingannya rendah. Hal tersebut seperti penumpang hanya tinggal membeli tiket di dekat halte dan data langsung menggunakannya, tidak ada syarat lain yang menyulitkan pengguna BRT.
- i. Keamanan Pelayanan  
Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja keamanan pelayanan yang diperoleh dari jawaban responden yaitu sebesar 2,44 dan tingkat kepentingannya yaitu sebesar 3,89. Tingkat kinerja pada keamanan pelayanan pada BRT Trans Semarang dapat dikatakan belum memuaskan dan tingkat kepentingannya tinggi. Beberapa hal dalam keamanan pelayanan di bus maupun shelter seperti tidak adanya petugas di seluruh

- shelter, cctv di dalam bus masih belum aktif, belum adanya cctv di dalam shelter dan letak shelter yang jauh dari keramaian.
- j. Keadilan Mendapatkan Pelayanan  
Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja keadilan mendapatkan pelayanan yang diperoleh dari jawaban responden yaitu sebesar 2,45 dan tingkat kepentingannya yaitu sebesar 3,89. Tingkat kinerja pada keadilan mendapatkan pelayanan pada BRT Trans Semarang dapat dikatakan belum memuaskan dan tingkat kepentingannya tinggi. Beberapa hal dalam keadilan dalam mendapatkan pelayanan seperti belum adanya fasilitas penunjang bagi pengguna berkebutuhan khusus agar memudahkan akses mereka menggunakan BRT di bus/shelter.
- k. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja yaitu sebesar 2,39 dan tingkat kepentingannya yaitu sebesar 3,87. Tingkat kinerja pada kelengkapan sarana dan prasarana BRT Trans Semarang dapat dikatakan belum memuaskan dan tingkat kepentingannya tinggi. Beberapa hal dalam kelengkapan sarana prasarana dalam bus maupun shelter seperti masih banyak sarana dan prasarana yang belum lengkap seperti adanya alat pemecah kaca darurat di dalam bus, adanya cctv di dalam bus, alat pemadam kebakaran di dalam bus/shelter, masih minimnya jumlah armada dan papan informasi digital rute Trans Semarang baik di shelter maupun di dalam bus.
- l. Kepastian Biaya Pelayanan  
Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja yaitu sebesar 3,65 dan tingkat kepentingannya yaitu sebesar 3,85. Tingkat kinerja pada kepastian biaya pelayanan BRT Trans Semarang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dan tingkat kepentingannya tinggi. Beberapa hal seperti harga tiket BRT yang sudah tercantum pada tiket, di shelter, di loket maupun di bus sehingga penumpang dapat mengetahuinya dengan jelas dan harga tiket sesuai dengan kebijakan pemerintah.
- m. Kecepatan Pelayanan  
Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja yaitu sebesar 2,82 dan tingkat kepentingannya yaitu sebesar 3,91. Tingkat kinerja pada kecepatan pelayanan BRT Trans Semarang dapat dikatakan cukup baik dan tingkat kepentingannya tinggi. Beberapa hal seperti keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan handal.
- n. Kepastian Jadwal Pelayanan.  
Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja yaitu sebesar 1,90 dan tingkat kepentingannya yaitu sebesar 3,93. Tingkat kinerja pada kepastian jadwal pelayanan BRT Trans Semarang dapat dikatakan belum memuaskan dan tingkat kepentingannya tinggi. Beberapa hal dalam kepastian jadwal pelayanan seperti kedatangan bus yang tidak dapat diperkirakan oleh penumpang dan terkadang penumpang harus menunggu cukup lama.
- o. Kewajaran Biaya Pelayanan  
Rata-rata hasil penilaian tingkat kinerja yaitu sebesar 3,54 dan tingkat kepentingannya yaitu sebesar 3,79. Tingkat kinerja kewajaran biaya pada pelayanan BRT Trans Semarang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dan tingkat kepentingannya rendah. Hal tersebut seperti biaya tiket yang diberlakukan



bagi BRT cukup terjangkau dan murah dibandingkan dengan angkutan umum lainnya.

2. Kepuasan Pelanggan BRT Trans Semarang kor IV
  - a. Unsur yang memiliki tingkat kepuasan tinggi dengan range 3,24 – 3,68 yaitu persyaratan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan.
  - b. Unsur yang memiliki tingkat kepuasan cukup dengan range 2,79 – 3,23 yaitu kejelasan petugas, kemampuan petugas, tanggung jawab petugas, kedisiplinan petugas, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan.
  - c. Unsur yang memiliki tingkat kepuasan kurang dengan range 2,35 – 2,78 yaitu kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana.
  - d. Unsur yang memiliki tingkat kepuasan rendah dengan range 1,90 – 2,34 yaitu kepastian jadwal.
3. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan
  - a. Prioritas Utama  
Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Keamanan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kepastian Jadwal Pelayanan.
  - b. Pertahankan Prestasi  
Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan.
  - c. Berlebihan  
Kejelasan Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Persyaratan

Pelayanan dan Kewajaran Biaya Pelayanan.

## Penutup

### A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan BRT Trans Semarang koridor IV.

Berdasarkan hasil penelitian penulis kualitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor IV (Cangkiran – Bandara A. Yani) memiliki nilai rata-rata sebesar 2,80 (cukup memuaskan) dan tingkat kepentingan pelayanan BRT Trans Semarang koridor IV (Cangkiran – Bandara A. Yani) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,84 (penting).

Unsur kualitas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori tingkat kinerja pelayanan rendah yaitu kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana dan kepastian jadwal pelayanan. Unsur kualitas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori tingkat kinerja pelayanan tinggi yaitu kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kecepatan pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan.

Unsur kepentingan pelayanan yang memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori tingkat kepentingan pelayanan rendah yaitu kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, prosedur pelayanan,

persyaratan pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan. Unsur kepentingan pelayanan yang memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori tingkat kepentingan pelayanan tinggi yaitu kedisiplinan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana dan kepastian jadwal pelayanan.

i. Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan BRT Trans Semarang koridor IV

Berdasarkan hasil penelitian penulis analisis kepuasan pelanggan BRT Trans Semarang koridor IV (Cangkiran – Bandara A. Yani) berdasarkan tingkat kinerjanya memiliki nilai rata-rata sebesar 2,80 (cukup). Unsur kinerja yang memiliki tingkat kepuasan rendah yaitu kepastian jadwal pelayanan. Unsur kinerja yang memiliki tingkat kepuasan kurang yaitu kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keadilan mendapatkan pelayanan. Unsur kinerja yang memiliki tingkat kepuasan cukup yaitu kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan. Unsur kinerja yang memiliki tingkat kepuasan tinggi yaitu persyaratan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan.

ii. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan

Upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang perlu dibagi ke dalam beberapa kelompok sesuai dengan tingkat kinerja dan tingkat

kepentingannya. Unsur-unsur pelayanan dibagi ke dalam 4 bagian kuadran diagram kartesius yaitu sebagai berikut:

- a. Unsur yang termasuk dalam kuadran A (prioritas utama) adalah kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana dan kepastian jadwal pelayanan.
- b. Unsur yang termasuk dalam kuadran B (pertahankan prestasi) adalah kedisiplinan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kecepatan pelayanan.
- c. Tidak terdapat indikator yang termasuk dalam kuadran C (prioritas rendah).
- d. Unsur yang termasuk dalam kuadran D (berlebihan) adalah kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan.

## F.2 Saran

Beberapa hal yang perlu diperbaiki oleh pihak BRT Trans Semarang yaitu:

1. Pemberian pelatihan kepada petugas tentang pentingnya senyum, sapaan, dan salam bagi penumpang.
2. Perbaiki sarana dan prasarana *shelter* yang demi kenyamanan penumpang
3. Meningkatkan kebersihan *shelter* dan keberadaan petugas kebersihan.
4. Pengangkutan penumpang tidak melebihi batas maksimum.
5. Penambahan personil sebagai petugas untuk menjaga setiap *shelter* dan siap membantu para pengguna bus.
6. Penataan ulang letak *shelter* yang terjangkau oleh masyarakat dan pemberian spasi (jarak) di setiap halte

- untuk menaikturunkan penumpang agar tidak mengganggu lalu lintas.
7. Pemasangan serta pengaktifan CCTV pada setiap *shelter*/bus.
  8. Penambahan sarana dan prasarana untuk pengguna berkebutuhan khusus (ibu hamil, manula, disable).
  9. Pengadaan armada yang cukup untuk mengangkut seluruh penumpang.
  10. Kelengkapan alat-alat untuk keadaan darurat.
  11. Pemasangan papan informasi mengenai rute BRT Trans Semarang di dalam bus maupun *shelter*.
  12. Pemasangan papan informasi digital di dalam bus untuk informasi lokasi pemberhentian bus.
  13. Pemasangan mesin e-ticketing.
  14. Pembangunan jalur khusus agar BRT Trans Semarang.
  15. Penyediaan papan informasi digital/non digital jadwal kedatangan/keberangkatan bus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, Hani. (2011). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Prasetyo dan Jannah. (2006) *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

Ratminto, dan Winarsih Atik Septi. (2012). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Safroni, Ladzi. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik: dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing

Sedarmayanti. (2012). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: Refika Aditama

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama

*Transit Cooperative Research Program*. (2003). Diakses pada tanggal 19 September 2013 dari <http://library.binus.ac.id>

Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI YOGYAKARTA

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: ANDI YOGYAKARTA

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI YOGYAKARTA