

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BRT TRANS SEMARANG  
KORIDOR II RUTE TERBOYO – SISEMUT**

Oleh:

Fika Rachmawati, Ida Hayu Dwimawanti, 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: [vee.kaaa@gmail.com](mailto:vee.kaaa@gmail.com)

**ABSTRACT**

The quality of services is one of a measure to judge public services. *Bus Rapid transit* (BRT) is one basic needs of the community of Semarang in the field of public transportation. However, service BRT Trans Semarang Corridor II is not in accordance with the desire of the community. Now many damaged bus shelter and some shelters are not strategic. The purpose of this research is to analyze and describe service BRT Trans Semarang Corridor II by using ten indicators the quality of services is city transportation security, the accuracy of, regularity, comfort, the speed, pleasure, satisfaction, affordability, transparency, and the strategy and service system .

Researchers used statistical data analysis techniques to analyze data with an average descriptive mean that the results are classified into four that is very good, good, bad, and very bad. There are six sub indicators are classified as bad among others is cleanliness in shelters , the bus stops, facilities in shelters, lighting in shelters, ease reporting missing goods, affordability of the shelters, discriminatory and services. To the highest average price affordability is on the sub indicators 3,19 worth. While for the lowest average that is lighting in shelters with value is 2,09.

The results of this research as a whole that is the quality of transportation services BRT Trans Semarang Corridor II had been good but not optimal because there are several sub indicators bad. Need of an improvement on the shelters and affordability of the shelter .`

***Keywords: quality of services, bus rapid transit, the quality of service of city transportation***

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kota Semarang adalah ibukota Provinsi Jawa Tengah, sekaligus kota metropolitan terbesar kelima di Indonesia setelah Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Medan. Sebagai salah satu kota paling berkembang di Pulau Jawa, Kota Semarang merupakan kota yang berpenduduk padat. Kota ini terletak sekitar 466 km sebelah timur Jakarta, atau 312 km sebelah barat Surabaya, atau 624 km sebelah barat daya Banjarmasin (via udara). Jumlah penduduk di Kota Semarang menurut Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2010 berjumlah 1.527.433 jiwa. Dampak dari masalah pertumbuhan penduduk yang dihadapi Kota Semarang salah satunya adalah masalah transportasi.

Sejak dahulu kala transportasi telah digunakan dalam kehidupan masyarakat. Hanya saja alat angkut yang dimaksud berbeda dengan yang sekarang ini. Transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain (dalam Abbas Salim, 2012:6).

Pelayanan transportasi umum merupakan salah satu kewajiban pemerintah baik pusat maupun kabupaten/kota karena merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (dalam Hardiyansyah, 2011:11). Dalam UU NO.32 Tahun 2004 pasal 14

terdapat sekurang-kurangnya 16 jenis pelimpahan wewenang tersebut. Salah satu pelimpahan wewenang tersebut adalah pelayanan bidang transportasi baik di darat, laut, maupun udara dalam lingkup lintas provinsi, lintas kota maupun dalam kota.

BRT merupakan merupakan istilah yang diterapkan pada berbagai sistem transportasi publik khususnya bus agar memberikan layanan lebih cepat dan lebih efisien dibandingkan jalur bus pada umumnya. “*Bus Rapid Transit* (BRT) adalah suatu moda dengan roda karet yang mempunyai transit yang cepat dan yang dikombinasikan station (halte), kendaraan, pelayanan, jalan dan elemen *Intelligent Transportation System* (ITS) dalam satu sistem yang terintegrasi dengan identitas yang kuat. *Bus Rapid Transit* (BRT) merupakan suatu bus yang berkualitas tinggi, transit orientasi klien yang menawarkan kecepatan, nyaman, dan harga yang terjangkau. Bus Rapid Transit (BRT), pada dasarnya mengemulasi karakteristik kinerja sistem transportasi kereta api modern atau kereta cepat. BRT biasanya diterapkan karena dilandasi oleh adanya perbaikan infrastruktur yang ada, perbaikan transportasi darat, kendaraan dan penjadwalan.

Dasar hukum operasional BRT Trans Semarang:

1. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 158 Ayat (1) “Pemerintah menjamin ketersediaan Angkutan Massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang kendaraan umum di kawasan perkotaan.”

2. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang Tahun 2010-2015 perihal Penyediaan Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Sejumlah 3 (tiga) Koridor.
3. Surat Keputusan Walikota Semarang Nomor: 551.2/147 Tahun 2010 tentang Penetapan UPTD Terminal Mangkang Kota Semarang sebagai Pengelola BRT Trans Semarang.
4. Surat keputusan Walikota Semarang Nomor : 551.2/238 Tahun 2010 tentang penetapan UPTD Terminal Mangkang Kota Semarang sebagai Badan Layanan Umum.

BRT Trans Semarang Koridor II Jurusan Terminal Terboyo-Terminal Sisemut Ungaran, Kabupaten Semarang diluncurkan secara simbolik oleh Plt Wali Kota Semarang Hendrar Prihadi di Halaman Balai Kota Semarang Jalan Pemuda, Senin 1 Oktober 2012 lalu. Trans Semarang Koridor II ini mengoperasikan 10 bus, 5 bus merupakan bus milik BLU (Badan Layanan Umum) dari BRT Trans-Semarang Koridor I dan lima bus lainnya bus BRT milik Damri. Sepuluh bus tersebut dioperasikan hingga 15 November sebagai tahap awal. Seluruh biaya operasional BRT Trans Semarang Koridor II ini berasal dari APBD Kota Semarang.

Kehadiran BRT Koridor II merupakan salah satu jalan yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk mengurangi tingkat kemacetan di kota ini serta memfasilitasi alat transportasi umum bagi warga Semarang yang nyaman dan aman. Tarif yang diterapkan pun cukup ramah dengan kantong, bagi pelajar cukup membayar Rp 1.000,00 untuk umum hanya dengan Rp 3.500,00, serta bagi penumpang

BRT Trans Semarang Koridor II yang akan transit ke koridor yang lain tidak dikenakan tarif.

Akan tetapi, perkembangan yang terjadi saat ini beberapa shelter pada koridor II telah mengalami kerusakan padahal guna dan fungsi BRT sendiri belum dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat. Fasilitas yang disediakan tidak berfungsi maksimal. Selama menunggu di halte, apabila penumpang menumpuk, terpaksa harus berdiri karena kursinya tidak mencukupi. Kursinya juga kurang nyaman, karena hanya terbuat dari besi dan banyak juga kursi yang sudah patah. Banyak kondisi halte BRT yang memprihatinkan, seperti tidak ada rambu shelter, kaca pecah, dan coretan oleh tangan jahil. Ada juga halte yang berupa tangga saja (portabel), contohnya halte di alun-alun Ungaran, Ada Setiabudi, dan Penjaringan. Hal tersebut membuat penumpang yang hendak naik BRT kesusahan, karena halte tersebut tidak seperti halte BRT yang lain. Apabila terjadi hujan, tidak dapat melindungi penumpang yang menunggu BRT di halte tersebut. Ada juga shelter BRT yang semula dapat dijangkau dengan mudah oleh penumpang, namun sengaja dipindahkan agak berjauhan dari lokasi semula. Hal tersebut terjadi pada shelter di Tembalang. Pindahan shelter dikarenakan para supir angkot tidak terima dengan adanya shelter di dekat pangkalan angkutan jurusan Ungaran - Ngesrep, sehingga para penumpang lebih memilih menggunakan BRT dari pada angkutan. Kondisi shelter juga tidak aman dan nyaman karena tidak semua ada penjanganya.

Selain itu, tempat untuk naik bus kadang jaraknya terlalu lebar antara bus dengan halte, sehingga dapat menimbulkan bahaya kaki terperosok, terutama jika penumpang berdesakan dan terburu-buru. BRT beroperasi mulai pukul 05.35-17.35 WIB. Pada jam-jam tertentu seperti jam

berangkat atau pulang sekolah dan kerja, biasanya BRT penuh sesak. Dengan kapasitas kursi berjumlah 22 kursi pasti akan penuh. Namun, tidak ada pegangan kursi pada bus tersebut, praktis jika ada anak kecil berdiri tidak mampu menggapai pegangan yang digantungkan di atas. Walaupun di dalam bus disediakan tempat sampah, banyak penumpang yang membuang sampah tidak pada tempatnya, karena tempat sampah tersebut biasanya diletakkan di bawah kursi sehingga kotoran seperti kertas atau plastik dari penumpang langsung dibuang ke lantai bus. Dan banyak pasir-pasir yang tersisa dari bekas sepatu konsumen sehingga membuat lantai pada bus BRT tidak bersih. Hal tersebut merupakan bukti bahwa salah satu indikator pelayanan publik *tangibels* tidak dilaksanakan dengan baik.

Keluhan yang diadukan masyarakat terkait pelayanan BRT adalah lamanya waktu menunggu bus di dalam shelter, sebab tidak jarang penumpang menunggu sampai 30-45 menit. Padahal kondisi normal seharusnya jarak antarbus mestinya 5- 15 menit. Kecepatan bus terkadang juga melaju dengan kencang dan banyak bermanuver, sehingga mengurangi kenyamanan penumpang.

Selain itu, tidak terdapat jalur khusus pada BRT di Kota Semarang, sehingga apabila terjadi kemacetan BRT tersebut ikut merasakan macet. Tidak seperti busway di Jakarta yang terdapat jalur khusus, BRT dapat berjalan dengan aman dan nyaman dan tidak mengalami kemacetan.

## **B. Tujuan Penelitian**

1. Mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor II rute Terboyo-Sisemut.
2. Mengetahui dan menganalisis berbagai aspek-aspek yang menghambat kualitas pelayanan BRT Trans Semarang koridor II.

## **C. Teori**

### **C.1. Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Sinambela, 2010:5) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **C.2 Teori Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2011:40) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Secara terinci (Dadang Julianta, dalam Sinambela, 2010:7) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangan pemahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang harus mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi.

7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
8. Ketidakcukupan sumber daya dan dana.
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi.
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

### C.3 Teori Kualitas Pelayanan Transportasi Kota

Untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan Transportasi Kota (dalam penelitian AUFARUL MAROM, 2003:31) maka dipergunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Keamanan
2. Ketepatan
3. Keteraturan
4. Kenyamanan
5. Kecepatan
6. Kesenangan
7. Kepuasan
8. Keterjangkauan
9. Transparansi
10. Strategi dalam sistem pelayanan

## D. Tipe Penelitian

### D.1 Tipe Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Peneliti berusaha mengembangkan konsep dan menghimpun data dan fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan BRT Koridor II rute Terboyo – Sisemut.

### D.2 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan alat transportasi BRT koridor II rute Terboyo-Sisemut.

### D.3 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah 98 responden. Jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus slovin dengan data pengunjung BRT Trans Semarang Koridor II bulan terakhir.

### D.4 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu *siapa* saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012: 96).

### D.5 Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan berupa data kuantitatif dan data kualitatif.

### D.7 Sumber Data

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

### D.8 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang, atau kelompok tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut oleh variabel penelitian.

### D.9 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara
2. Kuesioner
3. Observasi

#### D.10 Instrumen Penelitian

Di dalam penelitian digunakan instrumen kuesioner dengan skala pengukuran likert yang memberikan nilai atau skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan paling rendah sampai pertanyaan paling tinggi. Setiap item pertanyaan pada variable tersebut menggunakan skala pengukuran antara rentang skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) skor ini bersifat membedakan dan mengurutkan.

#### D.11 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data Statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012:169).

Peneliti menggunakan rumus mean atau rata-rata untuk menganalisis data tersebut.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II berkategori baik. Hal itu dapat dilihat dari indikator yang ada yaitu:

#### 1. Keamanan

- a. Keamanan dalam bus, mendapatkan rata-rata 3,13. Jumlah tersebut terletak pada kategori sangat baik. Keamanan dalam BRT Koridor II ini sudah terjamin. Karena terdapat petugas armada yang bertugas untuk memberi tiket dan menjaga keamanan bus. Di dalam bus itu sendiri juga dilengkapi cctv. Agar setiap kejadian yang ada dapat terekam dengan baik.

- b. Keamanan dalam shelter, mendapatkan rata-rata 2,82. Jumlah tersebut terletak pada kategori baik. Keamanan dalam shelter yang ada pada Koridor II cukup baik. Karena beberapa shelter sudah terdapat penjaganya, petugas tiket maupun petugas timer. Terutama pada shelter yang ramai. Sehingga dapat mengatur penumpang yang hendak menggunakan BRT Koridor II.

#### 2. Ketepatan

- a. Headway BRT, mendapatkan rata-rata 2,53. Jumlah tersebut terletak pada kategori baik. Headway BRT Koridor II itu sendiri antara 8 – 15 menit. Saat ini penumpang menunggu BRT tidak terlalu lama, sesuai headway yang ditetapkan pada BRT itu sendiri. Ditambah lagi dengan penambahan jumlah armada bus, sehingga bus tersebut tepat waktu.

#### 3. Keteraturan

- a. Keteraturan supir armada, mendapatkan rata-rata 2,74. Jumlah tersebut terletak pada kategori baik. Keteraturan supir armada di sini yang dimaksud adalah supir menaati tata tertib yang ada seperti tidak ugal-ugalan saat mengendarai bus. Dengan rata-rata kategori baik, ini berarti supir BRT sudah menaati peraturan yang ada.

- b. Keteraturan petugas armada, mendapatkan rata-rata 2,92. Jumlah tersebut terletak pada kategori baik. Keteraturan petugas armada di sini yang dimaksud adalah petugas menaati tata tertib yang ada. Dengan rata-rata tersebut, berarti petugas armada sudah menaati peraturan yang ada.

#### 4. Kenyamanan

- a. Kebersihan dalam bus, mendapatkan rata-rata 2,60. Jumlah tersebut

- terletak pada kategori baik. Kebersihan di dalam bus BRT itu sendiri terjamin karena terdapat tempat sampah di dalam bus. Sehingga penumpang dapat membuang sampah pada tempatnya. Selain itu, petugas kebersihan yang ada selalu membersihkan bus setiap saat.
- b. Kebersihan dalam shelter, mendapatkan rata-rata 2,33. Jumlah tersebut terletak pada kategori sangat buruk. Kebersihan di dalam shelter BRT Koridor II dinyatakan buruk karena tidak terdapat tempat sampah, sehingga penumpang yang hendak menggunakan BRT membuang sampah sembarangan. Ada juga shelter yang berbau tidak sedap akibat orang yang buang air kecil sembarangan di dekat shelter. Hal tersebut sangat mengganggu kenyamanan penumpang saat menunggu bus datang.
  - c. Suhu dalam bus, mendapatkan rata-rata 2,98. Jumlah tersebut terletak pada kategori baik. Ac yang terdapat di dalam bus diatur sesuai dengan kapasitas penumpang yang ada. Sehingga penumpang tidak merasa kedinginan maupun kepanasan saat berada di dalam bus.
  - d. Jarak pemberhentian bus, mendapatkan rata-rata 2,40. Jumlah tersebut terletak pada kategori buruk. Jarak pemberhentian ketika bus berhenti hendak menaikturunkan penumpang, jarak antara lantai bus dengan shelter tidak sejajar, terkadang terlalu jauh. Hal tersebut dapat membahayakan penumpang. Apabila tidak hati-hati akan terperosok ke bawah.
  - e. Kepadatan penumpang, mendapatkan rata-rata 2,54. Jumlah tersebut terletak pada kategori baik.
- Pada jam-jam sibuk seperti jam berangkat kerja, sekolah, pulang kerja maupun sekolah bus selalu ramai. Akan tetapi, sopir bus tidak akan menaikkan penumpang apabila bus terisi penuh penumpang. Apabila bus terisi melebihi kapasitas, akan mengganggu kenyamanan penumpang itu sendiri.
- f. Fasilitas dalam bus, mendapatkan rata-rata 2,82. Jumlah tersebut terletak pada kategori baik. Fasilitas yang dimaksud adalah terdapat kursi khusus bagi penyandang cacat. Didalam BRT Koridor II itu sendiri terdapat kursi khusus yang bias dilipat untuk memudahkan orang yang menggunakan kursi roda, wanita hamil, maupun penumpang yang membawa anak kecil. Kursi tersebut berada di dekat pintu masuk bus sehingga memudahkan penumpang.
  - g. Fasilitas dalam shelter, mendapatkan rata-rata 2,30. Jumlah tersebut terletak pada kategori buruk. Shelter yang terdapat pada koridor II banyak yang pecah kacanya, dinding di corat-coret, dan kursi yang patah. Beberapa shelter juga masih ada yang berjenis portable tidak permanen.
  - h. Penerangan dalam shelter, mendapatkan rata-rata 2,09. Jumlah tersebut terletak pada kategori buruk. Rata-rata ini merupakan nilai terendah dari semua sub indikator. Penerangan dalam shelter BRT Koridor II sangat buruk karena banyak shelter yang tidak terdapat lampu penerangannya. Ketika malam hari shelter akan gelap dan membahayakan penumpang. Terutama pada shelter yang letaknya jauh dari keramaian. Lampu penerangan hanya terdapat pada

- shelter besar saja. Namun shelter yang letaknya kurang strategis dan sepi, tidak terdapat lampu penerangan.
- i. Penerangan dalam bus, mendapatkan rata-rata 3,07. Jumlah tersebut terletak pada kategori sangat baik. Penerangan digunakan sudah baik. Apabila malam hari ketika hendak menaikturunkan penumpang, lampu bus selalu menyala. Sehingga memudahkan penumpang.
5. Kecepatan
    - a. Kecepatan sopir armada, mendapatkan rata-rata 2,65. Jumlah tersebut terletak pada kategori baik. Yang dimaksud disini adalah kecepatan saat mengendarai bus. Sopir BRT mengendarai bus dengan kecepatan sesuai. Tidak terlalu pelan maupun tidak ugal-ugalan. Namun terkadang ada sopir yang mengendarai bus dengan ugal-ugalan.
    - b. Kecepatan petugas armada, mendapatkan rata-rata 2,74. Jumlah tersebut terletak pada kategori baik. Yang dimaksud disini adalah kecepatan petugas saat membantu menaikturunkan penumpang. Petugas tidak tergesa-gesa dalam melakukannya.
  6. Kesenangan
    - a. Kesenangan penumpang, mendapatkan rata-rata 3,03. Jumlah tersebut terletak pada kategori baik. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan, keramahan petugas, sudah baik sehingga penumpang merasa senang.
  7. Kepuasan
    - a. Kemudahan prosedur pelaporan barang hilang, mendapatkan rata-rata 2,48. Jumlah tersebut terletak pada kategori buruk. Penumpang tidak mengetahui bagaimana prosedur yang dilakukan apabila kehilangan barang di dalam BRT tersebut.
    - b. Kemudahan pengaduan saran, mendapatkan rata-rata 2,64. Rata-rata tersebut terletak pada kategori baik. Penumpang dapat mengadukan saran ke nomor telepon yang disediakan. Nomor telepon itu sendiri terdapat pada peraturan yang ada di dalam BRT.
    - c. Pelayanan tidak diskriminatif, mendapatkan rata-rata 2,45. Rata-rata tersebut terletak pada kategori buruk. Petugas terkadang memberikan pelayanan yang berbeda terhadap anak sekolah. Petugas terkadang kurang ramah terhadap penumpang yang masih bersekolah.
  8. Keterjangkauan
    - a. Harga tiket, mendapatkan rata-rata 3,19. Rata-rata tersebut terletak pada kategori baik. Nilai rata-rata ini merupakan nilai tertinggi dari sub indikator yang lain. Harga tiket BRT tersebut yaitu Rp 3.500,- untuk umum dan Rp 1.000,- untuk pelajar. Harga tersebut cukup terjangkau bagi semua kalangan. Ketika harga BBM naik, angkutan umum lainnya menaikkan tariff. Namun, BRT tidak menaikkan tariff sehingga banyak penumpang beralih menggunakan BRT.
    - b. Letak shelter, mendapatkan rata-rata 2,47. Rata-rata tersebut terletak pada kategori buruk. Letak shelter itu sendiri banyak dikeluhkan oleh penumpang. Beberapa shelter terletak kurang strategis dan jauh dari keramaian. Ada juga jarak antara shelter yang satu dengan yang lain terlalu jauh. Misalnya shelter BPK dan shelter Alun-alun Ungaran. Jarak kedua shelter tersebut sangat jauh.



9. Transparansi
  - a. Kemudahan mendapatkan informasi tentang BRT, mendapatkan rata-rata 2,87. Rata-rata tersebut terletak pada kategori baik. Penumpang dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang BRT, melalui online, surat kabar, maupun bertanya langsung terhadap petugas.
  - b. Kemudahan mendapatkan informasi perjalanan, mendapatkan rata-rata 2,94. Rata-rata tersebut terletak pada kategori sangat baik. Di shelter-shelter sudah ada informasi perjalanan. Apabila hendak bepergian menggunakan BRT, kita dapat mengetahui dimana letak transit, maupun pemberhentian selanjutnya.
10. Strategi dan sistem pelayanan
  - a. Peraturan yang ada dalam BRT itu sendiri, mendapatkan rata-rata 2,82. Rata-rata tersebut terletak pada kategori baik. Peraturan yang ada dalam bus diketahui penumpang. Sehingga penumpang tidak melakukan hal yang tidak diinginkan di dalam bus.

### **Aspek yang Menghambat Kualitas Pelayanan BRT Koridor II**

Pada BRT Trans Semarang itu sendiri terdapat beberapa sub indikator yang dikatakan buruk. Adapun aspek-aspek yang menghambat kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II yaitu:

- a) Keterjangkauan, yang dimaksud dengan keterjangkauan di sini adalah keterjangkauan shelter. Pada tabel yang sudah dijelaskan di atas, banyak penumpang yang beranggapan banyak shelter yang kurang strategis. Lokasi shelter banyak yang jauh dari keramaian. Jarak antara shelter yang satu dengan

yang lain ada juga yang terlalu jauh seperti shelter BPK (Pudak Payung) dengan shelter Alun – Alun. Sehingga penumpang yang hendak turun di antara kedua shelter tersebut merasa susah.

- b) Kenyamanan, hal tersebut meliputi sarana dan prasana yang ada dalam BRT Koridor II itu sendiri.
  1. Kebersihan shelter. Kebersihan shelter BRT koridor II masih kurang. Di shelter tersebut tidak terdapat tempat sampah, sehingga penumpang membuang sampah sembarangan.
  2. Penerangan Shelter. Banyak juga shelter yang tidak ada lampu penerangan sehingga gelap saat malam hari dan hal tersebut sangat membahayakan penumpang.
  3. Fasilitas yang ada pada shelter juga belum terpenuhi. Menurut SOP BRT Trans Semarang, disediakan kursi khusus bagi penyandang cacat, namun tidak ada kemudahan bagi penyandang cacat tersebut. Selain itu, masih ada shelter yang portable. Seharusnya shelter sudah struktur permanen.
  4. Jarak pemberhentian bus, bus terkadang saat berhenti antara lantai shelter dengan lantai bus tidak sejajar. Sehingga tidak sedikit penumpang yang terperosok ketika naik atau turun bus.
- c) Kepuasan. Terdapat dua sub indikator dari kepuasan yang menghambat kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II yaitu:
  - 1) Prosedur tentang bagaimana cara melaporkan apabila kehilangan barang di dalam bus, akan tetapi banyak penumpang tidak mengetahui hal tersebut.
  - 2) Pelayanan tidak diskriminatif, pada bab sebelumnya sub indikator tersebut mendapatkan nilai rata-rata

pada kategori buruk. Pelayanan yang diberikan antara petugas yang satu dengan yang lain berbeda. Terdapat beberapa petugas yang memberikan pelayanan diskriminatif terutama kepada pelajar.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II dikatakan baik, namun belum optimal. Karena nilai rata-rata yang didapat berdasarkan penelitian tersebut terletak pada kategori baik, namun ada beberapa sub indikator terletak pada kategori buruk.

Terdapat empat katagori dalam menilai kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II yaitu sangat baik, baik, buruk, dan sangat buruk. Pada kategori baik terdapat beberapa sub indikator yaitu keamanan dalam bus, keamanan dalam bus dikatakan sangat baik karena terdapat cctv dalam bus itu sendiri serta terdapat petugas armada yang sekaligus menjaga keamanan bus. Keamanan dalam shelter, headway BRT, keteraturan sopir armada, keteraturan petugas armada, kebersihan bus, suhu dalam bus, kepadatan penumpang, fasilitas dalam bus, penerangan dalam bus, kecepatan supir armada, kecepatan petugas armada, kesenangan penumpang, kemudahan pengaduan saran, keterjangkauan harga tiket, kemudahan mendapatkan info tentang BRT, kemudahan mendapatkan informasi perjalanan, dan strategi dan sistem pelayanan penunpan yang ada. Semua sub indikator tersebut dikatakan baik karena memperoleh nilai rata-rata yang terletak pada kategori baik, di atas nilai tengah dan sudah sesuai dengan indikator kualitas pelayanan transportasi kota dan SOP BRT Trans Semarang.

Kategori buruk, terdapat enam sub indikator yaitu kebersihan di dalam shelter, jarak pemberhentian bus, fasilitas dalam shelter, penerangan dalam shelter, kemudahan prosedur pelaporan barang yang hilang, pelayanan tidak diskriminatif, dan .keterjangkauan letak shelter

### **B. Saran**

Memperbaiki beberapa aspek yang menghambat kualitas pelayanan BRT sendiri merupakan cara yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbaikan bisa dilakukan dalam berbagai hal dalam BRT meliputi:

1. Menambahkan shelter dan memindahkan shelter agar dapat dijangkau oleh masyarakat. Karena masalah keterjangkauan shelter banyak dikeluhkan. Shelter portable dipindah ke lokasi yang lebih strategis. Dan menambahkan shelter di antara shelter BPK dan Alun-alun, karena kedua shelter tersebut jaraknya sangat jauh.
2. Menambahkan tempat sampah pada setiap shelter, agar penumpang yang menunggu kedatangan BRT Koridor II tidak membuang sampah sembarangan.
3. Memperbaiki shelter yang rusak seperti mengganti kaca yang pecah, mengganti kursi yang patah, mengganti shelter portable menjadi shelter permanen.
4. Membuat dan menetapkan prosedur pelaporan barang hilang agar penumpang tidak bingung apabila kehilangan barang di dalam bus.
5. Melakukan breafing kepada pegawai BRT baik supir maupun petugas tiket armada agar dapat memberikan pelayanan dengan baik dan tidak membeda-bedakan satu sama lain.

## Daftar Pustaka

- Ainur Rohman, Ahmad, Mas'ud Sa'id, Saiful Arif, Purnomo.2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Hardyaiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ismail MH, Khoirul Anwar, Syamsud Dhuha. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Malang: Averroes.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*.Jakarta: STIA-LAN Press.
- Pasolong, Harbani.2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Poltak Sinambela, Lijan.2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prasetyo, Bambaang dan Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayan*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim, H.A Abbas. 2012. *Manajemen Transportasi*.Jakarta:Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Aufarul Marom. (2003). *Kualitas Pelayanan Transportasi Kota Semarang*. *Tesis*. Universitas Gadjah Mada.