

## Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang

**Nursalim**

Email: [nursalimsubarjo@gmail.com](mailto:nursalimsubarjo@gmail.com)

**Agus Windu Sancono**

Email : [agus\\_windoe@yahoo.co.id](mailto:agus_windoe@yahoo.co.id)

### **Abstract**

*Writing articles in this journal aims to describe the service quality of the Trans Semarang Bus Rapid Transit and its sub parameters which include descriptions tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. The writing method uses a qualitative descriptive approach. The data source is the primary source of Trans Semarang Bus Rapid Transit passengers and the secondary data source is documents at the Trans Semarang Bus Rapid Transit company. Collecting data by observation and interviews with a questionnaire as an instrument. The discussion on the level of service quality of the Trans Semarang Bus Rapid Transit uses an analysis of the average percentage value through the sum of the scores achieved divided by the expected score multiplied by 100 %. Determining whether the quality of Trans Semarang Bus Rapid Transit service is good or not by determining very good 0.00-24.99%, good 25-49.99%, not good 50-74.99% and bad 75-100%. The findings of the discussion of the results of the analysis are that the level of service quality for the Trans Semarang Bus Rapid Transit is very good and also for several sub-parameters tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are all very good level. However, there are several dimensions of the five service quality parameters in the unfavorable category. The conclusion from the findings of the discussion of the analysis of the service quality of the Trans Semarang Bus Rapid Transit is very good in its management so that it can realize the satisfaction of the people of Semarang City and its surroundings.*

**Keyword :** Service quality, Bus Rapid Transit, Trans Semarang.

### **Abstrak**

Penulisan artikel dalam jurnal ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang dan sub parameternya yang meliputi deskripsi tangibles (bukti fisik), reliability (reliabilitas), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Metode penulisan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data yaitu sumber primer penumpang Bus Rapid Transit Trans Semarang dan sumber data sekunder yaitu dokumen di perusahaan Bus Rapid Transit Trans Semarang. Pengumpulan data dengan observasi dan wawancara dengan instrumen daftar pertanyaan. Pembahasan tingkat kualitas pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang menggunakan analisis nilai rata-rata persentase melalui penjumlahan dari skor yang dicapai dibagi skor yang diharapkan dikalikan 100 %. Penentuan baik dan tidaknya kualitas pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang dengan menetapkan sangat baik 0,00-24,99 %, baik 25-49,99 %, kurang baik 50-74,99 % dan tidak baik 75-100 %. Temuan pembahasan hasil analisis yaitu tingkat kualitas pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang sangat baik dan juga untuk beberapa sub parameter bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati semuanya dalam tingkat sangat baik. Namun ada beberapa dimensi dari kelima parameter kualitas pelayan dalam kategori kurang baik. Kesimpulan dari temuan pembahasan analisis kualitas pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang sangat baik dalam pengelolaannya sehingga dapat mewujudkan kepuasan masyarakat Kota Semarang dan sekitarnya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Bus Rapid Transit, Trans Semarang

### **A. Pendahuluan**

Pada berbagai kota besar di Indonesia baik kota berstatus megapolitan maupun metropolitan sangat membutuhkan sarana transportasi umum di darat yang bersifat massal, cepat, efisien dan mudah dijangkau. Sarana transportasi tersebut salah satunya disediakan oleh pemerintah kota berupa transportasi umum darat bersifat massal berbasis rel dan berbasis bus. Pilihan terhadap kedua hal tersebut sangat ditentukan oleh kondisi geografi, demografi, sarana dan kondisi ketersediaan anggaran serta kebijakan pemerintah kota setempat.

Pilihan sarana transportasi massal darat berbasis bus atau bus rapid transit (BRT) atau rel (LRT) dapat ditunjukkan pada tabel perbandingan berikut ini :

<b>Bus Rapid Transit (BRT)</b>	<b>Light Rapid Transit (LRT)</b>	
Indikator Kebutuhan	Populasi : 500.000 – 1 juta Penduduk Total Pergerakan : >1 Juta Trip per hari	Populasi : 500.000 – 1 juta Penduduk Total Pergerakan : >1 Juta Trip per hari
Kapasitas (penumpang/jam)	>20.000	>20.000
Estimasi Biaya Konstruksi	1 - 10 Juta per kilometer	24 – 75 Juta per kilometer
Estimasi Tarif Bagi Penumpang	3.000 / 6.000 Rupiah /Trip	7.000 / 15.000 Rupiah/Trip
Durasi Pembangunan Infrastruktur	18 – 24 Bulan	2 – 4 Tahun
Peran Instansi	Pengoperasian dan Perawatan : Pemerintah Daerah dan Swasta (Operator ) Bantuan Pendanaan : Pemerintah Pusat	Pengoperasian dan Perawatan : Pemerintah Daerah dan Swasta (Operator) Bantuan Pendanaan : Pemerintah Pusat

Berdasarkan tabel di atas, maka untuk Kota Semarang pilihan transportasi umum darat bersifat massal berbasis jalan menggunakan BRT yang melayani Kota Semarang dan sebagian Kabupaten Semarang adalah sangat relevan. Layanan BRT ini dioperasikan guna mengurai kemacetan di Kota Semarang serta untuk mengakomodasi para pelajar menuju pusat kota dan destinasi wisata yang ada di Kota Semarang. Hal yang membedakan dengan BRT dengan bus kota umumnya lainnya yaitu BRT pemberangkatan terjadwal, tempat naik dan turun bus ditetapkan pada halte khusus, tariff ditetapkan. BRT adalah Armada bus berpintu tinggi sehingga pengguna jasa menggunakan halte khusus (Pengecualian untuk layanan penumpang). BRT dapat dikatakan sebagai sebuah sistem yang mengintegrasikan antara fasilitas, pelayanan dan kenyamanan yang bertujuan meningkatkan kecepatan, reliabilitas, dan ciri khas dari angkutan bus. Lain kata, BRT adalah *Light Rail Transit* (LRT) dalam bentuk bus, suatu transportasi yang mengkombinasikan transportasi kereta fleksibilitas bus (Thomas, 2001).

Seperti halnya untuk Kota Semarang yang sejak tahun 2009 sampai sekarang meningkat akibat penambahan penduduk, sehingga jumlah penumpang BRT yang masuk dan keluar Kota Semarang bertambah dari tahun ke tahun sehingga keberadaan BRT sangat diperlukan bagi masyarakat Kota Semarang dan sekitarnya. Hal ini disamping karena adanya kondisi jalan raya yang rusak, akses yang masih kurang terjangkau, adanya kemacetan, dan tingginya tingkat kendaraan pribadi serta rendahnya transportasi umum, sehingga menyebabkan kebutuhan BRT sangat dibutuhkan. Oleh karena itu, pihak BRT Semarang perlu menyediakan transportasi umum yang berkualitas guna menunjang kegiatan sosial ekonomi bagi masyarakat dan memberikan kepuasan penumpang. Hal itu dilaporkan oleh *Institute For Transportation and Development Policy* (ITDP) ([www.itdp-indonesia.org](http://www.itdp-indonesia.org)).

Penyelenggaraan moda transportasi massal berbasis jalan darat dengan bus yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui BRT Trans Semarang hingga saat ini masih menghadapi permasalahan antara lain ; terbatasnya jumlah armada bus, masih kurangnya jumlah koridor atau rute bus yang menjangkau masyarakat di wilayah Kota Semarang, informasi pelayanan yang masih kurang lengkap dan masih adanya bus yang belum diganti dengan bus yang baru. Kondisi ini memerlukan perhatian pihak pengelola BRT Trans Semarang agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan para penumpang yang dilayani.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka pelayanan transportasi umum massal berbasis jalan darat dengan bus (BRT) sangat diperlukan dengan memperhatikan pelayanan berkualitas agar dapat memuaskan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan berkualitas harus menjadi prioritas untuk diwujudkan oleh pengelola BRT Trans Semarang. Pentingnya peningkatan kualitas yaitu adanya suatu

fakta masalah kualitas pelayanan BRT di Kota Semarang dimana terjadi perbedaan kondisi antara sebelum dan saat pandemi Covid 19. Dimulai dari kapasitas BRT Trans Semarang yang dikurangi, *load factor* juga semakin kecil, *headway* dan waktu tunggu pun juga berdampak dengan sedikitnya penumpang yang ada dimana *headway* menjadi lebih singkat dan waktu tunggu menjadi semakin cepat (Aulia, 2021). Kondisi tersebut berdampak menurunkan pendapatan perusahaan yang cukup banyak.

Permasalahan lainnya menurut Alfa Narendra pengamat transportasi dari UNNES yaitu adanya keluhan para pengguna jasa BRT terutama di Koridor IV (Terminal Cangkiran-Stasiun Tawang) karena menunggu lama kedatangan bus di Terminal Cangkiran (Babel, 2022). Hal ini disebabkan oleh adanya perubahan sistem operasional Badan Pelayanan Umum (BLU) Trans Semarang pada program 2021 ke 2022 dan sangat disayangkan kurang adanya sosialisasi.

Pelayanan penumpang BRT Trans Semarang yang berkualitas sangat diperlukan, hal ini sesuai dengan hakekat pelayanan seperti dikatakan oleh (AS.Moener 2015:17), yaitu bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain sehingga di sini BRT Trans Semarang harus mampu menyediakan pelayanan yang memuaskan sesuai harapan semua penumpang atau masyarakat.

Dengan peningkatan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang diharapkan penumpang atau masyarakat dapat terpenuhi hak-haknya sebagai konsumen sesuai dengan tujuan pelayanan publik yaitu sebagai berikut : a). Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya; b). Memperlakukan pengguna layanan, sebagai *customer* ; c). Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka; d). Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas; dan e). Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

Sejak Tahun 2009 BRT Trans Semarang didirikan / diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang hingga sekarang dikelola Badan Layanan Umum (BLU) UPTD Trans Semarang dan kerjasama dengan PT. Trans Semarang telah berusaha meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini diharapkan dapat memuaskan masyarakat, baik dari segi kondisi armada bus dan sarana pendukungnya seperti jumlah BRT, penambahan dan perbaikan halte untuk naik dan turun penumpang serta pindah jalur / koridor, tempat duduk yang nyaman, ruangan dalam bus yang ber-AC, dan lainnya seperti mempertahankan tarif yang murah, meningkatkan komunikasi antara petugas pelayanan dan penumpang, informasi kritik dan saran apabila ada keluhan penumpang dan lain sebagainya.

Tujuan penulisan jurnal ilmiah ini untuk menyajikan informasi mengenai kualitas pelayanan BRT Trans Semarang. Tujuan tersebut untuk menjawab permasalahan yang akan dikaji, yaitu: 1. Bagaimana kualitas pelayanan BRT Trans Semarang ? dan 2. Bagaimana kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dilihat dari beberapa dimensi kualitas pelayanan ?.

## **B. Metode Penulisan**

Metode penulisan yang digunakan untuk menyusun jurnal ilmiah tentang masalah kualitas pelayanan BRT Trans Semarang yaitu dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini digunakan dengan maksud untuk mendeskripsikan fenomena kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dengan analisis nilai persentase kualitas pelayanan BRT beserta beberapa dimensi kualitas pelayanan yang terdapat di dalamnya.

Sumber data untuk pengumpulan bahan penulisan jurnal adalah sumber data primer yaitu para penumpang BRT Trans Semarang Koridor VIII (Terminal Cangkiran – Simpang Lewat Gunung Pati). Jumlah sampel 40 penumpang berlangganan yang diambil secara insidental (penumpang yang kebetulan ditemui ketika dilakukan penelitian selama 10 hari). Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dengan instrumen kuesioner. Sumber data sekunder yang dipakai adalah berbagai dokumen atau arsip yang ada pada Kantor BRT Trans Semarang terkait dengan data kebijakan pengadaan BRT, pengembangan koridor BRT Trans Semarang, penetapan tarif, jumlah halte, perkembangan penumpang dan sebagainya. Teknik pengumpulan data juga memakai observasi dan wawancara terutama dalam mendapatkan permasalahan yang dikaji dan memperoleh data primer.

Dengan analisis nilai persentase rata-rata tingkat kualitas pelayanan BRT Trans Semarang yang diperoleh dengan membandingkan antara skor yang dicapai dengan skor ideal yang diharapkan dapat diperoleh informasi kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dengan beberapa dimensi kualitas pelayanan yang ada di dalamnya.

## **C. Kajian Teori**

Sebelum menjelaskan pengertian kualitas pelayanan penumpang BRT Trans Semarang perlu dipahami konsep pelayanan. Pelayanan adalah sebuah proses dan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (AS Moenir, 2015). Sedangkan menurut Groonrose dalam Ratminto dan Atik (2015) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya transaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan.

Berdasarkan kedua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas memberikan bantuan kepada seorang atau sekelompok orang baik yang dinamakan pelanggan atau klien oleh petugas atau institusi guna memenuhi suatu kebutuhan tertentu. Berkaitan dengan pelayanan BRT dalam hal ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh petugas kepada penumpang BRT Trans Semarang.

Pengertian kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan penumpang. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan (Arianto, 2018). Sedangkan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan demikian yang dimaksud kualitas pelayanan BRT adalah terkait dengan usaha pemenuhan kebutuhan harapan penumpang akan jasa layanan transportasi yang nyaman, aman dan lancar oleh pengelola BRT Trans Semarang.

Banyak parameter atau ukuran kualitas pelayanan. Menurut Zeithami, Parasuraman dan Barry dalam Hardiyansyah (2011) untuk mengukur kualitas pelayanan ada lima, yaitu: a). *Tangibles* (Bukti fisik), b). *Reliability* (Reliabilitas), c). *Responsiveness* (Daya tanggap), d). *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Adapun penjelasan ke lima (5) parameter kualitas pelayanan tersebut digunakan sebagai parameter kualitas pelayanan BRT Trans Semarang, dengan penjelasan sebagai berikut:

- a). *Bukti fisik*, adalah bukti konkrit kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi penumpang baik dari segi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan petugas BRT Trans Semarang.
- b). *Reliabilitas*, adalah kemampuan perusahaan BRT Trans Semarang untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
- c). *Daya tanggap*, adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti dari perusahaan BRT Trans Semarang.
- d). *Jaminan*, adalah kepastian yang diperoleh dan sikap sopan santun petugas, komunikasi yang baik dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya penumpang BRT Trans Semarang.
- e). *Empati*, adalah petugas BRT Trans Semarang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

#### **D. Hasil Temuan dan Pembahasan**

##### **Hasil Temuan**

Dalam sub bab ini disajikan secara singkat dan padat tentang deskripsi sejarah BRT Trans Semarang dan tentang temuan kajian kualitas pelayanan BRT Trans Semarang.

##### **a. Deskripsi BRT Trans Semarang**

Menelusuri perkembangan BRT Trans Semarang tidak dapat dilepaskan dari sejarah didirikannya, pengelolanya, kebijakan pemerintah kota dan visi serta misinya dan lainnya. BRT Trans Semarang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Semarang pada 2 Mei 2009 bertepatan dengan hari jadinya Kota Semarang yang ke 462. Pengelola BRT Trans Semarang adalah Badan Pelayanan Umum (BLU) yang dulunya dikelola UPTD Terminal Mangkang dikarenakan TD ini adalah milik Kementerian Perhubungan RI

Pada waktu itu BRT Semarang direncanakan ada 12 koridor, tetapi yang beroperasi 6 koridor diantaranya: Koridor I (Terminal Mangkang-Penggaron), Koridor VI (Undip Tembalang – UNNES). Koridor I menggunakan bus berukuran besar untuk melayani penumpang dari Terminal Mangkang – Penggaron. Koridor I diresmikan pada tanggal 18 September 2009 dengan menggunakan bus berukuran besar untuk melayani penumpang dari Terminal Mangkang – Penggaron.

BRT Trans Semarang Koridor VI (Undip Tembalang – UNNES Sekaran) diluncurkan 31 Maret 2017 bersamaan peluncuran BRT Semarang Koridor V. Pada awal peluncuran, Dishub menyediakan 14 armada bus dan 2 armada cadangan. Koridor VI ini menggunakan armada bus berukuran sedang berwarna merah dengan kapasitas penumpang hingga 43 orang. BRT Koridor VI ini melayani penumpang yang menjagkau berbagai wilayah di Kota Semarang.

Awal pertama operasional BRT Trans Semarang dilakukan dengan sistem sewa aset bus antara Pemerintah Kota Semarang dengan BRT Trans Semarang dengan masa sewa 1 (satu) tahun sejak 17 September 2009 sampai 16 September 2010. Trans Semarang secara resmi dikelola oleh BLU UPTD Terminal Mangkang dengan mendasarkan pada:

- a) Keputusan Walikota Semarang Nomor 551.2/147 Tahun 2010 tanggal 10 Mei 2010 tentang Penetapan Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang sebagai Pengelola Bus Rapid Transit Trans Semarang.
- b) Keputusan Walikota Semarang Nomor 551.2/238 Tahun 2010 tanggal 15 Juni 2010 tentang Penetapan Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang sebagai Badan Layanan Umum.
- c) Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang.
- d) Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan dan Akuntansi Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang sebagai Badan Layanan Umum.
- e) Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengamanatkan Pengelolaan Terminal Tipe A menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, telah dilaksanakan Berita Acara Serah Terima Personil, Pendanaan, Prasarana dan Sarana, dan Dokumen (P3D) Sub Urusan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Bidang Perhubungan Pada Terminal Tipe A Mangkang dari Pemerintah Daerah Kota Semarang Kepada Kementerian Perhubungan tanggal 25 Agustus 2016. Menindak lanjuti tersebut butir 3, maka efektif mulai tanggal 1 Oktober 2016 pengelolaan Bus Rapid Transit Trans Semarang dikelola oleh Badan Layanan Umum Bus Rapid Transit Kota Semarang dengan mendasarkan pada:

- a) Keputusan Walikota Semarang Nomor 551.2/783 Tahun 2016 tentang Penetapan Seksi Rekayasa pada Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Semarang sebagai Pengelola Bus Rapid Transit Semarang.
- b) Peraturan Walikota Semarang Nomor 35 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Bus Rapid Transit.
- c) Peraturan Walikota Semarang Nomor 36 Tahun 2016 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Dan Akuntansi Bus Rapid Transit sebagai Badan Layanan Umum.
- d) Peraturan Walikota Semarang Nomor 37 Tahun 2016 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Bus Rapid Transit.

Sejak tanggal 3 Januari 2017 sampai saat ini, pengelolaan Bus Rapid Transit Trans Semarang dikelola oleh BLU UPTD Trans Semarang, dengan mendasarkan pada:

- a) Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang.
- b) Peraturan Walikota Semarang Nomor 116 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang Pada Dinas Perhubungan Kota Semarang.
- c) Peraturan Walikota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang.
- d) Peraturan Walikota Semarang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan dan Akuntansi Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang sebagai Badan Layanan Umum.
- e) Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.
- f) Keputusan Walikota Semarang Nomor 550/17/2017 tentang Penetapan Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang sebagai Badan Layanan Umum.
- g) Keputusan Walikota Semarang Nomor 550/18/2017 tentang Penetapan Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang sebagai Pengelola Bus Rapid Transit Semarang.

Untuk operasionalisasi pengelolaan BRT Trans Semarang mendasarkan visi dan misi yang telah ditetapkan. Yaitu :

## **1. Visi**

Visi BRT Trans Semarang adalah menciptakan pelayanan BRT yang professional, mandiri, dapat diandalkan, berkesinambungan dan terjangkau.

## 2. Misi

Misi BRT Trans Semarang adalah sebagai berikut :

- a) Melaksanakan pelayanan Bus Rapid Transit yang profesional dan terjangkau.
- b) Melaksanakan kemandirian pelayanan Bus Rapid Transit dengan prinsip otonomi dalam pengelolaan Keuangan dan Sumber Daya Manusia.
- c) Mendorong berkembangnya transportasi perkotaan yang dapat diandalkan dan berkesinambungan.
- d) Meningkatkan sarana dan prasarana transportasi.

### b. Temuan Kajian kualitas BRT

Deskripsi kajian kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dengan menerapkan analisis nilai rata-rata persentase dari seluruh responden yang menjawab pertanyaan tentang kualitas pelayanan dan jawaban responden pada parameter kualitas pelayanan BRT, yaitu: Bukti fisik, Reliabilitas, Daya tangga, Jaminan, dan Empati. Adapun untuk menentukan baik dan tidaknya kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dengan nilai rata-rata persentase dengan membandingkan antara skor yang dicapai (S) dengan skor yang diharapkan ( $P \times Q \times 4$  dimana  $P$  = Jumlah Populasi,  $Q$  = Jumlah Pertanyaan, dan 4 nilai skor tertinggi dari jawaban pertanyaan). Sedangkan penentuan tingkat baik dan tidak baiknya dengan pengkategorian persentase yang dicapai dimana kategori sangat baik bila diperoleh 75,00 % - 100 %, Baik bila diperoleh 50,00 % - 74,99 %, kurang baik bila diperoleh 25,00 % - 49,99 %, dan tidak baik bila diperoleh 00,00 % - 24,99 %.

Tingkat kualitas pelayanan BRT Trans Semarang sangat baik karena hasil perhitungan analisis nilai rata-rata persentase kualitas pelayanan BRT diperoleh  $1607/2080 \times 100\% = 77,25\%$  dalam kategori sangat t baik. Adapun tingkat kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dilihat dari beberapa dimensi di dalamnya yaitu dari parameter bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati adalah dapat dikemukakan di sini. Tingkat bukti fisik BRT Trans Semarang diperoleh  $127 + 123 + 127 / 480 \times 100\% = 377 / 480 \times 100\% = 78,54\%$ . Dengan demikian dapat diketahui bahwa bukti fisik BRT Trans Semarang adalah sangat baik. Tingkat reliabilitas BRT Trans Semarang diperoleh  $120 + 124 + 124 / 480 \times 100\% = 368 / 480 \times 100\% = 77,67\%$ . Jadi dapat dikatakan reliabilitas BRT Trans Semarang Sangat Baik. Tingkat *responsiveness* (daya tanggap) BRT Trans Semarang diperoleh  $126 + 124 + 120 / 480 \times 100\% = 370 / 480 \times 100\% = 77,08\%$ . Dari hasil ini dapat dikatakan bahwa daya tanggap BRT Trans Semarang adalah sangat baik. Untuk tingkat jaminan BRT Trans Semarang diperoleh  $122 + 121 / 320 \times 100\% = 243 / 320 \times 100\% = 75,94\%$ . Berdasarkan hasil ini dapat dikatakan bahwa tingkat jaminan dari BRT Trans Semarang Sangat Baik. Adapun tingkat empati pihak BRT Trans Semarang dengan perolehan  $120 + 125 / 320 \times 100\% = 245 / 320 \times 100\% = 76,56\%$ . Dengan pacapaian persentase ini dapat dikatakan bahwa empati dari pihak BRT Trans Semarang sangat baik.

## Pembahasan

Keberadaan BRT Trans Semarang yang diluncurkan bertepatan hari jadi Kota Semarang Ke 462 yang dikelola oleh BLU UPTD Kota Semarang yang sebelumnya dikelola oleh UPTD Terminal Mangkang pada awalnya dilakukan dengan sistem sewa asset selama 1 (satu) tahun (2009-2010) antara pihak Pemerintah Kota Semarang dengan BRT Trans Semarang.

Berbagai kebijakan yang mendasari pengaturan penetapan UPT Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang sebagai pengelola BRT, penetapan UPT Dinas Terminal Mangkang sebagai BLU, standar pelayanan minimal BLU, pengaturan pengelolaan keuangan dan akuntansi BLU UPT Dinas Mangkang, pola tata kerja dan sebagainya diatur dengan beberapa keputusan walikota dan peraturan walikota. Dan kebijakan pemerintah lebih lanjut diperkuat dengan peraturan daerah, peraturan walikota dan keputusan walikota tentang pembentukan organisasi perangkat daerah Kota Semarang, pembentukan kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja UPT Dinas Trans pada Dishub Kota Semarang dan lain sebagainya.

Dalam pembahasan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang menunjukkan sangat baik. Hal ini memperlihatkan BRT Trans Semarang dapat mewujudkan visi dan mampu menyelenggarakan misi pelayanan BRT Trans yang telah ditetapkannya. Kondisi capaian yang sangat baik ini juga ditunjukkan pada parameter kualitas BRT Trans Semarang yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Akan tetapi apabila dilihat pada beberapa dimensi sub-sub kelima parameter terdapat yang kurang baik seperti pada parameter bukti fisik BRT Trans terutama tentang tempat duduk bus sebanyak 5 % responden menyatakan kurang baik dan tanggapan responden tentang kondisi halte bus 7,50 % menyatakan kurang baik. Pada sub parameter reliabilitas BRT Trans Semarang yang

berkaitan dengan kecanggihan bus terdapat sebanyak 7,50 % responden menyatakan kurang baik (kurang canggih), kecepatan bus dinilai sebanyak 5 % responden menyatakan kurang baik (kurang cepat) dan dalam hal armada bus mogok terdapat sebanyak 5 % responden menyatakan kurang baik (kadang mogok).

Pembahasan terkait sub parameter kualitas pelayanan BRT Trans Semarang pada daya tanggap menunjukkan terutama mengenai kesiapan petugas bus dinilai sebanyak 2,50 % kurang baik (kurang siap). Sedangkan pada kecepatan bertindak petugas bus menunjukkan sejumlah 7,50 % responden menyatakan kurang baik (kurang bertindak cepat). Adapun berhubungan dengan sub parameter jaminan) BRT Trans Semarang terutama jaminan kenyamanan menggunakan BRT memperlihatkan sebanyak 7,5 % menyatakan kurang baik (kurang nyaman) dan dalam hal jaminan keamanan menggunakan BRT ternyata menunjukkan 7,5 % responden menyatakan kurang baik (kurang aman). Sedangkan yang berkaitan dengan sub parameter kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dengan dimensinya empati yaitu pelayanan petugas bus terhadap penumpang menunjukkan 2,5 % responden menyatakan kurang baik (kurang perhatian).

Berdasarkan adanya pernyataan responden yang menyatakan kurang baik pada dimensi parameter kualitas pelayanan BRT Trans Semarang baik pada dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan maupun dimensi empati yang persentasenya lebih rendah dari responden yang menyatakan sangat baik dan baik, akan tetapi adanya responden yang menyatakan kurang baik perlu mendapat perhatian pihak pengelolanya agar dapat terwujud kualitas pelayanan BRT Trans Semarang sesuai tuntutan harapan masyarakat di Kota Semarang dan sekitarnya.

## E. Kesimpulan

Keberadaan BRT Trans Semarang sangat dibutuhkan bagi masyarakat Kota Semarang dan sekitarnya. Hal ini karena BRT Trans merupakan sebuah sarana transportasi angkutan darat asal yang bersifat terintegrasi yang dikelola dan dioperasikan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui BLU UPT Dinas Kota Semarang. Dengan visi memberikan pelayanan yang profesional, mandiri, dapat diandalkan, berkesinambungan dan terjangkau serta misi yang diselenggarakan akan dapat terwujud kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat Kota Semarang dan wilayah sekitarnya.

BRT Trans Semarang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan tuntutan masyarakat berkaitan dengan jumlah armada bus, penetapan tarif yang bervariasi untuk umum dan pelajar yang murah (terjangkau), penambahan dan perbaikan halte, penambahan rute atau koridor tujuan pelayanan, sistem informasi pelayanan dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan BRT Trans Semarang sangat baik telah diperlihatkan dari parameter bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Namun apabila dilihat dari beberapa dimensi parameter tersebut ada yang memperlihatkan kurang baik meski persentasenya kecil. Hal ini pada parameter bukti fisik terutama pada kondisi tempat duduk dan halte bus, reliabilitas terutama pada kecanggihan armada bus, kecepatan bus dan seringnya mogok kendaraan. Pada parameter daya tanggap terutama pada kesiapan kecepatan bertindak petugas bus, pada parameter jaminan terutama pada kenyamanan dan keamanan menggunakan atau naik bus serta pada parameter empati terutama pada perhatian petugas bus dalam melayani penumpang. Peningkatan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang sangat diperlukan disamping dapat memberikan kepuasan masyarakat juga akan berdampak positif bagi pengurangan kemacetan di kota dan akan meningkatkan perekonomian Kota Semarang.

## Daftar Pustaka

- Aulia, Pratama Shoma. (2021). *Analisis Tingkat Pelayanan Transportasi Umum Bus Rapid Transit (BRT) Di Kota Semarang, Koridor VI (Undip Tembalang – Unnes Sekaran)*. Tugas Akhir, Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Babel, Yulianto. (2022). *“Layanan Masyarakat Terganggu Akibat Kurangnya Pelayanan Armada BRT di Koridor IV, Ini Saran Pengamat Transportasi Unnes”*. Halo Semarang, 2 Juni 2022

- Hardiyansyah, (2018). *Manajemen Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, AS. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Ratmninto dan Atik Septi Winarsih, (2015). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service Quality Service and Sarisfaction*, Yogyakarta: PT. Andi.