

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mewujudkan pemerintahan yang baik pada hakikatnya memerlukan keterlibatan semua pihak sebagai pemangku kepentingan, baik birokrasi pemerintahan di tingkat pusat dan daerah, swasta sebagai perwakilan pemerintah dan masyarakat. Terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat diketahui dari bagaimana tindakan dan sikap pemerintah dalam mengayomi dan melayani masyarakat, dan dalam pelayanannya harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta harus memperhatikan efektivitas dan efisiensinya.

Good governance dapat diartikan sebagai bentuk tata kelola pemerintahan yang demokratis, terbuka dalam menerima kritik, saran dan pendapat masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan berkaitan erat dengan pengambilan kebijakan sesuai dengan otoritasnya dalam politik, ekonomi dan administrasi yang telah diatur tata pelaksanaannya di dalam undang-undang yang berlaku. Menurut Sofian Effendi, dalam suatu negara terdapat tiga unsur penting sebagai penopang dan pendukung dalam melaksanakan pemerintahan yang baik, yakni pemerintah, *civil society* dan pasar atau pelaku usaha. Unsur-unsur tersebut harus memiliki interaksi positif dan bersinergi yang mana akan timbul dengan sendirinya apabila

ada kepercayaan, transparansi, partisipasi dan tata aturan yang jelas antara satu dengan yang lainnya.

Sadjijono (2007) mendefinisikan tata kelola pemerintahan sebagai suatu kegiatan lembaga birokrasi pemerintahan yang dilakukan atas dasar kepentingan masyarakat dan norma yang berlaku, guna mewujudkan cita-cita negara sesuai amanat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Sedangkan Rizal Djalil (2014:395) berpendapat pemerintahan yang baik adalah tata kelola pemerintahan yang bersih pada suatu organisasi yang dituntut oleh rakyat untuk mendapatkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsipnya serta dapat memberantas korupsi, kolusi dan nepotisme.

Dari definisi di atas, tata kelola pemerintahan dapat dikatakan baik apabila semua bentuk kegiatan dan tindakan birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berorientasi atas dasar kepentingan rakyat dengan tujuan untuk menopang dan mendukung aktivitas masyarakat, baik administrasi, ekonomi, politik dan sosial sesuai dengan norma dan undang-undang yang berlaku. Pada dasarnya pemerintahan dikatakan baik dapat dilihat dari pelayanan publik yang terlaksana dengan lancar dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu produk kebijakan pemerintah dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang ideal dan disukai rakyat. Adanya layanan publik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap sesuatu yang tidak bisa atau sulit didapatkan oleh masyarakat secara mandiri. Pelayanan publik banyak diberikan dalam bentuk pelayanan jasa kepada

masyarakat yang sifatnya umum dan dibutuhkan oleh banyak orang, seperti pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan transportasi.

Esensi dari pemerintahan yang baik adalah pelayanan publik yang melibatkan tiga pihak pemangku kepentingan yakni pemerintah, swasta dan rakyat sehingga pelayanan publik dapat terwujud dengan baik. Baik atau buruknya pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilihat dari indikator dan prinsip-prinsip yang ada di dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator minimal untuk suatu pemerintahan dapat dikatakan sudah baik dalam pelayanan publik yang diberikan harus memiliki prinsip-prinsip tertentu yang menurut Sinambela, dkk (2006) asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari transparansi lembaga, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Di Indonesia sendiri belum semua sektor pelayanan publik memiliki dan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, yang kemudian berdampak pada munculnya stereotip negatif dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintah terutama dalam pelayanan administrasi yang cenderung berbelit-belit dan tidak profesional. Lantas bagaimana pandangan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh badan usaha milik negara (BUMN) atau dari badan usaha milik daerah (BUMD) maupun swasta.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang sifatnya mendasar atas barang dan jasa. Berdasarkan Undang-Undang Dasar tahun 1945, negara melalui pemerintah bertanggung jawab atas kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat yang salah

satunya dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat atas barang dan jasa yang berdayaguna dan berorientasi atas kepentingan rakyat. Pelayanan Publik yang diberikan hendaknya mengadopsi prinsip-prinsip layanan komersial tetapi tidak mencari keuntungan atas pelayanan yang diberikan seperti halnya layanan komersial pada umumnya. Artinya pemerintah sebagai pemberi pelayanan harus memiliki rasa bahwa pemerintahlah yang memiliki kepentingan terhadap rakyat sehingga pelayanan yang diberikan cenderung maksimal dan pemerintahan yang baik dapat tercapai. Sebaliknya, penyelenggaraan pelayanan di Indonesia pada umumnya masih banyak terdapat praktik tidak sehat dan profesional seperti korupsi, kolusi dan nepotisme yang sering kita temui di berbagai sektor pelayanan.

Korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) terkenal berkembang pesat pada masa pemerintah orde baru yang telah menjamur ke berbagai sektor instansi pemerintahan tidak terkecuali sektor pelayanan publik baik di tingkat pusat maupun daerah. Sebagai akibatnya banyak sektor pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dirasa kurang bahkan tidak memuaskan bagi masyarakat. Fenomena ini telah melekat pada sebagian besar instansi pemerintahan termasuk lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang membuat penulis tertarik dalam mencari tahu dan meneliti kualitas pelayanan publik dalam bidang transportasi di Kota Semarang dengan cara melihat seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan publik bidang transportasi yang diberikan.

Menurut Robert (1996:30) pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah dan badan usaha milik negara (BUMN) dalam penyediaan barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban. Sedangkan moenir (1998:26) berpendapat bahwa esensi pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang prosesnya berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut PERMENPAN-RB Nomor 19 Tahun 2021 tentang pelayanan, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan baik oleh birokrasi di lingkungan pemerintah maupun swasta dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai dengan norma dan undang-undang yang berlaku. Namun demikian, pelayanan publik yang diberikan masih belum maksimal. Kurangnya profesionalitas birokrasi di lingkungan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik berimbas pada tidak puasnya masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang mencerminkan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat menjadi indikator apakah suatu pelayanan yang

diberikan berhasil, efektif serta efisien atau tidak dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu perlu untuk dilakukan survei secara berkala yang hasilnya dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan dalam mengambil kebijakan pelayanan selanjutnya. Pelayanan yang baik dan nyaman serta sehat dalam pelaksanaannya akan menimbulkan timbal balik yang positif pula dari masyarakat, sebaliknya pelayanan yang buruk akan menimbulkan reaksi negatif yang cenderung dilebih-lebihkan dan digeneralisasi oleh masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat yang rendah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik disebabkan berbagai faktor seperti proses yang berbelit-belit, kurangnya profesionalitas penyelenggara pelayanan, pelayanan yang dipersulit hingga aksi pungli oknum penyelenggara pelayanan. Perilaku korupsi seperti ini yang kerap ditunjukkan oleh penyelenggara pelayanan baik yang disediakan oleh instansi pemerintah ataupun swasta hanya memperburuk citra di masyarakat. Rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah akan berdampak pada menurunnya pengguna pelayanan yang disediakan pemerintah yang kemudian mengurangi kredibilitas suatu pemerintahan yang baik.

Menurut Kotler & Keller (2009:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekpektasi mereka. Selain itu, Zulian Yamit (2001) berpendapat “kepuasan adalah hasil yang dirasakan konsumen atas penggunaan produk dan jasa yang sama atau melebihi harapannya.

Kepuasan merupakan reaksi positif yang didapatkan oleh seseorang terhadap suatu barang atau jasa yang telah ia konsumsi atau digunakan. Dalam konteks pelayanan publik, timbal balik yang didapatkan dari suatu pelayanan yang telah digunakan oleh masyarakat dimana pelayanan itu sesuai atau melebihi harapan masyarakat akan menghasilkan rasa puas bagi masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk membangun tata kelola pemerintahan yang baik dan *legitimate*. Di Indonesia, khususnya Kota Semarang pemerintah telah menyediakan banyak pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi tidak semua sektor pelayanan menjalankan prinsip-prinsipnya dengan baik sehingga tidak jarang masyarakat merasa kecewa terhadap pelayanan yang mereka dapatkan. Salah satu sektor pelayanan publik yang ada di Kota Semarang adalah transportasi umum BRT.

Bagi kehidupan masyarakat kota, pelayanan publik berupa transportasi sangatlah penting dan sifatnya strategis. Keberadaan transportasi umum penting untuk mendukung kehidupan ekonomi kota, dimana masyarakat membutuhkan alat transportasi untuk bekerja atau menuju tempat kerja. Lingkungan kota yang identik dengan wilayah padat penduduk, dimana aktivitas ekonomi, politik dan sosial terjadi dalam satu waktu membutuhkan alat atau instrumen pendukung seperti transportasi agar bisa terus berjalan dengan normal. Dalam hal ini pemerintah Kota Semarang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa, yakni berupa pelaksanaan kebijakan transportasi umum BRT atau yang lebih dikenal dengan sebutan Bus Trans Semarang. Transportasi umum BRT merupakan pelayanan publik yang kebijakannya ditetapkan oleh pemerintah Kota Semarang

yang penyelenggaraan, pelaksanaan, operasional dan pemeliharannya diserahkan kepada BLU UPTD Semarang.

BRT adalah bus angkutan massal berbasis sistem transit dengan mengutamakan kenyamanan, keamanan dan tepat waktu. BRT pada dasarnya merupakan transportasi umum yang berorientasi pelanggan dengan mengombinasikan halte, kendaraan, perencanaan dan elemen-elemen transportasi ke dalam satu sistem terpadu dengan identitas yang unik. BRT mengadopsi sistem busway yang dikembangkan oleh Amerika Utara pada tahun 1970-an. Di Indonesia terdapat beberapa kota besar yang sudah terlebih dahulu mengadopsi kebijakan BRT dalam memberikan pelayanan transportasi umum yang nyaman dan aman, seperti DKI Jakarta, DI Yogyakarta, Kota Bogor, Bandung dan Pekanbaru Riau.

Ibukota Negara DKI Jakarta merupakan provinsi pertama di Indonesia yang menerapkan sistem transportasi BRT dan juga merupakan yang pertama di kawasan Asia Tenggara dan Asia Selatan. Ide pembangunan Transjakarta muncul pada tahun 2001 yakni pada masa pemerintahan Gubernur Sutiyoso dengan tujuan untuk mendukung aktivitas masyarakat ibukota yang sangat padat, baik itu aktivitas ekonomi maupun sosial. Transjakarta pertama kali beroperasi pada tanggal 15 Januari 2004 bersamaan dengan diresmikannya koridor I dengan rute Blok M – stasiun kota. Sebagai langkah awal dalam mengenalkan dan mensosialisasikan keberadaan transportasi Transjakarta kepada masyarakat, pemerintah menetapkan kebijakan pembebasan tarif kepada para pengguna untuk dua minggu pertama operasional dan setelahnya dikenakan tarif sebesar Rp 2000.

Keberhasilan pengoperasian Transjakarta di koridor I merangsang pengembangan dan peningkatan di beberapa aspek pelayanannya, antara lain: 1. Lowongan sopir bus yang terbuka bagi perempuan. 2. Perbaikan dan pengoptimalan sarana-prasarana bus dan halte. 3. Penyediaan zona khusus perempuan. 4. Penempatan petugas di dalam bus. 5. Sterilisasi jalur Transjakarta dengan portal manual maupun otomatis. 6. Mulai diberlakukannya uji coba sistem *contra-flow*. 7. Menambahkan pelayanan khusus bagi penyandang cacat yang menggunakan Transjakarta dengan program Transjakarta cares. Selain itu juga dibangun dua belas koridor tambahan secara bertahap yang menjadikannya 13 koridor yang beroperasi.

Keberhasilan pelayanan massal di Jakarta membuat beberapa kota besar di Indonesia tertarik untuk mengadopsi sistem transportasi yang sama seperti di Jakarta. Selain efektif dalam membantu aktivitas masyarakat kota, sistem transportasi ini juga membantu dalam mengurangi angka kemacetan di beberapa ruas jalan utama. Kota Semarang yang juga tertarik dalam menerapkan sistem transportasi massal ini mulai memaparkan rencana pengoperasiannya pada tahun 2008. Trans Semarang pertama kali beroperasi di koridor 1 dengan rute Mangkang-Penggaron, pada tanggal 2 Mei 2009 yang bertepatan dengan hari jadi Kota Semarang. Pengoperasian bus Trans Semarang ditujukan untuk membantu aktivitas sehari-hari masyarakat Kota Semarang dan juga diharapkan mampu mengurangi titik kemacetan di beberapa ruas jalan yang disebabkan oleh banyaknya kendaraan pribadi yang digunakan serta maraknya parkir liar yang mengambil sedikit ruas jalan.

Berdasarkan data dari dinas perhubungan Kota Semarang, saat ini terdapat 8 koridor utama, satu koridor khusus dan empat koridor pengumpan (*feeder*). Koridor I dengan rute Terminal Mangkang – Terminal Penggaron, Koridor II dengan rute Terboyo – Terminal Sisemut Ungaran, Koridor IIIA dan IIIB dengan rute Pelabuhan Tanjung Emas – Elizabeth, Koridor IV dengan rute Terminal Cangkiran – Stasiun Tawang lewat Ngaliyan, Koridor V dengan rute Meteseh – Bandara Ahmad Yani – Marina, Koridor VI dengan rute Undip Tembalang – Unnes Sekaran, Koridor VII dengan rute Terboyo – Pemuda Balaikota Semarang lewat Genuk, koridor VIII dengan rute Terminal Cangkiran – Simpang Lima lewat Gunung Pati, koridor khusus yang melayani layanan malam rute Bandara Ahmad Yani – Simpang Lima dan Terminal Mangkang – Simpang Lima. Serta ada juga koridor pengumpan dengan tujuan untuk menjangkau daerah-daerah yang sulit dilewati bus. Bus Trans Semarang beroperasi setiap hari dari jam 05.30-17.40 WIB dan koridor khusus rute bandara beroperasi dari jam 17.30-00.00 WIB.

Melihat deskripsi permasalahan di atas, dimana pelayanan publik masih mengalami banyak kendala baik internal maupun eksternal yang berimbas pada kepuasan masyarakat dalam menerima suatu bentuk pelayanan. BRT sebagai salah satu bentuk pelayanan pemerintah yang operasionalnya dijalankan oleh PT Trans Semarang masih ada kendala dalam pelayanannya, sehingga perlu untuk dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, kehadiran transportasi BRT di kota Semarang yang merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik dari kebijakan pemerintah Kota Semarang menarik untuk diteliti, karena Transportasi umum dapat menjadi solusi untuk mengatasi kemacetan di jalanan Kota Semarang. Maka rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *Bus Rapid Transit* ?”

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghitung dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pelayanan transportasi umum BRT Trans Semarang yang dikelola oleh BLU UPTD Trans Semarang di bawah Dinas Perhubungan Kota Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam studi ilmu pemerintahan dan ilmu sosial, terutama dalam upaya pemerintah meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan publik tetap baik. Penelitian

ini diharapkan dapat menjadi konsep pemikiran untuk penelitian-penelitian mendatang.

1.4.2 Manfaat praktis

1.4.2.1 Bagi pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum tentang kondisi pelayanan transportasi Trans Semarang serta memberikan kritik yang sifatnya membangun kepada pemerintah khususnya Pemerintah Kota Semarang. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi referensi bagi pemerintah daerah lain dalam upaya meningkatkan pelayanan publik terutama dibidang transportasi umum.

1.4.2.2 Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, menambah pengetahuan dan menambah wawasan peneliti. Penelitian yang dilakukan dengan mencari, mengumpulkan, memproses dan mengolah data diharapkan dapat menjadi pengalaman bagi peneliti yang berguna dikemudian hari, baik dalam dunia kerja, kehidupan bermasyarakat dan kehidupan berbangsa dan bernegara.

1.4.2.3 Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan edukasi bagi masyarakat dalam penggunaan transportasi umum khususnya bus Trans Semarang yang mana partisipasi masyarakat dalam menggunakan bus Trans Semarang dapat menjadi kontribusi tidak langsung dalam mengurangi kemacetan.

1.5 Kerangka Teoritis

1.5.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah pemerintah (*public services*) untuk masyarakat (*citizen*) yang diselenggarakan oleh sektor-sektor pemerintahan (*public sectors*) dan swasta. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting untuk suatu pemerintahan dapat dikatakan baik. Berdirinya sebuah negara tentu karena adanya publik (masyarakat) yang urusan administrasinya diserahkan kepada segelintir orang yang diakui dan dipilih oleh masyarakat. Hakikatnya negara berhutang pelayanan terhadap publik yang sifatnya umum. Artinya pelayanan yang diberikan tidak boleh sifatnya personal atau hanya untuk segelintir orang saja tetapi harus untuk semua masyarakat seperti pelayanan dibidang administrasi, kesehatan, sekolah, transportasi dan sebagainya yang bersifat universal dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik barang maupun jasa. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik terdapat standar operasional pelayanan sebagai ukuran pelayanan yang baik. Menurut Sianipar (1998:9) standar pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Standar sikap personil, meliputi:
 - a) Senang melayani
 - b) Memiliki kepekaan yang tinggi
2. Standar kualitas pelayanan, meliputi:
 - a) Ketepatan dan kesesuaian dengan spesifikasi atau ketentuan dari setiap jasa layanan yang disepakati
 - b) Ketepatan dengan ukuran, model dan desain
 - c) Ketepatan kegunaan, nilai dan manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima
 - d) Ketepatan kapasitas yang dioperasikan
 - e) Ketepatan komponen atau kelengkapan
3. Standar waktu, meliputi:
 - a) Ketepatan waktu dalam menerima dan menyelesaikan
 - b) Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan dan tuntutan
 - c) Standar kenyamanan
 - d) Standar keamanan
 - e) Standar biaya

Standar pelayanan adalah acuan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan tujuan agar suatu bentuk pelayanan dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat. Standar

pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa setiap sektor pelayanan publik harus memenuhi standar minimal sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

1.5.2 Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan merupakan perasaan emosional yang timbul sebagai akibat dari mengonsumsi atau menggunakan suatu barang yang tidak memenuhi harapan seseorang, sehingga ekspektasi positif yang muncul diawal berkurang karena apa yang mereka terima atau rasakan tidak sesuai dengan harapan.

1.5.3 Transportasi Massal

Transportasi Massal atau transportasi umum adalah layanan angkutan penumpang baik di darat, laut maupun udara yang diperuntukkan untuk umum. Transportasi umum pada umumnya memiliki rute operasional tertentu yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan dengan tarif yang disesuaikan dengan jarak tempuh penumpang. Layanan transportasi umum di Indonesia pada umumnya melayani rute perjalanan dalam kota, antar kota dan antar provinsi. Di Indonesia transportasi umum terbagi ke dalam tiga jenis transportasi yakni:

A. Transportasi Darat

Seperti namanya transportasi ini melayani perjalanan darat baik dengan jarak tempuh dekat (dalam kota), menengah (antar kota) dan jauh (antar provinsi). Transportasi darat merupakan alat transportasi dengan jenis paling banyak dibandingkan transportasi

udara dan transportasi laut. Jenis-jenis transportasi umum di darat yang ada di Indonesia yakni:

- a. Bus
- b. Mini bus
- c. Motor
- d. Kereta api
- e. Kereta listrik
- f. Dan transportasi konvensional seperti becak dan delman

B. Transportasi Udara

Transportasi Udara merupakan transportasi tercepat dan paling efektif di Indonesia dengan hanya menggunakan satu jenis kendaraan yang dioperasikan untuk umum yakni pesawat terbang. Pesawat terbang yang dioperasikan umumnya jenis Airbus dan Boeing sedangkan untuk daerah yang sulit dijangkau karena bentuk topografi biasanya menggunakan pesawat jenis Cessna, Pilatus dan Twin Otter yang ukurannya lebih kecil.

C. Transportasi Laut

Transportasi Laut merupakan transportasi antar pulau dengan rute perjalanan laut dengan waktu tempuh yang lebih lama. Transportasi laut pada umumnya menggunakan kapal feri dengan ukuran yang sangat besar dengan tujuan efisiensi karena kecepatannya yang rendah selain itu juga untuk mendukung operasional transportasi darat yang memiliki rute antar provinsi dan antar pulau.

Transportasi umum di Indonesia berbeda dengan transportasi umum di Amerika Utara dan Eropa. Transportasi umum di Amerika Utara dan Eropa dioperasikan oleh pemerintah sedangkan transportasi umum di Indonesia dioperasikan oleh pihak swasta dan publik dengan orientasi mencari keuntungan dengan tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan tarif yang dibebankan oleh pihak penyelenggara layanan.

1.5.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat adalah data atau nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Indeks kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif atau kualitatif dari hasil survei kepuasan yang telah dilakukan.

Menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 terdapat 9 ruang lingkup yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif

2. Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan

3. Waktu pelayanan

4. Biaya/Tarif

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

6. Kompetensi pelaksana

7. Perilaku pelaksana

8. Maklumat pelayanan

9. Penanganan pengaduan

1.6 Definisi Konsep

1.6.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah dalam upaya memberikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. BRT merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah dibidang transportasi umum yang memberikan pelayanan jasa dengan memanfaatkan kerjasama pihak swasta selaku operator pelaksana pelayanan.

1.6.2 Kepuasan

Kepuasan adalah reaksi yang muncul dalam diri masyarakat setelah menggunakan pelayanan pemerintah maupun swasta. Kepuasan dapat timbul berupa perasaan senang pengguna pelayanan transportasi BRT setelah menggunakan BRT Trans Semarang sebagai instrumen pendukung dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari masyarakat Kota Semarang.

1.6.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan variabel untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Semarang dengan cara melakukan survei kepuasan terhadap para pengguna layanan BRT Trans Semarang. Menurut PERMENPAN Nomor 16 Tahun 2014 terdapat 9 ruang lingkup survei kepuasan, yakni: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, maklumat pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

1.7 Definisi Operasional

Dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT Trans Semarang perlu untuk dilakukan survei kepada pengguna BRT. Survei merupakan instrumen pengukuran statistik maupun kualitatif terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan BRT Trans Semarang. Ruang lingkup survei telah diatur dalam PERMENPAN Nomor 16 Tahun 2014, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan Suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis Pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima Layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap Spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif deskriptif merupakan penelitian yang mendeskripsikan suatu fenomena, gejala dan peristiwa berdasarkan data-data dengan menyertakan angka sebagai variabel pengukur dari suatu fenomena yang terjadi sebagaimana adanya tanpa adanya maksud membuat generalisasi.

1.8.2 Populasi dan Sampel

A. Populasi

Populasi adalah semua subjek penelitian dalam ruang lingkup suatu penelitian. Dalam penelitian ini populasi adalah semua pengguna Transportasi BRT Trans Semarang tahun 2022.

B. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi subjek penelitian. Jumlah pengguna BRT paling banyak dalam satu hari adalah sebanyak 30,000 orang. Jumlah ini akan diambil sebagai populasi untuk menentukan sampel. Maka peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = margin eror

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 ukuran sampel mengacu pada pendapat Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 1% 5% dan 10% maka:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana nilai N adalah 30.000 dan margin eror yang dipakai adalah 10% maka :

$$n = \frac{30,000}{1 + (30,000 \times 10\%^2)}$$

$$n = \frac{30000}{301}$$

$$n = 99,66$$

Maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100

1.9 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *probability sampling* dengan jenis *random sampling* dalam menentukan responden penelitian. *probability sampling* merupakan teknik mengambil sampel dimana peneliti memberikan peluang yang sama terhadap semua anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, responden diambil secara acak yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data oleh peneliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan transportasi BRT Trans Semarang dan sampelnya merupakan anggota populasi yang ditemui secara kebetulan oleh peneliti.

1.10 Jenis dan Sumber Data

1.10.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data penelitian kuantitatif yaitu data berupa angka-angka yang diperoleh langsung dari responden maupun angka-angka yang didapat dari mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif dengan metode skoring.

1.10.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang. Data diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh responden sebagai pengguna BRT Trans Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen yang digunakan sebagai sumber data yaitu data yang dikumpulkan dari BLU UPTD Kota Semarang dan Badan Pusat Statistik Kota Semarang berupa gambaran umum BRT Trans Semarang, struktur organisasi dan petugas BRT.

1.11 Skala Pengukuran

Instrumen penelitian ini dalam penilaian skor menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010:93). Variabel yang diukur dijabarkan dalam bentuk indikator variabel dimana indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun poin-poin pernyataan atau pertanyaan. Responden mengisi kuesioner dengan memilih salah satu dari lima opsi jawaban yang telah ditentukan dengan skor penilaian sebagai berikut: Jawaban sangat puas diberi skor 5, jawaban puas diberi skor 4, jawaban cukup puas diberi skor 3, jawaban tidak puas diberi skor 2 dan jawaban sangat tidak puas diberi skor 1.

1.12 Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang berisikan sejumlah pertanyaan tertulis dengan beberapa opsi jawaban yang telah disediakan oleh peneliti yang kemudian diberikan kepada 100 responden secara langsung oleh peneliti untuk kemudian diisi oleh responden. Kuesioner yang dibagikan oleh peneliti terdiri dari 20 butir pertanyaan yang merupakan perluasan dari 9 indikator penelitian kepuasan yang ditetapkan oleh PERMENPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei

Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Masing-masing pertanyaan telah disediakan lima opsi jawaban untuk diisi responden diantaranya adalah opsi sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan melihat dokumen-dokumen tertulis berupa buku, peraturan-peraturan, dokumen dan data-data pendukung yang didapat dari BLU UPTD Kota Semarang dan juga internet.

1.13 Instrumen Penelitian

Menurut Sanjaya (2015:246) instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian agar dapat menghasilkan sesuatu yang diharapkan berupa data empiris. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner yang sifatnya tertutup. Kuesioner tertutup merupakan sekumpulan pernyataan atau pertanyaan tertulis dengan beberapa opsi jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti. Responden hanya diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan yang ia rasakan saat menggunakan transportasi BRT, dengan memberikan tanda X pada salah satu jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti.

1.14 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Editing

Editing merupakan proses yang dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan kuesioner kepuasan masyarakat yang telah diisi dan kemudian disortir berdasarkan usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir responden, yang kemudian memeriksa kelengkapan tulisan pada kuesioner untuk diproses lebih lanjut atau tidak. Kemudian diberikan penomoran pada kuesioner untuk memudahkan dalam menginput data.

b. Coding

Coding merupakan pemberian kode dan penetapan bobot skor atau nilai dari jawaban kuesioner dengan tujuan untuk mempermudah proses pengolahan data, yang kemudian disusun dalam bentuk tabel yang terdiri dari nomor urut responden, bulir pertanyaan dan total skor dari tiap-tiap responden. Skor pada masing-masing kuesioner ditentukan oleh jawaban yang diberikan oleh responden dimana untuk opsi jawaban sangat puas diberi skor 5, puas diberi skor 4, cukup puas diberi skor 3, tidak puas diberi skor 2, sangat tidak puas diberi skor 1.

c. Tabulasi

Tabulasi merupakan proses menyusun data yang telah diperoleh ke dalam bentuk tabel untuk kemudian dianalisis untuk mendapatkan

temuan penelitian. Untuk menghitung survei kepuasan masyarakat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama. Untuk memudahkan dalam perhitungan nilai kedalam bentuk tabel, peneliti menggunakan *software SPSS 25 for windows*.

1.15 Teknik Analisis

Teknik analisis dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dimana peneliti memnyajikan hasil penelitian yang telah dihitung dalam bentuk tabel kemudian dijelaskan secara rinci dalam bentuk kalimat. Statistik deskriptif merupakan teknik menganalisis data dengan mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan atau generalisasi.