

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilaksanakan di BLU Trans Semarang, maka diperoleh kesimpulan mengenai Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang bahwa 1 indikator dari 6 indikator yang digunakan sudah dilaksanakan dengan baik. Indikator yang telah menunjukkan baiknya Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang adalah Keterjangkauan. Serta 5 indikator dari 6 indikator yang digunakan belum terlaksana dengan baik. Indikator yang tidak menunjukkan baiknya Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang adalah Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Kesetaraan, dan Keteraturan.

Berikut kesimpulan dari 1 indikator Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang yang dikatakan baik:

1. Keterjangkauan

Hal-hal yang mendukung baiknya Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang antara lain:

- a) Perpindahan antar-koridor pada BRT Trans Semarang sudah efektif, karena halte tersebar di lokasi strategis, dan sistem akses yang ada memberikan

efisiensi waktu dan kemudahan bagi penumpang. Hal ini menjadikan BRT sebagai moda transportasi yang inklusif untuk berbagai kalangan.

- b) Keberadaan jaringan trayek pengumpan atau feeder sudah optimal. Feeder menjangkau daerah-daerah terpencil yang sebelumnya sulit diakses, mendukung pengembangan transportasi publik yang lebih efisien dan ramah lingkungan.
- c) Tarif BRT Trans Semarang sangat terjangkau, dengan kebijakan diskon bagi kelompok tertentu, seperti pelajar, mahasiswa, lansia, dan penyandang disabilitas. Kebijakan ini mendorong partisipasi masyarakat luas dalam memanfaatkan layanan BRT.

Berikut kesimpulan dari 5 indikator kinerja yang dikatakan belum baik:

1. Keamanan

Hal-hal yang belum menunjukkan baiknya Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang antara lain:

- a) Beberapa halte masih memiliki penerangan yang kurang memadai, sehingga menimbulkan potensi risiko keamanan bagi penumpang, terutama saat malam hari.
- b) Petugas keamanan tidak tersebar secara merata di semua halte dan rute, sehingga beberapa area memiliki tingkat keamanan yang lebih rendah dibandingkan area lainnya. Serta Pengawasan keamanan di dalam bus masih terbatas, sehingga terdapat potensi risiko keamanan bagi penumpang, seperti tindak kejahatan atau gangguan selama perjalanan.

- c) Peralatan keamanan seperti lampu isyarat tanda bahaya sudah tersedia, tetapi penggunaannya oleh pengemudi atau petugas tidak selalu konsisten dalam situasi yang membutuhkan.

5. Keselamatan

Hal-hal yang belum menunjukkan baiknya Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang antara lain:

- a) Kepatuhan pengemudi terhadap standar keselamatan belum sepenuhnya konsisten. Beberapa pengemudi masih menunjukkan perilaku ugal-ugalan, seperti melaju dengan kecepatan tinggi, mengerem mendadak, atau tidak mematuhi rambu lalu lintas.
- b) Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri (*handgrip*), terutama di saat bus penuh, masih kurang memadai, sehingga berisiko terhadap keselamatan penumpang selama perjalanan.

3. Kenyamanan

Hal-hal yang belum menunjukkan baiknya Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang antara lain:

- a) Beberapa halte memiliki ventilasi udara dan pendinginan yang kurang optimal, terutama saat cuaca panas, sehingga mengurangi kenyamanan penumpang.
- b) Kepadatan penumpang yang tinggi pada jam sibuk sering kali menyebabkan kenyamanan menurun, terutama karena kinerja AC di dalam bus yang kurang maksimal.

- c) Kebersihan halte dan bus belum terjaga, beberapa halte dan bus masih memerlukan penambahan fasilitas tempat sampah untuk mendukung pengelolaan sampah yang lebih optimal.

4. Kesetaraan

Hal-hal yang belum menunjukkan baiknya Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang antara lain:

- a) Kursi prioritas untuk lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas belum sepenuhnya digunakan sesuai peruntukannya, karena masih ada penumpang yang tidak membutuhkan tetapi tetap menggunakannya.
- b) Ruang khusus untuk kursi roda sudah cukup memadai dari segi aksesibilitas, dengan lokasi yang dekat pintu dan ukuran yang luas. Namun, ruang ini sering ditempati oleh penumpang lain yang tidak membutuhkan, sehingga menghambat pengguna kursi roda untuk memanfaatkannya dengan optimal.

5. Keteraturan

Hal-hal yang belum menunjukkan baiknya Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang antara lain:

- a) Waktu tunggu bus sering tidak sesuai jadwal, dengan keterlambatan yang mencapai hingga 30 menit.
- b) Kecepatan bus yang terlalu tinggi menimbulkan risiko kecelakaan dan mengurangi kenyamanan penumpang. Penumpang sering

merasa cemas karena kecepatan yang tidak terkontrol selama perjalanan.

- c) Waktu berhenti yang singkat di halte menyulitkan penumpang, terutama yang membutuhkan perhatian khusus, untuk naik atau turun dengan aman.

4.1.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pada BRT Trans Semarang

Berdasarkan analisis penulis dalam melihat Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang ditemukan bahwa faktor pendorong adalah Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, dan Faktor Keterampilan serta faktor penghambat yang ditemukan adalah pada Faktor Pendapatan, dan Faktor Sarana.

Faktor Pendorong Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Pada BRT Trans Semarang antara lain :

1. Faktor Kesadaran

Hal ini dikarenakan sikap petugas terhadap penumpang menunjukkan komitmen yang baik, dan responsivitas petugas dalam menangani keluhan sudah baik.

2. Faktor Aturan

Kinerja dan kedisiplinan di BLU Trans Semarang menunjukkan implementasi yang cukup baik dan konsisten sesuai dengan SOP

yang berlaku, karena adanya pengawasan rutin dari manajemen serta evaluasi berkala terhadap kinerja karyawan. Hal ini terbukti dengan adanya briefing harian sebelum operasional dimulai, pelaksanaan inspeksi lapangan, dan pemberian sanksi yang tegas terhadap pelanggaran disiplin.

3. Faktor Organisasi

Dukungan dari manajemen sudah berjalan baik, dengan penerapan kebijakan yang adil dan evaluasi rutin terhadap kinerja karyawan serta pembagian tugas dan tanggung jawab di setiap divisi umumnya sudah jelas.

4. Faktor Keterampilan

Pengetahuan petugas terkait keselamatan kerja sudah baik karena di awal kerja diberikan orientasi dan pelatihan dasar. Selain itu, keterampilan teknis dalam mengoperasikan peralatan dan teknologi juga dinilai sudah cukup memadai, sehingga mendukung kelancaran operasional.

Faktor Penghambat Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang

1. Faktor Pendapatan

Faktor Pendapatan, gaji dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan telah sesuai dengan regulasi yang ada, tetapi sebagian karyawan merasa gaji yang diterima masih kurang untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka sepenuhnya. Mayoritas karyawan merasa cukup

dengan tunjangan yang diberikan, meskipun beberapa karyawan menginginkan peningkatan bonus dan apresiasi yang lebih baik. Selain itu, peningkatan fasilitas seperti pendingin ruang di tempat istirahat juga menjadi harapan untuk meningkatkan kenyamanan kerja.

2. Faktor Sarana

Fasilitas bus dan halte masih kurang memadai, dengan tempat duduk rusak, penerangan kurang, dan kebersihan yang kurang terjaga. Prosedur perbaikan yang lama mengurangi kenyamanan penumpang, sehingga efisiensi perlu ditingkatkan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh UPTD Trans Semarang, berikut adalah saran yang operasional untuk masyarakat, Pemerintah Kota Semarang, dan BLU Trans Semarang, sesuai dengan pedoman Peraturan Wali Kota Nomor 45 Tahun 2021:

1. Untuk Masyarakat:

- a. **Aktif Memberikan Masukan:** Masyarakat diharapkan lebih aktif memanfaatkan saluran pengaduan yang telah disediakan, seperti hotline atau aplikasi resmi, untuk melaporkan keluhan terkait layanan.
- b. **Pemanfaatan Transportasi Publik:** Masyarakat diimbau untuk lebih sering menggunakan layanan transportasi publik, seperti BRT Trans Semarang, guna mendukung pengurangan

kemacetan dan meningkatkan efisiensi transportasi di Kota Semarang.

- c. Disiplin Menggunakan Layanan: Penumpang diharapkan mematuhi aturan saat menggunakan layanan, seperti antrai dengan tertib, tidak membawa barang berlebihan, dan menjaga kebersihan fasilitas transportasi publik.

2. Untuk Pemerintah Kota Semarang:

- a. Pengawasan Penerapan SPM: Pemerintah Kota perlu meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan SPM yang diterapkan BLU Trans Semarang untuk memastikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan dalam Peraturan Wali Kota Nomor 45 Tahun 2021.
- b. Perbaikan Infrastruktur: Pemkot perlu memastikan fasilitas pendukung transportasi, seperti halte dan jalur khusus, dalam kondisi baik dan nyaman untuk mendukung operasional BRT secara optimal.
- c. Penyuluhan dan Sosialisasi: Pemerintah harus terus mensosialisasikan pentingnya transportasi publik dan peran masyarakat dalam meningkatkan pelayanan.

3. Untuk BLU Trans Semarang:

- a. Keamanan, melakukan audit penerangan halte secara rutin, mengoptimalkan fasilitas keamanan, serta meningkatkan

penempatan petugas keamanan di halte rawan dengan sistem rotasi terjadwal.

- b. Keselamatan, memberikan pelatihan rutin bagi pengemudi untuk meningkatkan kedisiplinan sesuai SOP, memberikan edukasi kepada penumpang mengenai prosedur darurat, dan menambahkan fasilitas seperti pegangan untuk penumpang berdiri.
- c. Kenyamanan, memastikan ventilasi dan fasilitas pengatur suhu di halte kecil berfungsi baik, menjaga kinerja AC bus tetap optimal, serta meningkatkan kebersihan halte dan bus dengan menambah tempat sampah di lokasi strategis.
- d. Kesetaraan, mengawasi penggunaan kursi prioritas dan ruang kursi roda yang ketat serta edukasi kepada penumpang tentang pentingnya menghormati fasilitas ini.
- e. Keteraturan, mengatur jadwal kedatangan bus agar lebih tepat waktu dan konsisten, memantau kecepatan perjalanan untuk kenyamanan penumpang, serta menyesuaikan waktu berhenti di halte dengan lebih baik, terutama bagi penumpang berkebutuhan khusus.
- f. Pendapatan dan sarana, meninjau kebijakan gaji dan bonus karyawan agar lebih sesuai kebutuhan, percepatan perbaikan fasilitas bus dan halte, serta melengkapi halte dengan penerangan, tempat sampah, dan ventilasi yang memadai.