

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tujuan negara pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu meningkatkan kesejahteraan umum. Kesejahteraan diwujudkan oleh pemerintah melalui pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat (Saraswati et al., 2021). Indonesia selama 5 tahun (2019 – 2023) selalu mengalami peningkatan jumlah penduduk dari 268.074,6 ribu jiwa (2019) menjadi 278.696,2 ribu jiwa (2023) (BPS, 2024b). Pertumbuhan penduduk berkaitan dengan kebutuhan layanan publik yang memadai dalam pemenuhan kebutuhan penduduk yang terus mengalami peningkatan (Latue et al., 2023).

Transportasi merupakan salah satu pelayanan publik yang wajib tersedia sebab menjadi hal penting dan harus diperhatikan agar masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya mendapatkan dukungan aksesibilitas dan mobilitas (Zakiah & Fadiyah, 2020). Pelayanan publik berupa transportasi diperlukan karena jumlah kendaraan bermotor (mobil penumpang, bus, mobil barang, dan sepeda motor) di Indonesia selama 5 tahun (2019 – 2023) selalu mengalami peningkatan dari 133.617.012 unit (2019) menjadi 157.080.504 unit (2023) (BPS, 2024a).

Adapun transportasi publik harus disediakan dengan aman, nyaman, selamat, dan terjangkau sebagai tanggung jawab pemerintah (Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Pasal 38 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan). Berdasarkan

regulasi dan koordinasi Kementerian Perhubungan dengan Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informasi maka muncul inovasi transportasi umum, yaitu *Bus Rapid Transit* atau disingkat BRT (Septada et al., 2023).

BRT (*Bus Rapid Transit*) merupakan sistem transit massal yang basisnya pada kendaraan bus dengan memberikan kecepatan, kenyamanan, serta keterjangkauan biaya dalam mobilitas sebagai pelayanan angkutan dalam kota (Wijaya et al., 2021). Dikutip dari Kompas.id, BRT hadir di Indonesia sejak tahun 2004 di DKI Jakarta (Priambada, 2023). Terdapat sejumlah kota di Indonesia yang memiliki BRT sebagai pelayanan transportasi umum.

Tabel 1. 1 Nama BRT dan Jumlah Penumpang BRT Berdasarkan Kota di Indonesia pada Tahun 2023

No.	Kota	Nama BRT	Jumlah Penumpang (orang)
1.	Semarang	Trans Semarang	13.146.318
2.	Surakarta	Batik Solo Trans	4.872.903
3.	Medan	Trans Metro Deli	4.854.642
4.	Bogor	Trans Pakuan	1.873.295
5.	Makassar	Trans Mamminasata	1.770.336
6.	Palembang	Trans Musi Jaya	1.388.488
7.	Bandung	Trans Metro Bandung	698.871
8.	Surabaya	Trans Semanggi Suroboyo	546.518

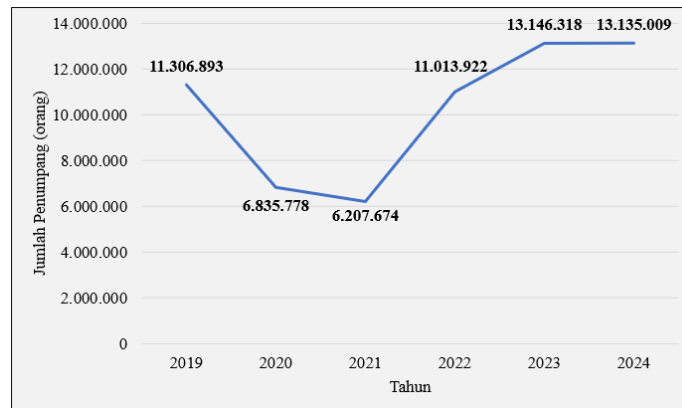
Sumber: Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI), BLU UPTD Trans Semarang, Dinas Perhubungan Kota Bogor, Dinas Perhubungan Kota Bandung, data diolah pada 2024

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa kota dengan jumlah penumpang BRT yang paling tinggi di Indonesia pada tahun 2023 adalah Kota Semarang sebanyak 13.146.318 orang dan kemudian disusul Kota Surakarta (4.872.903 orang), Kota Medan (4.854.642 orang), Kota Bogor (1.873.295 orang), Kota Makassar (1.770.336 orang), Kota Palembang (1.388.488 orang), Kota

Surabaya (546.518 orang), dan Kota Bandung (698.871 orang). Kota dengan jumlah penumpang BRT paling tinggi pertama dan kedua tersebut merupakan kota yang ada di Provinsi Jawa Tengah, yaitu Kota Semarang dan Kota Surakarta.

Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2023 menjadi provinsi dengan jumlah penduduk dan jumlah kendaraan bermotor terbesar ketiga di Indonesia, yakni penduduk sebanyak 37.540.962 jiwa (BPS, 2024b) dan kendaraan bermotor sebanyak 20.714.590 unit (BPS, 2024a). Sementara itu, Kota Semarang yang menjadi Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah dan kota dengan jumlah penumpang BRT yang paling tinggi, menjadi kota dengan jumlah penduduk dan jumlah kendaraan bermotor paling tinggi di Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2023, yakni penduduk sebanyak 1.694.743 jiwa (BPS Provinsi Jawa Tengah, 2024b) dan kendaraan bermotor sebanyak 1.917.278 unit (BPS Provinsi Jawa Tengah, 2024a).

BRT Trans Semarang di Kota Semarang menjadi sarana pemenuhan kebutuhan pelayanan transportasi umum di dalam kota dan menjadi solusi untuk mengatasi padatnya kendaraan pribadi. Penyelenggaraan pelayanan BRT Trans Semarang untuk masyarakat pertama kali beroperasi pada 18 September 2009, yang saat ini dikelola oleh BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang. BRT Trans Semarang selama 5 tahun terakhir memiliki jumlah penumpang yang cenderung fluktuatif.



Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang pada Tahun 2019 – 2024

Sumber: BLU UPTD Trans Semarang (2025)

Berdasarkan gambar 1.1 diketahui bahwa BRT Trans Semarang pada tahun 2019 memiliki jumlah penumpang sebanyak 11.306.893 orang, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2020 berkurang 4.471.115 orang menjadi 6.835.778 orang dan tahun 2021 berkurang 628.104 orang menjadi 6.207.674 orang, lalu mengalami peningkatan kembali pada tahun 2022 bertambah 4.806.248 orang menjadi 11.013.922 orang dan tahun 2023 bertambah 2.132.396 orang menjadi 13.146.318 orang, kemudian mengalami sedikit penurunan pada tahun 2024 berkurang 11.309 orang menjadi 13.135.009 orang. Fluktuasi tersebut menunjukkan ketidakstabilan kualitas pelayanan dan penurunan jumlah penumpang menunjukkan ketidakpuasan pada pelayanan yang memengaruhi kepercayaan dan loyalitas penumpang, sehingga perlu perhatian dan respons lebih dari BLU UPTD Trans Semarang pada kebutuhan dan dinamika penumpang.

BRT Trans Semarang memiliki standar pelayanan, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan (Peraturan Walikota Kota Semarang No. 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal

Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang). Pada kenyataannya masih terdapat berbagai permasalahan pelayanan BRT Trans Semarang.

Tabel 1. 2 Tabel Permasalahan Pelayanan BRT Trans Semarang

No.	Kategori Masalah	Permasalahan
1.	Cakupan layanan	a. Pelayanan dan jumlah koridor feeder belum memadai. b. Cakupan wilayah layanan belum merata
2.	Integrasi transportasi	a. Integrasi antar bus belum optimal.
3.	Sarana dan prasarana	a. Jumlah dan kondisi halte yang tidak memadai. b. Jumlah dan kondisi bus yang tidak memadai.
4.	Kinerja layanan	a. Target jumlah penumpang belum terpenuhi.
5.	Ketepatan waktu	a. Kedatangan bus belum tepat waktu terutama ketika jam sibuk. b. <i>Headway</i> yang terlambat. c. Bus kurang cepat.
6.	Infrastruktur	a. Jalur khusus BRT belum tersedia.
7.	Keamanan dan keselamatan	a. Keamanan dan keselamatan penumpang belum terjamin.
8.	Sumber daya manusia	a. Petugas bus kurang siap dan kurang cepat. b. Petugas bus kurang perhatian dengan penumpang. c. Kompetensi dan perilaku petugas yang kurang baik.
9.	Prosedur dan persyaratan pelayanan	a. Ketidakpuasan pada prosedur dan persyaratan pelayanan

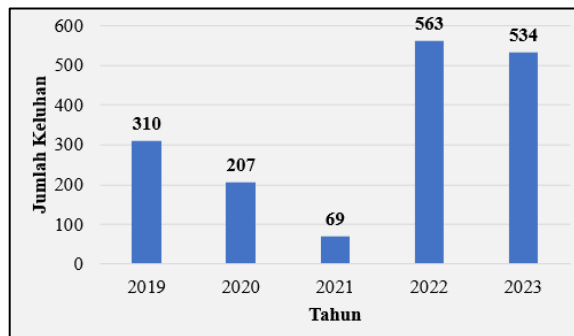
Sumber: Olah Data Peneliti (2025)

Berdasarkan RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Kota Semarang Tahun 2021-2026, pelayanan BRT Trans Semarang masih memiliki berbagai permasalahan pelayanan dalam hal pelayanan feeder, jumlah koridor feeder, cakupan wilayah yang terlayani, integrasi moda, jumlah dan kondisi shelter atau halte dan armada bus, serta jumlah penumpang BRT di tahun 2020 belum memenuhi target.

Pelaksanaan pelayanan BRT Trans Semarang masih belum optimal karena kedatangan BRT Trans Semarang belum sesuai dengan waktu yang seharusnya khususnya ketika jam sibuk, belum tersedianya jalur khusus BRT Trans Semarang, kurangnya jumlah armada bus dalam kondisi yang baik, masih terdapat keterlambatan kedatangan dalam hal *headway*, keamanan dan keselamatan penumpang BRT Trans Semarang masih belum baik, tingkat kebersihan yang kurang pada saat kondisi tertentu, serta sarana dan prasarana yang kurang baik (Septada et al., 2023).

Terdapat dimensi parameter kualitas pelayanan BRT Trans Semarang yang masih kurang baik, yaitu terkait tempat duduk bus kurang baik, kondisi halte kurang baik, bus kurang canggih, bus kurang cepat, bus kadang mogok, petugas bus kurang siap, petugas bus kurang bertindak cepat, BRT kurang nyaman, BRT kurang aman, dan pelayanan petugas bus kurang perhatian terhadap penumpang (Nursalim & Sancono, 2023). Selain itu, masih terdapat sejumlah masyarakat yang tidak puas dan sangat tidak puas dengan pelayanan BRT Trans Semarang, yaitu terkait prosedur dan persyaratan, waktu pelayanan, serta kompetensi dan perilaku pelaksana (Rahmadan, 2023).

Berbagai permasalahan pelayanan BRT Trans Semarang tersebut yang terindikasi belum diperbaiki dengan optimal oleh BLU UPTD Trans Semarang menimbulkan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan BRT Trans Semarang sebagai bentuk kekecewaan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan BRT Trans Semarang.

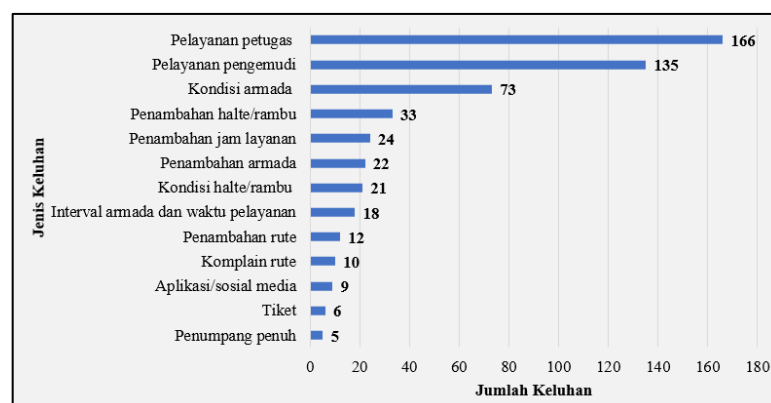


Gambar 1. 2 Jumlah Keluhan Masyarakat terkait Pelayanan BRT Trans Semarang pada Tahun 2019 – 2023

Sumber: BLU UPTD Trans Semarang (2024)

Berdasarkan gambar 1.2, selama 5 tahun terakhir keluhan dari masyarakat terkait pelayanan BRT Trans Semarang memiliki jumlah yang fluktuatif. Pada tahun 2019 terdapat 310 keluhan yang kemudian mengalami penurunan pada tahun 2020 berkurang 103 keluhan menjadi 207 keluhan dan tahun 2021 berkurang 138 keluhan menjadi 69 keluhan. Keluhan tersebut mengalami peningkatan secara drastis pada tahun 2022 bertambah 494 keluhan menjadi 563 keluhan dan pada tahun 2023 hanya berkurang 29 keluhan menjadi 534 keluhan.

Pada tahun 2023 terdapat 534 keluhan dari sebanyak 13.146.318 orang penumpang BRT Trans Semarang yang terdiri menjadi beberapa jenis keluhan.



Gambar 1. 3 Jumlah Keluhan Masyarakat terkait Pelayanan BRT Trans Semarang Berdasarkan Jenis Keluhan pada Tahun 2023

Sumber: BLU UPTD Trans Semarang (2024)

Berdasarkan gambar 1.3, diketahui bahwa jenis keluhan masyarakat terkait pelayanan BRT Trans Semarang yang memiliki jumlah paling tinggi pada tahun 2023, yaitu tentang pelayanan petugas sebanyak 166 keluhan, kemudian terdapat 135 keluhan pelayanan pengemudi, 73 keluhan kondisi armada bus, 33 keluhan penambahan halte/rambu, 24 keluhan penambahan jam layanan, 22 keluhan penambahan armada bus, 21 keluhan kondisi halte/rambu, 18 keluhan interval armada bus dan waktu pelayanan, 12 keluhan penambahan rute, 10 keluhan komplain rute, 9 keluhan aplikasi/sosial media, 6 keluhan tiket, dan 5 keluhan penumpang penuh.

Berdasarkan wawancara pra-penelitian pada 15 Mei 2024, BLU UPTD Trans Semarang menyatakan bahwa data keluhan yang masuk sudah direspons dan ditindaklanjuti semua. Pada kenyataannya BLU UPTD Trans Semarang belum merespons setiap keluhan dengan terbuka, seperti keluhan dari masyarakat terkait pelayanan BRT Trans Semarang yang disampaikan melalui komentar pada postingan akun @transsemarang di Instagram.



Gambar 1. 4 Keluhan dan Respons pada Instagram

Sumber: Instagram @transsemarang, diakses pada 7 Mei 2024



Gambar 1. 5 Keluhan dan Respons pada Instagram

Sumber: Instagram @transsemarang, diakses pada 7 Mei 2024

Pada gambar 1.4 menunjukkan keluhan tentang jumlah bus yang kurang, jam tunggu kedatangan armada yang lama, fasilitas bus tidak memadai, serta jumlah dan jarak antar halte tidak memadai. Pada gambar 1.5 menunjukkan keluhan tentang jarak waktu kedatangan bus yang tidak konsisten karena dapat sangat berdekatan dan sangat berjauhan jaraknya, lalu kondisi bus, serta pelayanan dan sikap petugas yang bermasalah. BLU UPTD Trans Semarang dalam merespons setiap keluhan tersebut belum sepenuhnya terbuka secara adil dan setara menyeluruh karena terdapat keluhan yang belum direspons seperti pada gambar 1.4, sedangkan pada gambar 1.5 keluhan tersebut direspons dengan menanyakan lebih lanjut terkait informasi lebih detail, seperti waktu dan lokasi kejadian, nama petugas, serta nomor lambung bus.

Masih terdapat banyaknya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan BRT Trans Semarang menunjukkan bahwa masyarakat kecewa dengan pelayanan tersebut (Septada et al., 2023). Menurut Syeftiani & Saadah (2023), penanganan keluhan yang efektif berkaitan dengan pemerintahan responsif dan transparan.

Responsivitas menjadi salah satu elemen utama guna menciptakan *good governance* (Wulandari & Utomo, 2021). Menurut Dwiyanto, responsivitas menilai daya tanggap organisasi pada harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa (dalam Haeriah et al., 2023).

Responsivitas pada BRT Trans Semarang menjadi hal penting sebab berkaitan dengan kemampuan BLU UPTD Trans Semarang sebagai penyelenggara layanan dalam menangkap, memahami, dan merespons secara tepat dan cepat pada kebutuhan, keluhan, dan harapan masyarakat penumpang. Responsivitas tidak hanya sebatas merespons dengan menjawab keluhan, namun juga berkaitan dengan bagaimana organisasi dengan konsisten dan aktif hadir memberikan solusi yang menyeluruh dan berkelanjutan.

BLU UPTD Trans Semarang menghadapi sejumlah kendala struktural, teknis, dan kultural terkait responsivitas pada BRT Trans Semarang, seperti kapasitas sumber daya manusia baik petugas maupun pengemudi yang belum memadai, penyesuaian kapasitas layanan dengan jumlah penumpang yang belum memadai, serta sistem manajemen keluhan yang belum sepenuhnya terintegrasi dan terbuka.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas, maka penulis memiliki pertanyaan penelitian atau *research question* untuk melakukan pengkajian lebih dalam, yaitu terkait “Mengapa BLU UPTD Trans Semarang terindikasi belum memiliki responsivitas pelayanan yang optimal pada BRT Trans Semarang?”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Terdapat permasalahan pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang yang masih muncul terkait sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta operasional rute dan waktu.
2. Tingginya jumlah keluhan dari masyarakat terkait pelayanan BRT Trans Semarang, yaitu sebanyak 563 keluhan pada tahun 2022 dan 534 keluhan pada tahun 2023.
3. BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang belum terbuka dalam merespons setiap keluhan dari masyarakat terkait pelayanan BRT Trans Semarang yang disampaikan pada Instagram BLU UPTD Trans Semarang karena terdapat keluhan yang belum direspon.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana responsivitas pelayanan dari BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang?
2. Apa saja faktor yang mendukung responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis responsivitas pelayanan dari BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang.

2. Menganalisis faktor pendukung responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu mengarahkan pada pengembangan Ilmu Administrasi Publik tentang analisis responsivitas pelayanan dari BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang.
2. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pengembangan dan perbaikan pelayanan BRT Trans Semarang oleh BLU UPTD Trans Semarang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai sarana memahami dan meningkatkan pengetahuan tentang administrasi publik khususnya pelayanan publik dan pemerintahan yang responsif. Penelitian ini juga menjadi landasan peneliti dalam melakukan evaluasi tingkat pemahaman pada materi-materi pada saat proses perkuliahan oleh dosen.

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan rekomendasi bagi BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas)

Trans Semarang sebagai pengelola BRT (*Bus Rapid Transit*) dalam menerapkan responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masyarakat informasi berkaitan dengan responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang, sehingga pengetahuan serta partisipasi masyarakat dapat ditingkatkan.

1.6 Kerangka Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya oleh sejumlah pihak dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan. Penelitian terdahulu menjadi bukti bahwa penelitian yang penulis akan laksanakan ini tidak melakukan plagiasi terhadap penelitian yang lain. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu tersebut:

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis, Judul, Tahun, dan Nama Jurnal	Fokus Kajian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Arini Hermiyanti Eka Putri (2021). Responsivitas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Penanganan Permasalahan Prasarana Drainase di Kelurahan Sewu, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta. Jurnal Ilmu Administrasi Publik.	Menjelaskan responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta menggunakan indikator Dwiyanto.	Kualitatif.	Tingkat responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (DPUPR) Kota Surakarta termasuk sedang. Pelayanan infrastruktur drainase memperoleh keluhan masyarakat. DPUPR dalam merespons keluhan memiliki sikap terbuka dan cermat. DPUPR dalam menangani telah cukup baik. DPUPR dalam menempatkan masyarakat dengan cara sosialisasi belum banyak dilakukan. Supaya responsivitas DPUPR dapat meningkat harus terdapat pendidikan dan pelatihan untuk staf dan meningkatkan sosialisasi untuk masyarakat.	a. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas dalam mengatasi permasalahan prasarana drainase, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT (<i>Bus Rapid Transit</i>) Trans Semarang. b. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang.
2	Andi Nur Syamsi Haeriah, Hafiz Elfiansyah Parawu, dan Rasdiana (2023).	Mengidentifikasi bagaimana responsivitas aparat pelayanan surat izin mengemudi dari	Deskriptif kuantitatif.	Tingkat responsivitas aparat pelayanan surat izin mengemudi dari Polrestabes Kota Makassar yang dilihat melalui indikator dari Zeithaml, yaitu kemampuan merespons masyarakat, melakukan pelayanan dengan cepat, waktu yang	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dari Zeithaml et al. dengan sub fenomena kemampuan merespons masyarakat, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan melakukan pelayanan dengan tepat. Teori pada

	Responsivitas Aparat Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP).	Polrestabes Kota Makassar.		tepat, serta melakukan pelayanan berdasarkan prosedur dan pembayaran, secara keseluruhan termasuk kategori baik berdasarkan analisis dengan aplikasi SPSS, yakni $0,000 < 0,05$.	penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas aparat pelayanan surat izin mengemudi, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Polrestabes Kota Makassar, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang. d. Metode penelitian terdahulu, yaitu deskriptif kuantitatif, sedangkan metode penelitian penulis, yaitu deskriptif kualitatif.
3.	Resi Dwi Aprianti, Evi Lorita, dan Harius Eko Saputra (2024).	Mengetahui responsivitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta	Deskriptif kualitatif.	Responsivitas pelayanan pemasangan sambungan baru dapat dilihat melalui lima hal, yaitu: (1) Terdapat keluhan dari pelanggan terkait lama waktu pemasangan tidak sesuai dengan informasi dari	a. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada pelayanan pemasangan sambungan baru, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang.

	Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum dalam Melayani Pemasangan Sambungan Baru (Studi pada Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu). Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik.	Hidayah Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan pemasangan sambungan baru.		petugas; (2) Sikap petugas dalam merespons keluhan pelanggan sudah berupaya melayani secara optimal dengan keramahan, kesopanan, dan kesantunan; (3) Petugas menjadikan keluhan pelanggan sebagai landasan perbaikan pelayanan dan mencari solusi untuk keluhan pelanggan; (4) Petugas bertindak membalas setiap keluhan pelanggan baik dengan <i>online</i> atau lisan dan melakukan inovasi layanan <i>online</i> Sejam Ladas (Satu Jam Lapor Tindak Lanjuti Tuntas); (5) Pelanggan ditempatkan sesuai urutan antrian pendaftaran pemasangan sambungan baru.	e. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Perumda Air Minum Tirta Hidayah Kota Bengkulu, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.
4.	Desvita Anggraini Wulandari dan Is Hadri Utomo (2021). Responsivitas Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB)	Mengidentifikasi responsivitas dari Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar pada upaya penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di	Deskriptif kualitatif.	Responsivitas dari Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar cukup baik atau sudah responsif, yakni sikap dari dinas dilihat dari terdapat kerja sama antar <i>stakeholder</i>, perbaikan sudah dilakukan dengan memperbaiki kualitas pelayanan untuk masyarakat, dan berbagai tindakan dinas untuk menimbulkan kepuasan masyarakat melalui sosialisasi, kelas ibu hamil, kelas ibu balita, dan pemasangan stiker P4K. Respons dari masyarakat	a. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada upaya menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB), sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. b. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.

	di Kabupaten Karanganyar. Jurnal Mahasiswa Wacana Publik.	Kabupaten Karanganyar.		tentang usaha dari dinas memperoleh respons dari masyarakat yang baik.	
5.	Hadidjah Hasan, Abdul Wahid Kamma, dan Ilfan Baharuddin (2023). Analisis Responsivitas Pegawai Syahbandar di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Soasio dalam Pelaksanaan Pelayanan Sesuai Tugas Pokok dan Fungsi. Jurnal Inovasi Penelitian.	Melakukan identifikasi tingkat responsivitas pegawai Syahbandar di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Soasio dalam menjalankan tugas dan fungsi serta faktor penghambatnya.	Deskriptif kualitatif.	Tingkat responsivitas pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Kelas III Soasio secara menyeluruh sudah baik dan optimal, dilihat dari merespons dengan baik karena Kepala Kantor UPP selalu menginstruksikan petugas memiliki sikap dan komunikasi yang sopan dan memprioritaskan pelayanan atas dasar tugas dan fungsi bidang, ketepatan melayani sudah optimal karena pegawai sudah melaksanakan pelayanan dengan tepat sehingga masyarakat puas, kecermatan melayani telah sesuai prosedur dan mekanisme dilihat dari bentuk tanggung jawab dan pelayanan pegawai tepat waktu berdasarkan hari dan jam kerja, serta kemampuan menanggapi keluhan selalu memberikan solusi paling baik pada seluruh permasalahan dan diberitahukan kepada pimpinan sebagai evaluasi.	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dari Zeithaml et al. dengan sub fenomena kemampuan merespon, ketepatan melayani, kecermatan melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan. Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pegawai melayani sesuai tugas pokok dan fungsi, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang.

					c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Soasio, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.
6.	Karenta Nurma Gustami dan Marita Ahdiyana (2023). Responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam Program Keluarga Harapan. <i>Journal of Public Policy and Administration Research.</i>	Menjelaskan responsivitas Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada Program Keluarga Harapan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat.	Deskriptif kualitatif.	Responsivitas pemerintah telah optimal dalam menghimpun data, memberikan program, serta menampung keluhan dan aspirasi masyarakat. Terdapat beragam keluhan dari masyarakat, sikap aparat telah cukup efektif dan tepat dalam merespons keluhan, aparat telah menggunakan keluhan untuk pedoman perbaikan tetapi belum seluruhnya ditindaklanjuti, tindakan aparat telah ramah dan baik dalam merespons keluhan tetapi belum dapat menangani dan menjawab dengan cepat, serta aparat sudah memberikan sosialisasi awal dan masyarakat terdata menjadi narasumber.	a. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada Program Keluarga Harapan, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. b. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Pemerintah Kota Tangerang, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.
7.	Muhammad Fari Naufal dan Asima Yanty Sylvania Siahaan (2024). Responsivitas Pelayanan Dinas	Menjelaskan dengan mendalam tentang responsivitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan,	Deskriptif kualitatif.	Pelayanan perlindungan perempuan sudah cukup baik, tetapi penguatan tindakan pencegahan dinilai kurang. Hal itu dilihat pada <i>availability</i> (ketersediaan) melalui layanan jasa dan fasilitas dengan UPTD PPA yang dapat diperoleh melalui keluhan dengan mudah yang dilihat dari	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas <i>gender-responsive public service</i> (pelayanan publik yang responsif gender) dari Katarina Tomasevski. dengan sub fenomena <i>availability</i> (ketersediaan), <i>accessibility</i> (aksesibilitas), <i>acceptability</i> (penerimaan), dan <i>adaptability</i> (kemampuan beradaptasi). Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas

	Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dalam Mengatasi Kekerasan terhadap Perempuan di Kota Binjai. JIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan.	Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dalam menangani kekerasan pada perempuan di Kota Binjai.		<i>accessibility</i> (aksesibilitas), serta terdapat komitmen dalam pelayanan dengan bersimpati, berempati, dan peka dengan apa yang dibutuhkan korban kekerasan yang menjadi <i>acceptability</i> (penerimaan), kemudian layanan aplikasi SiAP KaPan aja ataupun peraturan baru yang diterima menjadi <i>adaptability</i> (kemampuan beradaptasi) di era globalisasi.	dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas penanganan kekerasan perempuan, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.
8.	Riski Ramadani, Abdul Mahsyar, dan Rasdiana (2022). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan	Mendeskripsikan responsivitas pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.	Deskriptif kualitatif.	Kemampuan aparat memberikan respons pada masyarakat telah baik karena nomor <i>handphone</i> kepala dinas menjadi nomor publik dan membuka komunikasi melalui <i>live</i> RRI (Radio Republik Indonesia) Bone dan swasta, kecepatan aparat memberikan pelayanan masih kurang baik karena jaringan eror dan kurangnya jumlah aparat	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dari Zeithaml et al. dengan sub fenomena kemampuan merespons masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan. Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub

	dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP).			tidak sebanding dengan banyaknya jumlah masyarakat, ketepatan aparat memberikan pelayanan telah baik berdasarkan standar operasional prosedur, kecermatan aparat memberikan pelayanan telah baik karena menggunakan alat elektronik, ketepatan waktu aparat memberikan pelayanan pada waktu proses hingga verifikasi belum optimal karena kurangnya jumlah aparat yang harus disiplin dan profesional, kemampuan aparat merespons keluhan telah baik karena menampung pengaduan dengan pengisian <i>Google Form</i>.	fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada penyelenggaraan pelayanan publik, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.
9.	Salsabila Almas Nadhifa dan Sudaryanti (2021). Responsivitas Dinas Perdagangan dalam Penyediaan Fasilitas Difabel.	Mengidentifikasi responsivitas dari Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam memberikan fasilitas	Deskriptif kualitatif.	Sikap aparat dalam menyediakan fasilitas difabel di Pasar Klewer masih kurang responsif, pedoman perbaikan melalui keluhan dan masukan dari difabel sudah cukup responsif, tindakan aparat memberikan kepuasan kepada difabel sudah cukup responsif, dan penempatan difabel pada sistem perencanaan	a. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada penyediaan fasilitas difabel, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. b. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Dinas Perdagangan Kota Surakarta, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.

	Jurnal Litbang Sukowati.	kebutuhan difabel di Pasar Klewer.		pembangunan pasar belum dilibatkan sehingga kurang responsif.	
10.	Tasya Ulfa Anandita dan Imelda Dian Rahmawati (2024). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo. Jurnal Media Akademik (JMA).	Mengetahui lebih lanjut bagaimana responsivitas para petugas di Puskesmas Krian dalam melayani masyarakat di bidang kesehatan.	Deskriptif kualitatif.	Responsivitas pelayanan kesehatan sudah baik, tetapi masih ada sejumlah kekurangan berdasarkan indikator Zeithaml dkk. (dalam Hardiyansyah, 2011:46). Sikap petugas telah ramah secara umum, tetapi masih terdapat yang dinilai acuh tak acuh. Petugas ketika melayani sudah cukup sigap, walaupun terdapat keluhan kurang teliti menangani pasien gawat darurat dan kurang ramah saat mengurus surat rujukan. Pelayanan telah baik, tetapi kebersihan puskesmas harus ditingkatkan. Petugas masih kurang tepat, karena enam dari sepuluh pasien merasa obat tidak sesuai diagnosis. Pelayanan masih kurang tepat waktu sebab sering terdapat keterlambatan jam buka pelayanan dan waktu tunggu lama di sejumlah poliklinik.	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dari Zeithaml et al. dengan sub fenomena kemampuan merespons setiap pelanggan, kemampuan petugas melayani dengan cepat, kemampuan petugas melayani dengan tepat, kemampuan petugas melayani dengan cermat, kemampuan petugas melayani dengan tepat waktu, dan semua keluhan direspons oleh petugas. Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada pelayanan kesehatan, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang.

					c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.
11.	Nadila Saumitri dan Geovani Meiwanda (2022). <i>Responsiveness of the Transportation Agency in the Service of Public Street Lighting in Pekanbaru City.</i> Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM).	Mengidentifikasi daya tanggap Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan pelayanan penerangan jalan umum, serta variabel-variabel yang menjadi penghambat.	Deskriptif kualitatif.	Responsivitas pelayanan penerangan jalan umum dinilai belum maksimal dan kurang responsif karena jumlah pengaduan yang meningkat, komunikasi sebagai sikap menanggapi keluhan dari pegawai dengan pengguna layanan belum interaktif, rancangan aplikasi sebagai bentuk penggunaan pengaduan sebagai pedoman perbaikan masih memiliki kendala, dan dalam memberikan kepuasan pelayanan masih terdapat gangguan aliran listrik pada kegiatan meteran serta sosialisasi tentang laporan masyarakat belum masif.	a. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada pelayanan penerangan jalan umum, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. b. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.
12.	Katerina Bataha, Diana Hertati, Dandi Darmadi, dan Binti Azizatul Nafi'ah (2021). <i>Public Services Responsibility: Handling of Undocumented Citizens</i>	Mengetahui daya tanggap Pemerintah Kecamatan Santiago dalam menangani warga tidak berdokumen di Kecamatan Santiago.	Kualitatif studi kasus.	Responsivitas dalam mengatasi masalah warga tidak berdokumen telah responsif membuka akses pelayanan publik melalui komunikasi yang baik, koordinasi instansi secara sigap dengan pertemuan dan pembagian tugas, serta kerja sama antar instansi dan respons tindakan yang cepat menjadi langkah tepat sesuai kebutuhan	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dari Zeithaml et al. dengan sub fenomena kemampuan merespons masyarakat, kecepatan melayani, dan ketepatan melayani masyarakat. Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari

	by <i>Santiago Sub-Government in Sangihe Island Regency.</i> DiA: Jurnal Administrasi Publik.			atau keinginan masyarakat sehingga kerugian tidak terjadi.	pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada penanganan warga negara tanpa dokumen, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Pemerintah Kabupaten Pulau Sangihe, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang. d. Metode penelitian terdahulu, yaitu kualitatif studi kasus, sedangkan metode penelitian penulis, yaitu deskriptif kualitatif.
13.	Muh Hasbi Azis Agani, Nuryanti Mustari, Ahmad Harakan, dan Nursaleh Hartaman (2023). <i>Responsibility of Digital-Based</i>	Mengidentifikasi responsivitas Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Republik Indonesia dalam pelayanan	Deskriptif kualitatif.	Petugas dalam menanggapi masyarakat mampu bersikap dan berkomunikasi secara baik, laporan yang masuk direspons cepat tanpa ditunda dan merespons keinginan masyarakat berdasarkan standar operasional prosedur, petugas bekerja dengan baik sesuai standar operasional prosedur, laporan diolah dengan hati-hati	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dari Zeithaml et al. dengan sub fenomena kemampuan merespons masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan. Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari

	<i>Complain Services at the Honor Board of Election Organizers of the Republic of Indonesia (DKPP RI) During Pandemic.</i> Jurnal Studi Pemerintahan.	pengaduan dengan basis digital di masa pandemi.		dan mengutamakan kerja sama tim, kecepatan proses penyelesaian laporan berdasarkan kelengkapan berkas atau syarat, dan terdapat akses media digital untuk pengaduan serta diberikan solusi terbaik sesuai standar operasional prosedur.	pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada layanan pengaduan digital, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu Republik Indonesia, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.
14.	Tedi Juana, Nanang Suparman, dan Fadjar Trisakti (2021). <i>Responsiveness of Local Governance: Anticipating Industrialization Impact</i>	Mendeskripsikan responsivitas para pemangku kepentingan dalam menghadapi permasalahan lingkungan hidup akibat	Deskriptif kualitatif.	Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Subang memiliki kompetensi yang baik dalam hal tanggap, tetapi masih perlu untuk mengembangkan iklim organisasi dalam hal kemampuan berkolaborasi dengan pemangku kepentingan lainnya terutama pemerintah desa, berinovasi, dan melibatkan masyarakat dalam	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dari Ansoff et al. dengan sub fenomena <i>climate</i> , <i>competence</i> , dan <i>capacity</i> . Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan

	<i>on The Environment in Subang Regency.</i> Jurnal Magister Administrasi Publik (JMAP).	pembangunan kawasan industri.		pengawasan karena keterbatasan sumber daya dari pemerintah.	penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada dampak industrialisasi, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Subang, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.
15.	Julia Ivanna, Ella Suherwani, Hodriani, dan Muhammad Iqbal (2020). <i>State Civil Apparatus Services in Management of Population Administration in Medan Johor sub-district, Medan City.</i> PERSPEKTIF.	Mengetahui responsivitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Medan Johor.	Deskriptif kualitatif.	Responsivitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan dengan baik terkait dalam hal menanggapi pemohon, kecepatan, ketelitian, ketepatan, dan menanggapi pengaduan. Terkait indikator ketepatan waktu belum dilaksanakan secara optimal karena ada ketidaksesuaian waktu yang diadakan masyarakat disebabkan pelayanan dari pihak ketiga masih lamban dalam mencetak administrasi kepegawaian.	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dari Zeithaml et al. dengan sub fenomena merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan baik, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat waktu, dan semua keluhan pelanggan ditanggapi oleh petugas. Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama

					satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada pengelolaan administrasi kependudukan, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Kantor Kecamatan Medan Johor, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.
16.	M. Yusuf, Ady Muzwardi, dan Muhammad Syukri (2021). <i>Government Responsiveness in the Prevention of Spreading Covid-19: Vietnam and</i>	Menganalisis daya tanggap pemerintah dalam mencegah penyebaran penyakit Covid-19 di dua negara berkembang dengan sistem	Kualitatif komparatif .	Daya tanggap pemerintah memengaruhi keberhasilan mengatasi Covid-19 di situasi pra-pandemi dan pandemi. Kedua negara memiliki cara yang berbeda dalam menanggapi guncangan eksternal di bidang kesehatan sebelum dan saat pandemi. Vietnam sebagai negara demokrasi otoriter bekerja sama dengan CDC (<i>Centres for Disease Control and</i>	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dengan sub fenomena tahap pra-pandemi dan awal serta perbandingan dua negara. Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan

	<i>Indonesia in Comparison.</i> JSP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.	kesehatan relatif lemah, yakni Vietnam dan Indonesia.		<i>Prevention</i>) dapat mengantisipasi sebelum pandemi menyebar dan mampu menekan penyebaran setelah terdeteksi meskipun sudah mengeluarkan kebijakan yang blunder. Sementara itu, Indonesia sebagai negara demokratis memberikan tanggapan secara perlahan pada pandemi melalui pengambilan keputusan penanganan pandemi setelah terdeteksi dan menyebar.	penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada pencegahan penyebaran Covid-19, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Pemerintah Vietnam dan Indonesia, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang. d. Metode penelitian terdahulu, yaitu kualitatif komparatif, sedangkan metode penelitian penulis, yaitu deskriptif kualitatif.
17.	Abdul Mahsyar, Sitti Mukhlisa Kahar Musakkir, Sudarmi, Adnan Ma'ruf, dan Rijal (2022). <i>Responsiveness of the Indonesian Ombudsman in Handling Complaints</i>	Mengetahui daya tanggap dalam menangani pengaduan berdasarkan ketentuan peraturan.	Kualitatif fenomenologis.	Tiga aspek daya tanggap pelayanan, yaitu daya tanggap masukan, daya tanggap proses, dan daya tanggap keluaran telah berjalan dengan baik sesuai pola kerja berpedoman pada ketentuan yang ada. Pada daya tanggap masukan masih terdapat keluhan dari masyarakat pelapor terkait kendala persyaratan administratif dan substantif yang menyebabkan laporan	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dengan sub fenomena respons <i>input</i>, respons proses, dan respons <i>output</i>. Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan

	<i>about Maladministration of Police Services of the Republic of Indonesia.</i> Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik.			tidak diproses sampai tahap pendaftaran perkara karena sosialisasi tentang syarat laporan yang masih kurang.	pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada penanganan pengaduan maladministrasi pelayanan Kepolisian Republik Indonesia, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang. d. Metode penelitian terdahulu, yaitu kualitatif fenomenologis, sedangkan metode penelitian penulis, yaitu deskriptif kualitatif.
18.	Gadija Khan, Nancy Kagwanja, Eleanor Whyle, Lucy Gilson, Sassy Molyneux, Nikki Schaay, Benjamin Tsofa, Edwine Barasa, dan Jill Olivier (2021).	Melakukan pemetaan bukti tentang responsivitas sistem kesehatan secara deskriptif dan komprehensif, memahami	Kuantitatif dan Kualitatif.	Delapan konseptualisasi utama terkait responsif sistem kesehatan dibagi menjadi tiga kategorisasi dominan, yaitu antarmuka layanan pengguna satu arah, daya tanggap sebagai umpan balik antara pengguna dan sistem kesehatan, serta <i>responsiveness</i> menjadi akuntabilitas publik dan sistem.	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dengan sub fenomena antarmuka layanan pengguna satu arah, daya tanggap sebagai umpan balik antara pengguna dan sistem kesehatan, serta <i>responsiveness</i> sebagai akuntabilitas publik dan sistem. Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam

	<i>Health System Responsiveness: a Systematic Evidence Mapping Review of the Global Literature.</i> <i>International Journal for Equity in Health.</i>	keadaan pengetahuan saat ini, dan mengidentifikasi kesenjangan bukti guna penelitian lebih lanjut.			merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada sistem kesehatan, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu negara berpenghasilan tinggi, menengah, dan rendah dari Eropa, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang. d. Metode penelitian terdahulu, yaitu campuran kuantitatif dan kualitatif, sedangkan metode penelitian penulis, yaitu deskriptif kualitatif.
19.	Viona Eka Rahmawati dan Agus Widiyarta (2024). <i>Responsiveness of the Regional Public Drinking Water Companies Tirta Lestari</i>	Menjelaskan responsivitas pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.	Deskriptif Kualitatif.	Pelayanan dari PDAM Tirta Lestari Kabupaten Tuban telah melayani dengan responsif dan pelanggan dapat memperoleh pelayanan berdasarkan indikator responsivitas, tetapi kendala masih muncul dalam memberikan pelayanan.	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dari Zeithaml et al. dengan sub fenomena kemampuan merespons setiap pelanggan, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, ketepatan petugas, ketepatan waktu pelayanan, dan petugas menanggapi keluhan pelanggan. Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari

	<i>in Providing Public Services in Tuban Regency.</i> <i>Journal La Sociale.</i>				pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada pelayanan publik Perusahaan Umum Daerah Air Minum, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang.
20.	Jonas Linde dan Yvette Peters (2020). <i>Responsiveness, Support, and Responsibility: How Democratic Responsiveness</i>	Mengkaji hubungan antara daya tanggap pemerintah dengan tanggung jawab pemerintah dari sudut	Kuantitatif .	Pada saat pemerintah responsif maka “penyangga” dukungan akan dibangun, yang memungkinkan diambil keputusan yang belum tentu responsif tetapi mungkin juga bertanggung jawab. Pemerintah yang responsif dapat membentuk sumber niat baik untuk bertahan di masa-masa yang lebih sulit.	a. Teori pada penelitian terdahulu, yaitu teori responsivitas dengan sub fenomena indikator tingkat individu reservoir niat baik, tanggung jawab, responsif yang dirasakan, pemenang, pendapatan evaluasi (negatif), pendidikan, perempuan, kepercayaan antarpribadi, kepentingan politik, penempatan skala kirikan, usia, merasa dekat dengan partai politik, reservoir niat baik (<2012), kesesuaian banyak

	<i>Facilitates Responsible Government.</i> <i>Party Politics.</i>	pandang persepsi masyarakat.		Berdasarkan data dari ESS 2012 dan hasil uji menunjukkan bahwa daya tanggap dan tanggung jawab tidak harus saling dipertukarkan, tetapi dapat saling melengkapi.	ke banyak. Teori pada penelitian penulis, yaitu teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. b. Fokus penelitian terdahulu, yaitu responsivitas pada pemerintahan yang bertanggung jawab, sedangkan fokus penelitian penulis, yaitu responsivitas pelayanan pada BRT Trans Semarang. c. Lokus penelitian terdahulu, yaitu negara eropa, sedangkan lokus penelitian penulis, yaitu BLU UPTD Trans Semarang. d. Metode penelitian terdahulu, yaitu kuantitatif, sedangkan metode penelitian penulis, yaitu deskriptif kualitatif.
--	---	------------------------------	--	---	---

Sumber: jurnal yang telah diolah, 2025

Berdasarkan informasi penelitian terdahulu di atas, ditemukan sejumlah perbedaan dengan penelitian penulis. yang dapat dilihat dari beberapa kategori, seperti penggunaan 14 teori dari tokoh yang berbeda, 20 fokus penelitian yang berbeda, 20 lokus penelitian yang berbeda, dan 6 metode penelitian yang berbeda. Penelitian yang akan penulis lakukan berbeda karena menggunakan teori responsivitas dari Dwiyanto dengan sub fenomena terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, dan penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Lalu, memiliki fokus penelitian responsivitas pelayanan pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang. Lokus pada penelitian ini, yaitu BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang di Kota Semarang. Kemudian, metode penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif.

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (1988), administrasi publik merupakan proses pengorganisasian dan pengoordinasian sumber daya dan aparatur publik guna melakukan formulasi, implementasi, pengelolaan berbagai keputusan kebijakan publik (dalam Keban, 2019). Kemudian, Dwight Waldo berpendapat bahwa

administrasi publik merupakan pengelolaan dan organisasi pada individu-individu dan sarananya untuk mewujudkan tujuan pemerintah (dalam Sangadah et al., 2021).

Administrasi publik dilihat sebagai upaya mewujudkan manajemen atau tata kelola publik yang terpadu (Goodsell dalam Sangadah et al., 2021). Hal tersebut berkaitan dengan pelayanan publik yang terpadu dengan nilai-nilai keadilan, efisiensi, efektivitas, legalitas, kehandalan, transparansi, integritas, dan keterlibatan guna mewujudkan kehidupan demokratis dan kepercayaan masyarakat. Caiden menyatakan bahwa administrasi publik menjadi tujuan menciptakan keputusan, menyusun perencanaan, perumusan tujuan dan sasaran, pengerahan dan pengawasan, kepemimpinan, dimana eksekutif membantu dalam keberjalannya guna mewujudkan tujuan organisasi atau negara (dalam Wijaya et al., 2023).

Pada administrasi publik terdapat enam dimensi strategis, yaitu dimensi kebijakan, struktur organisasi, manajemen, etika, lingkungan, dan akuntabilitas kinerja (Keban, 2019). Nicholas Henry (1995) berpendapat bahwa pada perkembangan ilmu administrasi publik terdapat sejumlah ruang lingkup, yaitu organisasi publik, manajemen publik, dan implementasi (dalam Keban, 2019). Pada penelitian ini administrasi publik berkaitan dengan BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang sebagai organisasi publik yang mengkoordinasikan dan mengelola sumber daya dengan kemampuan responsivitas untuk menyelenggarakan pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang dalam rangka mewujudkan tujuan program pelayanan.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah cara pandang, nilai, metode, prinsip dasar, cara mengatasi permasalahan di saat masa tertentu diyakini oleh masyarakat ilmiah (Kuhn dalam Keban, 2019). Perkembangan dan pergantian dari cara pandang lampau menjadi cara pandang terbaru dapat dilihat dari empat paradigma empirik atau praktik dalam administrasi publik yang terdiri dari (Keban, 2019; Astuti et al., 2020), yaitu:

1. Paradigma *Old Public Administration* (OPA)

Woodrow Wilson memberikan saran untuk memisahkan administrasi publik dengan politik (dikotomi administrasi publik dengan politik), yakni memisahkan legislatif dengan eksekutif, dimana legislator melakukan perumusan kebijakan sementara administrator melakukan implementasi kebijakan. Hal itu untuk menghindari terlalu memberi peluang adanya sistem nepotisme dan *spoil* dari administrator. Birokrasi dari Wilson searah dengan dunia bisnis, yaitu menuntut mengutamakan ekonomis serta efisiensi sehingga administrator diangkat sesuai keselarasan dan kemampuan bekerja.

Prinsip-prinsip dunia bisnis dari Taylor dapat diperhatikan, menurut Taylor metode keilmuan perlu mengubah metode *rule of thumb*, dimana tenaga kerja perlu diberlakukan seleksi, pelatihan, dan pengembangan secara ilmiah, serta didukung bekerja sama untuk menuntaskan pekerjaan berdasarkan prinsip ilmu. Max Weber juga menyarankan menerapkan prinsip dari Taylor karena pada saat masyarakat semakin kompleks dibutuhkan birokrasi yang mengatur perilaku produktif dan loyal pada pimpinan dan organisasi.

Paradigma OPA memiliki permasalahan, seperti: (1) Perkembangan organisasi birokrasi sifatnya dapat berubah menjadi sangat kaku, bertele-tele, serta *red-tape*; (2) Ada cara terbaik lainnya untuk menjalankan tugas tidak hanya satu; (3) Pada kenyataannya administrasi publik bersifat politis.

2. Paradigma *New Public Management* (NPM)

Paradigma ini berlandaskan teori pasar serta budaya bisnis pada organisasi publik (Vigoda dalam Keban, 2019). Paradigma NPM muncul pada tahun 1970an dan 1980an ketika krisis fiskal serta keluhan mengenai sektor publik yang terlalu besar, boros, inefisien, menurunnya kinerja pelayanan, rendahnya perhatian pada pengembangan serta kepuasan kerja pegawai (Hope dalam Keban, 2019). Doktrin atau model NPM yang beragam terkesan menjadi upaya dari ahli untuk mendorong modernisasi sektor publik (Pollit dalam Keban, 2019).

Terdapat enam dimensi kunci arah proses reformasi, yaitu *productivity*, *marketization*, *service orientation*, *decentralization*, *policy*, dan *performance accountability* (Kettl dalam Keban, 2019). Proses reformasi memiliki hasil nyata, yaitu *saving*, pembenahan proses, pembenahan efisiensi, pendorong efektivitas, dan pembenahan sistem administrasi, fleksibilitas, serta ketahanan.

NPM memperoleh kritikan sebab elit birokrasi mengutamakan kepentingan pribadi dan bekerja sama mewujudkannya, terlebih NPM didasarkan pada teori *public choice*, sehingga tidak mendorong demokrasi. NPM mengancam nilai sektor publik, yaitu *citizen self governance* dan

servant of public interest (Box dalam Keban, 2019), serta berisiko meningkatkan kemiskinan dan korupsi (Haque dalam Keban, 2019).

3. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Pada paradigma NPS pemerintah wajib memastikan hak warga masyarakat dan melaksanakan tugas kewajibannya dengan warga masyarakat yang diprioritaskan, dimana setiap pihak terlibat termasuk warga masyarakat. Administrator harus memandang masyarakat adalah warga masyarakat bukan pelanggan, perlu kepercayaan, dan responsif pada kepentingan masyarakat dan bukan hanya memperhatikan tingkat efisiensi seperti NPM.

Terdapat tujuh prinsip NPS, yaitu: (1) Pelayanan publik memiliki peran utama membantu warga masyarakat dalam artikulasi dan pemenuhan kepentingan dari kesepakatan bersama; (2) Gagasan kolektif mendapatkan persetujuan bersama mengenai kepentingan publik harus diciptakan administrator publik; (3) Kebijakan dan program pemenuhan kebutuhan publik diwujudkan dengan efektif dan responsif melalui usaha kolektif dan kerja sama; (4) Publik dengan kepentingannya menjadi hasil dialog nilai-nilai bersama; (5) Pelayan publik mempertimbangkan pasar, hukum dan regulasi, nilai masyarakat, norma politik, standar profesional, serta kepentingan warga masyarakat; (6) Organisasi publik dan jaringan yang terlibat jika berjalan dengan kerja sama dan kepemimpinan yang menghormati dapat sukses untuk jangka panjang; dan (7) Publik dengan kepentingannya sebaiknya ditingkatkan oleh kontribusi pelayan publik dan warga masyarakat (Denhardt & Denhardt dalam Keban, 2019).

4. Paradigma *Governance*

Paradigma *governance* merupakan penerapan kekuasaan pimpinan politik untuk kesejahteraan masyarakat, mempunyai tahapan rumit di mana sejumlah sektor masyarakat memiliki kekuasaan, mengimplementasikan dan memberitahukan kebijakan publik yang memiliki pengaruh langsung pada masyarakat dan organisasi, serta pada pembangunan ekonomi dan sosial (Tamayao dalam Astuti et al., 2020).

Penggunaan “*governance*” guna menjelaskan proses mendasar pemerintahan modern tidak sama dengan pemerintahan tradisional. Menurut Ikeanyibe, proses politik dinilai lebih besar, yakni masyarakat ataupun kelompok berpartisipasi pada penyusunan kebijakan publik (dalam Astuti et al., 2020). Sektor lain (yang memberikan keuntungan dalam bentuk keuangan dan atau lainnya) dibutuhkan guna memberikan pelayanan, sedangkan pemerintah hanya menjadi pengatur dan pengarah.

Menurut Ewalt, *governance* mengharuskan pemberian pelayanan untuk jaringan organisasi nirlaba, perusahaan swasta, ataupun tingkat pemerintahan lainnya (dalam Astuti et al., 2020). *Governance* mengikutsertakan kerja sama dalam melaksanakan fungsi pemerintahan. Gibson menyatakan bahwa kerja sama tersebut, yaitu keterlibatan masyarakat lokal, organisasi masyarakat, sektor publik, serta sektor swasta (dalam Astuti et al., 2020).

Penelitian ini berfokus pada paradigma *New Public Service* (NPS) karena salah satu prinsip NPS menurut Denhardt & Denhardt, yaitu kebijakan dan program pemenuhan kebutuhan publik diwujudkan dengan efektif dan responsif dengan

usaha kolektif dan kerja sama. Salah satu karakteristik NPS, yakni responsivitas birokrasi publik ada pada *citizen's* atau warga negara (Meutia, 2017). Kemudian, menurut Keban (2019), pelajaran penting dari NPS antara lain birokrasi yang perlu diciptakan untuk memperhatikan pelayanan masyarakat dan memprioritaskan kepentingan publik. Hal tersebut memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian ini, yakni responsivitas pelayanan BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang sebagai bentuk prioritas pada masyarakat umum.

1.6.4 Manajemen Publik

Menurut Handoko (2009), manajemen merupakan tahapan merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, serta mengawasi pekerjaan dari seluruh anggota organisasi dan pemanfaatan sumber daya organisasi supaya dapat mencapai tujuan organisasi (dalam Firdausijah et al., 2023). Menurut Firdausijah et al. (2023), manajemen yang efektif dan efisien diperlukan organisasi pemerintah terutama pada pelayanan publik supaya kepuasan masyarakat sebagai tujuan pelayanan dapat diwujudkan.

Menurut George R. Terry (dalam Hariani, 2021), terdapat empat fungsi manajemen antara lain, yaitu:

- c. *Planning*, yakni menentukan apa yang akan dilakukan, tujuan jangka pendek dan panjang, serta alat mewujudkan tujuan. Perlu diramalkan seberapa jauh kemungkinan diwujudkan. Fungsi ini meliputi penentuan tujuan dan standar, regulasi, penyusunan rencana, serta prediksi masa depan.

- d. *Organizing*, yakni menentukan posisi yang harus ditempati dan tanggung jawab terkait setiap posisi karena keahlian yang sesuai dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Fungsi ini meliputi penyerahan tugas yang dipisah, menciptakan bagian, menyerahkan wewenang untuk bawahan, menentukan jalur wewenang melalui komunikasi, serta mengkoordinasikan kerja bawahan.
- e. *Actuating*, yakni memberikan tugas pada pegawai untuk mencapai tujuan. Fungsi ini mendorong pegawai melaksanakan apa yang diharapkan dan wajib dilaksanakan, melibatkan mutu, gaya dan kekuasaan pimpinan, dan aktivitas kepemimpinan. Fungsi ini langsung berkaitan dengan orang-orang organisasi.
- f. *Controlling*, yakni menetapkan seberapa jauh tugas dilakukan dan dikerjakan untuk melangkah lebih lanjut ataupun memperbaiki jika terjadi pelanggaran pada standar. Fungsi ini meliputi persiapan standar, monitoring kerja, memeriksa hasil kerja dengan standar, dan pengambilan keputusan koreksi.

Terdapat dua jenis manajemen dalam ilmu manajemen, yakni manajemen bisnis dan manajemen publik. Manajemen publik mengadopsi prinsip-prinsip manajemen bisnis karena manajemen bisnis berkembang lebih awal. Selain itu, pelayanan dari perusahaan swasta atau bisnis pada umumnya lebih memberikan kepuasan, oleh karena itu terdapat tuntutan pemerintah dapat menggunakan ilmu manajemen yang ada di bidang swasta atau bisnis (Firdausijah et al., 2023).

Ott, Hyde, dan Shafritz (1990) mendefinisikan manajemen publik sebagai usaha dalam menekankan pada bagaimana implementasi kebijakan publik oleh organisasi publik yang sebelumnya ditetapkan bersama (dalam Firdausijah et al., 2023). Manajemen publik memahami bagaimana mengelola dan mengatur

penggunaan sumber daya yang tersedia secara efisien serta efektif guna memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa publik. Manajemen publik juga dapat dikenal sebagai manajemen pelayanan publik (Firdausijah et al., 2023).

Penelitian ini menggunakan teori manajemen publik karena manajemen publik menjadi bagian dari studi administrasi publik dan penelitian ini lebih berkaitan dengan manajemen pelayanan publik dibandingkan dengan studi mengenai kebijakan publik. Selain itu, penelitian ini berkaitan dengan salah satu fungsi manajemen publik dari Terry, yaitu *actuating* karena penelitian ini memiliki fokus terkait responsivitas pelayanan pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang sebagai pelaksanaan mewujudkan pelayanan berkualitas oleh BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas).

1.6.5 Pelayanan Publik

Menurut Moenir, pelayanan publik merupakan aktivitas seseorang atau sekumpulan orang atas dasar faktor material dengan sistem, prosedur, dan metode untuk pemenuhan kebutuhan orang lain atas dasar haknya (dalam Herdini & Widiyarta, 2020). Menurut Ismail & Rukmana (2020), pelayanan publik secara teoritis bertujuan memberikan kepuasan pada masyarakat. Sinambela berpendapat bahwa pelayanan publik memiliki asas keterbukaan, pertanggungjawaban, kondisional, keterlibatan, tidak membedakan, serta hak dan kewajiban seimbang (dalam Ismail & Rukmana, 2020).

Menurut Mursyidah & Choiriyah (2020), pelayanan yang mencapai standar kualitas merupakan pelayanan prima dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut Herizal et al., kepuasan penerima pelayanan publik dilihat dari kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan (dalam Widanti, 2022). Kualitas pelayanan publik menjadi penting dan perlu diperhatikan dalam pelayanan publik (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Zeithaml berpendapat untuk menilai kualitas pelayanan dapat digunakan 5 dimensi penilaian pelayanan SERVQUAL, yaitu *tangibles* (berwujud fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (dalam Mursyidah & Choiriyah, 2020).

Pelayanan dari suatu organisasi pelayanan publik dapat dinilai menggunakan informasi terkait kinerja birokrasi pelayanan publik dalam rangka mengetahui pemenuhan harapan dan kepuasan pengguna jasa (Dwiyanto et al., 2017). Menurut Dwiyanto (1995), indikator untuk memberi nilai kinerja birokrasi publik pada umumnya terdiri dari, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas (dalam Dwiyanto et al., 2017).

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik karena teori tersebut terutama kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan teori responsivitas yang digunakan pada penelitian ini, dimana *responsiveness* (respon/ketanggapan) menjadi salah satu dimensi penilaian pelayanan menurut Zeithaml, kemudian responsivitas juga merupakan salah satu indikator dari kinerja birokrasi pelayanan publik menurut Dwiyanto, serta terdapat keterkaitan dengan fokus penelitian ini dalam hal pelayanan publik yang responsif dari BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) pada pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang.

1.6.6 Responsivitas

Zeithaml et al. (dalam Ismail & Rukmana, 2020) berpendapat bahwa responsivitas adalah kesediaan memberikan bantuan dan pelayanan tanpa menginginkan imbalan, serta keinginan memberikan bantuan pada konsumen dan bertanggung jawab pada kualitas pelayanan. Responsivitas menjadi satu dari beberapa dimensi dari kualitas pelayanan publik (Hardiyansyah dalam Agani et al., 2023). Menurut Zeithaml et al. (dalam Ismail & Rukmana, 2020), responsivitas memiliki sejumlah sub fenomena, yaitu:

- a. Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Dapat dilihat dari petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan bersikap, seperti sopan dan ramah pada saat melaksanakan pelayanan untuk seluruh pelanggan/pemohon pelayanan.

- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.

Pelayanan secara cepat yang diberikan mencakup sikap sigap dan tulus dari petugas/aparatur dalam memberikan jawaban dari permintaan atau pertanyaan dari pelanggan/pemohon pelayanan.

- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

Pelayanan yang tepat berarti penyelenggaraan pelayanan oleh petugas/aparatur telah sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan/pemohon pelayanan.

- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

Pelayanan yang cermat, yakni petugas/aparatur selalu bersungguh-sungguh serta fokus ketika memberikan pelayanan untuk pelanggan/pemohon pelayanan.

- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Pelayanan secara tepat waktu, yaitu pemberian pelayanan untuk pelanggan/pemohon pelayanan akan diselenggarakan oleh petugas/aparatur dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.

- f. Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas.

Akses untuk penyampaian keluhan dan menemukan solusi terbaik harus diberikan oleh petugas/aparat kepada pelanggan/pemohon pelayanan.

Menurut Ansoff et al. (2018), responsivitas adalah pengelolaan melalui pengamatan ciri khas tindakan perusahaan atau organisasi, seperti antisipasi pada organisasi yang diskontinuitas di lingkungannya (dalam Juana et al., 2021). Menurut Ansoff et al. (dalam Juana et al., 2021), terdapat sub fenomena dari responsivitas, yaitu:

- a. *Climate (will to respond)*.

Climate merupakan kecenderungan memberikan tanggapan melalui cara, seperti memperoleh, pengendalian, serta menolak transformasi. Iklim diukur dengan sisi mentalitas kekuatan, posisi, budaya, serta struktur kekuatan.

- b. *Competence*.

Kompetensi dalam memberikan tanggapan, seperti antisipasi transformasi lingkungan kompleks melalui perlengkapan infrastruktur yang canggih.

Kompetensi organisasi dilihat dari pengetahuan, keterampilan, bakat, sistem, struktur, dan pengetahuan bersama.

c. *Capacity*.

Kapasitas merupakan jumlah satuan kerja yang mampu melaksanakan pekerjaan. Kapasitas dapat dilihat dari kapasitas pribadi dan kapasitas organisasi.

Dwiyanto (dalam Putri, 2021) menyatakan bahwa responsivitas adalah kemampuan birokrasi dalam mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan, serta melakukan pengembangan berbagai program pelayanan berdasarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, untuk membuktikan kemampuan tersebut maka pelayanan publik sangat memerlukan responsivitas (Sukarna & Sofyan, 2023). Menurut Dwiyanto (dalam Saumitri & Meiwanda, 2022), responsivitas pada permasalahan menjadi standar menilai kinerja birokrasi dalam pelayanan publik. Dwiyanto (2012) menyebutkan terdapat sejumlah sub fenomena dari responsivitas (dalam Gustami & Ahdiyana, 2023; Putri, 2021), yaitu:

a. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir.

Keluhan, yaitu penyampaian aduan dalam bentuk rasa tidak nyaman, tidak suka, dan tidak puas pada apa yang diperoleh. Tingkat keluhan dari pengguna jasa memperlihatkan kemampuan responsivitas aparat birokrasi ketika mengatasi permasalahan pelayanan dan memenuhi harapan pengguna jasa terhadap produk pelayanan. Sub fenomena ini memiliki kaitan dengan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan.

- b. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa.

Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa memperlihatkan tingkat responsivitas aparat birokrasi dalam melaksanakan program atau kebijakan dan menekan tingkat ketidakpuasan pelayanan dari pengguna jasa. Sikap aparat birokrasi tersebut dapat berupa sikap yang terbuka dan sikap yang cepat.

- c. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang.

Keluhan dari pengguna jasa menjadi saran dan masukan penting bagi instansi pemberi layanan publik dalam memperbaiki pelayanan guna mengembangkan kualitas pelayanan berdasarkan harapan serta kebutuhan pengguna jasa. Sistem penjangkaran handal wajib dimiliki pemerintah guna memperoleh informasi akurat dan representatif, sehingga keluhan tersebut dapat menjadi pedoman untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

- d. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.

Aparat birokrasi dalam memberikan kepuasan kepada pengguna jasa harus memiliki komitmen dan kemampuan dalam mengidentifikasi dan paham dengan berbagai kebutuhan dan harapan pengguna jasa. Tindakan aparat birokrasi dapat berbentuk memberikan informasi secara jelas dan akurat, memastikan hak-hak pengguna jasa, serta menyelenggarakan pelayanan secara ramah dan cepat.

- e. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Pengguna jasa wajib diposisikan di tempat yang tepat berdasarkan kebutuhan dan hak-haknya dalam memperoleh dan menggunakan layanan yang ditentukan dalam sistem pelayanan yang ada. Pengguna jasa memiliki peran dan hak yang perlu dipertimbangkan dan dihormati dalam menyusun dan menerapkan sistem pelayanan yang baik, sehingga perlu dilibatkan guna mengidentifikasi dan paham dengan kebutuhan serta harapan pengguna jasa sebagai wujud aparat birokrasi yang berkomitmen dalam memposisikan pengguna jasa sebagai sumber informasi dalam berbagi informasi untuk memperbaiki pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan teori responsivitas dari Dwiyanto karena teori tersebut mempunyai karakteristik yang serupa pada latar belakang permasalahan penelitian ini dibandingkan dengan teori responsivitas dari tokoh lain, yakni permasalahan terkait terdapat tidaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang selama satu tahun terakhir, sikap BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang dalam merespons keluhan masyarakat terkait pelayanan BRT Trans Semarang, dan berbagai tindakan BLU UPTD Trans Semarang untuk memberikan kepuasan pelayanan BRT Trans Semarang kepada masyarakat.

1.6.7 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Responsivitas sebagai bagian dari pelayanan publik selalu berkaitan dengan faktor-faktor yang mendukung keberjalanannya. Faktor pendukung pelayanan publik merupakan faktor yang memiliki peran masing-masing yang tidak sama tetapi saling memberikan pengaruh serta dengan bersamaan dapat mendorong penyelenggaraan pelayanan yang baik, dalam bentuk pelayanan verbal, tulisan atau berupa gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan. Menurut Moenir (2001), terdapat faktor pendukung pada pelayanan publik (dalam Matahati, 2022; Noor, 2021), yaitu:

a. Kesadaran

Kesadaran, yaitu proses berpikir dengan merenungkan, mempertimbangkan, dan membandingkan, sehingga dihasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, serta keseimbangan jiwa sebagai landasan ketika akan melakukan perbuatan dan tindakan, sehingga tugas atau pekerjaan dilaksanakan dengan keikhlasan, kesungguhan, serta disiplin untuk memenuhi standar pelaksanaan maupun operasional.

b. Organisasi

Organisasi, yaitu perwujudan struktur organisasi dan lebih banyak mengarah pada pengaturan dan mekanisme kerja guna memberikan pelayanan yang mencukupi. Organisasi merupakan mekanisme yang membutuhkan sarana pendukung, yaitu sistem, prosedur, serta metode yang menjadi tata cara kerja supaya pekerjaan mampu berhasil secara optimal serta lancar.

c. Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan, yaitu sifat atau kondisi pegawai yang dapat menjalankan tugas atau pekerjaan guna menyediakan barang atau jasa berdasarkan harapan serta atas dasar berbagai ketentuan yang berlaku. Sementara itu, keterampilan, yaitu kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan memanfaatkan anggota tubuh serta peralatan kerja yang ada.

d. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan merupakan seluruh jenis peralatan, perlengkapan kerja, serta fasilitas lain yang menjadi alat pokok atau pembantu menjalankan tugas atau pekerjaan pelayanan. Sarana terdiri dari sarana kerja (peralatan kerja, perlengkapan kerja, serta perlengkapan bantu atau fasilitas) dan fasilitas pelayanan (fasilitas ruangan atau gedung, fasilitas komunikasi, dan lain-lain).

Penelitian ini menggunakan teori faktor pendukung pelayanan publik, dimana menurut Zeithaml et al. responsivitas merupakan kesediaan memberikan bantuan kepada pelanggan dan memberikan pelayanan tanpa menginginkan imbalan atau balasan, serta keinginan dalam memberikan bantuan pada konsumen dan bertanggung jawab pada kualitas dari pelayanan (dalam Ismail & Rukmana, 2020).

Teori faktor pendukung pelayanan publik dari Moenir digunakan karena terdapat faktor dengan karakteristik yang berkaitan pada latar belakang permasalahan penelitian ini terkait responsivitas pelayanan pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang, yakni khususnya pada faktor kesadaran pegawai BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang

dalam memberikan pelayanan BRT Trans Semarang, kemampuan dan keterampilan pegawai BLU UPTD Trans Semarang dalam menyelenggarakan pelayanan BRT Trans Semarang, dan sarana pelayanan dari BRT Trans Semarang. Faktor pendukung tersebut dapat mengalami perubahan dan menyesuaikan dengan kondisi di lapangan nanti yang masih berkaitan dengan pelayanan publik dan responsivitas pelayanan BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang.

1.6.8 Kerangka Pikir Teoritis

KONDISI IDEAL

1. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memperoleh kepuasan pelayanan.
2. Masyarakat tidak memiliki keluhan karena telah mendapatkan kepuasan pelayanan.
3. Masyarakat berhak mendapatkan respons pada keluhan yang diajukan.

KONDISI EKSISTING

1. Terdapat permasalahan pelayanan BRT Trans Semarang yang masih muncul terkait sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta operasional rute dan waktu.
2. Tingginya jumlah keluhan masyarakat terkait pelayanan BRT Trans Semarang pada tahun 2022 dan 2023.
3. BLU UPTD Trans Semarang belum merespons secara terbuka pada keluhan masyarakat terkait pelayanan BRT Trans Semarang di Instagram karena terdapat keluhan yang belum direspons.

Mengapa BLU UPTD Trans Semarang terindikasi belum memiliki responsivitas yang optimal pada pelayanan BRT Trans Semarang?

Bagaimana responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang?

Sub Fenomena Responsivitas menurut Agus Dwiyanto:

1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir.
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa.
3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang.
4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Apa saja faktor yang mendukung responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang?

Faktor Pendukung Pelayanan Publik menurut Moenir:

1. Kesadaran.
2. Organisasi.
3. Kemampuan dan Keterampilan.
4. Sarana Pelayanan.

Rekomendasi

1.7 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1. 4 Operasionalisasi Konsep

Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang Diamati
Responsivitas adalah kemampuan BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang dalam mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan BRT (<i>Bus Rapid Transit</i>) Trans Semarang, serta melakukan pengembangan berbagai program pelayanan BRT Trans Semarang berdasarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.	1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir , yaitu penyampaian aduan dalam bentuk rasa tidak nyaman, tidak suka, dan tidak puas pada pelayanan BRT Trans Semarang. Tingkat keluhan dari masyarakat memperlihatkan kemampuan responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang ketika mengatasi permasalahan pelayanan BRT Trans Semarang dan memenuhi harapan masyarakat pada pelayanan BRT Trans Semarang.	1. Jumlah keluhan. 2. Jenis keluhan. 3. Media penyampaian keluhan.
	2. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa , yaitu sikap BLU UPTD Trans Semarang dalam merespons keluhan dari masyarakat memperlihatkan tingkat responsivitas dalam melaksanakan pelayanan BRT Trans Semarang dan menekan tingkat ketidakpuasan pelayanan BRT Trans Semarang dari masyarakat.	1. Sikap terbuka dalam merespons keluhan. 2. Sikap cepat dalam merespons keluhan.
	3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang , yaitu keluhan dari masyarakat menjadi saran dan masukan bagi BLU UPTD Trans	1. Tindak lanjut keluhan. 2. Sistem penjaringan informasi keluhan.

	Semarang dalam memperbaiki pelayanan BRT Trans Semarang guna meningkatkan mutu pelayanan BRT Trans Semarang berdasarkan harapan serta kebutuhan masyarakat.	
	4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, yaitu BLU UPTD Trans Semarang dalam memberikan kepuasan pelayanan BRT Trans Semarang kepada masyarakat harus memiliki komitmen dan kemampuan dalam mengidentifikasi dan paham dengan berbagai kebutuhan dan harapan masyarakat.	1. Pemberian informasi yang jelas dan akurat. 2. Memastikan hak-hak pengguna jasa. 3. Pelayanan ramah. 4. Pelayanan cepat.
	5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku, yaitu masyarakat wajib diposisikan oleh BLU UPTD Trans Semarang di tempat yang tepat berdasarkan kebutuhan dan hak-haknya dalam memperoleh dan menggunakan pelayanan BRT Trans Semarang.	1. Pelibatan pengguna jasa dalam sistem pelayanan.
Faktor pendukung pelayanan publik adalah faktor yang memiliki peran masing-masing yang berbeda tetapi saling memengaruhi dan secara bersamaan dapat mendorong penyelenggaraan pelayanan BRT Trans	1. Kesadaran, yaitu proses berpikir pegawai BLU UPTD Trans Semarang dengan merenungkan, mempertimbangkan, dan membandingkan, sehingga diperoleh keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, serta keseimbangan jiwa sebagai landasan ketika akan melakukan perbuatan dan tindakan, sehingga pelayanan	1. Kesadaran kerja.

Semarang yang baik oleh BLU UPTD Trans Semarang, dalam bentuk pelayanan verbal, tulisan atau gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan.	BRT Trans Semarang dilaksanakan dengan keikhlasan, kesungguhan, serta disiplin.	
	2. Organisasi , yaitu perwujudan struktur organisasi BLU UPTD Trans Semarang dan lebih banyak mengarah pada pengaturan dan mekanisme kerja di BLU UPTD Trans Semarang dalam memberikan pelayanan BRT Trans Semarang yang mencukupi.	1. Struktur organisasi. 2. Pengaturan dan mekanisme pembagian kerja.
	3. Kemampuan dan Keterampilan , yaitu kemampuan adalah sifat atau kondisi pegawai BLU UPTD Trans Semarang yang dapat menjalankan pelayanan BRT Trans Semarang sehingga dapat menyediakan barang atau jasa berdasarkan harapan serta berbagai ketentuan yang berlaku, dan keterampilan adalah kemampuan pegawai BLU UPTD Trans Semarang dalam menjalankan pelayanan BRT Trans Semarang dengan memanfaatkan anggota tubuh serta peralatan kerja yang ada.	1. Kemampuan melaksanakan SOP. 2. Keterampilan teknis. 3. Pendidikan dan pelatihan.
	4. Sarana Pelayanan , yaitu seluruh jenis peralatan, perlengkapan kerja, serta fasilitas lain dari BLU UPTD Trans Semarang yang menjadi alat utama atau pembantu menjalankan pelayanan BRT Trans Semarang.	1. Sarana kerja. 2. Fasilitas pelayanan.

1.8 Argumen Penelitian

Penelitian tentang responsivitas pelayanan dari BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang ini memiliki latar belakang permasalahan, yakni terdapat permasalahan pelayanan BRT Trans Semarang masih muncul pada RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Kota Semarang Tahun 2021-2026, serta kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada pelayanan BRT Trans Semarang yang belum optimal terkait sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta operasional rute dan waktu yang menimbulkan tingginya jumlah keluhan dari masyarakat terkait pelayanan BRT Trans Semarang. BLU UPTD Trans Semarang belum terbuka dalam merespons setiap keluhan tersebut di Instagram karena masih terdapat keluhan yang belum direspon. Permasalahan tersebut dapat memperlihatkan bagaimana tingkat kemampuan BLU UPTD Trans Semarang dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merancang agenda serta prioritas pelayanan BRT Trans Semarang, dan mengembangkan program pelayanan BRT Trans Semarang atas dasar aspirasi dan kebutuhan masyarakat sebagai bentuk responsivitas.

Responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang terhadap BRT Trans Semarang dapat dilihat dari teori dan sub fenomena menurut Dwiyanto, yakni terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa, penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan

pada masa mendatang, berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, serta penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Responsivitas pelayanan BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang dapat memiliki sejumlah faktor pendukung berdasarkan teori dari Moenir, seperti kesadaran, organisasi, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan. Teori tersebut digunakan karena memiliki keterkaitan karakteristik yang sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang muncul.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan melakukan interpretasi serta analisis teks dan hasil wawancara dalam rangka untuk memperoleh makna dari fenomena (Auerbach & Silverstein dalam Sugiyono, 2018). Menurut Creswell (dalam Sugiyono, 2018), penelitian kualitatif, yakni proses memahami dan mengeksplorasi makna dari karakter seseorang serta kelompok, mendeskripsikan masalah sosial atau masalah kemanusiaan.

Tujuan dari penelitian kualitatif, yaitu guna mendapatkan penafsiran secara mendalam tentang bagaimana orang-orang merasakan proses kehidupannya, memberikan makna, serta menjelaskan bagaimana orang melakukan interpretasi pada pengalamannya (Sharan B. & Merriam dalam Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini, melalui deskriptif kualitatif akan dianalisis dan dijelaskan secara jelas

dan detail terkait fenomena responsivitas pelayanan dari BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang, beserta faktor-faktor yang menjadi pendukungnya.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian atau lokasi penelitian, yaitu tempat atau wilayah dimana penelitian diselenggarakan. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dilaksanakan pada BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang yang berlokasi di Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Penulis memilih BLU UPTD Trans Semarang karena instansi tersebut menjadi pihak yang bertugas serta bertanggung jawab pada pengelolaan BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang yang menjadi bentuk pelayanan transportasi umum dari pemerintah untuk menangani kemacetan serta tingginya pemakaian kendaraan pribadi, serta dapat mempermudah masyarakat melakukan mobilitas di dalam kota.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian meliputi individu atau sekelompok individu yang akan menjadi narasumber pada wawancara atau akan dimintakan opini mengenai fakta atau pendapat pribadi yang khusus. Pada penelitian ini, subjek penelitian ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018), *purposive sampling*, yakni suatu metode atau cara untuk menetapkan sampel melalui pertimbangan tertentu, yakni memilih pihak yang dinilai lebih memahami dan menguasai suatu

fenomena penelitian supaya penulis mudah dalam melakukan pengamatan fenomena dalam penelitian.

Penulis dalam penelitian ini melibatkan sejumlah informan sebagai subjek penelitian dari pihak BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang dan pihak masyarakat pengguna BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang.

Tabel 1. 5 Informan Penelitian

No.	Informan	Identitas	Peran
1.	Informan 1	Staf Divisi Operasional BLU UPTD Trans Semarang	Penyelenggara operasional layanan BRT Trans Semarang
2.	Informan 2	<i>Customer Care</i> BRT Trans Semarang	Menangani keluhan dan memberikan solusi sesuai kebutuhan masyarakat pengguna BRT Trans Semarang
3.	Informan 3	Petugas Tiket BRT Trans Semarang	Pelaksana langsung pelayanan dalam mengelola tiket dan berinteraksi langsung dengan masyarakat pengguna BRT Trans Semarang
4.	Informan 4	Pengemudi BRT Trans Semarang	Pelaksana langsung pelayanan dalam mengemudi BRT Trans Semarang
5.	Informan 5	Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang	Penerima produk pelayanan BRT Trans Semarang
6.	Informan 6	Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang	
7.	Informan 7	Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang	
8.	Informan 8	Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang	
9.	Informan 9	Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang	

Sumber: Olah Data Peneliti (2025)

Informan tersebut dipilih menjadi subjek penelitian karena secara langsung dan tidak langsung terlibat dalam pelayanan BRT Trans Semarang, sehingga dinilai

paham dan menguasai fenomena terkait responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang, dengan demikian penulis dapat mudah dalam melakukan pengamatan fenomena tersebut.

1.9.4 Jenis Data

Jenis data penelitian ini, yaitu data kualitatif. Menurut Rosid (2021), data kualitatif, yakni data yang memiliki bentuk deskriptif, seperti kata, kalimat, bagan, gambar, dan selain angka. Nasution (2023) berpendapat bahwa data kualitatif, yakni data yang disampaikan oleh setiap individu sesuai dengan pertanyaan dari peneliti dengan menjabarkan kata dengan deskriptif, serta disebut sebagai data naratif.

Pada penelitian ini data kualitatif diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi dari Divisi Operasional BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang, *Customer Care* BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang, Petugas Tiket BRT Trans Semarang, Pengemudi BRT Trans Semarang, Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang, literatur, artikel, jurnal, situs publikasi data, berita, RPJMD Kota Semarang Tahun 2021-2026, aplikasi Trans Semarang, media sosial X atau Twitter dan Instagram Trans Semarang, serta situs web resmi dari BLU UPTD Trans Semarang dan Dinas Perhubungan Kota Semarang. Responsivitas pelayanan dari BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang sebagai fokus penelitian dijelaskan dengan lebih rinci dan mendalam sehingga data hasil penelitian yang berupa kata atau kalimat penjelasan atau penggambaran dapat disusun sesuai atribut dan sifat dari fenomena responsivitas dan faktor pendukung, serta sub fenomenanya.

1.9.5 Sumber Data

Data pada penelitian kualitatif ini terbagi dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Menurut Nasution (2023), data primer yakni data-data pokok dari subjek penelitian yang langsung didapatkan atau dari tangan pertama sumber. Pada penelitian ini digunakan data primer berdasarkan hasil observasi dan wawancara bersama Divisi Operasional BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang, *Customer Care* BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang, Petugas Tiket BRT Trans Semarang, Pengemudi BRT Trans Semarang, serta Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang sebagai subjek penelitian dan dari hasil observasi langsung. Peneliti melalui data primer memperoleh informasi berupa hasil pengamatan dan transkrip wawancara langsung dengan sumber utama terkait pandangan subjek penelitian pada responsivitas pelayanan BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang.

2. Data Sekunder

Menurut Nasution (2023), data sekunder merupakan data yang tidak bersumber langsung pada subjek penelitian sebagai sumber utama dalam penelitian dan data ini hanya guna memperlengkap dan menguatkan data primer. Data sekunder pada penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berbentuk literatur, artikel, jurnal, situs publikasi data, berita, RPJMD Kota Semarang Tahun 2021-2026, aplikasi Trans Semarang, media sosial X atau Twitter dan Instagram

Trans Semarang, serta situs web dari BLU UPTD Trans Semarang, dan dari lembaga lain yang masih berkaitan, seperti Dinas Perhubungan Kota Semarang. Peneliti melalui data sekunder memperoleh informasi berupa landasan teori dan konsep, referensi perbandingan penelitian, data statistik, isu atau perkembangan terkini, gambaran rencana pengembangan dan tujuan strategis, teknologi pelayanan, persepsi pengguna media sosial, laporan kinerja dan program, serta regulasi terkait responsivitas pelayanan BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian dapat dilakukan melalui sejumlah metode, antara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yakni teknik mengumpulkan data yang dilaksanakan secara terstruktur dan terencana dengan mengamati dan mencatat mengenai gejala yang diteliti (Abdussamad, 2021). Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik observasi terus terang atau tersamar. Menurut Sugiyono (2018), observasi terus terang atau tersamar merupakan penelitian dengan peneliti mengumpulkan data secara terbuka pada sumber data bahwa peneliti melaksanakan penelitian, sehingga sumber data tersebut mengetahui seluruh kegiatan peneliti. Peneliti untuk beberapa alasan tidak selalu menggunakan observasi terus terang atau tersamar supaya didapatkan data yang bersifat rahasia. Kelebihan observasi, yaitu memperoleh data langsung dan *real-time*,

serta tidak bergantung pada ingatan pengalaman subjek penelitian. Pada penelitian ini peneliti mengobservasi dan datang langsung ke Kantor BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang, armada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang, dan halte BRT Trans Semarang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan wujud komunikasi lisan atau verbal seperti dialog yang memiliki tujuan agar informasi dapat diperoleh atau dapat dimaknai sebagai teknik pengumpulan data dimana peneliti mengajukan pertanyaan serta subjek penelitian menjawab (Abdussamad, 2021). Melalui wawancara, hal-hal mendalam dari partisipan dapat diketahui oleh peneliti dalam interpretasi situasi serta fenomena yang tidak bisa didapatkan dari observasi (Stainback dalam Sugiyono, 2018). Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menerapkan jenis wawancara semi terstruktur. Menurut Sugiyono (2018), wawancara semi terstruktur yakni wawancara dengan kategori *in-depth interview* yang dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan dengan lebih terbuka, dimana subjek penelitian dipersilahkan untuk menyampaikan pendapat dan ide-ide, sedangkan peneliti harus mendengarkan dan mencatat informasi dari subjek penelitian. Kelebihan wawancara, yaitu memperoleh informasi mendalam secara fleksibel dan berinteraksi langsung dengan subjek penelitian. Pada penelitian ini peneliti menjalankan wawancara dengan Divisi Operasional BLU UPTD Trans Semarang, *Customer Care* BRT Trans

Semarang, Petugas Tiket BRT Trans Semarang, Pengemudi BRT Trans Semarang, serta Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan identifikasi data yang memiliki kaitan dengan hal-hal atau variabel dari catatan mengenai kejadian yang sudah ada sebelumnya (Abdussamad, 2021). Menurut Sugiyono (2018), dokumen dapat berwujud tulisan, gambar, atau karya-karya bersejarah dari pihak tertentu yang dapat melengkapi observasi dan wawancara. Kelebihan dokumentasi, yaitu mengakses data historis, melengkapi data primer, serta memudahkan komparasi. Penelitian ini melakukan analisis pada sejumlah dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu literatur, artikel, jurnal, situs publikasi data, berita, RPJMD Kota Semarang Tahun 2021-2026, aplikasi Trans Semarang, media sosial X atau Twitter dan Instagram Trans Semarang, serta situs web resmi dari BLU UPTD Trans Semarang dan Dinas Perhubungan Kota Semarang.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data penelitian kualitatif dilaksanakan dengan kegiatan interaktif dan berjalan hingga tuntas secara terus menerus sampai data mencapai kejenuhan (Miles & Huberman dalam Abdussamad, 2021). Analisis tematik dilakukan guna mengetahui hubungan serta pola antara sejumlah tema yang muncul pada data dengan mengorganisir dan mengkategorikan data sesuai dengan tema tersebut (Jainiyah et al., 2023). Penelitian ini menggunakan analisis tematik untuk

mengetahui pola dan hubungan responsivitas pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang dari data yang didapatkan.

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), terdapat sejumlah komponen pada analisis data, yakni kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (dalam Wanto, 2017), yaitu:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data, yakni tahapan pemilihan, menitikberatkan, menyederhanakan, abstraksi, serta perubahan data yang serupa dengan bagian catatan tertulis lapangan, transkrip wawancara, dokumen, serta materi empiris. Tahapan ini didapatkan setelah wawancara dilakukan serta diperoleh data tertulis dari lapangan, kemudian transkrip wawancara dipilah guna memperoleh fokus penelitian yang dibutuhkan. Pada penelitian ini setelah mengumpulkan data kemudian penulis meringkas dan fokus pada hal-hal pokok fenomena responsivitas dan faktor pendukungnya pada pelayanan BRT Trans Semarang di BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang sehingga data dapat menjadi lebih detail.

2. Penyajian Data

Penyajian data, yakni mengorganisasikan, menyatukan, serta menyimpulkan informasi yang membantu untuk pemahaman ruang lingkup penelitian sebab analisis mendalam dilakukan. Pada penelitian ini data disajikan dalam wujud gambaran singkat, teks naratif, bagan, tabel, grafik, dan lainnya, sehingga lebih mudah memperoleh pemahaman terkait fenomena responsivitas dan faktor

pendukungnya pada pelayanan BRT Trans Semarang di BLU UPTD Trans Semarang.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan, yakni dilakukan sejak awal pengumpulan data, seperti mengidentifikasi pemahaman yang tidak mempunyai pola, melakukan pencatatan keteraturan penjelasan, serta alur sebab akibat, dimana tahap akhirnya dibuat kesimpulan dari seluruh data yang didapatkan. Pada penelitian ini dibuat kesimpulan dari seluruh data primer serta data sekunder yang memiliki kaitan pada fenomena responsivitas dan faktor pendukungnya pada pelayanan BRT Trans Semarang di BLU UPTD Trans Semarang sehingga rumusan masalah penelitian dapat dijawab melalui kesimpulan yang valid.

1.9.8 Kualitas Data

Kualitas atau kebenaran dari data pada penelitian dapat diukur dengan analisis atau pengujian kredibilitas melalui teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2018), triangulasi yakni pemeriksaan data dari sumber yang berbeda dengan beragam cara, serta beragam waktu, sehingga terdapat 3 jenis triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber, yaitu memeriksa data dari sejumlah sumber, kemudian data didefinisikan, dikelompokkan, mana pemikiran yang bertolak belakang dan yang sama, dan yang mana spesifik dari sumber-sumber tersebut. Setelah data dianalisis akan dihasilkan kesimpulan yang diperoleh kesepakatan (*member check*) dengan seluruh sumber data.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik, yaitu melakukan pemeriksaan data pada sumber yang sama dengan teknik yang tidak sama. Apabila teknik yang tidak sama hasilnya berbeda akan diskusikan dengan sumber data guna memastikan data mana yang benar atau mungkin seluruhnya benar.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu, yaitu memeriksa data melalui berbagai teknik pada waktu atau kondisi yang tidak sama. Apabila data yang dihasilkan tidak sama akan dilakukan pemeriksaan berkali-kali hingga memperoleh kepastian dari data tersebut.

Pada penelitian ini menerapkan triangulasi sumber serta triangulasi teknik, yakni dengan memeriksa kesesuaian dan kebenaran antara data dari sumber-sumber yang tidak sama dan sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang tidak sama melalui wawancara, dokumentasi, serta observasi dengan seluruh pihak yang menjadi sumber informasi berkaitan dengan responsivitas pelayanan dari BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang, yaitu Divisi Operasional BLU UPTD Trans Semarang, *Customer Care* BRT Trans Semarang, Petugas Tiket BRT Trans Semarang, Pengemudi BRT Trans Semarang, serta Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang.