

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis data dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi terkait responsivitas pelayanan dari BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang ditarik kesimpulan sebagai berikut:

4.1.1 Responsivitas Pelayanan BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang

BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang secara umum telah memiliki responsivitas dalam memberikan pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang berdasarkan teori Agus Dwiyanto, tetapi dalam pelaksanaannya masih belum optimal.

1. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir, masih terdapat jumlah keluhan yang cukup tinggi dan mengalami peningkatan pada tahun 2024 terdiri dari berbagai jenis keluhan yang didominasi terkait kondisi bus, pelayanan pengemudi, dan petugas BRT Trans Semarang yang disampaikan langsung maupun tidak langsung melalui media.
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dari pengguna jasa sudah diberikan dengan terbuka melalui pesan, media sosial, dan petugas, serta cepat pada hari yang sama, namun keterbukaan merespons di media sosial masih belum optimal karena tidak setiap keluhan direspons.
3. Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang sudah dilakukan dengan

menindaklanjuti keluhan hingga *case closed* dan menerapkan sistem penjaringan informasi keluhan dengan *crosscheck* pada berita acara pemeriksaan, namun tindak lanjut pada keluhan terkait sarana prasarana belum optimal serta memerlukan proses dan waktu yang lama.

4. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa sudah dilakukan dengan menyebarluaskan informasi secara jelas dan akurat secara langsung dan tidak langsung, memastikan pemenuhan hak-hak pengguna BRT Trans Semarang dengan membekali petugas terkait pemahaman hak-hak tersebut, menyediakan fasilitas khusus, dan melakukan kerja sama, memberikan pelayanan dengan ramah dan menimbulkan kenyamanan, serta memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, dan sigap, namun pemberian informasi pengalihan rute belum optimal, tidak setiap petugas dapat ramah sesuai standar 7S, dan waktu kedatangan bus belum sepenuhnya cepat.
5. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku sudah dilakukan dengan melibatkan masyarakat pengguna BRT Trans Semarang melalui sejumlah kegiatan sebagai sumber informasi dalam menyusun, menerapkan, menggunakan, mengembangkan dan memperbaiki pelayanan BRT Trans Semarang atas dasar harapan dan kebutuhan masyarakat pengguna BRT Trans Semarang.

4.1.2 Faktor Pendukung Responsivitas Pelayanan BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang

Terdapat sejumlah faktor pendukung dari responsivitas pelayanan BLU UPTD (Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas) Trans Semarang pada BRT (*Bus Rapid Transit*) Trans Semarang berdasarkan teori Moenir, yaitu:

1. Kesadaran kerja dan inisiatif dimiliki pegawai BLU UPTD Trans Semarang sebagai landasan menjalankan pelayanan BRT Trans Semarang sesuai SOP dan SPM karena pegawai melalui sejumlah rangkaian tes ketika perekrutan dan *briefing* secara rutin.
2. Struktur organisasi BLU UPTD Trans Semarang terdiri dari Kepala BLU UPTD, Sub Bagian Tata Usaha, Bagian Keuangan, dan Bagian Operasional, serta terdapat *job description* atau deskripsi pekerjaan, jadwal *rolling*, prinsip tata kerja, serta SOP berdasarkan fungsi, keahlian, dan porsi kerja.
3. Kemampuan dan keterampilan melaksanakan SOP dan menggunakan peralatan kerja dimiliki pegawai BLU UPTD Trans Semarang dalam menyelenggarakan pelayanan BRT Trans Semarang, serta terdapat kegiatan pendidikan dan pelatihan guna mengembangkan kemampuan dan keterampilan tersebut.
4. Sarana kerja dan fasilitas pelayanan BRT Trans Semarang di kantor BLU UPTD Trans Semarang, halte, dan bus tersedia lengkap sesuai standar dan digunakan dengan baik karena terdapat pengecekan dan perawatan berkala.

4.2 Saran

Berdasarkan analisis hasil penelitian serta permasalahan yang ada, terdapat saran rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan BLU UPTD Trans Semarang pada BRT Trans Semarang, yaitu:

1. BLU UPTD Trans Semarang perlu menerapkan teknologi *chatbot Artificial Intelligence* di media sosial yang dapat merespons secara otomatis pada keluhan sebagai respons awal sebelum dilakukan tindak lanjut keluhan untuk mengatasi permasalahan respons keluhan.

2. BLU UPTD Trans Semarang sebaiknya menyusun SOP penanganan keluhan secara tertulis dan lebih detail yang mencantumkan kategori jenis keluhan, waktu penanganan setiap jenis keluhan, dan divisi yang bertanggung jawab untuk mengatasi permasalahan tindak lanjut keluhan.
3. BLU UPTD Trans Semarang perlu menerapkan sistem informasi digital terkait transparansi status proses penanganan setiap keluhan pada media penyampaian keluhan sehingga dapat diketahui secara jelas oleh pelapor keluhan untuk mengatasi permasalahan tindak lanjut keluhan.
4. BLU UPTD Trans Semarang sebaiknya menyebarluaskan kertas informasi perubahan rute di setiap halte dan bus terdampak, menyebarluaskan poster standar keramahan 7S untuk petugas sebagai pendisiplinan, dan membuat jalur khusus BRT untuk mengatasi masalah pelayanan terkait pemberian informasi peralihan rute, keramahan petugas, dan kecepatan kedatangan bus.
5. Pihak operator bus perlu menyediakan sarana prasarana bus cadangan yang kondisinya prima sebagai pengganti sarana prasarana bus yang rusak dan menjadi keluhan untuk mengatasi permasalahan tindak lanjut keluhan terkait perbaikan sarana prasarana bus.