

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Semarang, sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah, memiliki luas wilayah yang tercatat dalam PPIDP sebesar 373,78 kilometer persegi. Kecamatan Gunung Pati menjadi wilayah terluas dengan luas 58,27 kilometer persegi, sedangkan Kecamatan Semarang Tengah merupakan wilayah terkecil yang hanya mencakup 5,71 kilometer persegi. Menurut Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2021-2023), kepadatan penduduk di daerah ini mencapai 4.534,07 per kilometer persegi. Tingginya kepadatan menghimpun dampak signifikan terhadap tingkat mobilitas penduduk yang tinggi. Mantra (Audrey dan Ariusni, 2017) mengemukakan bahwa kepadatan penduduk adalah rasio antara jumlah populasi dengan wilayah yang mereka huni.

Kepadatan penduduk tidak ideal memicu tingginya arus mobilitas. Mobilitas tinggi terjadi karena masyarakat berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain. Tingginya arus mobilitas penduduk belum diimbangi dengan infrastruktur yang memadai, sehingga menimbulkan berbagai masalah, yaitu peningkatan kepemilikan kendaraan pribadi dan kemacetan lalu lintas. Faktor yang mempengaruhi kemacetan lalu lintas, misalnya penggunaan lahan, peraturan lalu lintas yang kurang efektif, atau perilaku pemakai jalan. Kemacetan yang terjadi memberikan dampak negatif, seperti meningkatnya durasi perjalanan, pemborosan bahan bakar, dan peningkatan stres pengemudi. Kemacetan yang terus bertambah dan kebutuhan

masyarakat yang bervariasi, dibutuhkan infrastruktur yang memadai dapat dilihat di sektor transportasi.

Pembangunan infrastruktur menjadi jantung pertumbuhan ekonomi nasional, dan aspek penting untuk mempercepat pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah mempunyai satu keharusan untuk menetapkan anggaran yang cukup besar untuk pembangunan infrastruktur. Pada praktiknya, peningkatan jumlah penduduk yang pesat menyebabkan lonjakan permintaan masyarakat terhadap berbagai fasilitas umum, sementara ketersediaan infrastruktur dari pemerintah sering kali tidak mampu mengimbangi kemacetan lalu lintas. Contoh di Kawasan Tlogosari, Kecamatan Pedurungan mengalami kepadatan akibat pertumbuhan penduduk yang tinggi, sementara Kecamatan Semarang Selatan kerap macet karena aktivitas bisnis serta parkir liar (Kurniati, 2021). Selain itu, pertumbuhan kendaraan yang mencapai 12% per tahun tidak sebanding dengan pembangunan infrastruktur jalan yang hanya 0,9% per tahun, memperparah kondisi lalu lintas (Sofaniadi, *et al*, 2022). Ketidakseimbangan ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah penduduk tanpa dukungan infrastruktur yang memadai berdampak langsung pada kemacetan di Kota Semarang.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan bahwa “Kemacetan merupakan situasi atau keadaan tersendatnya atau bahkan terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan”. Solusi mengatasi kemacetan dengan pengembangan sistem pelayanan transportasi publik.

Sistem transportasi publik yang terkelola secara terpadu, aman, dan mudah diakses berperan penting dalam menekan penggunaan kendaraan pribadi. Kondisi tersebut secara tidak langsung berkontribusi terhadap peningkatan kualitas lingkungan hidup dan pengurangan kemacetan perkotaan. Transportasi publik yang andal juga mendukung peningkatan produktivitas masyarakat melalui mobilitas yang lebih efisien. Pemerintah pusat mendorong pemerintah daerah untuk menyediakan moda transportasi umum massal yang memadai, aman, nyaman, tertib, dan tepat waktu sehingga pengguna dapat mencapai tujuan.

Pada tahun 2009, Pemerintah Kota Semarang mulai mengimplementasikan kebijakan Bus Rapid Transit (BRT) yang berlandaskan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Semarang Tahun 2010–2015 dalam rangka penyediaan pelayanan publik. Sebagai acuan mutu pelayanan, Pemerintah Kota Semarang kemudian menetapkan Peraturan Wali Kota Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang. Standar Pelayanan Minimal merupakan komitmen penyelenggara layanan kepada pengguna jasa terkait kualitas minimum pelayanan yang harus diterima, dengan tujuan utama menjamin kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Standar Pelayanan Minimal disusun dengan menyesuaikan perkembangan kebutuhan, prioritas, serta kemampuan keuangan pemerintah pusat dan daerah, termasuk kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia di daerah terkait. Penyusunan SPM mencakup unsur jenis pelayanan dasar, indikator pelayanan, serta target waktu pencapaiannya. Upaya memberikan pelayanan transportasi publik

yang optimal, BLUUP TD Trans Semarang memerlukan SPM sebagai tolok ukur kinerja sekaligus pedoman penyelenggaraan pelayanan yang standar. Oleh karena itu, ditetapkan berbagai aspek operasional yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat, sehingga SPM menjadi acuan yang mengikat seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan. Penerapan SPM diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat Kota Semarang akan layanan transportasi publik yang andal dan profesional.

Berdasarkan Peraturan Walikota No. 45 Tahun 2021, untuk memenuhi kualitas BLUUP TD Trans Semarang sebagai layanan publik dan layanan angkutan umum dengan konsep BRT, pengelola diharapkan mampu memenuhi 6 (enam) substansi Standar Pelayanan Minimal (SPM), antara lain adalah:

Tabel 1. 1Peraturan Walikota No. 45 Tahun 2021

No	Jenis	
1.	Keamanan	
	a.Halte dan fasilitas pendukung halte	1) Lampu penerangan
		2) Petugas keamanan
		3) Informasi gangguan keamanan
	b.Mobil bus	1) Identitas kendaraan
		2) Tanda pengenalan pengemudi
		3) Lampu isyarat tanda bahaya
		4) Lampu penerangan
		5) Petugas keamanan
		6) Kaca film
2	Keselamatan	
	a. Manusia	1) SOP pengoperasian kendaraan
		2) SOP penanganan kendaraan darurat
		3) Jam istirahat pengemudi
	b. Mobil bus	1) Peralatan keselamatan
		2) Fasilitas kesehatan
		3) Informasi tanggap darurat
		4) Fasilitas pegangan penumpang berdiri
		6) Pintu keluar dan atau masuk penumpang

		7) Pegangan tangan (<i>hand grip</i>)
		8) Sabuk keselamatan
3.	Kenyamanan	
	a. Halte dan fasilitas pendukung halte	1) Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara 2) Fasilitas kebersihan 3) Luas lantai per orang 4) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
	b. Mobil bus	1) Lampu penerangan 2) Kapasitas angkut 3) Fasilitas pengatur suhu ruangan 4) Fasilitas kebersihan 5) Luas lantai untuk berdiri per orang
5.	Keterjangkauan	
	a. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor	
	b. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan	
	c. Tarif	
5.	Kesetaraan	
	a. Kursi prioritas	
	b. Kecepatan perjalanan	
	c. Kemiringan lantai dan tekstur khusus	
6.	Keteraturan	
	a. Waktu tunggu	
	b. Kecepatan perjalanan	
	c. Waktu berhenti di halte	
	d. Informasi pelayanan	
	e. Informasi waktu kedatangan mobil bus	
	f. Akses keluar masuk halte	
	g. Informasi halte yang akan dilewati	
	h. Ketetapan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus	
	i. Informasi gangguan perjalanan mobil bus	
	j. Sistem pembayaran	

Kenyataannya, penyedia layanan BRT belum sepenuhnya memenuhi 6 (enam) substansi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Fenomena tidak dipenuhinya SPM ini akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan atau kenyamanan masyarakat kepada penyedia layanan BRT. Selain itu, hal ini dapat mencedarai fungsi aparat pemerintah dalam pemberian pelayanan publik melalui pemberian layanan transportasi kepada masyarakat di Kota Semarang pada khususnya.



Gambar 1. 1 Penumpang Mengalami Kesulitan dalam Mendapatkan Layanan Transportasi

Sumber : akun X @halorsj (27/02/25)

Fenomena tidak dipenuhinya SPM pada substansi Keteraturan dijelaskan pada akun X @halorsj (27/02/25). Salah satu permasalahan pada yang dikeluhkan adalah dalam kurun waktu 40 menit hanya terdapat empat bus yang melintas 2 bus rusak 2 bus penuh, yang menunjukkan frekuensi kedatangan bus masih jauh dari ideal untuk memenuhi kebutuhan transportasi di kawasan tersebut. Bahkan, dari empat bus yang datang, satu di antaranya hanya menerima satu penumpang, yang menimbulkan tanda tanya terkait efektivitas pengelolaan armada. Kondisi ini menyebabkan penumpang mengalami kesulitan dalam mendapatkan layanan transportasi yang layak dan sesuai dengan standar yang seharusnya diterapkan oleh BRT Trans Semarang. Warga berharap pemerintah dan pengelola BRT Trans Semarang segera melakukan evaluasi dan perbaikan layanan, terutama dalam aspek

ketersediaan armada dan kepatuhan sopir dalam menaati prosedur operasional, agar masyarakat di wilayah Mijen dapat merasakan manfaat maksimal dari sistem transportasi publik ini.



Gambar 1. 2 BRT Trans Semarang berasap dan mogok
Sumber : Jateng.Tribunews (2024)

Masalah SPM pada substansi Keselamatan BRT memiliki masalah. Dikutip dari tribunjateng.com bahwa beberapa penumpang mengeluhkan kenyamanan selama perjalanan. Adanya armada yang berasap, mogok hingga mengebul, AC dan tempat duduk rusak. Menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna yang mengandalkan layanan ini dalam aktivitas sehari-hari.



Never

@neVerAl0nely

Follow

Translate post

Hallo @Transsemarang

Mohon sopir2nya di tertibkan Bosque

Untuk pihak2 yg terkait dimohon untuk memberi teguran sopir2 bus trans semarang agar tidak ugal2an di jalan.

Kejadian barusan jam 16.30 di dr Cipto , bus ngebut ugal2an sampai hampir menyenggol beberapa pengendara lain, sempet diberhentikan teman sy ditegur mlh cengengesan dan bilang mengejar waktu (sopir msh muda sekali).

Mohon diperketat untuk penerimaan seleksi sopir2nya.

Terimakasih 🙏



Gambar 1. 3 BRT Trans Semarang melaju dengan kecepatan tinggi dan ugal-ugalan

Sumber : Dikutip dari akun X @neVerAl0nely

Permasalahan tidak dipenuhinya SPM pada substansi Keselamatan dijelaskan oleh akun X @neVerAl0nely. Pada 1 Maret 2025 terjadi insiden di Jalan Dr. Cipto sekitar pukul 16.30 WIB, satu bus BRT Trans Semarang melaju dengan kecepatan tinggi dan ugal-ugalan, bahkan hampir menyenggol beberapa pengendara lain. Saat ditegur oleh pengguna jalan, sopir bus justru tertawa dan tidak menunjukkan sikap bertanggung jawab atas tindakannya. Perilaku seperti ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang baik dan dapat membahayakan keselamatan penumpang maupun pengguna jalan lainnya. Oleh karena itu, pihak terkait, termasuk Dinas Perhubungan dan pengelola BRT Trans Semarang, diminta untuk memberikan teguran tegas kepada sopir yang bersangkutan serta memastikan adanya pengawasan lebih ketat terhadap perilaku pengemudi, guna menjaga standar layanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan.



Gambar 1. 4 BRT Trans Semarang mengalami kecelakaan lalu lintas
Sumber : Regional.espos.id

Permasalahan yang belum terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam hal keselamatan terlihat dari terjadinya kecelakaan lalu lintas yang melibatkan bus BRT Trans Semarang, truk colt diesel, dan truk tronton di Jalan RM Hadi Soebono, kawasan Perumahan BSB, Kecamatan Mijen, Kota Semarang. Kapolsek Mijen, Kopol Sutowo, membenarkan adanya kecelakaan beruntun yang melibatkan bus BRT Trans Semarang tersebut pada Senin, 21 Oktober 2024, sekitar pukul 10.00 WIB. Dalam peristiwa tersebut, tidak ada korban jiwa. Insiden terjadi di depan showroom mobil Daihatsu BSB Semarang. Kronologi awalnya adalah dua sepeda motor yang melaju beriringan dari arah selatan ke utara sambil berbincang, lalu tiba-tiba memperlambat laju kendaraannya. Kondisi ini membuat pengemudi truk colt diesel yang berada di belakangnya tidak sempat mengantisipasi, sehingga memicu kecelakaan beruntun yang juga melibatkan bus BRT Trans Semarang. Truk colt diesel tiba-tiba menginjak rem. Truk tronton di belakangnya juga bisa menginjak rem dan tidak terjadi tumbukan dengan truk colt diesel yang ada di depan. Namun, bus BRT Trans Semarang yang dikemudikan SDA tidak sempat

menginjak rem, sehingga kendaraannya dengan nomor polisi H 7276 OQ menabrak truk tronton yang berhenti di depannya. S lalu memastikan tidak ada korban jiwa akibat insiden tersebut. Kerugian hanya berupa kerusakan pada kaca depan bus yang cukup parah..



Gambar 1. 5 Kursi Prioritas dan Moralitas Publik: Studi Perilaku Penumpang BRT di Kota Semarang

Sumber : Dikutip dari akun Facebook @AsaWinner

Permasalahan tidak dipenuhinya SPM pada substansi Kesetaraan yang dialami BRT Trans Semarang adalah rendahnya kesadaran dan kepatuhan penumpang terhadap penggunaan kursi prioritas. Dijelaskan bahwa kursi tersebut diperuntukkan bagi lansia, ibu hamil, ibu dengan balita, dan penyandang disabilitas, banyak penumpang yang tidak mematuhi aturan tersebut. Beberapa penumpang yang masih muda dan sehat justru memilih duduk di kursi prioritas dan enggan memberikan tempat duduk kepada pihak yang lebih membutuhkan.

Berita Semarang

Keluhan Warga soal BRT Trans Semarang: Mogok, Penuh, dan Bikin Terlambat

Tayang: Jumat, 15 Agustus 2025 12:12 WIB

Penulis: Rezenda Akbar D | Editor: Catur waskito Eddy



Gambar 1. 6 Keluhan Warga soal BRT Mogok, Penuh, Terlambat

Sumber : Dikutip dari Tribun Jateng.com

Permasalahan tidak dipenuhinya SPM pada substansi Keselamatan dan Keteraturan yang dialami BRT Trans Semarang mencerminkan beberapa aspek krusial dalam kualitas pelayanan publik transportasi. Masalah teknis pada armada adalah, mesin sering mogok, kurangnya kesiapan operasional, dan kapasitas jumlah penumpang. Menyebabkan kemacetan lalu lintas dan keterlambatan perjalanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemeliharaan armada belum optimal, penumpang sering terlantar bahkan harus mencari transportasi alternatif dengan biaya tambahan, dan ketidaknyamanan akibat bus penuh dan sesak. Berdampak langsung pada kelancaran operasional dan kenyamanan pengguna.

Penelitian ini yang menjadi pembeda bagi penelitian-penelitian lain adalah untuk menganalisis salah satu kebijakan yang diambil Peraturan Walikota dalam memenuhi kualitas pelayanan Bus Rapid Transit. Selanjutnya penelitian ini akan memfokuskan pada Standar Pelayanan Minimal pada BLUUPD Transportasi

BRT di Kota Semarang dan aspek yang mendukung dan menghambat Standar Pelayanan Minimal pada BLUUPD Transportasi BRT di Kota Semarang. SPM menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang diatas, maka pertanyaan pada penelitian ini adalah “Sejauh mana kualitas SPM BLUUPD Transportasi BRT di Kota Semarang”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama dalam layanan BRT Trans Semarang yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM), yaitu :

1. Segi keteraturan, frekuensi kedatangan bus yang tidak ideal, kondisi armada yang rusak, serta pengelolaan operasional yang kurang efektif menyebabkan ketidakpastian bagi penumpang dalam mengakses layanan transportasi publik.
2. Segi keselamatan, banyak penumpang mengeluhkan armada bus yang mogok, berasap, AC rusak, dan tempat duduk yang tidak layak, sehingga menurunkan kualitas pelayanan. Insiden kecelakaan yang melibatkan BRT Trans Semarang juga menjadi bukti bahwa masih terdapat kelemahan dalam aspek keselamatan transportasi.
3. Segi Kesetaraan, rendahnya kesadaran dan kepatuhan penumpang BRT Trans Semarang terhadap penggunaan kursi prioritas, sehingga hak kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, ibu dengan balita, dan penyandang disabilitas belum terpenuhi secara optimal.

4. Segi keselamatan dan keteraturan BRT Trans Semarang yang ditandai dengan sering terjadinya gangguan teknis armada, keterlambatan kedatangan bus, serta kapasitas penumpang yang melebihi batas, sehingga mengakibatkan kemacetan, ketidaknyamanan pengguna, dan terganggunya kelancaran operasional layanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas dapat ditentukan rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLUUPTD) Transportasi BRT di Kota Semarang?
2. Apakah aspek yang mendukung dan menghambat Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLUUPTD) Transportasi BRT di Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat ditentukan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk menganalisis Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLUUPTD) Transportasi BRT di Kota Semarang
2. Untuk menganalisis aspek yang mendukung dan menghambat Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLUUPTD) Transportasi BRT di Kota Semarang

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Teoritis

a. Pengembangan Teori Pelayanan Publik

Memberikan kontribusi perkembangan teori pelayanan publik, khususnya dalam memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, partisipasi masyarakat, serta efektivitas tata kelola birokrasi.

b. Kontribusi pada Teori Transportasi Umum

Memberikan kontribusi terhadap studi transportasi umum dengan menyoroti faktor-faktor yang mempengaruhi SPM sistem BRT, yaitu Keandalan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan, Kemudahan dan Kenyamanan.

c. Peningkatan Pemahaman tentang Partisipasi Aktor

Menambah wawasan teoritis tentang bagaimana aktor-aktor seperti pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta berkolaborasi dalam merancang dan menerapkan pelayanan transportasi yang efektif.

1.5.2 Praktis

a. Masyarakat atau Pengguna Layanan Publik Bus Rapid Transit

Mendorong perbaikan layanan secara langsung sehingga masyarakat dapat menikmati transportasi publik yang sesuai dengan prinsip BRT yaitu cepat, efisien, aman, nyaman, dan terjangkau. Masyarakat dapat mengetahui lebih lanjut apakah layanan BRT yang mereka gunakan

sudah memenuhi SPM yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan.

b. Stakeholders atau Aktor

Sebagai bahan evaluasi terhadap keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan. Penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi pelayanan bagi pengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan, infrastruktur, serta regulasi terkait sistem BRT di Kota Semarang

c. Bagi Peneliti dan Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi akademik selanjutnya yang berfokus pada pelayanan transportasi, implementasi kebijakan daerah, serta pengelolaan sistem transportasi publik di kota-kota lain.

1.6 Kajian Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Nama Peneliti, Tahun Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Inovasi Pelayanan Transportasi Publik BRT (BUS RAPID TRANSIT) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang (Chintia Puja Dewi et al., 2018)	Menganalisis penerapan inovasi pelayanan serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi layanan transportasi publik BRT Trans Semarang.	Kualitatif	BLU BRT Trans Semarang telah menerapkan berbagai inovasi layanan, yang tingkat penerapannya dapat diketahui melalui pembahasan karakteristik inovasi yang telah dilaksanakan.
2.	Analisis Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya (Dita Nalela Putri et al., 2024)	Menilai kualitas pelayanan transportasi publik Feeder Wira Wiri di Kota Surabaya.	Kualitatif	Pelayanan yang diberikan dinilai dari manfaatnya sesuai kebutuhan di lapangan, dengan kualitas pelayanan diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program pemerintah.
3.	Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasi Antar Mideoda Transportasi Publik di Kota Jakarta (Wijianto et al., 2022)	Melakukan analisis kepuasan publik terhadap angkutan umum di DKI Jakarta	Kuantitatif	Warga Jakarta yang menyatakan puas menggunakan Jaklingko untuk dimensi variabel <i>responsiveness</i> dan <i>empathy</i> tingkat kepuasan mencapai angka diatas 80 artinya sangat puas terhadap jaklingko
4.	Kualitas Pelayanan dalam Jasa Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang	Mengetahui kualitas pelayanan BRT dan faktor peningkatan kualitas pelayanan BRT	Deskriptif Kualitatif	Hasil pra-survei menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan operasional Bus Rapid Transit (BRT) masih ditemukan sejumlah kendala.

No.	Judul Nama Peneliti, Tahun Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	(Thoriq et al., 2015)			
5.	Pengaruh Sistem Pembayaran Non Tunai (<i>Cashless</i>) Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Layanan BRT Trans Semarang (Zahra, 2023)	Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh sistem <i>cashless</i> terhadap kualitas pelayanan dan pengaruh sistem <i>cashless</i> terhadap kepuasan pengguna	Kuantitatif	Diharapkan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat, mempermudah akses terhadap instrumen pembayaran dan layanan <i>top up</i> , serta meningkatkan keandalan perangkat transaksi pada masing-masing moda transportasi.
6.	Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi di Stasiun Wonokromo Surabaya)	Mendiskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan jasa transportasi kereta api di Stasiun Wonokromo Surabaya	Deskriptif Kualitatif	Pada aspek <i>Tangibles</i> , prosedur pelayanan di Stasiun Wonokromo dinilai mudah, serta kenyamanan dan kerapian petugas sudah tergolong baik.
7.	Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Jawa Timur (Studi kasus : Pelayanan Transportasi Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik Surabaya-Sidoarjo) (Fitri, 2023)	Mengetahui kualitas pelayanan Bus Trans Jatim	Kualitatif	Pelayanan Bus Trans Jatim dianggap sangat baik; pemerintah memperhatikan aspek hak dan kewajiban dalam memberikan layanan.
8.	Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pramusapa Layanan Transjakarta (Amelia et al., 2024)	Mengetahui pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pramusapa Transjakarta	Kuantitatif	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pramusapa; setiap peningkatan motivasi sebesar 1% meningkatkan kinerja sebesar 7,35%.

No.	Judul Nama Peneliti, Tahun Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
9.	Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Tarif Sistem Angkutan Umum Berbasis Bus di Kota Semarang (Studi Kasus: Bus Trans Semarang Koridor I Rute Terminal Penggaron Mangkang). (Hariani, M. L., Varadila, V., & Mukhlis, J. (2023).	Untuk Mengevaluasi kinerja operasional dan pelayanan BRT Trans Semarang rute Penggaron Mangkang.	Metode penelitian Observasi, wawancara, kuesioner, dan survei primer.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja pelayanan BRT Trans Semarang sudah memenuhi standar, namun terdapat dua indikator yang belum memenuhi standar, yaitu faktor muat rata-rata (utilization factor) dan waktu tunggu penumpang, dan sebagian besar penumpang merasa puas dengan pelayanan BRT Trans Semarang.
10.	<i>Public Transportation in Jabodetabek: Performance Satisfaction Analysis</i> (Jannah et al., 2020)	Menganalisis kepuasan kinerja transportasi publik di wilayah Jabodetabek.	Kuantitatif	Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ketepatan waktu dan kenyamanan.
11.	Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang (Pricellyvia, 2025)	Menganalisis pelaksanaan SPM Unit Pelaksana Teknis Dinas Semarang	Deskriptif Kualitatif	Pelaksanaan aspek keselamatan pada layanan BRT Trans Semarang masih memerlukan perbaikan

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu sebagaimana yang disajikan dalam Tabel 1.6, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar kajian ilmiah berfokus pada upaya evaluasi dan analisis terhadap kualitas pelayanan sistem transportasi publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah di berbagai wilayah, seperti Kota Semarang, Surabaya, Jakarta, dan kawasan Jabodetabek. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menitikberatkan pada aspek kepuasan pengguna, kualitas pelayanan. Beberapa studi lainnya bahkan mengkaji pengaruh implementasi

teknologi digital seperti sistem pembayaran non-tunai terhadap persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa transportasi. Penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memperkaya literatur mengenai pelayanan publik di sektor transportasi serta menjadi referensi bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Meskipun demikian, berdasarkan hasil kajian literatur tersebut, dapat diidentifikasi adanya celah penelitian, yakni belum banyak studi yang secara spesifik membahas aspek Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam konteks pengelolaan transportasi publik oleh Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) atau BLUUPTD. SPM merupakan instrumen penting dalam menjamin bahwa setiap unit penyelenggara layanan publik memberikan pelayanan dengan mutu minimal tertentu yang harus dicapai oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. SPM juga menjadi indikator kinerja pelayanan publik yang bersifat normatif dan menjadi bagian dari akuntabilitas publik. Perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengerti sejauh mana BLUUPTD Transportasi BRT di Kota Semarang telah mengimplementasikan SPM dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara layanan transportasi publik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Pricellyvia berfokus pada analisis kualitas pelayanan transportasi publik dengan menilai persepsi pengguna terhadap aspek pelayanan tertentu, terutama pada tingkat kepuasan pengguna secara umum. Penelitian tersebut memberikan gambaran awal mengenai bagaimana pengguna menilai pelayanan transportasi publik, namun belum secara spesifik mengkaji pemenuhan pelayanan berdasarkan kerangka Standar Pelayanan Minimal (SPM)

serta belum mengintegrasikan analisis antara tingkat kepentingan dan kinerja layanan secara komprehensif.

Berangkat dari penelitian tersebut, novelty dalam penelitian ini terletak pada pendekatan analisis yang lebih spesifik dan terstruktur, yaitu dengan menilai pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) BRT Trans Semarang berdasarkan perspektif pengguna layanan. Penelitian ini tidak hanya mengukur persepsi kinerja pelayanan, tetapi juga membandingkannya dengan tingkat kepentingan pengguna melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan pendekatan ini, penelitian mampu mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah memenuhi standar serta aspek yang menjadi prioritas perbaikan, sehingga memberikan gambaran yang lebih operasional bagi pengelola transportasi publik.

Kebaruan penelitian ini juga terletak pada cakupan responden yang lebih inklusif, yaitu melibatkan seluruh kategori penumpang, mulai dari penumpang umum tunai, umum non-tunai, pelajar/mahasiswa, lansia, hingga penyandang disabilitas. Pendekatan ini memungkinkan penelitian menangkap variasi kebutuhan dan pengalaman pengguna secara lebih menyeluruh dibandingkan penelitian Pricellyvia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya kajian akademik terkait pelayanan transportasi publik, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang sesuai prinsip pelayanan publik yang berkeadilan.

Penelitian ini dilakukan dengan latar belakang pentingnya memastikan bahwa pelayanan transportasi publik, khususnya Bus Rapid Transit (BRT) yang diselenggarakan oleh BLUUPD di Kota Semarang, telah memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Pemenuhan terhadap SPM menjadi esensial tidak hanya sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan berkualitas, tetapi juga sebagai dasar pengambilan kebijakan yang berbasis kinerja. Kajian pada pelaksanaan SPM memfokuskan, peneliti berusaha melihat lebih dalam aspek proses pelayanan publik yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana, keandalan waktu layanan, aksesibilitas, keselamatan, kenyamanan, hingga keterjangkauan biaya. Pendekatan ini dipandang berbeda dari kebanyakan penelitian sebelumnya yang lebih menekankan pada persepsi pengguna, tanpa membandingkannya secara eksplisit dengan standar yang telah ditetapkan secara normatif oleh pemerintah.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk pemetaan SPM pada layanan BRT Trans Semarang serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kinerja pelayanan publik di sektor transportasi. Lebih jauh lagi, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi bagi pengelola BLUUPD maupun pemerintah daerah dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di bidang transportasi.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi Publik atau administrasi nasional merupakan pembahasan ilmu ilmu sosial yang mempertimbangkan tiga unsur penting dalam kehidupan

pemerintahan, antara lain peraturan perundang-undangan, peradilan, kekuasaan eksekutif, dan permasalahan yang berkaitan dengan masyarakat termasuk politik Chandler & Plano dalam bukunya *The Public Administration Dictionary* (1982). Istilah “Administrasi Publik” digunakan untuk merujuk pada bidang administrasi publik yang berasal dari Amerika Serikat dan Inggris menurut Yogi (2011). Konsep analisis struktural fungsional digunakan untuk mengkaji fenomena yang konsisten, sementara konsep kebudayaan digunakan untuk memahami makna dan dampak dari konsep administrasi publik itu sendiri. Manajemen Umum, Manajemen Pembangunan, Tujuan Negara dan Etika Penyelenggara Negara.

Administrasi publik memiliki beragam perspektif dalam memahami peran dan fungsinya. Menurut McCurdy (1986), administrasi publik dipahami sebagai proses politik sekaligus sebagai sarana utama dalam menjalankan fungsi-fungsi negara. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi publik tidak hanya berfokus pada aspek manajerial dan teknis, tetapi juga berkaitan erat dengan proses politik dalam pengambilan keputusan publik. Ruang lingkup administrasi publik sulit dipisahkan dari dinamika politik yang terus berkembang dalam penyelenggaraan pemerintahan..

Istilah administrasi publik kerap disamakan dengan “birokrasi” oleh para ahli ilmu politik (Kettl, 1993). Penggunaan istilah birokrasi dianggap lebih populer karena lebih mudah dipahami dan diamati oleh masyarakat dibandingkan istilah administrasi publik. Perbedaan istilah ini juga dipengaruhi oleh makna kata “publik”, yang tidak hanya merujuk pada masyarakat secara luas, tetapi juga pada pihak-pihak yang bekerja untuk kepentingan umum, yaitu lembaga pemerintah.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma yang muncul dari perubahan ini mencerminkan perspektif para ahli mengenai peran serta tantangan administrasi publik dalam menghadapi dan menyelesaikan berbagai masalah baru. Perubahan ini dirancang untuk merespons beragam tantangan yang terus bermunculan. Sejumlah literatur, terdapat berbagai paradigma yang berkembang dalam administrasi publik. Menurut Nicolas Henry (1975), terdapat enam paradigma utama yang dapat diidentifikasi dalam evolusi administrasi publik :

1. Paradigma Dikotomi Politik – Administrasi (1900-1926)

Munculnya paradigma dikotomi politik-administrasi ditandai dengan terbitnya buku karya Frank J. Goodnow (1900) dan Leonard D. White (1926). Buku tersebut menjelaskan bahwa dalam paradigma ini, negara dan lembaga-lembaganya, termasuk politik dan administrasi, mempunyai dua fungsi. Paradigma dikotomi politik administrasi adalah pemisahan kepentingan politik dan administrasi dalam fungsi pokok dan substansi pemerintahan dalam birokrasi pemerintahan, dan berfokus pada kemana seharusnya administrasi fokus pada birokrasi pemerintahan (Anwaruddin dan Ed, 1997).

2. Paradigma Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Paradigma ini diperkenalkan oleh tokoh-tokoh seperti Willoughby, Gullick, dan Urwick, yang menekankan prinsip-prinsip administrasi sebagai inti dari administrasi publik. Fokusnya adalah bagaimana negara dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal terhadap pemerintah. Paradigma ini berorientasi pada

penyediaan pelayanan publik yang maksimal guna memastikan kepuasan masyarakat terpenuhi.

3. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Menurut Morstein-Marx, editor buku *Elements of Public Administration*, pemisahan antara politik dan administrasi dianggap tidak realistis. Sementara itu, Herbert Simon berpendapat bahwa perubahan prinsip administrasi tidak bisa dianggap sebagai prinsip yang bersifat universal. Tanggapan, John Gaus (1950) mengemukakan teori administrasi publik yang melihatnya sebagai bagian dari ilmu politik, dengan menempatkan birokrasi pemerintahan sebagai pusat perhatian dan administrasi publik sebagai manajemen yang lebih abstrak.

4. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Manajemen (1956-1970)

Paradigma ini mengembangkan prinsip-prinsip yang sebelumnya sudah dikenal luas. Utama dalam paradigma ini beralih ke tingkah laku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi terbaru, analisis sistem, dan penelitian operasi. Perkembangan paradigma ini terjadi dalam dua arah, yaitu kemajuan ilmu administrasi yang didukung oleh disiplin psikologi sosial, serta perhatian terhadap kebijakan publik. Fokus dari paradigma ini bersifat luwes sehingga ruang lingkupnya tidak begitu jelas.

5. Paradigma Sebagai Administrasi Publik (1970-Sekarang)

Paradigma ini menggambarkan administrasi publik dengan titik fokus dan ruang lingkup yang jelas. Fokus utama dari paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik, sementara ruang

lingkupnya terpusat pada masalah-masalah serta kepentingan publik. Perbedaan utama paradigma ini dengan beberapa paradigma sebelumnya terletak pada kejelasan fokus dan ruang lingkupnya.

6. Paradigma Governance (1990-Sekarang)

Paradigma ini merupakan paradigma terbaru yang muncul sebagai hasil dari perkembangan ilmu administrasi publik yang terdiri dari serangkaian paradigma sebelumnya. Paradigma governance, dibahas bagaimana negara seharusnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Paradigma ini berfokus pada penyediaan pelayanan publik yang optimal guna memastikan kepuasan masyarakat tercapai.

Standar Layanan Minimum (SLM) dari Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLUUPD) Transportasi BRT di Kota Semarang, yang dalam konteks administrasi publik terletak pada Paradigma keenam menurut pandangan Nicolas Henry. Paradigma ini menandakan munculnya fase baru dalam kemajuan ilmu administrasi publik dengan menempatkan layanan publik sebagai fokus utama dalam pelaksanaan pemerintahan. Pendekatan yang diambil oleh paradigma ini lebih terstruktur, dengan penekanan pada teori organisasi, teori manajemen, serta penyusunan dan pelaksanaan kebijakan publik yang langsung berkaitan dengan kepentingan masyarakat

Penelitian ini bertumpu pada pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel, khususnya dalam bidang transportasi publik.

BLUUPTD Transportasi sebagai entitas publik yang menjalankan layanan Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang merupakan instrumen strategis pemerintah daerah dalam memenuhi hak dasar warga atas mobilitas yang layak dan terjangkau. Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) menjadi tolak ukur kinerja pelayanan, sekaligus cerminan dari komitmen birokrasi publik terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat. SPM bukan sekadar instrumen teknokratis, melainkan bagian dari tanggung jawab konstitusional pemerintah dalam mewujudkan keadilan dan kesejahteraan sosial melalui layanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan publik.

Paradigma ke-6 ini menekankan bahwa administrasi publik tidak lagi sekadar pelaksana teknis kebijakan, tetapi juga agen perubahan sosial yang bertugas menjamin terpenuhinya pelayanan yang bermutu. Penelitian ini secara konseptual berupaya menilai sejauh mana BLUUPTD Transportasi BRT Kota Semarang telah menginternalisasi prinsip-prinsip pelayanan publik melalui SPM yang terukur, partisipatif, dan responsif terhadap tuntutan masyarakat. Hal ini sejalan dengan tuntutan paradigma modern administrasi publik yang menempatkan warga negara bukan sebagai obyek pasif, melainkan sebagai pengguna sekaligus pemilik layanan publik.

1.6.4 Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata "layan" yang bermakna membantu atau menyediakan kebutuhan orang lain dalam rangka memberikan bantuan. Konsep pelayanan menekankan adanya interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Pada dasarnya, setiap individu membutuhkan pelayanan dalam berbagai aspek

kehidupan. Pelayanan dapat dikatakan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Istilah publik berasal dari kata dalam bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Kata tersebut kemudian diserap ke dalam bahasa Indonesia baku menjadi publik. Konteks administrasi publik, istilah publik merujuk pada sesuatu yang bersifat umum dan menyangkut kepentingan banyak orang. Publik berkaitan erat dengan ruang sosial yang melibatkan masyarakat luas.

Sinambela mengartikan pelayanan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam suatu kelompok atau kesatuan tertentu. Aktivitas tersebut bertujuan untuk memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tidak selalu menghasilkan produk fisik, melainkan lebih menekankan pada proses dan hasil yang dirasakan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan publik diukur dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik, baik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan maupun sebagai bentuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik mencakup instansi pemerintah, seperti kementerian, lembaga non kementerian, sekretariat lembaga tinggi negara, pemerintah daerah, serta BUMN dan BUMD. Penerima pelayanan

mencakup individu, masyarakat, badan hukum, atau instansi pemerintah yang menerima layanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah dapat dipahami sebagai proses penyelenggaraan layanan kepada masyarakat atau pihak berkepentingan. Pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, standar, dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan penerima layanan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Untuk memastikan bahwa pelayanan publik mencapai kualitas yang diharapkan, pemerintah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai tolok ukur wajib yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. SPM adalah batasan minimum pelayanan yang ditetapkan secara nasional guna menjamin hak masyarakat terhadap layanan tertentu. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa SPM merupakan alat ukur bagi instansi penyelenggara pelayanan publik untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hubungan antara pelayanan publik dan SPM dapat dilihat dari fungsi SPM sebagai panduan dalam menyediakan pelayanan publik yang terstandar. Adanya SPM, instansi pemerintah atau penyelenggara pelayanan lainnya memiliki acuan yang jelas. SPM juga menjadi alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik,

sehingga setiap kekurangan dapat segera diperbaiki sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.6.5 Standar Pelayanan Minimal

Standar pelayanan minimal memiliki fungsi yang signifikan untuk pemerintah daerah dan masyarakat. Pemerintah daerah, standar ini berfungsi sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi kinerja serta menyajikan pelayanan yang baik. Bagi masyarakat, SPM berfungsi sebagai panduan untuk mengevaluasi mutu dan jumlah layanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan layanan publik dan berfungsi sebagai pedoman bagi penyedia layanan dalam melaksanakan tugasnya. Standar pelayanan menjadi acuan bagi masyarakat sebagai penerima layanan dalam mengajukan permohonan serta sebagai alat ukur kinerja penyelenggara layanan publik (Rifai, 2016:28). Penerapan standar pelayanan bertujuan untuk menjamin kepastian, kualitas, dan kesetaraan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan layanan publik harus berlandaskan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik guna melindungi warga negara dari penyalahgunaan wewenang.

Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang, Standar Pelayanan Minimal diatur melalui Peraturan Walikota No 45 Tahun 2021 Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang. Peraturan tersebut menetapkan 6(enam) substansi SPM untuk BLUUPTD Trans Semarang, yaitu:

1. Keamanan

Kemananan merupakan kewajiban penyelenggara layanan untuk memastikan para pengguna transportasi terbebas dari tindakan kriminal, gangguan, maupun rasa cemas selama menggunakan fasilitas BRT

2. Keselamatan

Keselamatan merupakan pentingnya perlindungan terhadap pengguna jasa agar terhindar dari risiko kecelakaan yang dapat terjadi akibat kelalaian manusia, kondisi kendaraan, maupun sara dan prasarana yang tidak memadai.

3. Kenyamanan

Kenyamanan adalah terciptanya lingkungan perjalanan yang bersih, rapi, sejuk, dan menyenangkan, sehingga pengguna jasa merasa tenang dan puas selama menggunakan layanan transportasi

4. Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan BRT, baik dari sisi lokasi, ketersediaan rute, maupun tarif yang ekonomis dan sesuai kemampuan pengguna.

5. Kesetaraan

Kesetaraan menjamin setiap individu, termasuk penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, dan ibu hamil, mendapatkan pelayanan melalui penyediaan aksesibilitas, layanan prioritas, serta fasilitas yang inklusif bagi seluruh pengguna.

6. Keteraturan

Keteraturan menegaskan pentingnya ketepatan waktu dalam jadwal keberangkatan dan kedatangan bus, serta penyediaan sistem informasi perjalanan yang jelas agar pengguna jasa memperoleh kepastian dan kenyamanan dalam bepergian.

1.6.6 Aspek yang Mendukung dan Menghambat Pelayanan Publik

Menurut Pine dan Gilmore (1999), faktor pendorong kualitas pelayanan, mencakup:

1. Kreativitas dan Inovasi: Kemampuan untuk memperkenalkan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Penggunaan Teknologi: Implementasi teknologi yang memudahkan akses dan meningkatkan efisiensi layanan.

Menurut Christensen (1997), beberapa faktor penghambat kualitas pelayanan meliputi:

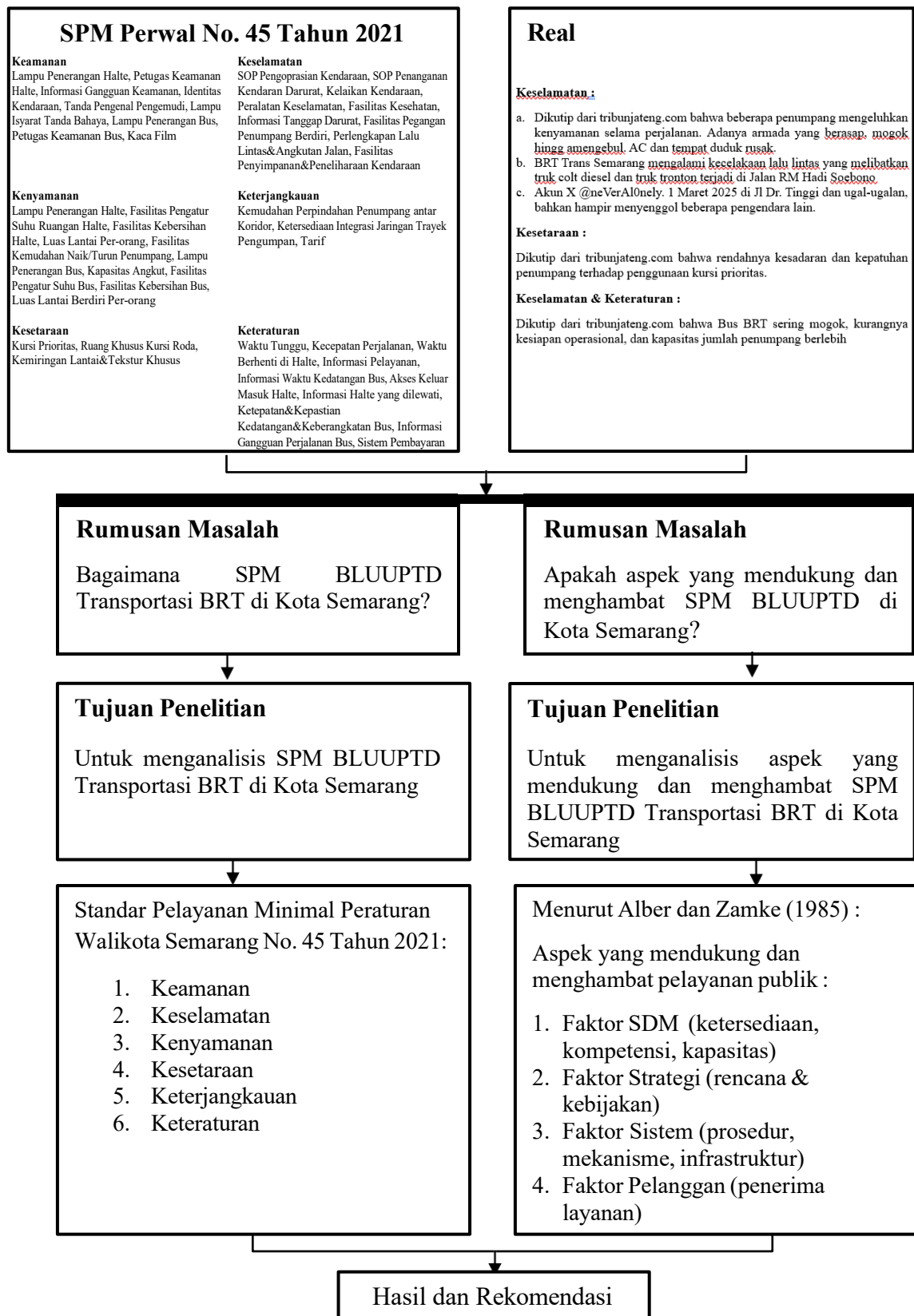
1. Birokrasi: Proses administratif yang panjang dan berbelit-belit dapat memperlambat layanan.
2. Kurangnya Pelatihan: Karyawan yang tidak mendapatkan pelatihan yang cukup akan kesulitan untuk memberikan layanan yang berkualitas.
3. Resistensi terhadap Perubahan: Keengganan untuk mengadopsi cara baru atau teknologi dapat menghambat peningkatan layanan.
4. Sumber Daya Terbatas: Kurangnya sumber daya baik dari segi finansial maupun manusia dapat mengurangi kualitas layanan.

Dalam pelaksanaan pelayanan public, terdapat aspek yang mendukung dan menghambat pelayanan transportasi publik BRT dapat dilakukan dengan menggunakan aspek yang dapat mendukung dan menghambat pelayanan yang baik menurut Alber dan Zamke (1985) (dalam Dwiyanto, 2006:140) :

1. Faktor Sumber Daya Manusia mencakup ketersediaan, kompetensi, dan kapasitas individu yang terlibat dalam penyediaan layanan. Sumber daya manusia yang baik ditandai dengan kemampuan profesional, pemahaman terhadap tugas, dan etika kerja yang tinggi. Aspek ini meliputi pelatihan, motivasi, serta kemampuan dalam menangani masalah dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. SDM merupakan tulang punggung pelayanan yang efektif dan efisien.
2. Faktor strategi merujuk pada rencana dan kebijakan yang diterapkan untuk mencapai tujuan pelayanan yang baik. Strategi yang efektif harus didukung oleh visi dan misi organisasi yang jelas, implementasi kebijakan yang tepat, dan pendekatan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Faktor ini juga mencakup pengambilan keputusan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
3. Faktor sistem mencakup prosedur, mekanisme, dan infrastruktur yang mendukung kelancaran pelayanan. Sistem yang baik harus memungkinkan koordinasi antarbagian, efisiensi operasional, serta kemampuan untuk menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Sistem yang kurang efektif menjadi penghambat dalam pelayanan yang berkualitas.

4. Faktor Pelanggan berkaitan dengan peran pelanggan sebagai penerima layanan. Pelanggan yang memiliki pemahaman dan kesadaran terhadap hak dan kewajiban mereka dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, komunikasi baik antara penyedia layanan dan pelanggan penting untuk menciptakan hubungan yang harmonis. Keluhan, saran, dan umpan balik dari pelanggan dapat menjadi masukan penting untuk peningkatan pelayanan.

1.7 Kerangka Pikir Penelitian



1.8 Definisi Konseptual dan Operasional

1.8.1 Definisi Konsep

Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Trans Semarang merupakan upaya yang wajib diterapkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan transportasi umum serta meningkatkan kualitas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang agar tetap terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, penerapan SPM juga berfungsi sebagai bentuk tanggung jawab Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sekaligus menjadi instrumen pembinaan dan pengawasan terhadap kinerja Badan Layanan Umum (BLU) UPTD Trans Semarang. Adapun penerapan Standar Pelayanan Minimal BRT Trans Semarang dapat diidentifikasi melalui beberapa aspek berikut:

1. Keamanan

Kemananan merupakan kewajiban penyelenggara layanan untuk memastikan para pengguna transportasi terbebas dari tindakan kriminal, gangguan, maupun rasa cemas selama menggunakan fasilitas BRT

a. Keamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi :

1) Lampu Penerangan

Berperan sebagai penerangan di area halte guna memberi rasa aman bagi pengguna layanan

2) Petugas Keamanan

Petugas bertanggung jawab memastikan ketertiban serta kelancaran pergerakan pengguna layanan di area halte

3) Informasi Gangguan Keamanan

Apabila terjadi gangguan keamanan, pengguna layanan dapat mengakses informasi melalui stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel di lokasi strategis dan mudah terlihat

b. Keamanan di mobil bus, meliputi :

1) Identitas Kendaraan

Nomor kendaraan serta nama trayek ditampilkan dalam bentuk stiker yang dipasang pada bagian kaca depan dan belakang

2) Tanda Pengenal Pengemudi

Berupa papan atau kartu identitas berisi nama serta nomor induk pengemudi yang dipasang di area kabin pengemudi

3) Lampu Isyarat Tanda Bahaya

Lampu indikator berfungsi sebagai penanda bahaya yang diaktifkan melalui tombol yang terpasang di area pengemudi

4) Lampu Penerangan

Berperan sebagai penerangan di dalam bus guna meningkatkan rasa aman bagi penumpang

5) Petugas Keamanan

Petugas yang bertanggung jawab memastikan ketertiban dan keamanan penumpang selama berada di dalam bus

6) Kaca Film

Lapisan pada kaca kendaraan berfungsi untuk menahan atau mengurangi paparan langsung sinar matahari.

2. Keselamatan

Keselamatan merupakan pentingnya perlindungan terhadap pengguna jasa agar terhindar dari risiko kecelakaan yang dapat terjadi akibat kelalaian manusia, kondisi kendaraan, maupun sara dan prasarana yang tidak memadai. Dinilai dari :

a. Keselamatan pada manusia, meliputi :

1) Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Kendaraan

Peraturan pengoperasian kendaraan yang wajib dipatuhi oleh pengemudi sekurang-kurangnya mencakup ketentuan mengenai tata cara berkendara, tata cara menaikkan dan menurunkan penumpang, serta aturan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pengemudi

2) Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Kendaraan Darurat

Prosedur penanganan situasi darurat disusun untuk menjamin keselamatan pengemudi dan penumpang, sekurang-kurangnya mencakup langkah-langkah menghadapi kondisi seperti pintu bus yang rusak, kebakaran, atau kendaraan mogok, dan sebagainya

b. Keselamatan pada mobil bus, meliputi :

1) Kelaikan Kendaraan

Sebelum dioperasikan, setiap kendaraan harus terlebih dahulu dinyatakan lulus uji kelayakan jalan

2) Peralatan Keselamatan

Fasilitas keselamatan darurat dipasang di tempat yang mudah dijangkau dan dilengkapi petunjuk penggunaan. Perlengkapannya

meliputi palu pemecah kaca, alat pemadam api ringan, dan tombol pembuka pintu otomatis

3) Fasilitas Kesehatan

Sarana kesehatan yang disediakan di dalam bus untuk menangani keadaan darurat akibat kecelakaan, berupa perlengkapan pertolongan pertama (P3K)

4) Informasi Tanggap Darurat

Informasi bagi pengguna layanan dalam kondisi darurat disampaikan melalui stiker yang memuat nomor telepon dan/atau SMS pengaduan, yang ditempatkan pada lokasi strategis dan mudah terlihat.

5) Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri

Fasilitas penunjang bagi penumpang saat berdiri

a) Pintu Keluar dan atau Masuk Penumpang

Pintu masuk dan keluar penumpang wajib dalam kondisi tertutup ketika kendaraan sedang bergerak

b) Ban

Ban bagian depan tidak diizinkan memakai ban hasil vulkanisir

c) Alat Pembatas Kecepatan

Perangkat pengendali kecepatan yang dipasang pada kendaraan transportasi umum

d) Pegangan Tangan (*hand grip*)

Pemasangan pegangan tangan pada sandaran kursi di sepanjang area selasar atau lorong

- e) Pintu Keluar Masuk Pengemudi Sekurang-kurangnya untuk Bus Sedang

Pada bus dengan posisi mesin di bagian belakang, tidak terdapat pintu khusus bagi pengemudi, sedangkan pada bus dengan mesin di bagian depan, pintu tersebut hanya diperbolehkan digunakan oleh teknisi untuk keperluan perawatan atau pemeriksaan

- f) Kelistrikan untuk Audio Visual

Instalasi listrik yang digunakan untuk mendukung berbagai fasilitas penunjang

- g) Sabuk Keselamatan

Setiap tempat duduk dilengkapi dengan sabuk keselamatan yang memiliki minimal dua titik atau jangkar pengaman

c. Keselamatan Prasarana, meliputi :

- 1) Perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan

Berupa tanda dan garis jalan yang berfungsi sebagai elemen pendukung dalam operasional transportasi massal berbasis jalan

- 2) Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (*pool*)

Digunakan sebagai lokasi untuk menyimpan, merawat, serta melakukan perbaikan pada kendaraan

3. Kenyamanan

Kenyamanan adalah terciptanya lingkungan perjalanan yang bersih, rapi, sejuk, dan menyenangkan, sehingga pengguna jasa merasa tenang dan puas selama menggunakan layanan transportasi. Dinilai dari :

a. Kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi :

1) Lampu penerangan

Digunakan sebagai penerangan di dalam halte untuk menciptakan kenyamanan bagi para pengguna layanan

2) Fasilitas pengatur suhu ruangan dan / atau ventilasi udara

Sarana yang berfungsi untuk menjaga sirkulasi udara di dalam halte dapat berupa AC (pendingin udara), kipas angin, dan/atau ventilasi udara

3) Fasilitas kebersihan

Sarana kebersihan yang disediakan dalam bentuk tong sampah

4) Luas lantai per-orang

Menyediakan area berdiri yang nyaman bagi penumpang selama menunggu kedatangan bus di dalam halte

5) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang

Mempermudah penumpang dalam proses naik maupun turun dari bus

b. Kenyamanan pada mobil bus, meliputi :

1) Lampu penerangan

Berperan sebagai penerangan di dalam kabin bus dengan tingkat fungsi 100% sesuai standar, sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi para pengguna layanan

2) Kapasitas angkut

Jumlah penumpang disesuaikan dengan daya tampung kendaraan

3) Fasilitas pengatur suhu ruangan

Sarana pengatur suhu di dalam bus memanfaatkan sistem pendingin udara (AC)

4) Fasilitas kebersihan

Sarana kebersihan yang disediakan dalam bentuk tempat pembuangan sampah

5) Luas lantai untuk berdiri per-orang

Memberikan kenyamanan bagi penumpang dalam beraktivitas atau bergerak selama berada di dalam bus

4. Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan BRT, baik dari sisi lokasi, ketersediaan rute, maupun tarif yang ekonomis dan sesuai kemampuan pengguna yang dinilai dari :

a. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor

Kemudahan bagi pengguna layanan dalam berpindah antar koridor mulai dari titik keberangkatan hingga mencapai tujuan akhir

b. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan

Mempermudah pengguna layanan dalam mengakses angkutan umum yang terintegrasi dan berkesinambungan dengan jalur transportasi massal

c. Tarif

Tarif yang dibebankan kepada penumpang untuk setiap satu kali perjalanan

5. Kesetaraan

Kesetaraan merupakan memastikan setiap individu, termasuk penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, dan perempuan hamil, memperoleh pelayanan yang adil melalui penyediaan aksesibilitas, prioritas, dan fasilitas yang ramah bagi semua kalangan. Yang dinilai dari :

a. Kursi prioritas

Kursi di dalam bus disediakan khusus untuk penyandang disabilitas, lansia, anak-anak, serta ibu hamil

b. Ruang khusus untuk kursi roda

Fasilitas yang tersedia di halte dan bus disediakan khusus untuk memudahkan pengguna layanan yang menggunakan kursi roda

c. Kemiringan lantai dan tekstur khusus

Sarana akses menuju halte yang memudahkan pengguna layanan, termasuk pengguna kursi roda, penyandang disabilitas, lanjut usia, serta ibu hamil

6. Keteraturan

Keteraturan menegaskan pentingnya ketepatan waktu dalam jadwal keberangkatan dan kedatangan bus, serta penyediaan sistem informasi perjalanan yang jelas agar pengguna jasa memperoleh kepastian dan kenyamanan dalam bepergian. Yang dinilai dari :

a. Waktu tunggu

Durasi yang diperlukan oleh penumpang untuk menanti kedatangan bus

b. Kecepatan perjalanan

Kecepatan rata-rata perjalanan

- c. Waktu berhenti di halte

Durasi pemberhentian bus di masing-masing halte

- d. Informasi pelayanan

Informasi yang tersedia di dalam halte ditujukan untuk pengguna layanan dan setidaknya mencakup beberapa hal, antara lain: nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan bus, rute atau koridor yang dilayani, informasi mengenai perpindahan koridor dan terminal, tarif yang berlaku, serta peta jaringan koridor pelayanan

- e. Informasi waktu kedatangan mobil bus

Informasi yang diberikan di halte kepada penumpang mengenai perkiraan waktu kedatangan bus

- f. Akses keluar masuk halte

Pintu keluar-masuk yang dirancang untuk membantu menciptakan keteraturan bagi pengguna layanan sekaligus menjaga kelancaran arus lalu lintas

- g. Informasi halte yang akan dilewati

Informasi yang diberikan di dalam bus untuk memudahkan penumpang mengetahui halte yang sedang dilewati maupun halte tujuan mereka

- h. Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus

Menyediakan informasi yang jelas mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan bus

- i. Informasi gangguan perjalanan mobil bus

Fasilitas dalam halte yang menyajikan informasi mengenai penyebab keterlambatan bus, termasuk gangguan keamanan, operasional, dan keselamatan

- j. Sistem pembayaran

Fasilitas dalam halte yang menyampaikan informasi mengenai alasan keterlambatan jadwal bus, seperti masalah keamanan, operasional, dan keselamatan

1.8.2 Definisi Operasional

- 1. Keamanan

Keamanan didefinisikan sebagai kondisi bebas dari ancaman fisik maupun psikologis yang dapat mengganggu rasa aman pengguna jasa BRT, baik di halte maupun di dalam bus. Aspek ini menekankan pada perlindungan, ketertiban, serta rasa percaya pengguna terhadap sistem transportasi publik.

- a. Halte dan Fasilitas Pendukung Halte

- 1) Lampu Penerangan

Lampu penerangan berperan sebagai elemen visual utama yang menciptakan rasa aman, terutama pada malam hari. Penerangan yang memadai membuat pengguna merasa nyaman, mampu melihat lingkungan sekitar, serta mengurangi potensi kejahatan. Dalam konteks operasional, penerangan juga menunjukkan

komitmen pengelola terhadap keselamatan pengguna secara berkelanjutan.

2) Petugas Keamanan

Keberadaan petugas keamanan di halte tidak hanya berfungsi menjaga ketertiban, tetapi juga memberikan rasa kehadiran manusia yang peduli dan siap membantu. Dalam konteks sosial, hal ini menumbuhkan rasa kepercayaan publik terhadap sistem transportasi. Petugas juga berperan sebagai perpanjangan tangan manajemen dalam memastikan keselamatan dan ketertiban di lingkungan halte.

3) Informasi Gangguan Keamanan

Informasi berupa nomor telepon atau stiker pengaduan memberikan ruang bagi partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan bersama. Keterbukaan kanal pelaporan ini menunjukkan sistem pelayanan publik yang responsif dan berorientasi pada transparansi, sehingga pengguna merasa dilibatkan dalam proses pengawasan keamanan.

2. Mobil bus

a. Identitas Kendaraan

Identitas bus seperti nomor trayek dan plat kendaraan berfungsi sebagai alat identifikasi publik yang mendukung transparansi operasional. Penumpang dapat memastikan bahwa kendaraan yang digunakan sesuai dengan rute yang akan dituju penumpang.

b. Tanda Pengenal Pengemudi

Identitas pengemudi menegaskan tanggung jawab personal atas keselamatan penumpang. Hal ini juga menumbuhkan rasa kepercayaan karena pengguna mengetahui siapa yang mengoperasikan kendaraan tersebut.

c. Lampu Isyarat Tanda Bahaya

Fasilitas ini menjadi sistem komunikasi visual yang sangat penting untuk mengantisipasi kondisi darurat di jalan. Dari sisi operasional, ini merupakan bentuk kesiapan teknis terhadap situasi tak terduga.

d. Lampu Penerangan

Penerangan di dalam bus membantu pengguna merasa aman dan nyaman, terutama pada jam perjalanan malam. Secara psikologis, pencahayaan yang baik menurunkan tingkat kecemasan penumpang.

e. Petugas Keamanan

Petugas keamanan di dalam bus bertugas memastikan kondisi tertib dan mencegah potensi kriminalitas. Dari sudut pandang manusiawi, petugas ini juga menjadi sosok yang menumbuhkan rasa aman bagi penumpang perempuan, lansia, dan anak-anak.

f. Kaca Film

Penggunaan kaca film dengan tingkat kegelapan sesuai aturan (maks. 60%) menjaga privasi penumpang sekaligus memungkinkan visibilitas keluar, sehingga menyeimbangkan antara kenyamanan visual dan keamanan.

3. Keselamatan

Keselamatan merupakan kondisi yang menjamin pengguna jasa terhindar dari risiko kecelakaan akibat faktor manusia, kendaraan, maupun lingkungan operasional. Unsur keselamatan mengandung aspek preventif, mitigatif, dan responsif dalam sistem transportasi.

a. Manusia

1) Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengoperasian Kendaraan

Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi mengatur perilaku pengemudi agar setiap perjalanan mengikuti tata cara aman dan efisien. SOP ini mencerminkan budaya disiplin dan tanggung jawab profesional dalam pelayanan publik.

2) Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Kendaraan Darurat

Prosedur ini menunjukkan kesiapan manusia menghadapi kondisi kritis seperti kebakaran atau kecelakaan. Secara manusiawi, ini menjadi bentuk perlindungan terhadap nyawa, bukan sekadar kewajiban administratif.

3) Kaca Film

Dalam konteks keselamatan, kaca film berfungsi mengurangi silau dan pantulan cahaya yang dapat mengganggu fokus pengemudi. Hal ini menunjukkan perhatian terhadap faktor ergonomi dan visual dalam berkendara. Selain itu, dengan

menggunakan kaca film yang berkualitas, menurunkan risiko kaca pecah bertebaran saat kecelakaan.

b. Mobil Bus

1) Kelaikan Kendaraan

Bus yang lulus uji laik jalan memastikan bahwa komponen mekanik, sistem pengereman, dan kelistrikan dalam kondisi optimal. Hal ini merupakan manifestasi tanggung jawab manajemen terhadap keselamatan publik. Uji KIR harus dilakukan oleh Dinas Perhubungan atas kendaraan 6 bulan sekali.

2) Peralatan Keselamatan

Keberadaan alat seperti palu pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, dan tombol darurat mencerminkan kesiapan dalam menghadapi bencana kecil di ruang publik. Peralatan ini menandakan adanya upaya pencegahan dan perlindungan yang konkret.

3) Fasilitas Kesehatan

Penyediaan P3K menjadi simbol perhatian kemanusiaan dalam transportasi, karena memprioritaskan keselamatan jiwa di atas kecepatan layanan.

4) Informasi Tanggap Darurat

Informasi tanggap darurat memungkinkan komunikasi dua arah antara pengguna dan pengelola dalam kondisi krisis. Ini

memperkuat sistem tanggap darurat berbasis partisipasi masyarakat.

5) Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri

Fasilitas ini mencegah cedera akibat guncangan atau pengereman mendadak, menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan dan keselamatan kelompok penumpang berdiri.

c. Prasarana

1) Perlengkapan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Keberadaan rambu dan marka jalan menjadi panduan operasional yang menjamin keteraturan dan mencegah tabrakan antar kendaraan.

2) Fasilitas Penyimpanan dan Pemeliharaan Kendaraan (*pool*)

Pool berfungsi sebagai pusat pemeriksaan kendaraan, memastikan setiap bus siap operasi tanpa risiko kerusakan teknis. Ini menandakan adanya sistem pemeliharaan yang profesional dan berkelanjutan.

4. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan dimensi pelayanan yang berhubungan langsung dengan persepsi kepuasan pengguna terhadap kebersihan, suhu, ruang, dan suasana lingkungan transportasi.

a. Halte dan Fasilitas Pendukung

1) Lampu Penerangan

Penerangan yang baik bukan hanya aspek visual, tetapi juga menciptakan rasa hangat dan aman saat menunggu.

2) Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan dan atau Ventilasi Udara

Kenyamanan termal di halte sangat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan publik. Fasilitas ventilasi atau AC menurunkan beban panas tropis dan meningkatkan daya tarik halte sebagai ruang tunggu.

3) Fasilitas Kebersihan

Ketersediaan tempat sampah menunjukkan bahwa terdapat komitmen untuk saling menjaga kebersihan di lingkungan halte.

4) Luas Lantai Per-Orang

Proporsi ruang terhadap jumlah penumpang menunjukkan penghargaan terhadap kenyamanan pribadi dan privasi pengguna.

5) Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang

Kesetaraan tinggi lantai halte dan bus memperlihatkan prinsip *universal design*, yaitu akses yang ramah bagi semua golongan.

b. Mobil Bus

1) Lampu Penerangan

Cahaya yang merata di dalam kabin meningkatkan kenyamanan visual dan rasa aman bagi pengguna.

2) Kapasitas Angkut

Jumlah penumpang yang sesuai dengan kapasitas resmi menunjukkan pelayanan yang manusiawi tanpa menekan ruang pribadi.

3) Fasilitas Pengatur Suhu Ruangan

Suhu kabin yang stabil (25–27°C) meningkatkan kenyamanan fisiologis dan menurunkan stres selama perjalanan.

4) Fasilitas Kebersihan

Ketersediaan tempat sampah menunjukkan bahwa terdapat komitmen untuk saling menjaga kebersihan di dalam bus.

5) Luas Lantai untuk Berdiri Per-Orang

Ruang gerak yang memadai bagi penumpang berdiri mencerminkan penghargaan terhadap kenyamanan fisik dan keselamatan individu.

5. Keterjangkauan

Keterjangkauan merefleksikan sejauh mana sistem transportasi publik dapat diakses secara fisik dan ekonomi oleh masyarakat dari berbagai lapisan sosial.

a. Kemudahan Perpindahan Penumpang antar Koridor

Konektivitas antarkoridor menunjukkan efisiensi sistem layanan dan meminimalkan waktu tempuh pengguna.

b. Ketersediaan Integrasi Jaringan Trayek Pengumpan

Integrasi trayek memperlihatkan keterpaduan antar moda yang mendukung mobilitas inklusif bagi warga di wilayah pinggiran.

c. Tarif

Tarif yang terjangkau memastikan prinsip keadilan sosial dan mendukung keberlanjutan penggunaan transportasi publik.

6. Kesetaraan

Kesetaraan berarti memberikan akses yang sama bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan, terhadap layanan transportasi.

a. Kursi Prioritas

Kursi prioritas merupakan wujud empati sosial terhadap penyandang disabilitas, lansia, wanita hamil, dan anak-anak.

b. Ruang Khusus untuk Kursi Roda

Penyediaan ruang ini menunjukkan implementasi nyata dari prinsip aksesibilitas universal dalam transportasi publik.

c. Kemiringan Lantai dan Tekstur Khusus

Fasilitas ini membantu mobilitas pengguna berkebutuhan khusus agar dapat mengakses halte secara aman dan mandiri.

7. Keteraturan

Keteraturan mencerminkan sistem operasional yang efisien, terukur, dan dapat diandalkan oleh pengguna jasa.

a. Waktu Tunggu

Interval waktu antarbus menggambarkan tingkat keandalan layanan publik dan kepastian waktu bagi pengguna

b. Kecepatan Perjalanan

Kecepatan yang stabil memastikan keseimbangan antara efisiensi waktu dan keselamatan operasional.

c. Waktu Berhenti di Halte

Efisiensi waktu berhenti menghindarkan keterlambatan dan mendukung ketepatan jadwal berikutnya.

d. Informasi Pelayanan

Informasi yang jelas dan mudah diakses merupakan bentuk transparansi publik terhadap jadwal, tarif, dan rute.

e. Informasi Waktu Kedatangan Mobil Bus

Memberikan estimasi waktu yang akurat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan psikologis pengguna.

f. Akses Keluar Masuk Halte

Desain akses halte yang baik mendukung aliran penumpang yang teratur dan aman.

g. Informasi Halte yang Akan Dilewati

Informasi ini mencegah kebingungan pengguna baru dan membantu perencanaan perjalanan secara efisien.

h. Ketetapan dan Kepastian Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Mobil Bus

Ketepatan waktu menjadi cerminan disiplin operasional dan profesionalisme penyedia layanan.

i. Informasi Gangguan Perjalanan Mobil Bus

Transparansi dalam menyampaikan gangguan operasional memperlihatkan tanggung jawab publik dan manajemen risiko.

j. Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran non-tunai (smart card) mempercepat transaksi dan mengurangi potensi kesalahan manusia dalam pengelolaan uang tunai.

1.9 Argumen Penelitian

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan instrumen kebijakan yang ditetapkan pemerintah untuk menjamin hak masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas. SPM berperan sebagai tolok ukur yang digunakan untuk menilai sejauh mana penyelenggara layanan publik, termasuk Badan Layanan Umum Daerah (BLUUPD), menjalankan fungsi pelayanan sesuai standar yang ditetapkan. Kualitas pelayanan publik, menurut Tjiptono (2019), mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Artinya, pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan kecepatan, ketepatan, dan kemampuan dalam menjawab kebutuhan serta harapan masyarakat.

BLUUPD Transportasi BRT di Kota Semarang sebagai penyedia layanan transportasi massal berbasis Bus Rapid Transit (BRT) memiliki tanggung jawab untuk menjamin Keandalan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan, Kemudahan, dan Kenyamanan layanan kepada masyarakat. Sesuai dengan pandangan Sinambela

(2010:6), kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari terpenuhinya prosedur administratif, tetapi juga dari persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Fakta di lapangan menunjukkan masih adanya berbagai permasalahan seperti keterlambatan kedatangan bus, armada yang tidak layak, serta perilaku pengemudi yang ugal-ugalan, yang mencerminkan adanya gap antara standar yang ditetapkan dengan realitas pelayanan.

Peneliti akan melakukan penelitian mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Layanan Umum Pelaksana Teknis Daerah di Kota Semarang. Peneliti memiliki ketertarikan untuk mengetahui lebih dalam mengenai pelaksanaan pelayanan BRT Trans Semarang berdasarkan Standar Pelayanan Minimal yang diatur dalam Peraturan Walikota Semarang No. 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang. Relevan untuk mengevaluasi layanan BRT tidak hanya dari sisi efisiensi tetapi juga dari aspek Keandalan Pelayanan, Keselamatan dan Keamanan, Kemudahan, Kenyamanan. Fokus pada nilai dan kesejahteraan publik, paradigma Governance menjadi landasan penting dalam penelitian ini untuk menilai sejauh mana pelayanan BRT Trans Semarang mampu menciptakan kualitas layanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu pendekatan yang menganalisis data dengan menggambarkan informasi yang diperoleh. Menurut Sugiyono (2019), metode ini berfokus pada variabel penelitian dan

fenomena aktual, serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk data numerik yang bermakna.

1.10.2 Lokasi Penelitian

Tabel 1. 3 Persebaran Halte Semarang Hebat BRT Trans Semarang

No	Lokasi Halte	Koridor	Tipe Halte	Total
1.	Simpang Lima	I	A	1
2.	Balai Kota Semarang	I	A	1
3.	Rumah Sakit Elisabeth	II	A	1
4.	Halte Terminal Banyumanik	II	A	1
5.	Imam Bonjol	III	A	1
6.	Rumah Sakit Bakti Wira Tamtama	II	B	1
7.	RSUP Dr Kariadi	II	B	1
8.	Polrestabes Kota Semarang	II	B	1
Total				8

Sumber: Divisi Sarana dan Prasarana BLUPTD Trans Semarang, (2024)

Lokasi penelitian dilakukan pada halte BRT di Kota Semarang. Secara rinci, tipe halte BRT Trans Semarang dibagi 3 jenis, yakni halte Semarang Hebat, Non Halte Semarang Hebat, dan rambu. Fokus pada penelitian ini dilakukan pada halte Semarang Hebat, Halte Semarang Hebat merupakan halte transit dengan ukuran lebih luas dibandingkan halte lainnya yang dilengkapi oleh fasilitas penunjang berupa area tunggu dengan kursi panjang yang banyak, mesin pendingin (AC), pintu kedatangan, dan pintu keberangkatan, panel informasi berupa Passenger Information System (PIS), mesin e-ticketing untuk layanan pembelian maupun isi ulang kartu elektronik, serta vending machine untuk melakukan transaksi pembelian tiket BRT Trans Semarang melalui Gopay dan e-Card BRT.

Selain itu, halte ini menjadi titik utama bagi pengguna BRT, sehingga dapat merepresentasikan pengalaman dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pemilihan halte ini juga didasarkan pada ketersediaan data dan aksesibilitas yang lebih mudah, memungkinkan pengumpulan informasi yang lebih akurat dan mendalam. Selain

itu, penelitian ini memiliki relevansi dengan kebijakan transportasi lokal, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi peningkatan layanan publik. Dengan membatasi cakupan penelitian pada halte ini, analisis dapat dilakukan secara lebih fokus dan mendalam, dibandingkan dengan studi yang terlalu luas yang berisiko kurang terarah.

1.11 Metode Pengumpulan Data

Tahap yang paling krusial dalam sebuah penelitian adalah pengumpulan informasi. Proses ini melibatkan pengambilan data yang diperlukan untuk tujuan penelitian. Berdasarkan pendapat Sugiyono (2019), Teknik pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam penelitian karena bertujuan memperoleh data yang diperlukan. Teknik yang terstruktur, proses penelitian dapat dilakukan secara lebih sistematis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner yang disebarakan secara daring melalui *Google Form*.

1.11.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang BRT Trans Semarang yang menggunakan layanan transportasi pada tahun 2024. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Mengingat jumlah populasi bersifat dinamis dan tidak dapat diketahui secara pasti, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*, yaitu penentuan responden berdasarkan penumpang yang secara kebetulan ditemui dan bersedia mengisi kuesioner.

Menurut Arifin (2011), sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili suatu karakteristik tertentu yang dianggap mewakili populasi. Sampel

dalam penelitian ini adalah seluruh kategori penumpang BRT Trans Semarang yang menggunakan layanan pada saat penelitian berlangsung, yang meliputi penumpang umum tunai, penumpang umum non-tunai, pelajar/mahasiswa, lanjut usia (lansia), serta penyandang disabilitas. Rumus yang digunakan untuk menentukan besaran sampel, salah satunya adalah rumus Slovin (Sugiyono, 2015), sebagai berikut :

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

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

e : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi; e = 0.10 atau 10%

Jumlah pengguna BRT Kota Semarang menurut BLUUPTD Trans Semarang tahun 2024 adalah 13.135.009 pengguna. Maka sampel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

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

$$n = \frac{13.135.009}{1 + 13.135.009 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{13.135.009}{1 + 131.350,09}$$

$$n = \frac{13.135.009}{131.351,09}$$

$$n = 99,99 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus Slovin, dapat diketahui bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99,9 responden atau dibulatkan menjadi 100 responden.

1.11.2 Metode Analisis Data

Importance Performance Analysis (IPA)

Konsep *Importance Performance Analysis* (IPA) analisis dilakukan untuk menilai tingkat kepentingan suatu variabel menurut konsumen serta kinerja perusahaan terkait. Suatu jasa dinilai bermanfaat apabila sesuai dengan kepentingan pelanggan dan didukung oleh kinerja perusahaan. Penilaian tingkat kepentingan konsumen dalam penelitian ini menggunakan skala Likert tingkat, yang terdiri dari:

1. Sangat Setuju = 4
2. Setuju = 3
3. Tidak Setuju = 2
4. Sangat Tidak Setuju = 1

Importance Performance Analysis (IPA), dijelaskan terkait hubungan antara sejauh mana sesuatu dianggap penting dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan. Untuk menganalisis hal ini, digunakan diagram Kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran, dipisahkan oleh dua garis yang tegak lurus (sumbu x dan y), di mana sumbu x mencerminkan rata-rata skor kinerja dan sumbu y mencerminkan rata-rata skor kepentingan. Selanjutnya, komponen-komponen tersebut akan dipresentasikan dalam diagram Kartesius untuk *Importance Performance Analysis* (IPA) (Supranto, 2011). Evaluasi kinerja yang memengaruhi kepuasan pelanggan dinyatakan dengan huruf X, sedangkan evaluasi kepentingan dinyatakan dengan

huruf Y. Hasil perhitungan akan digambarkan dalam diagram kartisius. Masing-masing atribut diposisikan dalam diagram tersebut berdasarkan skor rata-rata, dimana skor rata-rata penilaian kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan (Y). Adapun rumus yang digunakan adalah

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan: X = Skor rata-rata Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan N = Jumlah data konsumen Diagram Kartesius adalah ruang yang dibagi menjadi empat bagian dan ditentukan oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada suatu titik (a,b). Titik tersebut diperoleh dari rumus Y_i .

$$a = \frac{\sum X_i}{k} \quad b = \frac{\sum Y_i}{k}$$

Keterangan: a = Batas sumbu X (tingkat kinerja) b = Batas sumbu Y (tingkat kepentingan) k = Banyaknya atribut yang diteliti.

Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

HIGH	KUADRAN I Prioritas Utama	KUADRAN II Pertahankan Prestasi
	KUADRAN III Prioritas Rendah	KUADRAN IV Berlebihan
IMPORTANCE	LOW	HIGH
	PERFORMANCE	

Keterangan :

KUADRAN I

Kuadran ini menggambarkan karakteristik yang dianggap sangat penting oleh konsumen, tetapi performanya masih kurang memuaskan, sehingga menyebabkan ketidakpuasan. Dengan demikian, karakteristik yang tergolong dalam kuadran ini harus menjadi fokus utama bagi penyedia layanan untuk segera memperbaiki kualitas pelayanan.

KUADRAN II

Kuadran ini menunjukkan atribut yang dinilai penting oleh pelanggan dan telah didukung oleh kinerja penyedia jasa yang baik, sehingga menimbulkan tingkat kepuasan yang tinggi. Oleh karena itu, atribut yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan oleh penyedia jasa.

KUADRAN III

Kuadran ini menggambarkan atribut yang dinilai kurang penting oleh pelanggan dan memiliki tingkat kinerja yang rendah, sehingga belum memberikan kepuasan. Atribut pada kuadran ini termasuk dalam kategori prioritas rendah bagi penyedia jasa, namun tetap perlu mendapat perhatian dan perbaikan agar kepuasan pelanggan dapat meningkat.

KUADRAN IV

Kuadran ini atribut-atribut/ Pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pelanggan akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan

oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ Pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya.

.

$$TKi = \frac{Ki}{Hi} \times 100\%$$

Keterangan :

TKi = Tingkat kesesuaian

Ki = Skor penilaian tingkat kinerja

Hi = Skor penilaian tingkat kepentingan