

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kepada publik wajib diberikan oleh negara seperti yang tertuang dalam UUD tahun 1945 dengan tujuan memenuhi hak dan kebutuhan dasar. UU No. 25 Tahun 2009 menyatakan definisi pelayanan publik sebagai suatu pemenuhan akan kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat yang berlandaskan peraturan undang-undang. Pelayanan yang dimaksud berbentuk barang atau jasa dan/atau administratif. Undang-undang tersebut bertujuan untuk mewujudkan relasi dan batasan terkait hak, kewajiban dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu juga melakukan upaya agar mampu mewujudkan pelayanan yang selaras dengan apa yang tertuang dalam peundang-undangan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memenuhi ekspektasi publik, Brata (2004) mengemukakan adanya 4 (empat) elemen dalam proses pelayanan publik. Pertama, penyedia layanan dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam bentuk penyerahan barang atau jasa atau hanya sebagai penyedia. Kedua, penerima layanan disebut sebagai masyarakat. Ketiga, jenis layanan yang diberikan oleh pelayan publik kepada masyarakat membutuhkan layanan. Keempat, puasanya masyarakat terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah merujuk kepada tujuan utama pelayanan. Hal semacam ini perlu dilakukan sebab kepuasan pelanggan adalah faktor penentu kualitas pelayanan jasa atau barang yang diberi oleh penyelenggara layanan.

Pelayanan transportasi publik merupakan salah satu sektor layanan publik yang banyak diperhatikan. Kehadiran transportasi publik yang baik menjadi penting bagi masyarakat perkotaan yang selalu menghadapi dampak dari padatnya kendaraan pribadi, yaitu kemacetan. Kemacetan sudah menjadi suatu hal yang biasa ditemukan di masyarakat perkotaan, baik itu pada jam kerja maupun pada jam pulang kerja. Penyebab dari kemacetan tidak dapat dilepaskan dari tata kelola transportasi publik yang kurang maksimal. Tjahjati (dalam Veronica, 2010) menunjukkan bahwa transportasi perkotaan merupakan salah satu faktor kunci untuk meningkatkan produktivitas perkotaan. Dalam mengatasi kemacetan, pemerintah menciptakan transportasi publik dengan tujuan menekan angka penggunaan kendaraan pribadi yang menjadi sumber pemenuh ruas jalan. Transportasi publik ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang kenyamanan menggunakan jalan.

Semarang dihuni oleh sejumlah 1.653.524 jiwa. Hal ini menjadikan Semarang masuk ke jajaran lima besar kota dengan penduduk terbanyak di Jawa Tengah. Jumlah serta kepadatan penduduk di Kota Semarang tertera pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1**Jumlah dan Pertumbuhan Penduduk Kota Semarang**

Kode	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk (km²)
1	Mijen	80.906	1.406
2	Gunungpati	98.023	1.812
3	Banyumanik	142.076	5.530
4	Gajah Mungkur	56.232	6.200
5	Semarang Selatan	62.030	10.464
6	Candisari	75.456	11.538
7	Tembalang	189.680	4.291
8	Pedurungan	193.151	9.322
9	Genuk	123.310	4.502
10	Gayamsari	70.261	11.375
11	Semarang Timur	66.302	8.611
12	Semarang Utara	117.605	10.721
13	Semarang Tengah	55.064	8.968
14	Semarang Barat	148.879	6.848
15	Tugu	32.822	1.033
16	Ngaliyan	141.727	3.731
Total		1.653.524	4.425

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang, 2021

Berdasarkan data Tabel 1.1, tingginya penduduk Kota Semarang khususnya kepadatan penduduk yang masih tinggi pasti diperlukan adanya transportasi publik yang terjangkau bagi masyarakat untuk dan mencegah terjadinya kepadatan lalu lintas akibat pemakaian kendaraan pribadi.

Kota Semarang merupakan kota metropolitan yang berpotensi besar dalam penggunaan kendaraan pribadi apabila dibandingkan dengan penggunaan transportasi umum. Hal ini sesuai dengan hasil survei *Institute for Transportation and Development* (dalam Rakhmatulloh dkk, 2022) yang mengungkapkan bahwa sebesar 80% *mode share* ada pada kendaraan bermotor. Bahkan menurut Sismanto

(dalam Rakhmatulloh dkk, 2022) penyumbang kemacetan di Kota Semarang yang mencapai 37 jam dalam satu tahun dipegang oleh kendaraan pribadi dengan total waktu berkendara saat macet sebesar 17%.

Transportasi publik adalah salah satu tindakan pemerintah untuk mengatasi dan meredam kemacetan lalu lintas di kota-kota besar. Dalam operasional transportasi publik, pemerintah perlu manajemen pengelolaan yang baik dalam meningkatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan sebagai indikator kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Kementerian Perhubungan memberikan koordinasi pada pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan transportasi publik dengan program revitalisasi angkutan umum. Koordinasi ini diberikan dengan memberi bantuan armada Bus Rapid Transit (BRT). UU Nomor 22 Tahun Pasal 38 Tahun 2009 menjelaskan terkait tanggung jawab pemerintah dalam menyelenggarakan angkutan umum secara aman, nyaman, selamat serta terjangkau. Atas dasar yang tertulis pada undang-undang serta koordinasi dengan Kementerian Perhubungan maka melalui Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informasi (DISHUBKOMINFO) diluncurkan inovasi transportasi publik berupa *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Badan Layanan Umum (BLU) ditunjuk sebagai pengelola transportasi publik yang mulai beroperasi pada 9 Oktober 2009 tersebut.

Trans Semarang BRT merupakan bus konsep ber-AC, murah dan cepat yang semula bertujuan memperbaiki sistem pelayanan angkutan publik yang ada di Kota Semarang, kemudian mengembangkannya menjadi sistem angkutan publik yang menjadikan ketertiban, terjangkau, keamanan serta kenyamanan sebagai fokus utama. Sistem kerja Bus Rapid Transit (BRT) Semarang telah membentuk sistem

kerja yang terintegrasi di setiap koridor. Sistem tersebut telah ditetapkan pada setiap rute perjalanan angkutan umum volume tinggi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penumpang akan angkutan umum perkotaan.

Tabel 1.2

Jumlah Penumpang BRT Trans Semarang 2019-2021

No	Tahun	Jumlah Penumpang
1	2017	3.456.543
2	2018	3.751.045
3	2019	3.916.225
4	2020	2.164.420
5	2021	1.588.135

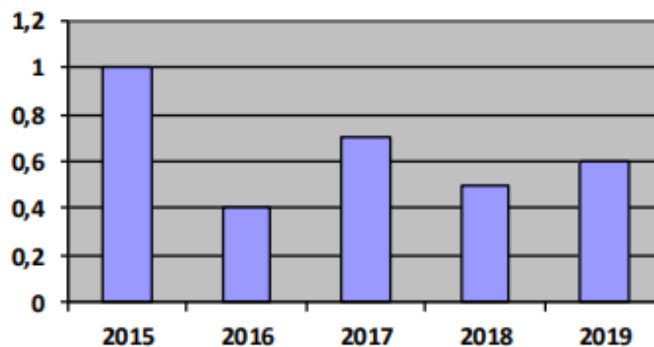
Sumber: BRT Trans Semarang, 2022

Berdasarkan data pada tabel 1.2 tertera bahwa total penumpang BRT Trans Semarang bersifat fluktuatif pada tahun 2017-2019 sebelum terjadinya Pandemi Covid-19 terdapat peningkatan jumlah penumpang yang sangat signifikan dari 3.456.543 penumpang pada 2017 menjadi 3.916.225 pada 2019. Hal tersebut menunjukkan bahwa BRT memiliki kontribusi yang besar dalam melayani warga Kota Semarang. Akan tetapi di tahun 2020-2021 peranan BRT Trans Semarang dalam melayani penumpang mengalami penurunan akibat Pandemi Covid-19. Hadirnya pandemi membuat jumlah penumpang BRT dibatasi dengan protokol Covid-19 yang ketat. Hal ini berdampak pada jumlah penumpang yang turun drastis dari tahun 2019 sebesar 3.916.225 menjadi hanya 1.588.135 di tahun 2021. Berdasarkan data tersebut kita dapat mengetahui bahwa BRT berperan sangat besar dalam melayani mobilitas warga sebelum terjadi Pandemi Covid-19, namun mengalami penurunan setelah terjadi Pandemi Covid-19.

Penurunan jumlah penumpang disinyalir tidak hanya karena adanya pandemi Covid-19 melainkan juga maraknya kecelakaan yang terjadi pada BRT Semarang. Berdasarkan dari Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Trans Semarang, diketahui terdapat beberapa kecelakaan lalu lintas yang melibatkan BRT Trans Semarang. Berikut tertera data perihal kecelakaan tersebut pada tahun 2015-2019.

Gambar 1.1

Kecelakaan Lalu Lintas BRT Trans Semarang 2015-2019



Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah, 2019

Gambar 1.1 memperlihatkan secara rata-rata angka kecelakaan BRT Trans Semarang di Kota Semarang dapat dikatakan cukup tinggi. Dari tahun 2015 hingga 2019 angka kecelakaan berada dikisaran 0.6 keatas. Data paling baru tahun 2019 menunjukkan bahwa angka kecelakaan BRT Trans Semarang mencapai 0.6 kecelakaan BRT. Hal ini juga menunjukkan bahwa intensitas kecelakaan BRT Trans Semarang masih tinggi. Faktor penyebab kecelakaan BRT yang paling sering terjadi adalah supir yang kelelahan (Anisah, 2022). Hal ini menjadi evaluasi bagi pemerintah dan lembaga pengelola yang terkait untuk memastikan pengelolaan sumber daya manusia yang mengoperasikan BRT Trans Semarang agar turut menjamin keselamatan dan keamanan baik bagi penumpang maupun pengguna

jalan yang lain serta memperhatikan jam kerja bagi pengemudi BRT Trans Semarang.

Selain terkait kecelakaan, keluhan juga datang dari masyarakat dengan berbagai macam latar belakang keluhan, mulai dari pelayanan driver, kondisi bus, halte, rute, armada, hingga petugas. Berikut data selengkapnya terkait laporan masyarakat terhadap Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang.

Tabel 1.3

Keluhan Masyarakat terhadap BRT Trans Semarang Tahun 2019

No	Faktor Keluhan	Jumlah
1	Pelayanan driver	143
2	Kondisi bus	84
3	Kondisi shelter	68
4	Permintaan penambahan rute	68
5	Armada tidak merapat shelter	40
6	Tiket	23
7	Petugas	73
8	Interval waktu pelayanan	22
9	Jalur tidak sesuai	2
10	Komplain rute	43
11	Permintaan penambahan armada	31
12	penambahan jam layanan	29
Jumlah		642

Sumber: Laporan Hendi, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui keluhan publik terhadap Bus Rapid Transit (BRT) berjumlah 642 laporan. Keluhan paling tinggi diterima atas pelayanan driver dan kondisi bus. Permasalahan-permasalahan ini menyebabkan masyarakat jauh memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan Bus Rapid Transit (BRT). Masih banyaknya keluhan terhadap pelayanan BRT Trans

Semarang menunjukkan adanya rasa kecewa publik terhadap pelayanan BRT Trans Semarang.

Permasalahan BRT juga diungkapkan oleh pengamat transportasi Alfa Narendra dari Universitas Negeri Semarang (Unnes) yang menyatakan bahwa terdapat dua permasalahan pada BRT, yaitu keterlambatan BRT yang diakibatkan oleh perpindahan operasional pada sistem Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang periode 2021 ke 2022. Hal ini berakibat pada keterbatasan armada yang tersedia. Permasalahan yang kedua kurangnya sosialisasi yang menyeluruh kepada publik tentang informasi yang terkait dengan pelayanan dan perubahan jadwal pengoperasian BRT (halosemarang.id, diakses 1 Oktober 2022).

Melihat dari latar belakang yang dijabarkan di atas maka identifikasi masalah penelitian tertera sebagai berikut:

1. Menurunnya jumlah penumpang BRT Trans Semarang.
2. Tingkat kecelakaan BRT Trans Semarang masih tinggi.
3. Keterlambatan BRT yang diakibatkan oleh perpindahan sistem operasional Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang pada program 2021 ke 2022.
4. Kurangnya sosialisasi yang menyeluruh kepada berbagai lapisan masyarakat terkait informasi pelayanan armada dan perubahan jadwal operasional BRT Belum optimalnya pelayanan BRT Trans Semarang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dapat diketahui sebuah rumusan permasalahan sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimanakah pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang?
- 1.2.2 Apa faktor penghambat pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dijelaskan sebelumnya, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk menganalisis pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang.
- 1.3.2 Untuk menganalisis faktor penghambat dalam pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rangkaian pemaparan di atas, diharapkan penelitian mampu berguna untuk seluruh pihak, diantaranya:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dari sisi teoritis, diharapkan mampu berkontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, terkhusus dalam bidang evaluasi pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis, diharapkan hasil akhir mampu menjadi bahan tambahan ilmu pengetahuan sebagai pembentuk pola pikir dan nalar peneliti, khususnya dalam manajemen pengelolaan transportasi publik.
- b. Bagi lembaga dan organisasi terkait, hasil akhir diharapkan mampu menjadi evaluasi terkait peningkatan pelayanan BRT di Kota Semarang.

- c. Bagi pembaca, diharapkan mampu memperluas ilmu serta pemahaman dan menjadi referensi terkait evaluasi pelayanan BRT Trans Semarang.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

Transportasi yang menjadi pilihan masyarakat Kota Semarang salah satunya Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. Harganya yang murah dan juga fasilitas Bus yang dinilai cukup nyaman, membuat sebagian besar masyarakat menjadikan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang sebagai transportasi pilihan mereka.

Walaupun Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang telah memberikan berbagai manfaat kepada masyarakat Kota Semarang, tetapi terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanannya. Dalam penelitian ini, penulis akan menganalisis evaluasi dalam pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang berdasarkan teori evaluasi.

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Pengembangan dalam penelitian dilakukan melalui penyusunan dari beberapa penelitian terdahulu guna memiliki beberapa teori yang beragam. Beberapa penelitian terdahulu yang ditemukan oleh peneliti tidak memiliki kesamaan dari segi judul. Penelitian terdahulu menjadi perbandingan dan referensi dalam mengkaji topik penelitian agar dapat lebih berkembang. Adapun beberapa rujukan berdasarkan penelitian terdahulu, yaitu:

Tabel 1.4
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Nama Jurnal	Hasil Temuan
1	Muhammad Khozien Khabibi, Maesaroh, Nina Widowati.	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen	<i>Journal of Public Policy and Management Review</i> (2022) Vol. 11 (3): 411-425.	<p>a. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menganalisa data dari hasil perolehan peneliti serta menyangkutpautkan dengan informasi dan fakta sesuai dengan perumusan tujuan.</p> <p>b. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang disampaikan oleh Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2011) yakni terdapat lima dimensi dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) dengan

				<p>hasil bahwa Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen masih rendah dilihat dari aspek penampilan petugas, kenyamanan tempat, kelengkapan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan, dan kedisiplinan pegawai yang masih kurang maksimal.</p> <p>2. <i>Reliability</i> (kehandalan) dengan hasil bahwa Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen masih rendah dilihat dari aspek</p>
--	--	--	--	--

				<p>kecermatan pegawai, kejelasan standar layanan, serta kemampuan dan keahlian pegawai dalam proses pelayanan masih kurang maksimal.</p> <p>3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) dengan hasil bahwa Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen sudah baik dilihat dari aspek respon dan kesigapan pegawai dalam melayani keluhan dan ketepatan pegawai dalam memberikan layanan.</p> <p>4. <i>Assurance</i> (jaminan) dengan hasil</p>
--	--	--	--	--

				<p>bahwa Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen sudah baik dilihat dari aspek pengetahuan pegawai, jaminan keselamatan dan keamanan, dan jaminan waktu serta biaya dalam proses pelayanan.</p> <p>5. <i>Empathy</i> (empati) dengan hasil bahwa Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen sudah baik dilihat dari aspek pegawai mendahulukan kepentingan umum, pegawai tidak diskriminatif</p>
--	--	--	--	---

				dalam melayani, dan keramahn yang ditunjukkan oleh pegawai.
2	Changlin Wang, Thompson	Online Service Quality and Perceived Value in Mobile Government Success: An Empirical Study of Mobile Police in China	<i>International Journal of Information Management</i> (2020) Vol 52.	<p>a. Penelitian yang dilakukan oleh Changlin Wang dan Thompson menggunakan pendekatan kuantitatif</p> <p>b. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang diutarakan oleh Parasuman, Zeithaml, dan Berry (1988) dengan lima dimensi () mengingat bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang kuat pada kinerja bisnis dan bahwa pengukuran efektivitas adalah berfokus pada produk daripada layanan</p>

				sehingga metode yang digunakan adalah metode Servqual yang diutarakan oleh DeLone dan Mclean (2003).
3	Renna Rachmadyaningrum, Dyah Hariani, Augustin Herawati	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi	<i>Journal of Public Policy and Management Review</i> (2022) Vol. 11 (2):1-12.	<p>a. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, yakni meneliti keadaan objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen dan dilakukan secara triangulasi serta hasilnya lebih menekankan sebuah makna.</p> <p>b. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang disampaikan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Prayoga dkk., (2015, hal. 192), yakni lima</p>

				<p>dimensi untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) <ul style="list-style-type: none"> memberikan jawaban pada penelitian, yaitu masih rendah karena masih terdapat indikator yang kurang dapat dilakukan dengan maksimal sebagai contoh adalah kurangnya sarana dan prasarana halte bus Transjakarta terkait ketersediaan <i>hand sanitizer</i>. 2. <i>Reliabilty</i> (kehandalan) <ul style="list-style-type: none"> memberikan jawaban pada penelitian, yaitu
--	--	--	--	--

				<p>sudah baik ditunjukkan dengan Sikap dan perilaku petugas Transjakarta dalam melayani pengguna pada masa pandemi dapat dikatakan sudah baik.</p> <p>3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) dalam penelitian ini sudah baik dibuktikan dengan kesigapan atau respon petugas dalam melayani keluhan serta tidak berbelit-belit dalam menyelesaikan masalah sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan.</p> <p>4. <i>Assurance</i> (jaminan) dalam penelitian ini</p>
--	--	--	--	---

				<p>sudah baik dibuktikan dengan pemberian informasi yang lengkap sehingga pengguna mendapatkan jaminan kepastian terhadap layanan bus Transjakarta.</p> <p>5. <i>Empathy</i> (empati) dalam penelitian ini sudah baik dibuktikan dengan kepedulian petugas dalam memberikan pin prioritas kepada ibu hamil, lanjut usia, dan penyandang disabilitas.</p>
4	Muhammad Aljukhadar, Jean-François Belisle, Danilo C. Dantas,	Measuring the service quality of governmental	Electronic Commerce Research and	a. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

	Sylvain Senecal, Ryad Titah	sites: Development and validation of the e- Government service quality (EGSQUAL) scale	Applications (2022) Vol 55.	<p>b. Dalam mengukur kualitas pelayanan, penelitian ini menggabungkan penggunaan metode Servqual dengan e-Government seperti yang diutarakan oleh Churchill (1979) EGSQUAL dengan memiliki 11 tahapan yang terinspirasi dari Gerbing dan Anderson (1988). Kesebelas tahapan tersebut antara lain, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Spesifikasi domain konstruk. 2. <i>Item generation.</i> 3. <i>Face validity.</i> 4. Pemurnian menggunakan analisis faktor eksplorasi. 5. Konsistensi internal. 6. Pemurnian menggunakan
--	--------------------------------	---	-----------------------------------	--

				<p>analisis faktor konfirmatori.</p> <p>7. Validitas konvergen dan diskriminan.</p> <p>8. Perbandingan dengan model alternatif lainnya.</p> <p>9. Generalisasi dan uji validitas prediktif menggunakan subsampel.</p> <p>10. Menilai nomologis dari EGSQUAL.</p> <p>11. Analisis <i>post-hoc</i> dari validitas nomologis yang ada di EGSQUAL.</p>
5	Kultsum Al Humairi, Herbasuki Nurcahyanto, Aufarul Marom	Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pengemudi Dengan Kepuasan Pengguna Mikrotrans Jak	<i>Journal of Public Policy and Management Review</i> (2021) Vol. 10 (2):117-132.	a. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori yang menyoroti hubungan antar variabel penelitian dan menguji hipotesis.

		<p>Lingko di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta</p>	<p>b. Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (dalam Hardiansyah. 2018: 63) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Empathy</i> (empati) <p>Indikator yang sudah berada di atas skor rata-rata atau dapat dikatakan sudah baik adalah <i>tangible</i> dan <i>assurance</i>, sedangkan indikator yang di berada bawah rata-rata atau dapat dikatakan kurang baik adalah</p>
--	--	--	--

				<i>reliability, responsiveness, dan empathy.</i>
6	Sergey Yekimova, Viktorii Niankob, Ihor M Pistunovb, Yurii Lopatynskyic, Shevchenko Valentyna	Improving the Quality of Transport Services of Urban Public Transport	Transportation Research Procedia (2022) Vol. 61: 78-82.	<p>a. Penelitian ini menggunakan metode analitik yang memberikan kesempatan untuk mempelajari permasalahan dengan mempertimbangkan tujuan penelitian.</p> <p>b. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori yang disampaikan oleh Polat (2012) yang memberikan penjelasan bahwa dalam mengukur kualitas layanan transportasi umum setidaknya terdapat lima kriteria, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan, kesopanan, dan sosialisasi terhadap karyawan.

				<p>2. Lokasi pemberhentian transportasi publik.</p> <p>3. Ketepatan waktu transportasi publik.</p> <p>4. Keselamatan penumpang transportasi publik.</p> <p>5. Ketersediaan harga transportasi publik bagi penduduk kota.</p>
7	Juriko Abdussamad	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo	Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo (2019) Vol. 4 (2):73-82.	<p>a. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan analisis scara deduktif.</p> <p>b. Penelitian ini menggunakan teori yang disampaikan oleh Hardiyansyah (2011) dengan melihat tiga dimensi, yaitu:</p>

				<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> (kehandalan). 2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap). 3. <i>Assurance</i> (jaminan).
8	Ali Karasan, Melike Erdogan, Melih Cinar.	Healthcare Service Quality Evaluation: An Integrated Decision- making Methodology and a Case Study	Socio- Economic Planning Sciences (2022) Vol 82.	<ol style="list-style-type: none"> a. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. b. Penelitian ini menggunakan metode servqual digabung dengan teori yang disampaikan oleh Zeithaml yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Empathy</i> (empati)

9	Ferry Setiawan	Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan	Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara (2022) Vol.6 (1): 109-121.	<p>a. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.</p> <p>b. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Zithaml (dalam Nurdin, 2019) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) dalam penelitian ini termasuk kategori sangat baik dengan skor 39%. 2. <i>Reliability</i> (kehandalan) dalam penelitian ini termasuk kategori sangat baik dengan skor 41%. 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) dalam penelitian ini termasuk
---	----------------	--	--	---

				<p>kategori sangat baik dengan skor 33%.</p> <p>4. <i>Assurance</i> (jaminan) dalam penelitian ini termasuk kategori baik dengan skor 30%</p> <p>5. <i>Empathy</i> (empati) dalam penelitian ini termasuk kategori kurang baik dengan skor 10%.</p>
10	Bhaskar Tiwarya, Nilima Nilimab, Piyusha Majumdara, Monika Singha, Mohd Aihatram Khan	Quality of services provided by public funded ambulance program: Experience from a northern state in India	Clinical Epidemiology and Global Health (2020) Vol 8:962-966.	<p>a. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.</p> <p>b. Penelitian menggunakan parameter yang ditetapkan oleh <i>National Ambulance Services India</i> yang terdiri dari delapan indikator, yaitu</p> <p>1. Kebersihan umum,</p>

				<p>pemeliharaan tubuh.</p> <p>2. Fungsi peralatan medis</p> <p>3. Penyimpanan barang medis yang higienis & bahan habis pakai lainnya.</p> <p>4. Catatan perawatan Ambulance.</p> <p>5. Fungsi dari Air Condition.</p> <p>6. Seragam petugas ambulans.</p> <p>7. Ketersediaan stepney.</p> <p>8. Alat pemadam kebakaran.</p>
--	--	--	--	---

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2022

Tabel 1.4 menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang berguna sebagai jurnal pendukung dalam melakukan penelitian ini. Beberapa jurnal tersebut telah diolah oleh peneliti dan terdapat baik persamaan maupun perbedaan pada penelitian ini dan terdahulu. Persamaannya terletak pada pembahasan analisis kebijakan publik dengan penggunaan kriteria evaluasi kebijakan sebagai teori. Hal tersebut mencakup efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, ketepatan, dan responsivitas.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitiannya. Peneliti akan meneliti sebuah objek dalam hal pelayanan publik di bidang jasa transportasi di Kota Semarang, yaitu *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang.

1.5.2 Administrasi Publik

Dwight Waldo (1984: 17) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah pengelolaan orang dan perlengkapannya untuk mencapai tujuan pemerintah. Tujuan pemerintah ini didapat dari kampanye sebelumnya.

Sependapat dengan Dwight Waldo, Harbani Pasolong menyatakan Administrasi publik adalah kolaborasi terkait pelaksanaan tugas pemerintah yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga secara efektif dengan tujuan pemenuhan efektif tentang kebutuhan publik.

Chandler dan Plano mengemukakan administrasi publik dalam Keban (2004: 3) sebagai suatu proses pengaturan dan pengoordinasian terkait sumber daya dan anggota publik guna menyusun, melaksanakan serta mengendalikan keputusan kebijakan publik.

Administrasi publik menurut H. Amin Ibrahim (2007) merupakan semua pekerjaan pemerintah yang mencakup sistem kerja dan motivasi sumber daya manusia, termasuk pengelolaan pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pemantauan pembangunan).

Berdasarkan teori para ahli diatas, dapat disimpulkan dan dinyatakan bahwa suatu kegiatan manajemen oleh lembaga ataupun instansi terkait pelaksanaan

kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan definisi administrasi publik.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

a. Old Public Administration

Paradigma ketatanegaraan lama disebut juga dengan administrasi negara tradisional atau klasik. Paradigma tersebut berkembang sejak lahirnya ketatanegaraan. Lambang paradigma ini adalah pelopor Woodrow Wilson dalam mendirikan ilmu administrasi nasional, bukunya "The Study of Administration" (1887) dan FW Taylor serta bukunya "Principles of Scientific Management".

Wilson dalam "*The Study of Administration*" berpendapat bahwa penyelenggaraan negara wajib berpegang pada kaidah-kaidah manajemen keilmuan dan lepas dari keributan kepentingan politik. Dengan kata lain disebut juga dengan konsep dikotomi politik dan administrasi.

Buku luar biasa lainnya adalah "Principles of Scientific Management" (1911) oleh Frederick W. Taylor. Manajemen ilmiah bertujuan dalam peningkatan hasil melalui teknik produksi tercepat, paling efektif serta hemat tenaga kerja. Apabila terdapat metode terbaik terkait peningkatan produktivitas pada sektor industri, maka organisasi publik pasti memiliki metode serupa. Wilson (Wilson) meyakini bahwa pada hakikatnya bidang administrasi merupakan bidang komersial, maka dari itu penerapan metode yang efektif pada bidang komersial juga diaplikasikan pada manajemen sektor publik.

Adapun Henry Fayol serta Gulick dan Urwick melalui konsep POSDCORB menggambarkan aktivitas penting seorang eksekutif senior organisasi, termasuk perencanaan, organisasi, kepegawaian, bimbingan, koordinasi, pelaporan dan penganggaran, yang memunculkan teori administrasi. Banyak pengaruh, seperti dikotomi baik politik maupun administrasi, merupakan inti dari prosedur administrasi.

Abad ke-19 merupakan periode awal munculnya teori administrasi publik klasik yang terkenal dengan paradigma pertama 6 atau dikotomi administrasi dan politik tahun 1900-1926. Paradigma tersebut terkait dengan arah penyelenggaraan negara. Tokoh Frank J. Goodnow dan Lenand D. White mengatakan bahwa pusat dari penyelenggaraan suatu negara adalah birokrasi pemerintahan. Akan tetapi, hal ini mengarah pada pertanyaan tentang dikotomi politik dan administrasi di kalangan sarjana dan praktisi.

Prinsip terkait paradigma kedua muncul tahun 1927 sampai 1937. Suatu prinsip yang berkembang pada paradigma tersebut terkait dengan ketatanegaraan, yaitu ketatanegaraan mengalami perkembangan baru dan meraih puncak reputasinya. Pemerintah negara bagian mendapat saran dari bidang industri serta pemerintah di sekitar tahun 1930-an. Keseluruhan susunan kehidupan dapat diduduki oleh administrasi negara. Periode tersebut diisi oleh berbagai tokoh, seperti Mary Parker Follet, Henry Fayol, Frederick W. Taylor (*Principles of Scientific Management*), Max · Weber (Max Weber), dia berfokus pada dampak manajemen pada administrasi nasional.

Pada tahun 1937, ini adalah puncak terakhir dari paradigma kedua, Luther H. Gulick dan Lyndall Urwick mereka menggunakan POSDCORB dalam bukunya "Ilmu Manajemen". Konsep (Perencanaan, organisasi, kepegawaian, komando, koordinasi, pelaporan, penganggaran) terkenal. POSDCORB merupakan sebutan yang didalamnya tercakup tanggung jawab administratif untuk perencanaan, organisasi, arahan, kepegawaian, koordinasi, pelaporan, dan penganggaran.

b. New Public Administration

Setelah konsep POSDCORB keluar, Herbert Simon pada 1938 menerbitkan buku "Perilaku Administratif", yang memuat apakah pemerintah negara bagian ingin bekerja selaras dengan rangsangan intelektual. Figur lainnya adalah Fritz Morstein-Marx (*Elements of Public Administration*) yang menjelaskan bahwa administrasi dan politik adalah dikotomi.

Menurut kajian Keban dan Yeremias T. (2008), muncul paradigma baru yang masih memandang bahwa ilmu politik bagian dari administrasi publik, dengan fokus birokrasi pemerintahan. Terakhir, administrasi mengalami krisis identitas karena ilmu politik sangat penting dalam administrasi publik.

Paradigma keempat selama tahun 1956-1970 adalah administrasi nasional, yaitu pengembangan berbagai prinsip manajemen yang ilmiah dan mengakar, seperti perilaku organisasi, analisis manajemen, dan penerapan teknologi modern.

Keith M. Henderson pada 1960 mengusulkan agar fokus penyelenggaraan negara yang utama adalah teori organisasi. Oleh karena itu, Pengembangan

Organisasi (OD) telah mengalami pertumbuhan pesat dalam hal spesialisasi administrasi.

Sejak tahun 1970 telah dikembangkan paradigma kelima, yaitu penyelenggaraan negara sebagai penyelenggara negara. Pembangunan ketatanegaraan bukan hanya terkait bidang ketatanegaraan sebagai ilmuwan murni, tetapi juga diarahkan pada pengembangan teori organisasi. Teori organisasi berfokus pada mekanisme dan alasan suatu organisasi beroperasi, perilaku anggota organisasi, dan pengambilan keputusan dalam organisasi.

Pada tahun 1992, Barzelay dan Armajani mengajukan perubahan paradigma yang disebut paradigma pasca birokrasi pada tahun 1997. Hasilnya terkait dengan kualitas dan nilai, produk, ketaatan pada spesifikasi, pengutamakan misi, layanan serta hasil bagi masyarakat. Selain itu juga ditekankan terkait pembangunan pada akuntabilitas serta pemahaman dan pengaplikasian aturan, identifikasi dan penyelesaian hubungan kerja. Adapun terkait masalah dan proses perbaikan berkelanjutan, pemisahan layanan dan kontrol, perluasan pilihan pelanggan, pengukuran dan analisis *output*, dan umpan balik yang kaya (Keban, Yeremias T, 2005).

c. New Public Management

Dalam upaya memperbaiki birokrasi, pada tahun 1992 David Osborne dan Ted Gaebler menerbitkan buku “Reshaping the Government”, disusul dengan “Exile Bureaucracy” pada tahun 1997. Buku tersebut membahas terkait penataan kembali pemerintahan menjadi pengaplikasian NPM yang merupakan usaha untuk

mengubah kinerja kewirausahaan (entrepreneurship). Kewirausahaan menggarisbawahi usaha yang ditingkatkan dalam sumber daya ekonomi, sosial dan budaya serta politik guna meningkatkan produktivitas.

Osborne meyakini hal tersebut sebagai jiwa wirausaha birokrasi pemerintahan dan harus mengikuti sepuluh prinsip. Pemerintahan katalitik, pemerintahan yang dimiliki masyarakat, pemerintahan yang kompetitif, pemerintahan berbasis tugas, pemerintahan yang berorientasi pada hasil, pemerintahan yang berorientasi pada pelanggan, pemerintahan wirausaha, pemerintahan yang partisipatif, pemerintahan yang terdesentralisasi, pemerintahan yang berorientasi pada pasar.

d. New Public Service

Paradigma ini meyakini bahwa reaktivitas (tanggung jawab) birokrasi lebih ditujukan kepada warga negara daripada pelanggan, dan pemilih daripada pelanggan. NPS, NPM dan OPA memiliki tujuh prinsip (Denhardt dan Denhardt, 2000, 2003, 2007), masing-masing: Peran utama layanan publik adalah membantu masyarakat mengekspresikan serta mewujudkan kepentingan yang disepakati bersama, daripada mengendalikan ke arah yang baru.

Kedua, administrasi publik wajib menetapkan konsep kolektif yang disepakati untuk membentuk kepentingan publik. Ketiga, melalui usaha tersebut, seluruh proses kolaborasi, kebijakan serta rancangan rencana bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan publik dan dilaksanakan dengan cepat dan efektif. Keempat, kepentingan publik mayoritas berisi hasil percakapan terkait keseluruhan nilai yang

ditetapkan secara musyawarah dan bukan tentang kepentingan personal. Kelima, PNS juga memperhatikan hukum, peraturan perundang-undangan, nilai dan aspek lainnya (asyarakat, norma politik, profesionalisme dan kepentingan sipil). Keenam, dalam jangka panjang, jika organisasi publik dan jaringan yang terlibat beroperasi melalui proses kolaboratif dan penghormatan terhadap kepemimpinan semua orang, maka dalam jangka panjang ketujuh kepentingan publik akan lebih dikembangkan oleh PNS dan warga negara. Ini tidak dikembangkan oleh manajer bisnis.

Dari berbagai pendapat para ahli, paradigma administrasi publik terus bergerak dinamis seiring berjalannya waktu karena sebagai ilmu pengetahuan, administrasi publik terus berkembang. Paradigma ini didasarkan kepada bagaimana orientasi manajemen dalam ilmu administrasi publik memegang peranan penting, karena sebuah kebijakan atau program tidak akan terlaksana secara mulus bila tidak ada manajemen dan dikelola oleh sumber daya yang baik.

1.5.4 Manajemen Pelayanan Publik

Alat pelaksana yang utama dalam hal administrasi adalah manajemen. Menurut Gibson serta Donnelly dan Ivancevich dalam buku Ratmanto, manajemen merupakan suatu proses yang dilaksanakan satu orang atau lebih untuk mengelola berbagai kegiatan guna mencapai tujuan yang tidak dapat tercapai jika bergerak per individu. Ratminto mengungkapkan pemikirannya terkait manajemen sebagai pengaplikasian seni dan ilmu dalam hal perumusan dan pengaplikasian rencana serta mengelola dan menuntaskan berbagai kegiatan guna mencapai tujuan

pelayanan yang tegas, ramah, interaksi khusus dan kontrol kualitas terhadap konsumen.

Manajemen publik di banyak kesempatan dikaitkan dengan manajemen instansi pemerintah. Keseluruhan aspek umum dan gabungan fungsi manajemen (*planning, organizing, dan controlling*) terhadap fungsi lainnya (SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik) adalah pengertian dari manajemen.

Arti lain dari manajemen pelayanan publik adalah rangkaian perencanaan dan pengaplikasiannya, pengelolaan serta penyelesaian berbagai kegiatan pelayanan publik guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Kualitas manajemen pelayanan publik selaras dengan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Dengan demikian, pelayanan itu sendiri menjadi objek dalam manajemen pelayanan publik. Dengan kata lain, manajemen pelayanan publik merupakan manajemen proses karena manajemen merupakan pihak pengontrol dan pengendali layanan agar dapat terlaksana secara tertib, tepat sasaran, lancar, dan memuaskan.

Pemahaman terkait ilmu manajemen kerap kali terbatas pada institusi privat. Namun dalam perkembangannya, ilmu-ilmu manajemen mulai diserap ke dalam ilmu administrasi publik menjadi manajemen pelayanan publik. Manajemen dalam pelayanan publik berfungsi untuk melakukan penguatan manajemen strategis yang berorientasi pada kebijakan publik atas dasar isu dan problem pelayanan publik melalui proses kebijakan publik yang berkenaan dengan kepentingan dan kebutuhan dasar masyarakat (Hi.Ibrahim, Abd Halil; Supriatna, 2019).

Beberapa ahli telah menjelaskan arti dari manajemen publik itu sendiri. Menurut Rainey (1990): "Manajemen publik memiliki tujuan untuk mencapai serta meningkatkan kemampuan akuntabilitas". Dengan kata lain, tujuannya untuk mencapai sektor publik yang lebih efektif dan efisien sehingga karyawan yang lebih terampil dapat dimintai pertanggungjawaban atas kinerjanya.

Berbeda dengan Rainey, Menurut Graham & Hays (1991), menyatakan bahwa manajemen publik memiliki tujuan untuk membuat sektor publik lebih efisien, lebih akuntabel, dan mencapai targetnya, dan untuk menangani berbagai masalah manajemen dan teknis dengan lebih baik.

Islamy (2003: 54-56) mengungkapkan pada periode 1990-an awal, masyarakat menyaksikan transformasi badan utama sektor publik di negara maju, dari yang bersifat kaku, hierarkis, dan birokratis menjadi fleksibel serta menjadikan pasarnya sebagai landasannya. Hal ini merupakan perubahan yang besar dalam kaitannya dengan peran pemerintah terhadap warga negara. Administrasi publik tradisional telah dikritik secara teoritis dan praktis, menghasilkan paradigma baru yang disebut manajemen publik dan manajemen publik baru. Prinsip utama manajemen publik adalah:

1. Fokus utama adalah pada kegiatan manajemen evaluasi kinerja dan efisiensi, bukan kebijakan.
2. Memecah birokrasi publik menjadi lembaga (unit) yang terkait langsung dengan pengguna jasa.
3. Gunakan "pasar palsu" dan "kontrak kerja" untuk mendorong persaingan.

4. Mengurangi anggaran pemerintah.
5. Gunakan gaya manajemen yang menekankan pada tujuan akhir, kontrak jangka pendek, padat anggaran dan kebebasan manajemen.

Melalui uraian para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik adalah segala kegiatan pada instansi atau organisasi pemerintah yang dapat memaksimalkan kualitas pelayanan publik.

Perkembangan ilmu manajemen menghasilkan banyaknya buah pikir dari ahli-ahli manajemen yang ingin menjelaskan fungsi-fungsi dari manajemen itu sendiri. Berikut pandangan serta teori beberapa ahli terkait teori manajemen (Anggara, 2016):

1. Menurut Lyndall F. Urwick

Berikut merupakan fungsi manajemen menurut pandangan Lyndall F. Urwick.

- a. *Staffing (Penyusunan)*: penyaluran informasi kepada pimpinan perusahaan terkait tugas dan fungsi secara keseluruhan.
- b. *Planning (Perencanaan)*: berbagai jenis batasan dari yang sederhana hingga rumit terkait penyusunan rencana.
- c. *Organizing (Pengorganisasian)*: kerjasama secara terorganisir dan baik oleh antar anggota dalam suatu kelompok.
- d. *Controlling (Pengawasan)*: pemberian nilai terkait kinerja karyawan guna mengembangkan ke arah yang lebih baik sesuai tujuan yang ditetapkan.

- e. *Commanding (Pengarahan)*: suatu usaha yang ditujukan pada karyawan terkait pemberian arahan kerja, saran dan perintah demi kelancaran terlaksananya tugas.
 - f. *Coordinating (Pengkoordinasian)*: pelaksanaan berbagai aktivitas untuk mencegah kesalahan fatal melalui penyelarasan pekerjaan supaya terbentuk kerjasama yang dapat dikendalikan.
2. Pandangan Gullick terkait fungsi manajemen antara lain:
- a. *Planning* yaitu penetapan kegiatan dan sumber daya yang dipilih untuk membantu pencapaian tujuan serta cita-cita organisasi.
 - b. *Organizing* merupakan pembagian tugas sesuai kemampuan yang dimiliki kepada para anggota.
 - c. *Staffing* yakni penentuan, pengangkatan dan pengarahan sumber daya manusia guna mencapai tujuan perusahaan.
 - d. *Directing* (pengarahan), yaitu pemberian arahan pada karyawan untuk mencapai standar perusahaan dalam pelaksanaan tugas.
 - e. *Coordinating* (pengkoordinasian) merupakan penyelarasan berbagai pekerjaan guna menghindari kekosongan atau kekacauan jadwal kerja.
 - f. *Reporting* (pelaporan) yakni pemberitahuan informasi terkait perkembangan kinerja perusahaan pada manajer.
 - g. *Budgeting* (pembuatan anggaran), yakni pengendalian perusahaan melalui perencanaan akuntansi dan fiskal terkait anggaran perusahaan.

3. Uraian Dr. Sondang P. Siagian terkait berbagai fungsi manajemen antara lain sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Penyusunan konsep berdasarkan pemikiran yang akan dilaksanakan di masa depan guna mencapai tujuan utama.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengelolaan aset secara keseluruhan agar proses dapat terlaksana selaras dengan tujuan serta melebur menjadi satu secara jelas dan sistematis.

c. Penggerakkan (*Motivating*)

Pemberian motivasi pada karyawan agar muncul rasa ikhlas dalam melaksanakan tugas guna mencapai target perusahaan secara efisien serta ekonomis.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Proses pengawasan terhadap keseluruhan aktivitas di perusahaan dengan tujuan menjamin seluruh tugas dikerjakan sesuai dengan rencana.

e. Penilaian (*Evaluation*)

Proses mengukur dan membandingkan seluruh hasil pekerjaan yang telah selesai.

4. Menurut G Terry fungsi-fungsi manajemen antara lain sebagai berikut:

a. Perencanaan (*planning*) merupakan landasan dari penyusunan teknis-teknis yang digunakan untuk mencapai target. Fungsi ini berhubungan dengan

seluruh kebutuhan, identifikasi potensi masalah, dan perumusan seluruh aktivitas.

- b. Pengorganisasian (*organization*) yaitu upaya pengumpulan dan penempatan individu sesuai kemampuan dan keahlian dalam pekerjaan yang sudah dirumuskan sebelumnya.
- c. Penggerakan (*actuating*) yaitu mengelola perusahaan melalui pembagian tugas dan pengoordinasian semua sumber daya yang ada agar semua dapat berjalan sesuai yang ditetapkan.
- d. Pengawasan (*controlling*) yaitu pengawasan terhadap pelaksanaan kerja yang sudah sesuai rencana serta pemakaian sumber daya secara efektif dan efisien sesuai rencana.

5. Menurut Koontz

- a. *Planning* merupakan rangkaian rencana pelaksanaan kerja dalam upaya mencapai tujuan.
- b. *Organizing* yaitu upaya menjalin hubungan kerja antar anggota untuk mencapai tujuan bersama.
- c. *Staffing* merupakan usaha penyeleksian guna menempatkan karyawan pada bidang yang tepat.
- d. *Directing* yaitu melakukan pengarahan pada karyawan agar mereka memahami tugas-tugasnya dengan jelas.
- e. *Controlling* yaitu pengawasan kegiatan karyawan agar tetap pada rencana yang sudah disusun.

Penulis akan memakai fungsi manajemen berupa evaluasi pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang. Diharapkan melalui teori tersebut, penulis dapat memperoleh hasil yang mendalam terkait evaluasi pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang.

1.5.5 Pelayanan Publik

Keputusan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tertera bahwa pemenuhan UU bagi setiap penduduk untuk menyediakan barang, jasa ataupun layanan dalam hal administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 30/25 / M.PAN / 2/2014 tentang Kewenangan Instrumen Nasional, ditetapkan bahwa pelayanan publik adalah keseluruhan aktivitas penyelenggaraan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik selaku departemen pengelola adalah definisi dari pelayanan publik.

Menurut pemaparan Sianipar (1999), pelayanan publik adalah semua hal terkait pelayanan di sektor publik baik barang atau jasa yang dikerjakan oleh aparatur pemerintah sesuai yang masyarakat butuhkan berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Arti pelayanan publik menurut Widodo (2001) adalah ketersediaan akan pelayanan bagi kebutuhan publik yang menjadi kepentingan banyak orang sesuai norma dan prosedur dasar yang berlaku.

Harbani Pasolong (2007: 128) mengemukakan bahwa seluruh aktivitas yang dilaksanakan pemerintah untuk orang banyak, yang keterlibatannya dalam berbagai kegiatan menguntungkan dan memberi kepuasan pada satu kesatuan merupakan arti dari pelayanan publik.

Prinsip pelayanan publik dalam penyelenggaraannya harus diikuti sebagai berikut:

1. Kesederhanaan; Standar layanan yang mudah dipahami, diikuti, diterapkan, diukur, prosesnya jelas, terjangkau baik bagi publik ataupun operator.
2. Berpartisipasi dalam pengembangan standar pelayanan melalui partisipasi seluruh pihak terkait, berdialog bersama dan mencapai kesepakatan berdasarkan hasil dari kesepakatan.
3. Sistem akuntabilitas harus menerapkan konten yang ditentukan dalam standar layanan dan bertanggung jawab kepada pihak terkait.
4. Untuk meningkatkan kualitas dan inovasi layanan, standar pelayanan yang berkelanjutan perlu terus ditingkatkan.
5. Transparan, Masyarakat harus memiliki akses mudah ke standar layanan yang transparan.
6. Keadilan, standar layanan wajib menjamin bahwa semua orang dengan kondisi berbeda tercakup dalam layanan tersebut.

Berdasarkan SK MENPAN No. 63 tahun 2004 (Ratminto dan Winarsih, 2013: 23-24), standar pelayanan minimal harus meliputi:

- a. Prosedur layanan berlaku untuk layanan standar dari penyedia dan penerima l, termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian dimulai dari pengajuan aplikasi hingga penyelesaian yang termasuk pengaduan.
- c. Biaya Layanan/tarif layanan mencakup informasi rinci yang ditetapkan selama proses pemberian. Besarnya biaya perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - Tingkat kemampuan dan kekuatan daya beli masyarakat
 - Nilai yang berlaku untuk barang dan / atau jasa
 - Rincian biaya wajib dibagikan dengan jelas karena berhubungan dengan penelitian, inspeksi, pengukuran serta penerapan.
 - Memberi wewenang kepada pejabat dan mengikuti prosedur yang disyaratkan oleh hukum dan peraturan.
- d. Hasil jasa yang akan diterima produk jasa memenuhi ketentuan yang ditetapkan.
- e. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan pelayanan publik.
- f. Kemampuan penyedia layanan wajib ditentukan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam konteks pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang, Standar Pelayanan Minimum diatur dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Bantuan Layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang (BLU-UPTD Trans Semarang). Dalam peraturan tersebut dijelaskan enam indikator SPM BLU-UPTD Trans Semarang, yaitu:

- a. Keandalan Pelayanan
 - Rencana headway
 - Waktu ketika penumpang naik dan turun

- Total jarak dari pintu bus ke shelter
 - Kecepatan perjalanan
 - Keandalan armada
 - Konsistensi jam pelayanan
- b. Keamanan dan Keselamatan
- Keamanan dalam shelter
 - Keamanan pada bus
 - Keselamatan dalam shelter
 - Keselamatan dalam bus
- c. Kemudahan
- Informasi terkait BRT didapatkan dengan mudah
 - Kemudahan penjualan tiket
 - Pelaporan terkait kehilangan atau penemuan barang dipermudah
 - Kemudahan menyampaikan pengaduan serta saran
- d. Kenyamanan
- Kebersihan di dalam shelter
 - Kepadatan penumpang di dalam shelter
 - Kebersihan di dalam bus
 - Penerangan di dalam bus
 - Kepadatan penumpang di dalam bus
 - Suhu di dalam bus
 - Keandalan pengemudi

1.5.6 Transportasi Darat dan Transportasi Publik

Transportasi darat mencakup semua bentuk transportasi di darat. Transportasi darat secara umum dianggap sama dengan transportasi jalan raya (Warpani, 1990).

Menurut penelitian Miro (2012), transportasi darat dibedakan seperti yang dijelaskan berikut ini:

- a. Geografi fisik, termasuk transportasi kereta api, transportasi perairan darat, transportasi khusus jaringan pipa dan kabel, serta transportasi jalan raya.
- b. Secara geografi administratif terbagi menjadi angkutan dalam kota, angkutan perdesaan, angkutan antar kota antar provinsi (AKDP), angkutan antar kota antar provinsi (AKAP) dan angkutan lintas batas antar negara (internasional).

Andriansyah (2015) dalam buku “Manajemen Lalu Lintas dalam Penelitian dan Teori” mengungkapkan bahwa angkutan umum merupakan sarana transportasi bagi masyarakat baik kecil maupun menengah, sehingga mampu melakukan kegiatan sesuai tanggung jawab dan fungsinya di masyarakat.

Warpani (1990) mengemukakan bahwa angkutan penumpang umum adalah angkutan penumpang melalui sistem sewa atau pembayaran.

Menurut definisi Bangun (1998), yang dimaksud Angkutan Umum adalah semua model transportasi yang memenuhi kebutuhan barang dan pergerakan orang.

Menurut Miro (2008), alat transportasi umum: moda transportasi yang dirancang untuk universal guna mewujudkan kepentingan bersama, dan untuk menerima layanan secara bersama, dengan arah serta tujuan yang sama, dan tunduk

pada norma rute yang ditetapkan. Jadwalnya sudah ditentukan, dan jika penumpang memilih angkutan umum, mereka harus mematuhi peraturan ini.

Dagon et al. (2006) tiga standar dasar harus dipenuhi untuk memenuhi kriteria sebagai angkutan yang baik, yaitu:

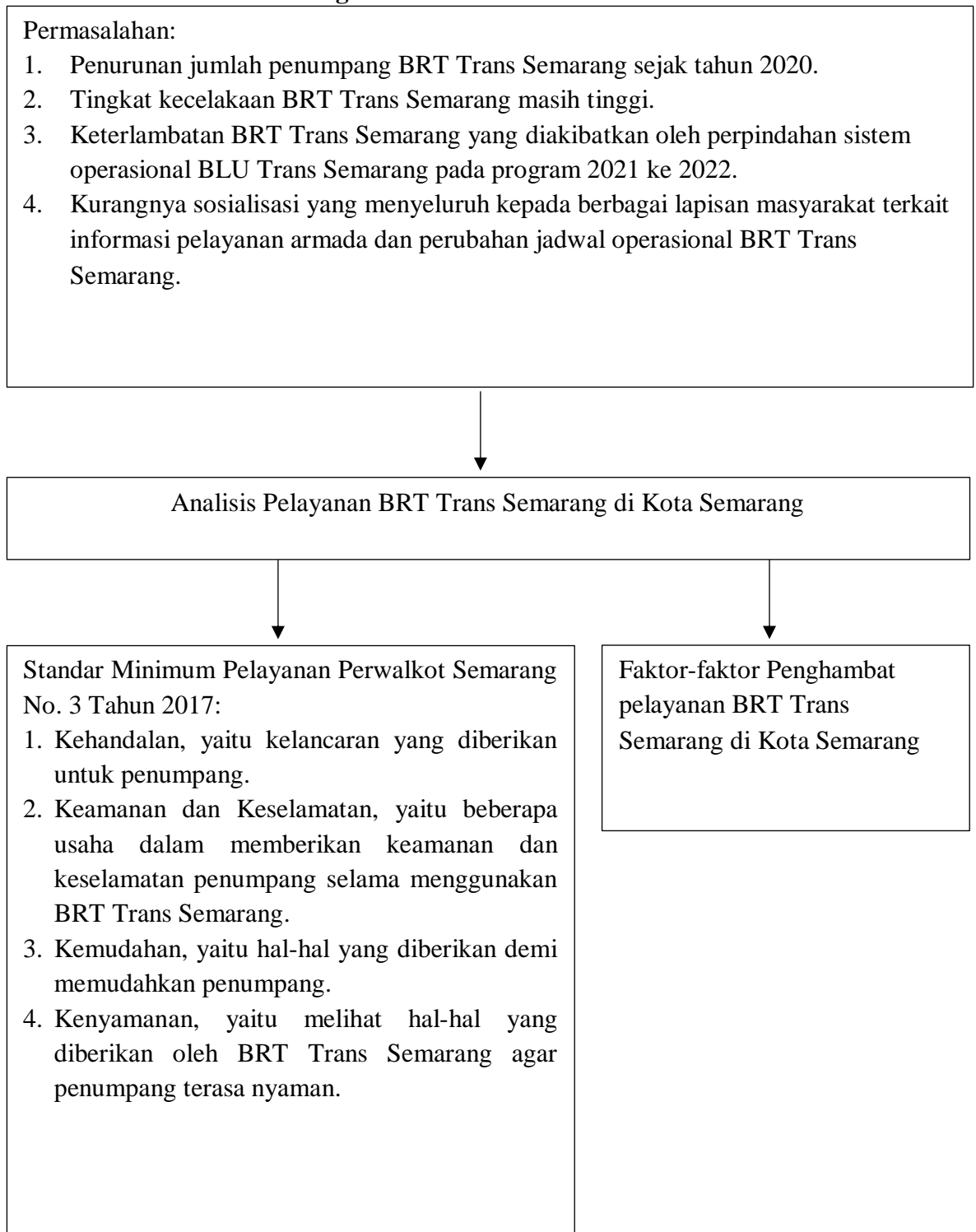
- a. Kenyamanan, artinya penumpang dalam transportasi harus merasa nyaman. Apabila terdapat berbagai fasilitas yang mampu memberikan kenyamanan kepada penumpang, maka penumpang akan merasa nyaman, salah satunya adalah AC, kendaraan bermotor anti asap, dan proses yang dialami calon penumpang sebelum dan sesudah fasilitas transportasi.
- b. Kedua, safety, yaitu rasa aman yang muncul ketika penumpang mendapatkan layanan transportasi. Indikator pengukuran rasa aman antara lain sistem tertutup dimana sulit bagi pihak selain penumpang menggunakan fasilitas transportasi. Hal ini termasuk baik halte ataupun terminal yang bisa dijangkau oleh penumpang dengan kepemilikan tiket. Untuk memastikan keselamatan, penumpang hanya dapat naik dan turun bus di stasiun dan terminal resmi yang ditentukan. Oleh karena itu, sistem tertutup mampu menumbuhkan keamanan dalam diri penumpang dan memberikan perlindungan dari segala bentuk kriminalitas yang mengancam keselamatan penumpang.
- c. Ketiga adalah kecepatan, yang memberikan waktu yang cepat dan / atau akurat untuk mencapai tujuan. Persyaratan ini hanya dapat diterapkan bila sarana pengangkut difasilitasi oleh sarana khusus (misalnya perkeretaapian khusus milik kereta api). Oleh karena itu, dengan mengadopsi infrastruktur kereta api, transportasi bus juga membentuk jalur khusus atau disebut jalur bus.

Menurut berbagai uraian definisi di atas, maka BRT Trans Semarang termasuk angkutan umum, yang merupakan fasilitas kendaraan disediakan oleh pemerintah guna menjamin keamanan, kenyamanan, dan efisiensi masyarakat dalam melakukan perjalanannya.

1.5.7 Kerangka Pemikiran Penelitian

Gambar 1.2

Kerangka Pemikiran Penelitian



1.6 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep adalah salah satu unsur penelitian yang menjelaskan penjabaran interpretasi dari indikator-indikator yang sudah ditentukan oleh peneliti untuk menjawab tujuan penelitian.

Teori pelayanan yang digunakan oleh peneliti berdasarkan pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Bantuan Layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang (BLU-UPTD Trans Semarang) dengan indikator kehandalan pelayanan, keamanan dan keselamatan, kemudahan, dan kenyamanan. Adapun operasionalisasi konsep pada penelitian ini adalah:

a. Kehandalan Pelayanan

- Rencana headway
- Waktu ketika penumpang naik dan turun
- Total jarak dari pintu bus ke shelter
- Kecepatan perjalanan
- Kehandalan armada
- Konsistensi jam pelayanan

b. Keamanan dan Keselamatan

- Keamanan dalam shelter
- Keamanan pada bus
- Keselamatan dalam shelter

- Keselamatan dalam bus
- c. Kemudahan
- Informasi terkait BRT didapatkan dengan mudah
 - Kemudahan penjualan tiket
 - Pelaporan terkait kehilangan atau penemuan barang dipermudah
 - Kemudahan menyampaikan pengaduan serta saran
- d. Kenyamanan
- Kebersihan di dalam shelter
 - Kepadatan penumpang di dalam shelter
 - Kebersihan di dalam bus
 - Penerangan di dalam bus
 - Kepadatan penumpang di dalam bus
 - Suhu di dalam bus
 - Kehandalan pengemudi

1.7 Argumen Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian di BRT Trans Semarang dan berfokus pada menganalisis pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang berdasarkan Standar Pelayanan Minimum yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Bantuan Layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang (BLU-UPTD Trans Semarang).

1.8 Metode Penelitian

Subagyo (1997: 2) menyatakan bahwa metode penelitian merupakan cara yang dapat mencari solusi atas keseluruhan permasalahan yang diangkat. Berbagai teori dibutuhkan guna membantu pemilihan metode terkait dengan pertanyaan yang diajukan karena tidak semua pertanyaan tentunya berkaitan dengan kemampuan, biaya dan lokasi.

Metode kualitatif dipergunakan oleh peneliti. Metode tersebut berbasis post-positivisme, permasalahannya digambarkan dengan deskripsi naratif dan diperkuat dengan data numerik.

1.8.1 Tipe Penelitian

Pendekatan deskriptif pada metode penelitian kualitatif dipergunakan oleh peneliti. Metode tersebut bekerja melalui penelitian suatu objek ilmiah yang peneliti berposisi sebagai instrumen serta dilaksanakan secara triangulasi dan hasilnya menekankan sebuah makna (Sugiyono, 2016, hal. 9).

Penulis mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang serta faktor penghambatnya.

1.8.2 Situs Penelitian

Suatu tempat dimana peneliti dapat memperoleh berbagai informasi atau paparan serta melaksanakan penelitian dan observasi adalah arti dari situs penelitian. BLU-UPTD Semarang dan Dinas Perhubungan Kota Semarang

dipergunakan sebagai lokasi penelitian karena merupakan instansi terkait dengan BRT Trans Semarang.

1.8.3 Subjek Penelitian

Teknik *snowball* dipergunakan dalam penentuan subjek penelitian. Teknik *snowball sampling* menurut Sugiyono (2013, hal. 142) ialah penentuan sampel yang semula berjumlah kecil kemudian lama kelamaan jumlahnya semakin besar. Subjek penelitian yang akan digunakan adalah beberapa pihak BLU-UPTD Semarang dan Dinas Perhubungan Kota Semarang yang merupakan instansi terkait dengan BRT Trans Semarang sebagai penyelenggara layanan yang berpotensi memiliki pengetahuan terhadap topik penelitian.

1.8.4 Jenis Data

Data kuantitatif, kualitatif, dan *mix methods* (gabungan kuantitatif dan kualitatif) dipergunakan sebagai jenis data. Peneliti menggunakan data kualitatif, yaitu menggunakan kata-kata tertulis untuk menganalisis evaluasi pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang serta faktor penghambatnya.

1.8.5 Sumber Data

Sumber data utamanya lebih menegaskan pada kata-kata maupun tindakan, dan untuk data tambahan bisa berupa laporan, dokumen, dan lain-lain. Jenis sumber data terbagi dua, yaitu:

1. Data Primer

Sumber data yang langsung didapatkan kepada peneliti disebut data primer Sugiyono (2018, hal. 213). Wawancara dengan narasumber terkait merupakan cara peneliti untuk memperoleh data primer. Narasumber tersebut ialah BLU-UPTD Semarang dan Dinas Perhubungan Kota Semarang serta pihak-pihak terkait dengan mereka yang merupakan instansi terkait dengan BRT Trans Semarang sebagai penyelenggara layanan.

2. Data Sekunder

Sugiyono (2018, hal. 137) memaparkan bahwa data yang dalam proses perolehannya tidak berhubungan langsung dengan peneliti adalah data sekunder. Peneliti memperoleh data sekunder melalui literatur, jurnal, artikel, berita, serta website resmi instansi terkait.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Observasi, wawancara, dan dokumen dipergunakan sebagai teknik pengumpulan data.

1. Observasi

Pengamatan langsung melalui penglihatan, pendengaran, penciuman, serta peraba merupakan arti dari observasi (Nazir (2009, hal. 211)). Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung pada BLU-UTD Semarang dan Dinas Perhubungan Kota Semarang yang merupakan instansi terkait dengan BRT Trans Semarang sebagai penyelenggara layanan serta pada beberapa lokasi layanan BRT Trans Semarang.

2. Wawancara

Teknik wawancara terstruktur dipergunakan peneliti. Teknik tersebut merupakan cara perolehan data melalui persiapan instrumen berupa pertanyaan (Esterber dalam Sugiyono (2018, hal. 233)).

3. Dokumen

Menurut Sugiyono (2018, hal. 240) adalah tambahan dari metode observasi dan wawancara. Peneliti menggunakan dokumen diambil dari catatan data penelitian terdahulu, jurnal ilmiah yang ada dan website resmi Badan Pusat Statistik serta Trans Semarang mengenai data statistik kecelakaan lalu lintas akibat BRT Trans Semarang, jumlah penumpang, jumlah kepenuhan dalam lalu lintas di Kota Semarang dan Komposisi Koridor BRT Trans Semarang yang sudah disediakan oleh pemerintah sebagai penunjang kualitas pelayanan publik.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Tahapan analisis dan interpretasi data yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu menyeleksi dan mengumpulkan data, atau merangkum hal-hal yang pokok. Reduksi data memberikan gambaran lebih gamblang dan memberikan kemudahan dalam pencarian data apabila diperlukan.
2. Penyajian data, yakni berbagai informasi akan membentuk suatu pola saling berhubungan sehingga mudah dipahami. Peneliti menyusun data yang relevan guna dijadikan informasi yang bermakna
3. Kesimpulan, yaitu peneliti akan saling menghubungkan dan membandingkannya sehingga dapat menarik kesimpulan untuk menyelesaikan masalah yang ada.

Data yang diperoleh dilakukan reduksi atau merangkum data dengan memfokuskan pada hal penting sesuai topik penelitian, selanjutnya akan disajikan dalam bentuk teks naratif dan terakhir penarikan kesimpulan berdasarkan perolehan data, yakni analisis evaluasi pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang serta faktor penghambatnya.

1.8.8 Kualitas Data

Triangulasi dipergunakan peneliti sebagai kualitas data. Triangulasi adalah teknik yang mengolaborasikan berbagai teknik perolehan dan sumber data terkait (Sugiyono (2013, hal. 241)).

Teknik triangulasi sumber dipergunakan oleh penulis. Triangulasi sumber artinya perolehan data berasal dari berbagai sumber berbeda tetapi menggunakan teknik yang sama (Sugiyono (2013, hal. 241)). Peneliti melakukan pengumpulan sumber data melalui wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan analisis evaluasi pelayanan BRT Trans Semarang di Kota Semarang serta faktor penghambatnya.