

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

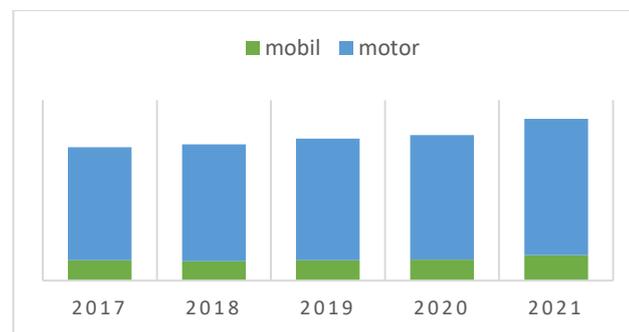
Masyarakat memiliki sifat yang terus mengalami pergerakan dari satu tempat ke tempat lainnya sebagai upaya dalam pemenuhan aktivitasnya. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa terjadi mobilitas penduduk atas aktivitas yang dilakukan masyarakat. Jumlah penduduk yang tinggi akan memberikan pengaruh terhadap tingkat mobilitas penduduk di suatu wilayah, sehingga adanya penyediaan sarana dan prasarana sangat dibutuhkan untuk mendukung proses mobilitas tersebut. Daerah perkotaan misalnya, penyediaan transportasi publik menjadi salah satu pemenuhan kebutuhan dalam mendukung mobilitas penduduk. Penyediaan transportasi publik ini menjadi penting bagi daerah perkotaan karena persoalan yang kompleks terkait masyarakat sehingga dapat dijadikan sebagai solusi terhadap persoalan tersebut. Keberadaan transportasi publik dapat menunjang keberhasilan pembangunan suatu daerah serta mendukung kegiatan perekonomian masyarakat (Hafis et al., 2013).

Adapun kedudukannya sebagai ibukota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang menjadi salah satu kota yang mengalami perkembangan cukup pesat. Mengacu pada struktur tata ruang, Jawa Tengah menetapkan adanya Kawasan Perkotaan Kedungsepur sebagai strategis nasional yang dimuat dalam PP No. 26 tahun 2008 tentang RTRWN. Kota Semarang dijadikan sebagai kawasan perkotaan inti bagi perkotaan di sekitarnya, yaitu Kabupaten Kendal, Kabupaten Demak, Kabupaten Semarang, Kabupaten Grobogan, dan Kota Salatiga. Hal tersebut menjadi daya

tarik masyarakat untuk melakukan segala aktivitas di pusat kota, yang mana secara tidak langsung mendorong adanya pertumbuhan penduduk, baik yang sifatnya penduduk pendatang ataupun penduduk tidak menetap.

Diagram 1.1

Jumlah Kendaraan Pribadi Kota Semarang 2017-2021



Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah 2021

Jika dilihat dari diagram tersebut menunjukkan bahwa jumlah kendaraan di Kota Semarang mengalami peningkatan selama lima tahun terakhir, sehingga berpotensi terjadi kemacetan. Kondisi kemacetan terjadi ketika daerah pinggiran yang berada di sekitar pusat pengembangan terjadi penumpukan pergerakan jalur-jalur transportasi utama Semarang pada jam-jam puncak (Arsandi et al., 2017). Kemacetan akan terjadi jika volume kapasitas jalan tidak seimbang dengan jumlah kendaraan yang ada. Sehingga dalam kondisi ini, penyediaan transportasi publik juga memiliki tujuan sebagai solusi permasalahan perkotaan yaitu kemacetan.

Berdasarkan pada UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 158 menyebutkan bahwa pemerintah memiliki kewajiban dalam menyediakan angkutan massal bagi masyarakat. Pemerintah Kota Semarang berlandaskan pada undang-undang tersebut mengoperasikan adanya BRT sebagai

transportasi umum di Kota Semarang. Pelaksanaan BRT menerapkan sistem transportasi kereta api modern, yang mana merupakan angkutan massal yang terstruktur dari segi waktu, jalur, dan biaya pelayanan (Lendeon et al., 2021). Penyediaan BRT sebagai transportasi umum di Kota Semarang merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam RPJMD tahun 2016-2021 membahas mengenai pembangunan Kota Semarang yang didalamnya memuat beberapa masalah pokok pembangunan. Adapun masalah tersebut salah satunya adalah belum optimalnya pembangunan tata ruang dan penyediaan infrastruktur dasar. Hal ini mengarah pada belum terpenuhinya jaringan infrastruktur transportasi. Maka dari itu, penyediaan BRT sejalan dengan tujuan RPJMD yaitu mewujudkan sistem transportasi yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Kehadiran BRT diharapkan mampu memperbaiki sistem transportasi umum di Kota Semarang. Transportasi umum yang digunakan oleh masyarakat Kota Semarang sebelumnya adalah angkutan kota (angkot) dan bus reguler, yang mana transportasi ini tidak terintegrasi dengan baik, dilihat dari sisi waktu kedatangan, jalur, biaya, maupun tempat mengangkut atau menurunkan penumpang. Beberapa studi mengenai angkutan umum di Indonesia menunjukkan bahwa kebanyakan angkutan umum belum memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna jasa tersebut (Basuki, 2008). Sehingga penyediaan BRT sebagai transportasi baru ini diharapkan akan menciptakan pelayanan transportasi yang baik bagi masyarakat. Akan tetapi, faktanya kehadiran transportasi umum tersebut hanya sebatas melengkapi tuntutan utilitas kota terkait transportasi (Pradipta & Suharini, 2014). Kebijakan pembangunan transportasi saat ini lebih mengarah pada transportasi

berkelanjutan melalui pengembangan angkutan umum massal yang terpadu, yang mana BRT menjadi kunci dalam menjawab permasalahan transportasi di perkotaan (Riawan, 2018). Kementerian Perhubungan melalui Peraturan Menteri Perhubungan No. 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Massal Berbasis Jalan memuat enam aspek kualitas pelayanan yaitu dilihat dari aspek keamanan, aspek keselamatan, aspek kenyamanan, aspek keterjangkauan, aspek kesetaraan dan aspek keteraturan. Berlandaskan pada hal tersebut, sehingga mendorong pemerintah daerah dalam menciptakan standar pelayanan minimal pada transportasi umum yang mereka sediakan.

BRT Trans Semarang di awal pembentukannya masih menunjukkan berbagai permasalahan yang menghambat penerimaannya di kalangan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah halte yang sedikit, rendahnya tingkat ketepatan waktu, dan terlibat persinggungan dengan 53 trayek angkutan kota lainnya (Priambada, 2023). Seiring berjalannya waktu, Pemerintah Kota Semarang bersama pihak terkait mulai membenahi pelayanan baik dari tingkat manajemen, armada, hingga infrastruktur fisik. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima, maka lahirlah Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimum BLU UPTD Trans Semarang. Peraturan Walikota tersebut menjadi acuan dasar bagi BRT Kota Semarang dalam memenuhi standar pelayanan transportasi umum yang baik. Dapat dikatakan bahwa pengguna transportasi merupakan kunci dalam menilai keberhasilan pelayanan transportasi publik. Hal ini terjadi karena dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Untuk memperoleh kepuasan tersebut maka

pelayanan dan strategi pemasaran harus berorientasi pada kebutuhan penumpang (Arifin et al., 2015). Penilaian terhadap pelayanan transportasi publik ini dapat dilihat dari bagaimana sikap dan pandangan pelanggan (masyarakat) terhadap pelayanan yang mereka rasakan. Tidak hanya itu, permasalahan yang sering terjadi adalah rendahnya kualitas pelayanan transportasi publik perkotaan berakibat pada masyarakat yang lebih menyukai penggunaan kendaraan pribadi. Sedangkan, masyarakat yang cenderung menggunakan transportasi publik karena atas pertimbangan keterjangkauan biaya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Kurnia (2014) tingkat pendapatan seseorang akan berpengaruh positif terhadap kebutuhan akan BRT Trans Semarang. Mayoritas yang menjadi pengguna BRT Trans Semarang adalah masyarakat yang memiliki tingkat pendapatan menengah ke bawah.

Berlandaskan pada Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2021, maka Pemerintah Kota Semarang telah mengupayakan penyediaan pelayanan transportasi umum yang sesuai dengan standar pelayanan minimal, baik dilihat dari aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, serta keteraturan. Pada aspek keamanan ini nantinya mengacu pada rasa aman pengguna jasa dari segala bentuk bahaya. Pada aspek keselamatan ini mengacu pada perlindungan yang diberikan oleh penyedia layanan dari segala bentuk kemungkinan kecelakaan bagi para pengguna jasa dalam menggunakan layanan tersebut. Pada aspek kenyamanan ini diberikan oleh penyedia layanan dalam memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa ketika menggunakan layanan tersebut. Pada aspek kesetaraan ini diberikan oleh penyedia layanan dengan prinsip

keadilan bagi seluruh pengguna jasa, baik pengguna disabilitas, lanjut usia, maupun anak-anak, untuk mendapatkan perlakuan yang sama dalam mengakses layanan tersebut. Pada aspek keteraturan ini diberikan oleh penyedia layanan dalam memberikan ketepatan informasi, waktu jadwal kedatangan dan keberangkatan, serta sistem pembayaran, bagi pengguna jasa dalam menggunakan layanan tersebut. Upaya tersebut dilakukan dengan meningkatkan kelengkapan sarana dan prasarana pendukung dalam proses berjalannya pelayanan. Meskipun begitu, pada kenyataannya pelaksanaannya masih menimbulkan perosalan. Sebagai contoh dilihat dari segi kenyamanan, kondisi ini terjadi di saat terdapat penumpukan jumlah penumpang sehingga mengakibatkan penumpang berdesakan di dalam kendaraan. Penyediaan fasilitas halte juga dinilai kurang sesuai dilihat dari tinggi antara halte dengan armada bus, serta jarak antara halte dan armada bus yang cukup jauh sehingga mengakibatkan penumpang merasa kesulitan untuk menaiki BRT Trans Semarang, yang mana tidak sedikit penumpang merupakan orang lanjut usia. Masih pada persoalan halte BRT, yang mana halte yang disediakan tidak mampu menampung seluruh penumpang yang melakukan transit ataupun penumpang yang baru ingin menaiki BRT. Halte Kagok misalnya, halte tersebut merupakan tempat menerima penumpang yang transit dan penumpang yang baru ingin menaiki BRT, tetapi terjadi penumpukan di halte tersebut sehingga menyebabkan para penumpang saling berdesakan.

Penerapan standar pelayanan minimal pada BRT Kota Semarang ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pengguna jasa, yang mana hal ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Sehingga melalui penelitian ini akan menganalisis mengenai kinerja pelayanan BRT. Analisis ini dilakukan dengan melihat kesesuaian antara penerapan standar pelayanan minimal pada BRT Trans Semarang jika dibandingkan dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena melibatkan bagaimana pihak pemerintah sebagai penyedia jasa layanan dengan masyarakat sebagai pihak pengguna jasa pelayanan. Sehingga secara tidak langsung penelitian ini dapat digunakan untuk menilai bagaimana kinerja pemerintah apakah telah mampu terlaksana dengan baik atau tidak. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena akan mampu menilai secara langsung mengenai bagaimana pelayanan telah dilakukan nantinya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja BLU UPTD Trans Semarang dalam pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada standar pelayanan minimal BRT Trans Semarang?
2. Apa saja hambatan yang muncul saat proses pelayanan BRT dilakukan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kinerja pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada standar pelayanan minimal BRT Trans Semarang
2. Untuk menganalisis masalah yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan BRT Trans Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan model-model kebijakan transportasi publik sebagai bahan pengambilan keputusan sebelum

melakukan penyediaan transportasi publik. Selain itu, diharapkan sistem transportasi publik yang digunakan di Indonesia mampu berkembang seiring berjalannya waktu, dengan tujuan agar menciptakan transportasi publik yang terintegrasi dengan baik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah dalam menetapkan kebijakan transportasi massal, baik dari pengelolaan transportasi atau solusi dalam mengatasi persoalan implementasi transportasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan penelitian lanjutan mengenai implementasi dan evaluasi kebijakan BRT di wilayah perkotaan.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Mahardika dan Purnawan (2016) menganalisis mengenai evaluasi pelayanan minimum Trans Padang. Dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Trans Padang merupakan upaya dalam mewujudkan transportasi massal yang aman dan nyaman berlandaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015. Berdasarkan pada survey yang dilakukan Trans Padang hanya mampu memenuhi 80% standar pelayanan minimal yang termuat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015. Pada unsur keselamatan, Trans Padang tidak memiliki railing gorden pada jendela dan tidak memiliki alat pembatas kecepatan yang mana tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan. Selain itu pada unsur keteraturan, Trans Padang belum menyediakan informasi kedatangan, hal ini

diakibatkan karena Trans Padang tidak memiliki jalur sendiri sehingga lamanya pergerakan bus akan berpengaruh terhadap ketidakpastian informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Lendeon, dkk (2021) menganalisis mengenai kinerja sistem BRT di Kota Kotamobagu, yang mana ditinjau berdasarkan standar pelayanan minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang termuat dalam Peraturan Menteri No. 10 Tahun 2012. Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa BRT ini masih kurang mendapat minat dari masyarakat karena adanya transportasi lainnya yang dianggap lebih mudah digunakan, serta pengguna kendaraan pribadi yang masih tinggi. Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa aspek yang dianggap telah berjalan dengan baik dan efisien bagi masyarakat adalah pelayanan yang dilihat dari segi keselamatan, kenyamanan, dan kesetaraan. Selain itu, dalam penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa aspek yang paling berpengaruh terhadap minat masyarakat dilihat dari segi keamanan dan kenyamanan yaitu sebesar 38,4%.

Penelitian yang dilakukan oleh Devi, dkk (2022) membahas mengenai performa angkutan BRT Trans Jogja dan Trans Jakarta, dengan melihat perbedaan dalam teknis implementasi sistem yang diterapkan keduanya. Penelitiannya ini melibatkan bagaimana aspek BRT *system level* dan performa BRT (dukungan kebijakan pemerintah, keberadaan sistem angkutan massal lain), dan integrasi antar moda dapat berkontribusi terhadap tingkat *ridership* BRT atau jumlah penumpang BRT. Dilihat dari struktur dan ukuran kota, DKI Jakarta memiliki peran strategis lebih besar daripada Yogyakarta sehingga kebutuhan mobilitas masyarakat di DKI Jakarta lebih tinggi, yang mana hal ini menunjukkan bahwa pentingnya penggunaan

lahan dan struktur jaringan dalam peningkatan *ridership*. Selain itu, penyediaan transportasi lain yang terintegrasi, angkutan umum di Yogyakarta hanya terdapat satu moda transportasi massal yaitu TransJogja. Dengan kondisi tersebut maka tidak memberikan dampak positif terhadap jumlah pengguna transportasi umum, yang mana di daerah tersebut masyarakat masih dominan dalam mengandalkan transportasi online.

Penelitian yang dilakukan oleh Arifin, dkk (2015) membahas mengenai evaluasi tingkat kepuasan penumpang pada pelayanan bus TransJakarta berbasis pada Standar Pelayanan Minimal (SPM). Penilaian penumpang terhadap pelayanan Trans Jakarta akan berpengaruh terhadap hasil evaluasi kinerja yang dihasilkan. Penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa evaluasi kinerja baik dari segi kehandalan, keamanan, kemudahan, dan kenyamanan, meskipun penumpang telah menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan TransJakarta termasuk dalam kategori puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Ariostar, dkk (2022) membahas mengenai implementasi standar pelayanan minimal Bus Trans Metro Bandung koridor I. Pengadaan Bus Trans Metro Bandung merupakan upaya dalam mengembangkan angkutan massal dan mengatasi permasalahan kemacetan, yang mana prinsip penerapannya bertujuan untuk mengubah sistem pengelolaan angkutan umum perkotaan. Dalam penelitian tersebut melihat bagaimana penilaian pelayanan terhadap kesesuaian kondisi eksisting pelayanan yang mengacu pada Permenhub Nomor 10 Tahun 2012 dan Permenhub Nomor 27 Tahun 2015. Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan bus Trans Metro

Bandung belum memenuhi standar pelayanan minimal, dilihat masih memiliki kekurangan dari segi keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan keteraturan.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Kinerja Pelayanan dan Kualitas Pelayanan

Kehadiran pemerintah memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat. Pelayanan yang prima menjadi tujuan yang perlu dicapai pemerintah dalam memberikan pelayanan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kehadiran organisasi publik jika dilihat dari kinerja pemerintah maka tujuan dan misi utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik (Dwiyanto, 1995, dalam Irtanto, 2020).

Menurut Anwar Prabu, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dapat tercapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang disesuaikan dengan tanggungjawab yang telah diberikan (Mangkunegara, 2009). Kualitas pelayanan bergantung pada pelayanan yang diberikan dan mampu dirasakan oleh masyarakat, mengacu pada standar yang ingin dicapai oleh instansi pemerintah. Anstrong (1995) menyebutkan bahwa untuk mencapai target kinerja yang baik perlu memenuhi syarat-syarat tertentu, melalui adanya target dan perencanaan yang ingin dicapai, serta adanya standar dan kompetensi yang telah ditentukan (Irtanto, 2020).

Untuk melihat kinerja pelayanan dapat menggunakan dua pendekatan, yaitu melihat kinerja pelayanan melalui perspektif pemberi layanan dan melihat kinerja pelayanan melalui perspektif pengguna jasa (Ningtyas & Sari, 2019). Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja pemerintah melalui pelayanan publik tidak terlepas

dari penilaian dari pengguna jasa, karena keduanya memiliki keterkaitan. Dalam hal ini, pandangan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Akademisi seringkali mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan (Yusribau, 2014). Kepuasan masyarakat adalah hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh pengguna layanan (Tjiptono, 2011, dalam Yusribau, 2014). Menurut Kotler dan Keller menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Sejalan dengan itu, Pasolong (2010) menyebutkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat merupakan bentuk penilaian masyarakat terkait pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan (Ningtyas & Sari, 2019).

Sedangkan Garvin dalam Hollins & Shinkins (2006 : 143) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kesesuaian dengan tujuan. Sehingga untuk mengukur kinerja pelayanan perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Sejalan dengan hal tersebut, menurut Sudarmayanthi (2005:48) kualitas produk atau jasa harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Sehingga dapat dikatakan bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen (Bonggoibo, 2022).

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pengukuran kepuasan masyarakat berupa angka yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik terhadap unsur-unsur pelayanan yang ingin dikaji. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi guna meningkatkan pelayanan pemerintah menjadi lebih baik. Kinerja pelayanan publik yang berjalan akan memberikan pengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat (Ningtyas & Sari, 2019). Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik akan menunjukkan kepuasan masyarakat yang baik pula, begitu sebaliknya jika kinerja pelayanan publik yang buruk akan menunjukkan kepuasan masyarakat yang buruk pula.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985) berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kinerja pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles* (nyata), dapat meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
4. *Assurance* (jaminan), dapat mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan;

5. *Empathy* (empati), dapat meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Melihat kondisi yang ada di Kota Semarang dan sekitarnya mendorong adanya pengadaan transportasi massal melalui Bus Rapid Transit (BRT). BRT Trans Semarang merupakan salah satu program dari Pemerintah Kota Semarang untuk memfasilitasi masyarakat serta untuk mengurangi kepadatan lalu lintas. Kebijakan transportasi publik melalui program ini disesuaikan dengan kebutuhan mobilitas bagi masyarakat Kota Semarang dan masyarakat daerah-daerah penyangga Kota Semarang (Pradina, 2017). Perencanaan BRT Trans Semarang dimuat dalam RPJMD Kota Semarang atau Tatralok Kota Semarang, berisikan rencana perkembangan transportasi Kota Semarang yang diprogramkan dari pemerintah pusat. Oleh karena itu, dapat terlihat bahwa melalui wewenang yang dipegang, BLU UPTD Trans Semarang, memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa. Kualitas pelayanan pada Trans Semarang ini dapat menunjukkan bagaimana kinerja BLU UPTD Trans Semarang sebagai penyedia jasa.

1.6.2 Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Minimal

Pemerintah dalam memenuhi tugas dan fungsinya salah satunya adalah sebagai public servant. Pemerintah memiliki kewajiban secara penuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat, dengan tujuan untuk menjamin kesejahteraan masyarakat. Adapun tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah dapat dilihat melalui bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan

(Maryam, 2016). Untuk menghasilkan pelayanan yang prima, penerapan prinsip *good governance* yaitu penyelenggaraan pemerintah yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Efektif mengacu pada penyelenggaraan yang tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis, efisien mengacu pada penyelenggaraan yang dilakukan secara hemat dan berguna, transparan mengacu pada penyelenggaraan kebijakan negara dilakukan secara terbuka sehingga memungkinkan adanya pengawasan, akuntabel mengacu pada penyelenggara pemerintah bertanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan, serta bertanggung jawab mengacu pada keseluruhan penyelenggaraan kinerja dapat dipertanggungjawabkan.

Pelayanan publik masih seringkali dinilai buruk, hal ini terjadi karena prosedur pelayanan hanya mengatur kewajiban masyarakat untuk berhadapan dengan unit pelayanan publik, bukan mengatur mengenai hak yang diperoleh sebagai pengguna layanan (Bisri & Asmoro, 2019). Hal tersebut menunjukkan perlu adanya perubahan, yang mana pelayanan harus berorientasi pada kepentingan masyarakat. Penerapan prinsip *reinventing government* salah satunya berorientasi pada pelanggan (*Customer Driven Government*) (Dwimawanti, 2004). Sehingga adanya kepuasan masyarakat sebagai pelanggan akan dijadikan sebagai sasaran pencapaian tujuan, dengan memperhatikan kebutuhan dasar masyarakat.

Kebutuhan masyarakat perkotaan yang sangat kompleks, menimbulkan terus bertambahnya tuntutan masyarakat kepada pemerintah. Dalam hal ini masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan kebutuhan dalam bentuk barang atau jasa, sedangkan pemerintah sebagai pihak penyedia atau pihak yang berkewajiban dalam

pemenuhan kebutuhan tersebut. Berdasarkan pada UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemda dan UU No. 25 Tahun 1995 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemda dan Pemerintah Pusat, menyebutkan bahwa semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani oleh daerah maka aparat daerah dituntut untuk memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen pelayanan. Manajemen pelayanan ini mengacu pada penyelenggaraan program atau kebijakan pemerintah yang memuat perencanaan program, sehingga akan menghasilkan pelaksanaan yang baik. Pelayanan publik selalu berkaitan dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik. Menurut Hawlett dan Ramesh pelayanan publik dapat dinilai melalui derajat eksklusivitasnya, yaitu apakah barang atau jasa hanya dapat dinikmati secara eksklusif oleh satu orang, dan derajat keterhabisannya, yaitu apakah satuan barang atau jasa habis terkonsumsi atau tidak setelah terjadinya transaksi ekonomi (Mukarom & Laksana, 2015).

Penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program atau kebijakan pemerintah dapat dijadikan sebagai pengukuran kinerja pelayanan publik. Pengukuran kinerja dapat mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja, yang mana dalam pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai hasil yang telah dicapai untuk dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan (Mukarom & Laksana, 2016). McDonalds dan Lawton (1997) dalam Mukarom & Laksana (2016: 55) menyebutkan bahwa indikator pengukuran kinerja berorientasi pada “output oriented measures throughput”, yaitu:

1. **Efficiency**, keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik
2. **Effectiveness**, tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dari target, sasaran, maupun misi organisasi

Penerapan good governance mengacu pada proses dan prosedur, baik dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan kebijakan mengedepankan kebersamaan yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan (Maryam, 2016). Dalam hal ini, penyediaan transportasi harus melalui proses perencanaan yang baik, yang dapat dilihat dari sistem transportasinya serta kelengkapan sarana dan prasarana yang mengedepankan kenyamanan dan keselamatan pengguna jasa. Berdasarkan pada Peraturan Walikota Semarang Provinsi Jawa Tengah Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimum BLU UPTD BRT Trans Semarang memuat enam indikator standar pelayanan minimal, yaitu:

1. Keamanan, merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi bagi pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum atau rasa takut.
2. Keselamatan, merupakan standar pelayanan minimal dengan tujuan untuk terhindar dari resiko kecelakaan yang disebabkan oleh faktor manusia atau sarana dan prasarana.
3. Kenyamanan, merupakan standar pelayanan minimal yang bertujuan untuk memberikan kondisi nyaman, bersih, indah, dan sejuk bagi pengguna jasa.

4. Keterjangkauan, merupakan standar pelayanan minimal yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dalam mendapatkan akses angkutan massal dan tarif terjangkau.
5. Kesetaraan, merupakan standar pelayanan minimal yang bertujuan untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak dan wanita hamil.
6. Keteraturan, merupakan standar pelayanan minimal yang bertujuan untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

1.6.3 Kerangka Teori

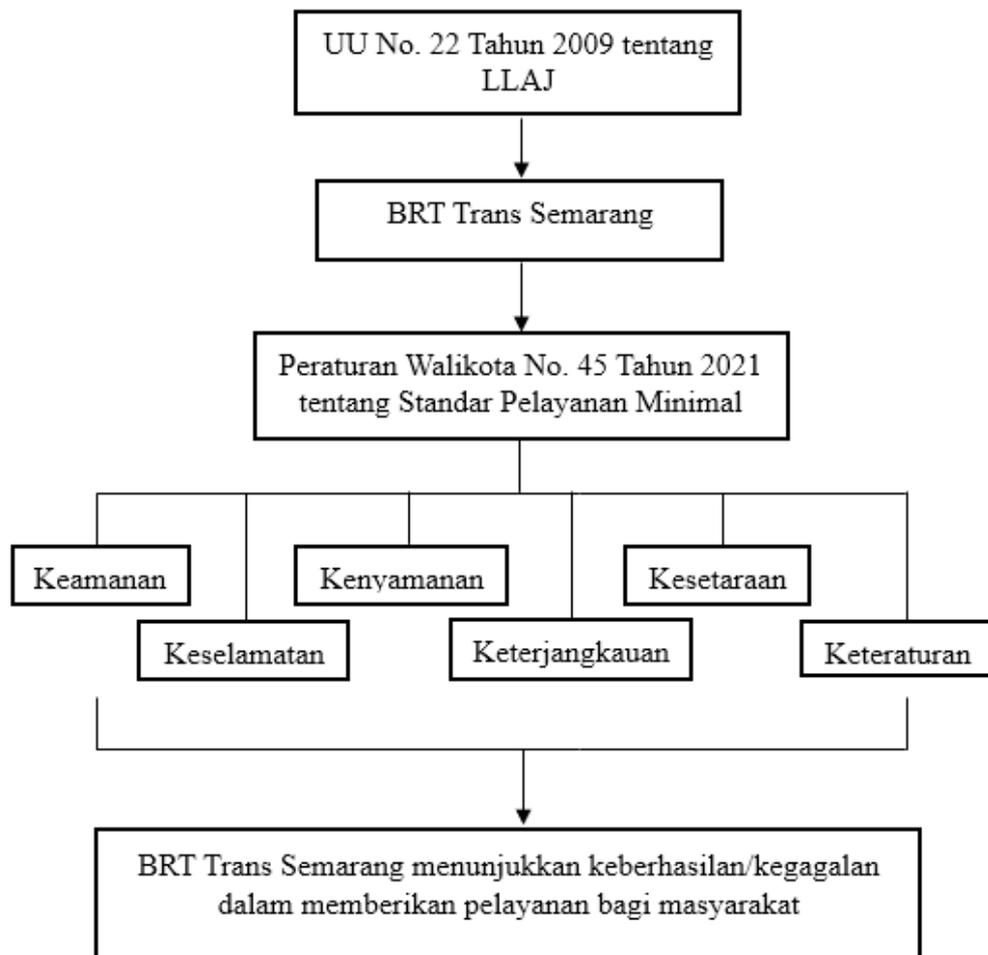
Penyusunan kerangka teori menjadi hal yang penting untuk dilakukan karena dapat digunakan sebagai alat bantu bagi peneliti dalam melakukan penelitiannya. Adapun penelitian ini dilakukan dengan menganalisis kinerja pelayanan Trans Semarang berdasarkan aturan yang termuat dalam Peraturan Walikota No. 45 Tahun 2021 yang meliputi enam indikator didalamnya, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Adapun dalam mengidentifikasi pelayanan Trans Semarang akan digambarkan secara deskriptif

Adapun dalam memaparkan enam indikator pelayanan tersebut akan menggunakan teknik analisa data pada Indeks Kepuasan Masyarakat untuk menunjukkan nilai persepsi pada pelayanan Trans Semarang. Sehingga mengacu pada hasil perhitungan tersebut, peneliti akan menggambarkan secara deskriptif

bagaimana pelayanan Trans Semarang diberikan secara nyata berdasarkan pada hasil wawancara maupun observasi. Untuk menganalisis bagaimana kinerja pelayanan BLU Trans Semarang menggunakan temuan Parasuraman (1985) yang menggunakan lima dimensi dalam mengevaluasi kinerja pelayanan publik, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, penelitian ini juga akan menggambarkan secara deskriptif mengenai hambatan-hambatan bagi BLU UPTD Trans Semarang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat digambarkan alur penelitian analisis kinerja pelayanan BRT Trans Semarang sebagai berikut:

Bagan 1.1

Kerangka Pemikiran



1.7 Operasional Konsep

Konsep penelitian ini adalah melihat kinerja BLU UPTD Trans Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan melakukan perbandingan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan melalui peraturan dengan kondisi yang telah terlaksana. Dalam menggambarkan bagaimana pelayanan telah diberikan, peneliti menggunakan teknik analisis data Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai acuan untuk menunjukkan penilaian pelayanan dari

persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan Trans Semarang. Berdasarkan hasil penilaian tersebut akan menjadi dasar analisis dalam menggambarkan secara deskriptif bagaimana pelayanan Trans Semarang telah berjalan. Adapun yang menjadi indikator dalam menilai keberhasilan atau kegagalan pelayanan mengacu pada Peraturan Walikota No.45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal BRT Trans Semarang yang memuat enam substansi, baik dari aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, serta keteraturan.

Dalam substansi keamanan memuat beberapa indikator dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan. **Pertama**, dilihat dari indikator keamanan di halte yang didalamnya dapat meliputi lampu penerangan, petugas keamanan, dan informasi gangguan keamanan. **Kedua**, dilihat dari indikator keamanan di mobil bus meliputi identitas kendaraan, tanda pengenalan pengemudi, lampu isyarat tanda bahaya, lampu penerangan, petugas keamanan, dan penggunaan kaca film sesuai ketentuan yang berlaku.

Dalam substansi keselamatan ini mengutamakan kondisi masyarakat atau pengguna jasa. Yang dimaksud disini adalah melihat apakah pelayanan yang diberikan oleh BRT Trans Semarang telah menjamin kondisi pengguna jasa, baik ketika awal keberangkatan, selama perjalanan, hingga sampai pada tujuan penumpang. Dalam standar keselamatan ini memuat beberapa indikator yaitu **(1)** indikator keselamatan pada manusia berupa SOP pengoperasian kendaraan dan SOP penanganan keadaan darurat, **(2)** indikator keselamatan pada mobil bus berupa kelayakan kendaraan, peralatan keselamatan, fasilitas kesehatan, informasi tanggap darurat, dan fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri, serta **(3)** indikator

keselamatan pada prasarana berupa perlengkapan lalu lintas dan angkutan jalan, dan fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan.

Dalam substansi kenyamanan ini mengacu bagaimana penilaian yang dirasakan oleh pengguna jasa. Masyarakat dengan tingkat pengguna yang meningkat dari sebelumnya akan menunjukkan standar kenyamanan BRT Trans Semarang yang terpenuhi. Dalam standar kenyamanan ini memuat indikator **(1)** kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halter yang dapat dilihat melalui lampu penerangan, fasilitas pengatur suhu ruangan atau ventilasi udara, fasilitas kebersihan, luas lantai per orang, dan fasilitas kemudahan naik/turun penumpang; serta **(2)** kenyamanan di mobil bus yang dapat dilihat dari lampu penerangan, kapasitas angkut, fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas kebersihan, dan luas lantai untuk berdiri per orang.

Dalam substansi keterjangkauan ini mengacu pada penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan yang telah mereka rasakan. Kemudahan pengguna jasa dalam mengakses BRT Trans Semarang akan menunjukkan terpenuhinya standar keterjangkauan pada BRT Trans Semarang. Dalam standar keterjangkauan memuat beberapa indikator dalam menilai pelayanan BRT Trans Semarang yaitu dilihat dari kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, ketersediaan integrasi jaringan trayek penumpang, serta aspek tarif.

Dalam substansi kesetaraan ini mengacu pada hak dan keadilan bagi pengguna jasa dalam mengakses angkutan massal. Dalam hal ini juga dapat menilai terkait ketersediaan sarana dan prasarana serta pelayanan yang diberikan bagi pihak minoritas dalam menggunakan jasa tersebut. Adapun dalam standar kesetaraan ini

memuat beberapa indikator yaitu kursi prioritas, ruang khusus untuk kursi roda, serta kemiringan lantai dan teksturs khusus.

Dalam substansi keteraturan ini mengacu pada bagaimana ketepatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Sehingga dalam hal ini, pengguna jasa secara tidak langsung dapat menilai bagaimana kinerja BRT Trans Semarang. Dalam standar keteraturan ini meliputi beberapa indikator yaitu waktu tunggu, kecepatan perjalanan, waktu berhenti di halte, informasi pelayanan, informasi waktu kedatangan mobil bus, akses keluar masuk halte, informasi halte yang akan dilewati, ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus, informasi gangguan perjalanan bus, dan sistem pembayaran.

Berdasarkan penelitian Parasuraman *et al* (1985) menggunakan lima dimensi yang digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan publik yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Tabel 1.1

Variabel Analisis Kinerja Pelayanan

Variabel	Indikator
<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Luas halte dan armada yang memadai 2. Jumlah petugas pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan 3. Fasilitas pendukung pelayanan memadai 4. Sarana dan prasarana pelayanan yang mutakhir dan modern 5. Kebersihan halte dan armada 6. Petugas berpakaian rapi
<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jam operasional pelayanan tepat waktu 2. Jadwal pelayanan sangat jelas 3. Biaya pelayanan terjangkau 4. Rincian biaya pelayanan sangat terbuka (stiker

	informasi dan peraturan)
<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang 2. Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan penumpang 3. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan penumpang
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pelayanan sangat sopan dan ramah 2. Ada unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan 3. Keamanan selama berada di fasilitas pelayanan Trans Semarang
<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan menyampaikan keluhan penumpang kepada pihak Trans Semarang 2. Petugas pelayanan sigap membantu dengan penuh perhatian

Sumber : Peneliti, 2024

Berdasarkan analisis pada pelayanan tersebut berakhir pada penarikan kesimpulan dari peneliti mengenai pelayanan BRT Trans Semarang ini menunjukkan keberhasilan atau kegagalan pelayanan. Selain itu, dalam proses pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan peneliti juga akan melakukan identifikasi mengenai hal-hal apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi tersebut akan terjadi ketika salah satu unsur dalam standar pelayanan belum menunjukkan kualitas pelayanan yang baik.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan suatu permasalahan dengan berdasarkan pada fakta yang terjadi sebenarnya. Dapat dikatakan bahwa adanya penelitian menjadi sebuah keharusan dalam mendeskripsikan sebuah permasalahan, karena dengan adanya penelitian

pendeskripsian sebuah masalah dapat dikaitkan dengan teori-teori sebagai pendukung data yang dimiliki.

Adapun tipe penelitian ini adalah penelitian secara deskriptif, yang mana dalam penelitian ini peneliti akan mencoba menjawab dan memberikan gambaran mengenai bagaimana pelayanan BRT Trans Semarang itu berjalan selama tahun 2023. Pelayanan BRT Trans Semarang merupakan subjek penelitian yang diamati peneliti karena adanya pembaharuan dasar peraturan yang digunakan dalam memberikan pelayanan transportasi massal kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melihat kesesuaian bagaimana pelayanan dilakukan dengan peraturan yang telah dibuat. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk memberikan gambaran secara lebih lanjut dengan memberikan perbandingan antara Peraturan Walikota No. 45 Tahun 2021 dengan pelayanan yang diberikan secara nyata. Selain itu, peneliti juga akan memberikan gambaran mengenai hambatan yang ada dalam pelayanan BRT Trans Semarang.

1.8.2 Situs Penelitian

Pada hakekatnya, sebuah penelitian dilakukan dengan tujuan agar mampu menganalisis dan mendeskripsikan suatu fenomena yang terjadi. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian menjadi indikator penting dalam memudahkan peneliti dalam menjawab persoalan yang dipertanyakan. Dalam penelitian ini berkaitan dengan penilaian terhadap kinerja BLU UPTD Trans Semarang melalui pelayanan yang diberikan, dilihat dari pengoperasian BRT Trans Semarang, untuk mengungkapkan realitas yang terjadi di lapangan secara menyeluruh.

Penelitian ini dilakukan dengan melihat secara langsung bagaimana kinerja BLU UPTD Trans Semarang berlangsung, baik dilihat dari segi pelayanan yang diberikan maupun dalam pengoperasian BRT Trans Semarang. Sehingga dapat dilihat bahwa arah penelitian ini melihat keberhasilan atau kegagalan pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai *public servant*. Penelitian ini akan dilakukan di BLU UPTD Trans Semarang sebagai objek yang diteliti, serta beberapa tempat yang digunakan dalam pengoperasian BRT Trans Semarang (halte-halte) untuk mendukung data penelitian ini.

Dalam pendekatan yang digunakan, memposisikan peneliti sebagai instrumen kunci dalam memperoleh data yang dibutuhkan sehingga peneliti perlu untuk memahami kondisi atau fenomena yang sedang diteliti. Data yang diperoleh peneliti nantinya akan dideskripsikan secara rinci dan mendalam mengenai kondisi yang terjadi sebenarnya, tanpa ada campur tangan dari peneliti. Akan tetapi, dalam pendekatan ini data yang diperoleh dianggap cukup rentan karena peneliti bertemu langsung dengan subjek penelitian, sehingga dapat berpengaruh terhadap hasil penelitian nantinya.

1.8.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti akan mengamati secara langsung terhadap pelayanan BRT Trans Semarang, yang mana dilakukan dengan mengamati bagaimana pelayanan BRT dilaksanakan dan berakhir pada menilai keberhasilan atau kegagalan pelayanan BRT Trans Semarang. Selain itu, peneliti melalui pendekatan ini juga akan menganalisa beberapa variable-variabel yang berkaitan dengan kinerja pelayanan BRT yang mana disesuaikan dengan indikator yang

termuat dalam Perwal No. 45 Tahun 2021 yaitu dilihat dari indikator keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, serta keteraturan.

Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelaksanaan BRT, baik dari penyedia pelayanan maupun penerima pelayanan. Untuk pihak yang menyediakan pelayanan adalah BLU UPTD Trans Semarang, khususnya pada Divisi Pengendalian Armada sebagai pihak yang memahami mengenai Standar Pelayanan Minimal. Adapun yang menjadi penerima pelayanan adalah pengguna jasa BRT Trans Semarang atau masyarakat.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini sifatnya *accidental sampling*, yang mana menurut Sugiyono (2019) merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian menggunakan rumus Lemeshow, karena jumlah populasi yang tidak diketahui. Berikut rumus Lemeshow yaitu:

$$n = \frac{Z^2 1 - \frac{a}{2} P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

Z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = maksimal estimasi = 0,5

d = alpha atau *sampling error* = 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka ditemukan jumlah sampel yang digunakan yaitu:

$$n = \frac{Z^2 1 - \frac{\alpha}{2} P (1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

Sehingga jika berdasarkan pada rumus tersebut, maka nilai n yang didapatkan adalah $96,04 = 100$. Maka dari itu sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sekurang-kurangnya 100 orang.

Adapun kriteria yang dibutuhkan pada sampel penelitian sebagai berikut:

- a. Seseorang yang sedang berada di Kota Semarang;
- b. Seseorang yang sedang/pernah menggunakan BRT Trans Semarang.

1.8.4 Jenis Data

Pada penelitian ini akan menggunakan *mixed methods*, yang mana peneliti mencoba untuk menggabungkan dua bentuk penelitian dalam satu penelitian. Menurut Sugiyono metode kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersamaan dalam satu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif (Sugiyono, 2012).

Menurut Creswell, dalam melakukan *mixed methods* terdapat strategi-strategi yang digunakan dalam melakukan penelitian. Strategi metode campuran sekuensial/bertahap (*sequential mixed methods*) merupakan salah satu strategi dimana peneliti dalam memperoleh data melalui satu metode dengan metode lainnya (Creswell, 2010). Dalam strategi ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Strategi eksplanatoris sekuensial, yaitu dalam mengumpulkan dan menganalisis data dimulai dari pendekatan kuantitatif kemudian diikuti dengan pendekatan kualitatif yang dibangun berdasarkan hasil awal dari kuantitatif.
- b. Strategi eksplanatoris sekuensial, yaitu dalam mengumpulkan dan menganalisis data dimulai dari pendekatan kuantitatif diikuti dengan pendekatan kualitatif, yang mana dilakukan berdasarkan pada hasil dari tahap pertama.
- c. Strategi transformative sekuensial, peneliti dalam hal ini menggunakan perspektif teori untuk membentuk prosedur-prosedur tertentu dalam penelitian. Dalam strategi ini peneliti dapat memilih menggunakan salah satu dari dua metode pada tahap pertama dengan bobot yang dapat diberikan pada salah satu dari keduanya atau dibagikan secara merata.

Dalam penelitian ini menggunakan strategi transformatif sekuensial, yang mana dalam mengumpulkan data dan menganalisis data pada tahap pertama yaitu melalui pendekatan kualitatif, diikuti dengan pengumpulan data dan analisis data pada tahap kedua yaitu melalui pendekatan kuantitatif. Hasil wawancara pada tahap pertama merupakan data yang digunakan dalam menjawab kinerja pelayanan BLU UPTD Trans Semarang yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal. Untuk mendukung hasil dari pada tahap pertama, maka peneliti akan menggunakan hasil analisis data pada tahap kedua dalam menjawab kinerja pelayanan BLU UPTD Trans Semarang. Untuk menjawab rumusan masalah kedua yaitu mengenai hambatan-hambatan pada pelayanan BRT lebih ditekankan pada hasil analisis kualitatif (wawancara).

Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi metode utama adalah metode kualitatif, karena dalam menggambarkan bagaimana kenyataan pelayanan mengacu pada data yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan metode pendukung dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yang mana metode ini dapat membantu penulis dalam menunjukkan kesenjangan pelayanan untuk selanjutnya dapat digambarkan secara deskriptif.

1.8.5 Sumber Data

Penentuan pada sumber data penting untuk dilakukan oleh peneliti, dengan tujuan agar perolehan data ini dapat difokuskan pada beberapa hal yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer yaitu sebagai data utama dalam penelitian, dan data sekunder sebagai data pendukung dalam penelitian ini.

1. Data Primer

Data primer ini dapat berupa data-data yang berkaitan dengan data pelayanan BRT Trans Semarang oleh pihak terkait, serta dikaitkan dengan kondisi pelayanan BRT Trans Semarang di lapangan. Data ini berupa hasil wawancara dengan beberapa pegawai BLU UPTD Trans Semarang, yang mana hal ini berkaitan dengan upaya-upaya dalam memberikan pelayanan yang berstandarkan pada Standar Pelayanan Minimal. Hal ini menjadi sebuah data utama dalam penelitian karena akan memberikan pengaruh terhadap hasil penilaian kinerja BLU UPTD Trans Semarang, serta sumber data ini sifatnya terpercaya karena diperoleh dari pihak-pihak pelaksana pelayanan. Selain itu,

data juga dapat berupa hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan BRT melalui kuesioner. Data ini sangat dibutuhkan dalam penelitian, karena untuk menilai kinerja pelayanan dari perspektif pengguna pelayanan secara langsung.

2. Data Sekunder

Data sekunder ini berupa data-data yang mendukung penelitian. Adapun data yang dimaksud dapat berupa berkas-berkas yang berkaitan dengan penelitian ini. Selain itu, juga terdapat hasil dokumentasi (foto) mengenai kelengkapan fasilitas pelayanan BRT Trans Semarang.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini akan dilakukan dengan menganalisis secara terus-menerus baik dari proses pengumpulan data maupun setelah pengumpulan selesai dilakukan dan berakhir memperoleh kesimpulan akhir sebagai jawaban atas penelitian ini dilakukan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, dengan pertimbangan bahwa data yang diperoleh nantinya lengkap dan komprehensif berkaitan dengan implementasi kebijakan BRT di Kota Semarang. Wawancara ini dilakukan kepada BLU UPTD Trans Semarang sebagai pihak yang memiliki wewenang dalam pengoperasian BRT Trans Semarang. Untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan wawancara kepada Divisi Pengendalian Armada, sebagai pihak yang memiliki fokus di bidang Standar Pelayanan Minimal BRT. Adapun

pertanyaan yang diberikan ini mengacu pada pedoman wawancara yang terlampir pada lampiran.

2. Kuesioner

Dalam penelitian ini menggunakan instrument berupa angket tertutup, yang mana kuesioner yang disusun menyediakan beberapa pilihan jawaban singkat sehingga dapat memudahkan responden dalam memilih satu jawaban yang tersedia. Kuesioner ini diberikan kepada 100 orang pengguna BRT Trans Semarang dengan tujuan untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan BRT.

Kuesioner ini berisikan uraian singkat penelitian, identitas responden (nama, usia, pekerjaan), petunjuk pengisian, serta pernyataan diikuti dengan alternatif jawaban bagi responden. Adapun pernyataan yang tersedia terdapat 43 pernyataan, dengan rincian 9 pernyataan untuk indikator keamanan, 8 pernyataan untuk indikator keselamatan, 10 pernyataan untuk indikator kenyamanan, 3 pernyataan untuk indikator keterjangkauan, 4 pernyataan untuk indikator kesetaraan, serta 9 pernyataan untuk indikator keteraturan. Pada setiap pernyataan terdapat 4 alternatif jawaban yang diberikan yaitu meliputi Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam hal ini responden hanya perlu memberikan tanda (V) pada alternatif jawaban yang telah disediakan. Untuk alternatif jawaban yang diberikan akan ada pemberian skor pada setiap jawaban dengan masing-masing skor yang berbeda, seperti (SS) skor 4, (S) skor 3, (TS) skor 2, dan (STS) skor 1. Adanya pemberian skor ini dimaksudkan agar memudahkan peneliti dalam melakukan pengolahan

data. Adapun pernyataan yang diajukan dalam kuesioner disesuaikan pada indikator keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, dan keteraturan pada Standar Pelayanan Minimal BRT yang mengacu pada lembar angket terlampir pada lampiran.

3. Dokumentasi

Dalam melakukan penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan seluruh data yang dibutuhkan dengan melakukan pencatatan, serta memanfaatkan data yang terkait dengan subjek penelitian. Dokumentasi ini dapat berupa foto maupun rekaman suara. Peneliti melakukan pengambilan gambar berupa foto pada saat wawancara, mencari responden, serta saat melakukan observasi secara langsung. Selain itu, ketika wawancara berlangsung peneliti melakukan rekaman suara yang berguna dalam melengkapi data dan informasi bagi peneliti.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

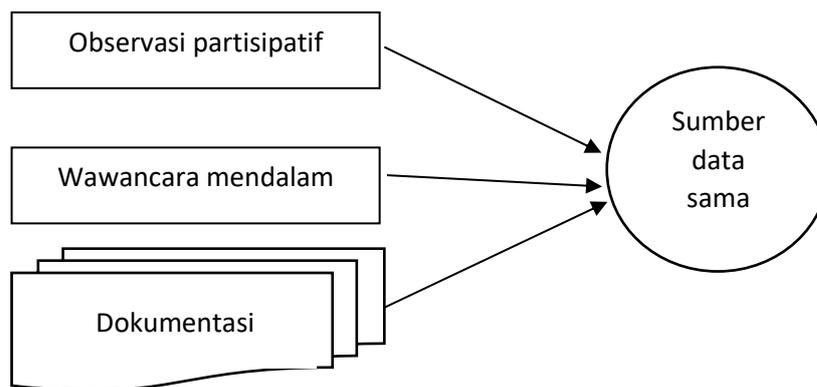
Analisis merupakan proses peneliti dalam memetakan permasalahan berdasarkan data-data yang diperolehnya. Menurut Moleong, dalam sebuah penelitian agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan maka perlu dilakukan pengecekan data, maka diperlukan teknik keabsahan data (Moleong, 2010). Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggabungkan data dari berbagai teknik dan sumber data yang telah ada. Adapun teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Triangulasi Teknik

Menurut Sugiyono, dalam triangulasi teknik peneliti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama (Sugiyono, 2013). Untuk memperoleh data penelitian, peneliti melakukan observasi partisipatif, wawancara mendalam, serta beberapa dokumentasi secara serempak.

Bagan 1.2

Triangulasi Teknik



Untuk menguji kredibilitas data yang digunakan yaitu dengan dilakukan pengecekan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, seperti misalnya metode wawancara dalam pengumpulan data, maka perlu dicek dengan observasi, dokumentasi, ataupun kuesioner. Sehingga dalam penelitian ini, untuk menguji kredibilitas data dengan melakukan pengecekan sumber data dari berbagai teknik, yaitu wawancara, observasi, maupun kuesioner. Pengecekan sumber data ini dilakukan untuk melihat hasil data dari sudut pandang yang berbeda.

2. Triangulasi sumber

Menurut Sugiyono, untuk mendapatkan data melalui triangulasi sumber berasal dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama (Sugiyono, 2013). Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini, dalam memperoleh data mengenai implementasi Standar Pelayanan Minimal BRT Trans Semarang perlu diuji kredibilitasnya, yaitu dengan melakukan pengumpulan data dengan wawancara mendalam kepada Manajer Pengelola Keuangan dan Staff Divisi Pengendalian Armada BLU UPTD Trans Semarang. Berdasarkan pada hasil wawancara tersebut, data akan dideskripsikan atau dikategorisasikan mana pandangan yang sama ataupun berbeda. Sehingga melalui hal tersebut peneliti dapat melakukan analisis untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Untuk melihat bagaimana kinerja BLU UPTD Trans Semarang dalam implementasi Standar Pelayanan Minimal, peneliti menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapatkan penilaian pelayanan yang diberikan, dari sudut pandangan masyarakat/pengguna. Untuk menguraikan hasil data tersebut perlu dilakukan uji persyaratan terlebih dahulu. Adapun uji persyaratan yang digunakan yaitu sebagai berikut.

a. Uji Validitas

Untuk melakukan uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Pearson Product Moment*, yaitu sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum(x)^2 - (\sum x)^2)(n\sum(y)^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

x = Skor variabel (jawaban responden)

y = Skor total dari variabel (jawaban responden)

Adapun cara menganalisisnya dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total (penjumlahan dari seluruh item). Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka dapat dikatakan bahwa instrument pertanyaan dinyatakan valid. Item-item pertanyaan yang menghasilkan korelasi signifikan dengan skor total menunjukkan bahwa item-item tersebut mampu memberikan dukungan yang ingin diungkap.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Siregar, 2013). Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yang diberikan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Oleh karena instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat, maka pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach. Adapun rumus Alpha Cronbach yaitu sebagai berikut:

$$r = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_a^2} \right]$$

Keterangan:

r = Koefisien reabilitas instrument

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_i^a = Varian total

Jika $\alpha > 0.7$ maka reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika $\alpha > 0.8$ maka seluruh item reliabel secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat.

Untuk memudahkan interpretasi penilaian persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan Trans Semarang, peneliti menggunakan acuan pada PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk mengkategorikan hasil perhitungan penilaian kepuasan tersebut yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : PermenPANRB No.14 Tahun 2017

1.8.8 Kualitas Data

Dalam penelitian memerlukan adanya standar untuk mengukur tingkat akurasi data yang diperoleh. Menurut Lincoln & Guba (1985) untuk menilai kualitas data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada sifat kriteria yang digunakan yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), derajat kepastian (*confirmability*), derajat ketergantungan (*dependability*), dan derajat keteralihan (*dependability*).

1. Derajat kepercayaan

Penerapan kriteria ini pada dasarnya digunakan untuk menggantikan konsep validitas internal, sehingga berfungsi untuk melakukan *inquiry* sedemikian rupa agar tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan menunjukkan derajat kepercayaan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Dalam hal ini keikutsertaan peneliti dalam proses pengumpulan data menjadi penting, karena peneliti merupakan instrumen utama dalam penelitian. Semakin lamanya peneliti terlibat dalam pengumpulan data akan meningkatkan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.

2. Derajat kepastian

Dalam kriteria ini peneliti dapat melakukan konfirmasi kepada dosen pembimbing sebagai bentuk konsultasi hasil penelitian yang dituangkan dalam tulisan ini. Dengan adanya hal tersebut maka memungkinkan peneliti dalam mendapatkan derajat kepastian. Adapun data yang diperoleh harus dijamin validitasnya, agar dapat menghindari penyimpangan informasi dalam tulisan ini. Dalam penelitian ini untuk mengukur validitas daya peneliti menggunakan

triangulasi data. Triangulasi dengan sumber data adalah membandingkan data hasil pengamatan, hasil wawancara, serta dokumen yang berkaitan dalam menemukan persamaan dan perbedaan deskripsi dalam pembahasan. Triangulasi dengan metode adalah strategi pengukuran derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data. Sedangkan dalam triangulasi dengan teori merupakan pengecekan derajat kepercayaan hasil penelitian dengan beberapa teori yang telah tertuang dalam landasan teori tesis.

3. Derajat ketergantungan

Ketergantungan atau reliabilitas merupakan syarat bagi terwujudnya validitas. Adanya data reliabel dapat diperoleh data yang valid. Sehingga untuk menjamin ketergantungan dan kepastian hasil penelitian, maka perlu dilakukan penggabungan antara kriteria ketergantungan dengan kriteria kepastian.

4. Derajat keteralihan.

Dalam kriteria ini berhubungan erat dengan hasil penelitian yang digunakan pada kondisi dan situasi lain yang sejenis. Sehingga hasil penelitian yang digunakan sebagai acuan bagi penentu dan pelaksana kebijakan di daerah lain dalam menghadapi masalah yang sama.