

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

BLU UPTD Trans Semarang dalam memberikan pelayanan mengacu pada Peraturan Walikota No. 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal yang memuat enam indikator, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, serta keteraturan. Berdasarkan hasil perhitungan pada nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan Trans Semarang masuk ke dalam kategori **baik**.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut mengenai pelayanan BRT Trans Semarang tahun 2023 dapat dikatakan bahwa kinerja BLU UPTD Trans Semarang sudah cukup berhasil, yang mana berdasarkan pada Parasuraman *et al* (1985) dalam mengukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada dimensi *tangible* terdapat beberapa elemen yang belum terpenuhi. Jumlah petugas pelayanan yang bertugas di dalam halte maupun armada sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Adapun sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti sistem pembayaran dan sistem informasi telah mengalami perkembangan dengan tujuan menciptakan kemudahan pelayanan. Kebersihan pada halte dan armada juga cukup terlihat. Akan tetapi, pada fasilitas pendukung keselamatan dan fasilitas kenyamanan belum terpenuhi. Ketersediaan fasilitas keselamatan seperti sabuk keselamatan penumpang duduk dan *handgrip* di dalam armada belum tersedia di seluruh armada. Fasilitas kenyamanan seperti alat pengatur suhu ruangan/*air*

*conditioner* terlihat seringkali tidak berfungsi dengan baik, sehingga membuat penumpang kurang nyaman. Selain itu, meskipun dapat dilihat bahwa luas halte dan armada cukup memenuhi dalam menampung penumpang, tetapi masih terdapat penumpukan jumlah penumpang pada jam-jam sibuk. Pada dimensi *reliability* sudah terpenuhi. Jadwal pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat sudah cukup jelas. Bahkan jam operasional pelayanan Trans Semarang tepat waktu. Jika terjadi perubahan jadwal operasional pelayanan, Trans Semarang secara cepat menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat melalui media sosial resmi. Adapun tarif pelayanan sesuai dengan apa yang disampaikan kepada masyarakat. Selain itu, adanya penerapan tarif khusus bagi mahasiswa/pelajar, lansia, anak-anak, maupun penyandang disabilitas. Pada dimensi *responsiveness* sudah terpenuhi pada pelayanan Trans Semarang. Kecepatan dalam melayani pembelian tiket dan menaikkan/menurunkan penumpang sudah dipenuhi oleh petugas Trans Semarang. Kesigapan Trans Semarang juga sudah dilakukan dalam memberikan informasi kepada masyarakat, yang mana memanfaatkan media sosial sebagai sarana yang cepat dan mudah. Selain itu, Trans Semarang tanggap dalam merespon keluhan penumpang mengenai pelayanan yang diberikan, yang mana keluhan yang masuk akan ditindaklanjuti secara langsung. Pada dimensi *assurance* sudah terpenuhi, yang mana petugas Trans Semarang mampu memberikan layanan secara ramah, adil, serta mampu menjamin keamanan penumpang sehingga mendapatkan kepercayaan dari para pengguna Trans Semarang. Pada dimensi *empathy* sudah terpenuhi, dilihat dari kesigapan petugas dalam membantu penumpang selama mengakses pelayanan Trans Semarang. Selain itu, pengguna Trans Semarang dapat

dengan mudah menyampaikan keluhan secara terbuka kepada pihak Trans Semarang.

Adapun yang menjadi hambatan utama bagi BLU Trans Semarang adalah penerapan sistem *mix traffic*, yang mana hal ini akan berpengaruh kepada tingkat kualitas pelayanan. Pihak Trans Semarang dalam hal ini menjadi sulit untuk memprediksi waktu kedatangan armada, serta waktu tempuh perjalanan selama menggunakan layanan Trans Semarang lebih lama. Penerapan sistem *mix traffic* sulit untuk diterapkan dikarenakan kebiasaan pengguna Trans Semarang masih menggunakan sistem pembayaran tunai.

#### **4.2 Saran**

1. Bagi Pemerintah Kota Semarang, Dinas Perhubungan Kota Semarang, ataupun pihak terkait mulai untuk mempertimbangkan adanya fasilitas jalur khusus bagi BRT Trans Semarang sesuai dengan apa yang menjadi keluhan pihak BLU Trans Semarang maupun masyarakat. Hal ini dilakukan dengan maksud agar Trans Semarang mampu memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga adanya kemungkinan meningkatnya keinginan masyarakat untuk mengakses transportasi publik, serta mengurangi jumlah penggunaan kendaraan pribadi di Kota Semarang.
2. Bagi BLU Trans Semarang terus meningkatkan pemenuhan fasilitas pada halte maupun armada secara merata. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pada fasilitas keselamatan dan fasilitas kenyamanan menjadi permasalahan yang muncul pada pelayanan. Penyediaan fasilitas kenyamanan seperti sabuk keselamatan penumpang duduk dan *handgrip* perlu untuk

diupayakan BLU Trans Semarang agar tersedia di seluruh armada yang beroperasi. Selain itu, pihak Trans Semarang perlu untuk melakukan cek secara berkala terhadap fasilitas armada yang digunakan. Pihak BLU Trans Semarang dalam hal ini juga perlu untuk memperhatikan solusi dalam mengatasi persoalan penumpukan penumpang pada halte dan armada pada jam-jam sibuk.

3. Bagi masyarakat sebagai pengguna layanan perlu untuk melakukan pelaporan terhadap pelayanan yang diterima secara jelas, jika pelayanan tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya laporan ini diharapkan pihak Trans Semarang mampu melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan Trans Semarang. Selain itu, seperti yang telah disebutkan sebelumnya, pihak Trans Semarang mengharapkan adanya peningkatan penggunaan pembayaran tiket secara non-tunai.