

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Semarang, sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah, merupakan salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia. Dengan tingkat kepadatan penduduk yang mencapai 4.534 jiwa per Km² pada tahun 2024, Semarang menghadapi tantangan urbanisasi yang signifikan. Kepadatan ini tidak hanya memengaruhi kehidupan di pusat kota yang semakin sesak, tetapi juga mendorong banyak penduduk untuk bermigrasi ke daerah pinggiran.

Tingginya jumlah penduduk di Kota Semarang menyebabkan berbagai permasalahan mobilitas, salah satunya adalah kemacetan lalu lintas yang semakin parah akibat meningkatnya kepemilikan kendaraan pribadi. Kemacetan ini juga diperburuk oleh penumpukan kendaraan di ruas-ruas jalan tertentu. Salah satu faktor utama penyebab kemacetan adalah ketidakseimbangan antara pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi dan pembangunan infrastruktur jalan. Jumlah kendaraan yang terus bertambah pesat dipicu oleh keterbatasan layanan angkutan umum yang memadai, sementara pembangunan infrastruktur terhambat oleh semakin sedikitnya ketersediaan lahan. Berdasarkan data, pertumbuhan kendaraan di Kota Semarang mencapai 12% per tahun, sedangkan penambahan panjang jalan hanya sekitar 0,9% per tahun. Pada tahun 2024, jumlah kendaraan di Kota Semarang tercatat telah mencapai sekitar 2,4 juta unit sepeda motor dan 800 ribu unit kendaraan roda empat.

Permasalahan kemacetan yang terjadi di Kota Semarang, selain menyebabkan penurunan kualitas hidup warga karena waktu tempuh yang semakin

lama, dampak lain yang ditimbulkan adalah tingginya angka kecelakaan lalu lintas. Kenaikan jumlah kendaraan yang signifikan setiap tahun, dengan pertumbuhan infrastruktur yang tidak seimbang, turut berkontribusi terhadap meningkatnya risiko kecelakaan. Data kecelakaan lalu lintas dari tahun 2020 hingga 2022 menunjukkan bahwa penambahan jumlah kendaraan tidak hanya memperburuk kemacetan tetapi juga berdampak langsung pada keselamatan di jalan raya dan kerugian material yang diakibatkan oleh kecelakaan.

Tabel 1.1 Banyaknya Kecelakaan Lalu Lintas, Korban, dan Nilai Kerugian di Kota Semarang Tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah Kecelakaan	Korban			Kerugian
		Meninggal Dunia	Luka Berat	Luka Ringan	
2021	434	121	1	539	Rp 296.690.000
2022	493	141	1	564	Rp 315.200.000
2023	655	164	2	794	Rp 616.700.000
2024	670	170	2	833	Rp 1.558.550.000

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang

Data dari Badan Pusat Statistik Kota Semarang yang bersumber dari Kepolisian Daerah Jawa Tengah dan Biro Pengendalian Operasi Mabes Polri menunjukkan bahwa jumlah kecelakaan lalu lintas di Kota Semarang terus meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2022, tercatat sebanyak 493 kecelakaan, yang meningkat sebesar 13.59% dibandingkan dengan tahun 2021. Kondisi ini terus memburuk dengan jumlah kecelakaan yang mencapai 670 kasus pada tahun 2024. Selain itu, kerugian material yang disebabkan oleh kecelakaan

lalu lintas juga terus bertambah, dari Rp 296.690.000 rupiah pada tahun 2021 menjadi Rp 1.558.550.000 rupiah pada tahun 2024. Selain meningkatkan risiko kecelakaan lalu lintas, bertambahnya jumlah kendaraan bermotor akan memperburuk pencemaran lingkungan. Penurunan kualitas lingkungan hidup yang semakin parah dapat berdampak negatif pada kesehatan masyarakat.

Transportasi publik merupakan salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah untuk mengurangi dan mengatasi kemacetan lalu lintas di kota-kota besar. Dalam operasionalnya, transportasi publik memerlukan pengelolaan yang baik dari pemerintah guna meningkatkan aspek keamanan, kenyamanan, dan keselamatan sebagai indikator kualitas layanan bagi masyarakat. Kementerian Perhubungan berperan dalam melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan layanan transportasi publik melalui program revitalisasi angkutan umum, termasuk dengan memberikan bantuan armada Bus Rapid Transit (BRT). Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 38 mengatur tentang tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan transportasi umum yang aman, nyaman, selamat, dan terjangkau. Berdasarkan undang-undang tersebut serta koordinasi dengan Kementerian Perhubungan, Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informasi (DISHUBKOMINFO) meluncurkan inovasi transportasi publik berupa BRT Trans Semarang. Badan Layanan Umum (BLU) ditunjuk sebagai pengelola transportasi publik yang mulai beroperasi sejak 9 Oktober 2009.

BRT Trans Semarang merupakan moda transportasi umum yang semakin populer. Dengan rute yang terus berkembang, baik dalam hal jangkauan area maupun jumlah halte, serta tarif yang terjangkau, bus yang dilengkapi dengan

pendingin udara ini menjadi salah satu sarana transportasi umum yang semakin banyak diminati masyarakat Kota Semarang. Selain itu, BRT Trans Semarang merupakan perwujudan dari transportasi berkelanjutan. Transportasi berkelanjutan adalah strategi pembangunan di bidang transportasi yang bertujuan untuk menciptakan sistem transportasi yang efisien, aman, dan ramah lingkungan. Dalam mengatasi masalah transportasi, peran masyarakat sangat penting dalam memberikan masukan terhadap transportasi publik, sehingga pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang tepat untuk menata dan meningkatkan kinerja layanan angkutan umum. Pemerintah telah mulai memperbarui sarana dan prasarana transportasi, menetapkan standar pelayanan, waktu tempuh, jumlah penumpang yang sesuai dengan kapasitas moda, tingkat kenyamanan, sistem jaringan, serta aksesibilitas untuk wilayah tertentu. Kehadiran BRT Trans Semarang diharapkan mampu mengubah perilaku masyarakat dari menggunakan kendaraan pribadi menuju angkutan umum, sehingga dapat mengurangi kemacetan lalu lintas di Kota Semarang.

BRT Trans Semarang memiliki standar yang digunakan untuk mengukur kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan. Pemerintah Kota Semarang menetapkan kebijakan yang berisi standar pelayanan BRT Trans Semarang melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang. Bab II Pasal (2), “Standar Pelayanan Minimal BLU UPTD Trans Semarang merupakan standar pelayanan minimal yang harus dilaksanakan untuk memberikan kemudahan mendapatkan moda angkutan umum serta meningkatkan pelayanan BRT Trans

Semarang yang terjangkau masyarakat, sekaligus merupakan akuntabilitas Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan serta sebagai instrumen pembinaan dan pengawasan kepada BLU UPTD Trans Semarang”. Berikut Standar Pelayanan Minimal BLU UPTD Trans Semarang yang dituliskan dalam tabel 1.2 :

Tabel 1.2 Standar Pelayanan Minimal Trans Semarang

No	Jenis	Indikator
1	Keamanan	
	a) Halte dan fasilitas pendukung halte	a. Lampu penerangan b. Petugas keamanan c. Informasi gangguan keamanan
	b) Mobil bus	a. Identitas kendaraan b. Tanda pengenal pengemudi c. Lampu isyarat tanda bahaya
2	Keselamatan	
	a) Manusia	a. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengeoperasian kendaraan b. Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan kendaraan darurat
	b) Mobil bus	a. Kelayakan kendaraan b. Peralatan keselamatan c. Fasilitas kesehatan d. Informasi tanggap darurat e. Fasilitas pegangan penumpang berdiri
3	Kenyamanan	
	a) Halte dan fasilitas pendukung halte	a. Lampu penerangan b. Fasilitas pengatur suhu ruangan/ventilasi udara c. Fasilitas kebersihan Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
	b) Mobil bus	a. Lampu penerangan b. Kapasitas angkut c. Fasilitas pengatur suhu ruangan d. Fasilitas kebersihan

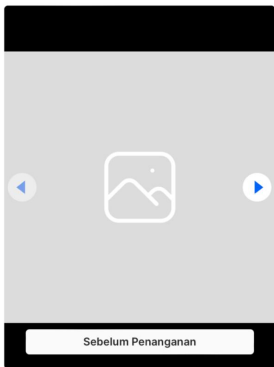
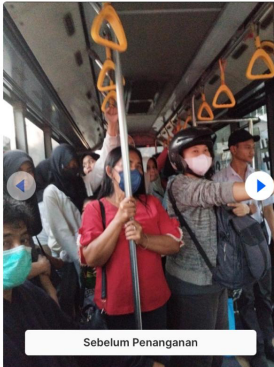
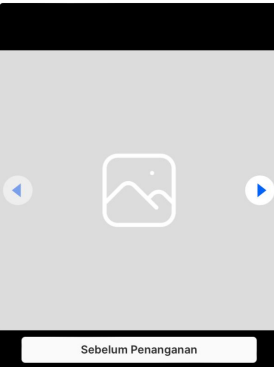
4	Keterjangkauan	a. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor b. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan c. Tarif
5	Kesetaraan	a. Kursi prioritas b. Ruang khusus untuk kursi roda
6	Keteraturan	a. Waktu tunggu b. Kecepatan perjalanan c. Waktu berhenti di halte d. Informasi pelayanan e. Informasi waktu kedatangan mobil bus f. Akses keluar masuk halte g. Informasi halte yang akan dilewati h. Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus i. Informasi gangguan perjalanan mobil bus j. Sistem pembayaran

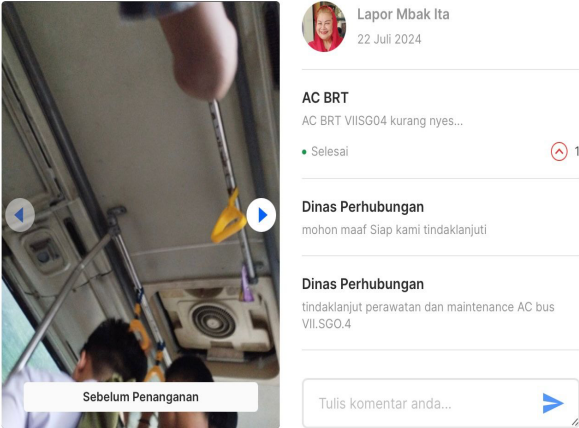
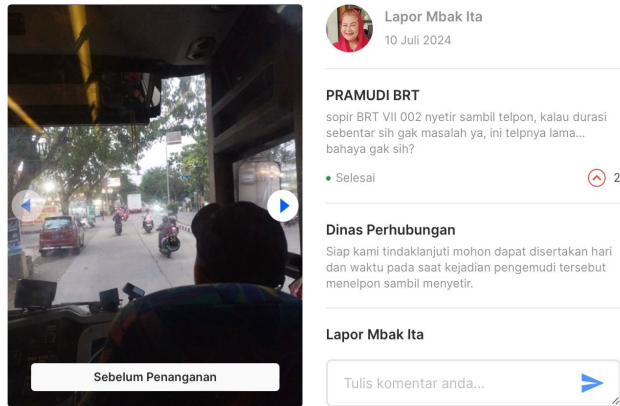
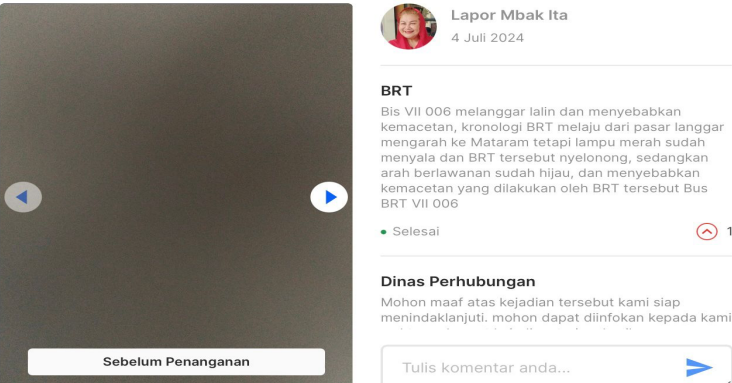
Sumber: BLU Trans Semarang

BRT Trans Semarang telah memiliki standar pelayanan yang diatur melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal. Pada pelaksanaan standar pelayanan minimal di lapangan masih belum optimal, banyak masyarakat yang menyampaikan keluhan terhadap berbagai aspek pelayanan, yang mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara standar yang ditetapkan dengan realitas di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi sudah diterapkan dengan jelas, penerapannya masih menghadapi berbagai tantangan, sehingga upaya untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya tercapai. Kendala dalam implementasi ini menandakan perlunya perbaikan dan evaluasi lebih lanjut agar

standar pelayanan minimal benar-benar dapat diimplementasikan dengan baik dan memberikan manfaat optimal bagi pengguna layanan.

Tabel 1.3 Rincian Pengaduan Masyarakat tentang BRT Trans Semarang

No	Rincian Pengaduan	Rangkuman
1	 BusBRT selamat pagi saya mau melaporkan untuk trans BRT koridor IV 002 tolong diingatkan untuk sopir nya. kejadian tadi pagi pukul 07:30 an saya pulang kerja di sebrang informas Siliwangi saat jalan macet bisa2nya sopir tau ada saya disebelah kanan bus, saya mau maju dia malah mau nyempet lebih ke kanan dan mau nyelp. kurang sedikit saya hampir kena, karna membahayakan nyawa orang. mohon sangat untuk DITEGASKAN dan DIPERINGATKAN lagi bapak/ibu agar bapak sopirnya bisa lebih hati2. Selesai 1 Dinas Perhubungan Tulis komentar anda...	Supir ugal-ugal an sehingga membahayakan pengguna sepeda motor
2	 BRT penumpangya ngruntel... tapi ACnya gak kerasa sama sekali, bikin pengap... BRT VII 002 Selesai 1 Dinas Perhubungan Siap kami cek dan tindaklanjuti. terima kasih informasi yang diberikan Dinas Perhubungan tindaklanjuti Maintenance dan perawatan AC armada VII.002 Pembersihan Filter AC dan pengecekan Tulis komentar anda...	1. Bus <i>overload</i> 2. AC tidak berfungsi
3	 Komplain Petugas Brt Kasar Jenis Kelamin P Selesai 1 Dinas Perhubungan Mohon maaf atas kejadian tersebut. kami tindaklanjuti kepada petugas PTA Dinas Perhubungan Menindaklanjuti laporan petugas armada IV.010 yang kurang dalam pelayanan, petugas telah dipanggil dan diberikan pembinaan. mohon maaf atas kejadian Tulis komentar anda...	Petugas BRT Trans Semarang kasar dan tidak ramah

4		Ac bus tidak dingin
5		<i>Driver</i> mengemudi sambil ponsel bermain
6		<i>Driver</i> menerobos lampu lalu lintas

Sumber: Sapa Mbak Ita

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa aspek keselamatan menjadi perhatian utama dalam pengaduan masyarakat, khususnya terkait perilaku pengemudi yang dinilai ugal-ugalan di jalan raya, sehingga membahayakan penumpang dan pengguna jalan lainnya. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diatur dalam

Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2021, aspek keselamatan merupakan salah satu indikator utama yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan layanan transportasi umum. Namun, keluhan mengenai perilaku pengemudi dan kondisi bus yang sering mengalami kelebihan kapasitas menunjukkan bahwa implementasi standar ini masih belum optimal. Kelebihan kapasitas penumpang tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan tetapi juga meningkatkan risiko keselamatan.

Selain itu, aspek kenyamanan juga banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Berdasarkan SPM, kenyamanan mencakup kondisi fasilitas bus yang memadai, seperti AC yang berfungsi dengan baik. Namun, banyak laporan mengenai AC bus yang tidak berfungsi, terutama saat cuaca panas, sehingga menciptakan pengalaman perjalanan yang tidak menyenangkan. Aspek kenyamanan juga terganggu oleh sikap petugas yang kasar dan tidak ramah dalam melayani penumpang, yang bertentangan dengan standar pelayanan yang mengutamakan keramahan dan profesionalisme. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan indikator SPM pada aspek kenyamanan masih memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut.

**Tabel 1.4 Data Keluhan Masyarakat terhadap BRT Trans Semarang
Tahun 2024**

No	Faktor Keluhan	Jumlah
1	Komplain Pelayanan Pengemudi (tidak merapat halte, melebihi batas kecepatan, melanggar lalu lintass, merokok, bermain hp, dll)	124
2	Komplain Kondisi Armada (AC, pintu, mesin, dll)	167
3	Komplain Kondisi Halte (rusak, kotor, kurang nyaman, dll)	85
4	Komplain Pelayanan Petugas BRT (kurang ramah, tidak sopan, kurang insiatif, dll)	120
5	Komplain Interval Waktu Perjalanan	21
6	Komplain Tiket (tidak dapat kembalian, mesin error, dll)	4
7	Komplain Aplikasi / Sosial Media	24
8	Komplain Rute	19
10	Saran Penambahan Armada	3
11	Saran Penambahan Layanan	7
Jumlah		571

Sumber: BLU Trans Semarang

Data pada Tabel 1.4 menunjukkan terdapat 571 keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap layanan BRT Trans Semarang sepanjang tahun 2024. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2021, keluhan-keluhan ini mencerminkan beberapa aspek pelayanan yang belum memenuhi standar yang ditetapkan, khususnya pada indikator keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan keteraturan.

Keluhan terbesar terdapat pada aspek pelayanan pengemudi, dengan total 124 keluhan. Masalah ini, seperti pengemudi yang tidak merapat ke halte, melanggar lalu lintas, hingga merokok atau bermain HP saat bertugas, secara

langsung melanggar indikator keselamatan dan keamanan dalam SPM. Tindakan pengemudi yang tidak profesional tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan tetapi juga meningkatkan risiko kecelakaan.

Keluhan berikutnya adalah terkait kondisi armada, yang mencapai 167 keluhan. Masalah seperti AC yang tidak berfungsi, pintu yang bermasalah, atau mesin yang sering rusak menunjukkan bahwa aspek kenyamanan dalam SPM belum sepenuhnya terpenuhi. Kondisi armada yang kurang memadai tidak hanya menurunkan kualitas layanan tetapi juga memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap transportasi publik.

Selain itu, pelayanan petugas BRT menempati urutan ketiga dengan 120 keluhan. Sikap petugas yang kurang ramah, tidak sopan, dan kurang inisiatif bertentangan dengan indikator pelayanan prima dalam SPM, yang seharusnya mengutamakan keramahan dan profesionalisme dalam melayani pengguna.

Keluhan lainnya, seperti kondisi halte yang rusak, kotor, atau kurang nyaman sebanyak 85 keluhan, interval waktu perjalanan yang tidak sesuai sebanyak 21 keluhan, serta sistem tiket yang bermasalah sebanyak 4 keluhan, menunjukkan bahwa aspek keteraturan dan kenyamanan dalam SPM juga memerlukan perhatian. Keluhan terkait aplikasi atau sosial media sebanyak 24 keluhan, rute sebanyak 19 keluhan, dan permintaan penambahan layanan sebanyak 7 keluhan mengindikasikan kebutuhan akan peningkatan layanan yang lebih terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Secara keseluruhan, total 571 keluhan ini mencerminkan tingkat ketidakpuasan pengguna yang cukup tinggi. Jika indikator-indikator dalam SPM tidak segera dipenuhi, kondisi ini dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap transportasi publik, yang pada akhirnya dapat mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan kendaraan pribadi. Hal ini bertentangan dengan tujuan BRT sebagai solusi transportasi massal yang efisien di Kota Semarang.

BRT Trans Semarang dibentuk dengan tujuan untuk menyediakan transportasi umum yang nyaman, aman, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat di Kota Semarang. Layanan ini diharapkan mampu meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas warga kota. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa tujuan tersebut belum sepenuhnya tercapai. Masih terdapat berbagai kendala terkait aspek kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan keteraturan yang dihadapi oleh pengguna BRT Trans Semarang. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan awal dan pengalaman nyata yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan layanan ini.

Berdasarkan pemaparan permasalahan pada paragraf diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keselamatan pengguna BRT Trans Semarang terancam akibat perilaku pengemudi yang tidak profesional, seperti melanggar lalu lintas, tidak merapat ke halte, atau melakukan tindakan yang membahayakan.
2. Pelayanan petugas BRT Trans Semarang dinilai kurang memadai, terutama dalam hal keramahan dan profesionalisme, yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang.
3. Ketidaknyamanan penumpang sering kali disebabkan oleh kondisi armada BRT, seperti AC yang tidak berfungsi dengan baik selama perjalanan, sehingga tidak memenuhi standar kenyamanan yang diharapkan.
4. Armada BRT Trans Semarang sering mengalami kelebihan kapasitas, di mana jumlah penumpang melebihi daya tampung maksimal, yang dapat mengancam aspek keamanan dan kenyamanan pengguna transportasi.
5. Keterbatasan pada kondisi halte, seperti halte yang rusak, kotor, atau tidak nyaman, turut memengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan BRT Trans Semarang.
6. Interval waktu kedatangan bus yang tidak sesuai harapan menyebabkan penumpang merasa terganggu oleh ketidakaturan jadwal perjalanan.
7. Sistem tiket yang terkadang mengalami masalah, seperti error pada mesin tiket atau ketiadaan kembalian, menambah ketidakpuasan penumpang terhadap pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang diatas adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang?
2. Apa Saja Faktor Pendorong Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknik Dinas Trans Semarang?

1.4 Tujuan Penulisan

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

1. Menganalisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.
2. Menganalisis Faktor Pendorong Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat diharapkan memperkaya perkembangan Ilmu Administrasi Publik, terutama yang terkait dengan konsep manajemen publik khususnya dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.

1.5.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Melalui hasil penelitian ini, diharapkan peneliti dapat memperdalam pemahamannya terkait dengan Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang

2) Bagi Instansi

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan instansi terkait dapat meninjau kembali kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bus Rapid Transit Trans Semarang kepada masyarakat serta menggunakan temuan penelitian ini sebagai dasar untuk evaluasi dan perbaikan Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.

3) Bagi Pembaca

Melalui hasil penelitian ini, pembaca diharapkan dapat memperluas pemahaman mereka tentang Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti tentu tidak terlepas dari penelitian terdahulu sebagai acuan dan eksplorasi pengetahuan serta informasi dan referensi terhadap rumusan maupun hasil dari penelitian ini. Penelitian terdahulu menjadi perbandingan dan referensi dalam mengkaji topik penelitian agar dapat lebih berkembang. Adapun beberapa rujukan berdasarkan penelitian terdahulu, yaitu:

Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Sedayu, A., & Salsabilla, W. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19.	Menganalisis faktor kepercayaan dan kualitas pelayanan bagi konsumen BRT Semarang selama masa pandemi Covid-19	Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan model kano.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya tercapai khususnya <i>driver</i> yang kurang mengutamakan kenyamanan penumpang.
2	Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung).	Mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bus kota DAMRI Bandung serta pengaruh kualitas pelayanan bus kota DAMRI Bandung terhadap kepuasan pelanggan.	Metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan survei eksplanatori.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berada dalam kategori baik. Kemudian, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan besar pengaruh 65,8%.
3	Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bus rapid transit, surabaya (studi	Untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bus Suroboyo.	Metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan/penumpang. Namun, pelanggan merasa pelayanan yang diberikan cukup memuaskan.

	kasus: pelayanan suroboyo bus).			
4	Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta.	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum TransJakarta.	Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan TransJakarta secara keseluruhan telah memenuhi tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan evaluasi, pelanggan merasa puas dari segi kualitas produk, pelayanan, emosional, harga, serta keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, dan empati.
5	Mustofa, A., & Zainal, F. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans Jatim.	Untuk mengidentifikasi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dalam konteks transportasi publik, khususnya layanan Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik – Surabaya – Sidoarjo.	Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat antusias beralih menggunakan Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik – Surabaya – Sidoarjo karena kualitas pelayanannya sangat baik. Pemerintah juga memperhatikan hak, kewajiban, dan aspek peraturan, serta menerima masukan masyarakat, sehingga layanan mudah diakses oleh semua pengguna.
6	Nursalim, N., & Sancono, A. W. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang.	Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang.	Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan BRT Trans Semarang secara keseluruhan sangat baik, Namun, terdapat beberapa aspek yang masih

				perlu ditingkatkan, seperti kondisi tempat duduk dan halte, kecanggihan armada bus, kecepatan, serta respons petugas.
7	Saraswati, M. T., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang.	Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang.	Metode penelitian kuantitatif <i>eksplanatory</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna BRT di Semarang, dengan kontribusi sebesar 9,98%.
8	Anisah, L. (2022). Analisis SWOT BRT Trans Semarang.	Untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dihadapi oleh BLU UPTD Trans Semarang terkait pelayanan BRT Trans Semarang dengan menggunakan analisis SWOT.	Metode penelitian studi ilteratur dan menggunakan data statistik instansi terkait.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi armada BRT memprihatinkan selain itu asap armada mengepul hitam, halte BRT sering terjadi penumpukan penumpang di waktu jam sibuk, selain itu metode pembayaran tiket belum bisa <i>cashless</i> .
9	Hariani, M. L., Varadila, V., & Mukhlis, J. (2023). Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Tarif Sistem Angkutan Umum Berbasis Bus di	Untuk Mengevaluasi kinerja operasional dan pelayanan BRT Trans Semarang rute Penggaron-Mangkang.	Metode penelitian Observasi, wawancara, kuesioner, dan survei primer.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja pelayanan BRT Trans Semarang sudah memenuhi standar, namun terdapat dua indikator yang belum memenuhi

	Kota Semarang (Studi Kasus: Bus Trans Semarang Koridor I Rute Terminal Penggaron–Terminal Mangkang).			standar, yaitu faktor muat rata-rata (<i>utilization factor</i>) dan waktu tunggu penumpang, dan sebagian besar penumpang merasa puas dengan pelayanan BRT Trans Semarang.
10	Susanto, S. (2020). STRATEGI PELAYANAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS SEMARANG.	Untuk mengetahui kualitas pelayanan BRT Trans Semarang.	Metode kualitatif, dengan menggunakan triangulasi sumber yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa BRT Trans Semarang memberikan pelayanan yang baik melalui tarif yang terjangkau, fasilitas yang memadai, dan jaminan keamanan seperti pemisahan tempat duduk laki-laki dan perempuan. Selain itu, kualitas pelayanan juga diperkuat oleh petugas yang ramah dan tegas.

Sedayu, A., dan Salsabilla, W. A. (2021) dalam tulisannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang di Masa Pandemi Covid-19” berfokus pada analisis faktor kepercayaan dan kualitas pelayanan bagi konsumen BRT Semarang selama masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan model Kano. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya tercapai, terutama dalam hal kenyamanan penumpang, di mana beberapa pengemudi BRT belum mengutamakan kenyamanan penumpang.

Penelitian yang dilakukan oleh Fadhilah dan Amalia (2021) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan" bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan bus kota DAMRI di Bandung dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei eksplanatori. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bus DAMRI dan kepuasan pelanggan keduanya berada dalam kategori baik. Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan kontribusi sebesar 65,8%. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat secara substansial meningkatkan kepuasan pelanggan bus DAMRI di Bandung.

Penelitian oleh Firdaus, Wahyuni, dan Tistogondo (2021) yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit, Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus)" bertujuan untuk mengevaluasi penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan bus Suroboyo di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan SERVQUAL untuk mengukur dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kinerja pelayanan bus Suroboyo belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, sebagian besar penumpang merasa bahwa pelayanan yang diberikan masih cukup memuaskan. Temuan ini menyoroti adanya gap antara ekspektasi pelanggan dan realitas pelayanan yang ada, namun juga menunjukkan bahwa pelanggan secara umum masih merasa puas dengan layanan yang diterima.

Penelitian oleh Prabantari (2020) yang berjudul "Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta" bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan transportasi umum TransJakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan TransJakarta telah memenuhi tingkat kepuasan pengguna. Pelanggan merasa puas dengan berbagai aspek pelayanan, termasuk kualitas produk, pelayanan, emosional, harga, serta dimensi-dimensi lain seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, dan empati. Temuan ini menunjukkan bahwa TransJakarta berhasil dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya di berbagai aspek pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mustofa dan Zainal (2023) berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Pada Bus Trans Jatim" bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas layanan yang diberikan oleh Bus Trans Jatim pada Koridor I Rute Gresik – Surabaya – Sidoarjo dalam konteks transportasi publik. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif, penelitian ini menemukan bahwa masyarakat menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam beralih menggunakan layanan Bus Trans Jatim. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang dianggap sangat baik. Pemerintah juga berperan aktif dengan memperhatikan hak dan kewajiban, serta mematuhi aspek-aspek peraturan yang berlaku. Selain itu, pemerintah menerima masukan dari masyarakat, sehingga

layanan transportasi menjadi lebih mudah diakses oleh semua pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat berkontribusi positif terhadap penggunaan layanan transportasi umum.

Penelitian yang dilakukan oleh Nursalim dan Sancono (2023) dengan judul "Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit Trans Semarang" bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan BRT Trans Semarang. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini mengungkapkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan BRT Trans Semarang dinilai sangat baik. Namun, penelitian ini juga menyoroti beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan. Aspek-aspek tersebut meliputi kondisi tempat duduk dan halte, kecanggihan armada bus, kecepatan layanan, serta respons petugas. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan BRT Trans Semarang sudah baik, ada kebutuhan untuk meningkatkan beberapa elemen untuk lebih memenuhi harapan dan kebutuhan penumpang.

Penelitian yang dilakukan oleh Saraswati, Lestari, dan Rostyaningsih (2021) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang" bertujuan untuk mengevaluasi dan mengkaji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna BRT di Kota Semarang. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif eksplanatory, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusi sebesar 9,98%. Ini berarti bahwa meskipun kualitas

pelayanan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna, terdapat faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan tersebut.

Penelitian oleh Anisah (2022) berjudul "Analisis SWOT BRT Trans Semarang" bertujuan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dihadapi oleh BLU UPTD Trans Semarang terkait pelayanan BRT Trans Semarang. Menggunakan metode studi literatur dan data statistik dari instansi terkait, hasil penelitian menunjukkan beberapa masalah signifikan. Kondisi armada BRT dinyatakan memprihatinkan, dengan beberapa bus mengeluarkan asap hitam yang menandakan permasalahan lingkungan. Selain itu, sering terjadi penumpukan penumpang di halte-halte pada jam sibuk, dan sistem pembayaran tiket belum menerapkan metode cashless. Temuan ini menggarisbawahi perlunya perbaikan dalam berbagai aspek layanan BRT untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Hariani, Varadila, dan Mukhlis (2023) berjudul "Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Tarif Sistem Angkutan Umum Berbasis Bus di Kota Semarang (Studi Kasus: Bus Trans Semarang Koridor I Rute Terminal Penggaron–Terminal Mangkang)" bertujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional dan pelayanan BRT Trans Semarang pada rute tersebut. Menggunakan metode observasi, wawancara, kuesioner, dan survei primer, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan BRT Trans Semarang secara keseluruhan sudah memenuhi standar. Namun, terdapat dua indikator yang masih belum memenuhi standar, yaitu faktor muat rata-rata (*utilization factor*) dan waktu tunggu penumpang. Meskipun demikian, sebagian besar penumpang merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh BRT Trans Semarang. Penelitian ini menyoroti pentingnya perbaikan pada area yang masih kurang optimal untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

Penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2020) berjudul "Strategi Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang" bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRT Trans Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan triangulasi sumber melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BRT Trans Semarang telah menyediakan pelayanan yang baik, ditunjukkan dengan tarif yang terjangkau, fasilitas yang memadai, serta jaminan keamanan seperti pemisahan tempat duduk antara laki-laki dan perempuan. Selain itu, kualitas pelayanan juga didukung oleh petugas yang ramah dan tegas dalam melayani penumpang. Penelitian ini menggarisbawahi keberhasilan strategi pelayanan yang diterapkan dan mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang berkontribusi pada kepuasan penumpang.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, kesamaan dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai kualitas pelayanan Bus Rapid Transit di beberapa kota di Indonesia. Perbedaannya adalah pada teori yang digunakan. Penelitian ini mengaplikasikan teori Standar Pelayanan Minimum yang diatur dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano, sebagaimana dijelaskan oleh Harbani Pasolong (2010:7), administrasi publik merupakan suatu proses di mana sumber daya manusia yang terkait dengan sektor publik disusun dan diselaraskan untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan-keputusan yang terkait dengan kebijakan publik. Harbani Pasolong (2010:8) juga menyatakan bahwa administrasi publik adalah kolaborasi yang terjadi antara sekelompok individu atau entitas dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif.

Keban menyatakan bahwa istilah administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah bertindak sebagai pengatur tunggal atau regulator yang aktif dan inisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah-langkah yang dianggap penting atau bermanfaat bagi masyarakat. Keban mengasumsikan bahwa masyarakat bersifat pasif, kurang mampu, dan harus tunduk serta menerima regulasi yang diberlakukan oleh pemerintah (Keban, 2008:4).

Siagian (2008) mengartikan administrasi publik sebagai keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh pegawai pemerintah suatu negara dalam rangka mencapai tujuan negara. Sebagai bagian dari ilmu pengetahuan, ilmu administrasi publik memiliki seperangkat prinsip, formula, dan teori yang bersifat universal. Dalam menerapkan prinsip-prinsip, formula, dan teori tersebut, pertimbangan terhadap faktor ekologis harus senantiasa diperhitungkan, sehingga penerapannya harus mengikuti pendekatan adaptasi agar menghasilkan hasil yang diinginkan.

Berdasarkan teori yang dijelaskan oleh para ahli diatas, maka dapat peneliti ambil kesimpulan yakni administrasi publik sebagai jantung negara, yang memastikan organ-organ pemerintahan bekerja bersama untuk melayani masyarakat. Peran pentingnya dalam pembentukan kebijakan dan pelayanan publik menunjukkan bahwa administrasi publik bukan hanya sekadar implementasi kebijakan, tetapi juga bagaimana memastikan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan sumber daya publik. Maka dari itu untuk menjawab permasalahan ini peneliti akan memasukkan konsep dasar dari administrasi publik.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

1. *Old Public Administration (OPA)* - 1887

Paradigma ini sering disebut sebagai Administrasi Publik Klasik atau Tradisional. OPA berkembang sejak awal munculnya ilmu administrasi negara dan ditandai dengan publikasi buku "*The Study of Administration*" (1887) oleh Woodrow Wilson. Wilson dikenal sebagai pelopor dalam studi administrasi publik dan menjadi salah satu tokoh yang memperkenalkan konsep administrasi negara sebagai suatu disiplin ilmu yang terpisah dari ilmu politik. Ciri utama dari paradigma OPA adalah dominasi pemerintah dalam penyelenggaraan administrasi publik. Pemerintah berperan sebagai satu-satunya aktor utama dalam penyediaan layanan publik dan memiliki kendali penuh atas birokrasi. Sistem administrasi publik dalam paradigma ini menitikberatkan pada hirarki organisasi, kewenangan yang tersentralisasi, serta prosedur yang kaku untuk memastikan keteraturan dalam pelayanan publik.

2. *New Public Administration* (NPA) – 1968

Paradigma *New Public Administration* (NPA) muncul sebagai respons terhadap kelemahan dalam paradigma OPA, terutama terkait dengan kurangnya perhatian terhadap aspek sosial dalam administrasi publik. Paradigma ini mulai berkembang sejak diterbitkannya buku "*Principles of Public Administration*" (1927) oleh Willoughby, yang menyoroti pentingnya penerapan prinsip-prinsip ilmiah dalam administrasi publik. Dalam paradigma ini, administrasi publik mulai mengarah pada pendekatan yang lebih humanis, dengan mempertimbangkan aspek keadilan sosial serta kesejahteraan masyarakat. Salah satu tokoh utama dalam paradigma ini, George Frederickson, mengkritik bahwa administrasi negara sebelumnya hanya berfokus pada efisiensi, ekonomi, dan koordinasi dalam pengelolaan lembaga publik. Oleh karena itu, paradigma NPA menambahkan unsur keadilan sosial sebagai bagian dari tujuan administrasi publik.

3. *New Public Management* (NPM) – 1980

Seiring dengan meningkatnya kompleksitas dalam tata kelola pemerintahan, para ahli administrasi publik mulai mencari cara untuk menyempurnakan sistem administrasi yang ada. Salah satu solusi yang dikembangkan adalah *New Public Management* (NPM), yang mulai diperkenalkan pada era 1980-an. Paradigma NPM mengadopsi prinsip-prinsip dari sektor swasta ke dalam administrasi publik. Fokus utama dari paradigma ini adalah meningkatkan kinerja administrasi publik melalui pendekatan berbasis manajemen. Dalam pandangan Rosenbloom & Kravchuck, penerapan NPM harus mempertimbangkan mekanisme pasar, di mana administrasi

publik harus bersifat lebih kompetitif, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan berorientasi pada hasil.

4. *New Public Service* (NPS) – 2000

Paradigma terbaru dalam administrasi publik adalah *New Public Service* (NPS), yang diperkenalkan oleh Denhardt & Denhardt sebagai kritik terhadap pendekatan NPM. Mereka berpendapat bahwa penerapan nilai-nilai bisnis dalam administrasi publik dapat merusak tatanan nilai dalam pelayanan publik, sehingga diperlukan pendekatan baru yang lebih berorientasi pada kepentingan warga negara. Dalam paradigma NPS, peran masyarakat tidak lagi dipandang sebagai konsumen atau pelanggan sebagaimana dalam NPM, tetapi sebagai warga negara (*citizen*) yang memiliki hak dan kewajiban dalam berpartisipasi dalam pemerintahan. Oleh karena itu, paradigma ini menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses administrasi publik.

Adapun penelitian ini menggunakan paradigma keempat, yaitu *New Public Service* (NPS) oleh Denhardt & Denhardt karena relevansinya dalam konteks Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang. Paradigma NPS menempatkan masyarakat sebagai warga negara dengan hak dan kewajiban, bukan sekadar konsumen, sehingga selaras dengan tujuan SPM yang berfokus pada pemberian pelayanan terbaik secara adil dan merata. Selain itu, NPS mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik, termasuk dalam memberikan umpan balik terhadap layanan BRT Trans Semarang. Pendekatan ini juga mengkritik penerapan nilai-nilai bisnis dalam administrasi publik yang cenderung mengabaikan aspek kemanusiaan, sehingga paradigma NPS

relevan untuk mengevaluasi layanan BRT tidak hanya dari sisi efisiensi tetapi juga dari aspek keselamatan, kenyamanan, dan keamanan. Dengan fokus pada nilai dan kesejahteraan publik, paradigma NPS menjadi landasan penting dalam penelitian ini untuk menilai sejauh mana pelayanan BRT Trans Semarang mampu menciptakan kualitas layanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.6.4 Manajemen Publik

Laurence Lynn mempertimbangkan tiga perspektif tentang manajemen public sebagai seni, ilmu, dan profesi (dalam Wijaya & Danar, 2014). Menurut Lynn, manajemen publik sebagai seni merujuk pada aktivitas kreatif yang dilakukan oleh praktisi, yang tidak bisa dipelajari hanya melalui perhitungan matematis. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen publik memiliki fleksibilitas yang tinggi dan sangat bergantung pada situasi dan kondisi di mana ia dijalankan. Sedangkan manajemen publik sebagai ilmu memerlukan analisis yang sistematis melalui interpretasi dan penjelasan. Sebagai profesi, Lynn mengacu pada sekelompok individu yang secara khusus mendedikasikan diri mereka untuk mempelajari dan mengembangkan bidang ini.

Manajemen publik menurut Overman dalam Keban (2004:85), merupakan kajian interdisipliner yang mencakup aspek-aspek umum organisasi, menggabungkan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, serta politik.

Pasolong (2007:83) secara sederhana menerjemahkan manajemen publik sebagai "manajemen instansi pemerintah." Meskipun pengertian tersebut bersifat

sangat umum, esensinya tetap menyentuh pada bagaimana upaya mengelola suatu institusi pemerintahan.

Berdasarkan teori yang dijelaskan oleh para ahli diatas, maka dapat peneliti ambil Kesimpulan bahwa manajemen publik adalah disiplin yang kompleks dan fleksibel, mencakup seni, ilmu, dan profesi. Manajemen public melibatkan kreativitas dalam menghadapi situasi yang berbeda, analisis sistematis, dan komitmen untuk mengelola instansi pemerintah secara efektif, dengan fokus pada pengelolaan sumber daya dan proses untuk mencapai tujuan publik.

1.6.5 Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata "layan," yang bermakna membantu atau menyediakan kebutuhan orang lain dalam rangka memberikan bantuan. Pada dasarnya, setiap individu memerlukan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Di sisi lain, istilah publik diambil dari kata dalam Bahasa Inggris *public*, yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Kata ini telah diserap ke dalam Bahasa Indonesia baku sebagai "publik," yang merujuk pada sesuatu yang bersifat umum, menyangkut banyak orang, atau bersifat ramai.

Beberapa ahli memberikan definisi terkait pelayanan publik. Agung Kurniawan (2005:6) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan penyediaan layanan kepada masyarakat atau individu yang membutuhkan, sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang berlaku dalam suatu organisasi. Sementara itu, menurut Ratminto (2005), pelayanan publik mencakup berbagai bentuk jasa, baik barang

publik maupun jasa publik, yang secara prinsip menjadi tanggung jawab pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), guna memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjalankan peraturan perundang-undangan.

Sinambela mengartikan pelayanan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam suatu kelompok atau kesatuan yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Pelayanan ini menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik.

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

Dari berbagai definisi tersebut, pelayanan publik dalam konteks pemerintah daerah dapat diartikan sebagai penyediaan layanan bagi masyarakat atau pihak yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, yang dilakukan sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan. Tujuan utama pelayanan ini adalah memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

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

Hubungan antara pelayanan publik dan SPM dapat dilihat dari fungsi SPM sebagai panduan dalam menyediakan pelayanan publik yang terstandar. Dengan adanya SPM, instansi pemerintah atau penyelenggara pelayanan lainnya memiliki acuan yang jelas. SPM juga menjadi alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik, sehingga setiap kekurangan dapat segera diperbaiki sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.6.6 Standar Pelayanan Minimum

Standar pelayanan minimal memiliki peran yang sangat penting baik bagi pemerintah daerah maupun masyarakat. Bagi pemerintah daerah, standar ini dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk menentukan anggaran yang diperlukan dalam menyediakan layanan publik. Sementara itu, bagi masyarakat, standar pelayanan minimal menjadi acuan untuk menilai kualitas dan kuantitas layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Standar pelayanan adalah ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan layanan publik, berfungsi sebagai pedoman yang harus diikuti oleh penyedia

layanan, serta sebagai referensi bagi penerima layanan dalam mengajukan permohonan dan sebagai alat kontrol kinerja penyelenggara oleh masyarakat (Rifai, 2016: 28). Untuk mencapai tujuan ini, layanan publik harus disesuaikan dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan yang melindungi warga negara dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan layanan publik.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) berkaitan dengan kebutuhan dasar warga negara, seperti kebutuhan fisiologis, yang jika tidak terpenuhi dapat mengakibatkan kehidupan yang tidak layak atau bahkan kematian (Hendrawan 2014: 368). Konsep SPM berbeda dari standar pelayanan umum yang biasanya berfokus pada tata cara atau prosedur pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. SPM lebih menekankan pada jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan hak minimal yang harus diperoleh warga, dengan fokus pada pemerintah daerah sebagai subjek yang bertanggung jawab.

Dalam konteks pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang, Standar Pelayanan Minimum diatur melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang. Peraturan tersebut menetapkan enam indikator SPM untuk BLU-UPTD Trans Semarang, yaitu:

1. Keamanan

Keamanan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut.

2. Keselamatan

Keselamatan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana.

3. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa.

4. Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif terjangkau.

5. Kesenjajaran

Kesenjajaran merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi 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

Keteraturan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

1.6.7 Faktor Pendorong dan Penghambat Kualitas Standar Pelayanan Minimal

Pelayanan umum kepada masyarakat akan berjalan sesuai harapan jika faktor-faktor pendukungnya memadai dan dapat digunakan secara efektif dan efisien. Menurut Moenir (2002:88) Terdapat beberapa faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan, yaitu:

- 1) Faktor kesadaran
- 2) Faktor aturan
- 3) Faktor organisasi
- 4) Faktor pendapatan
- 5) Faktor keterampilan
- 6) Faktor sarana

Wolkins (dalam Tjiptono 2002: 75-76) menyebutkan enam faktor penting dalam melaksanakan peningkatan kualitas secara berkelanjutan, yaitu:

- 1) Kepemimpinan
- 2) Pendidikan
- 3) Perencanaan
- 4) Evaluasi

- 5) Komunikasi
- 6) Penghargaan dan pengakuan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Arep Adya Harata (dalam Crystalia, 2015:17) dibagi menjadi dua, antara lain:

- 1) Faktor internal yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam organisasi (interaksi antar pegawai), mencakup pola manajemen umum organisasi, pengembangan sumber daya manusia, iklim dan keselarasan kerja, penyediaan fasilitas pendukung, serta sistem insentif.
- 2) Faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan (pelanggan eksternal) mencakup cara penyediaan layanan, metode distribusi jasa, pola layanan penjualan, serta cara penyampaian jasa.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut Thoha (Thoha, 2003:181) antara lain:

- 1) Faktor individual, Faktor yang terkait dengan sumber daya manusia dalam organisasi. Semakin tinggi keterampilan dan kemampuan sumber daya manusia dalam suatu organisasi, semakin besar kemungkinan organisasi tersebut untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas.
- 2) Faktor sistem, Faktor yang berkaitan dengan mekanisme dan prosedur pelayanan yang diterapkan. Semakin rumit dan kompleks prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, semakin sulit untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, jika mekanisme dan prosedur yang digunakan

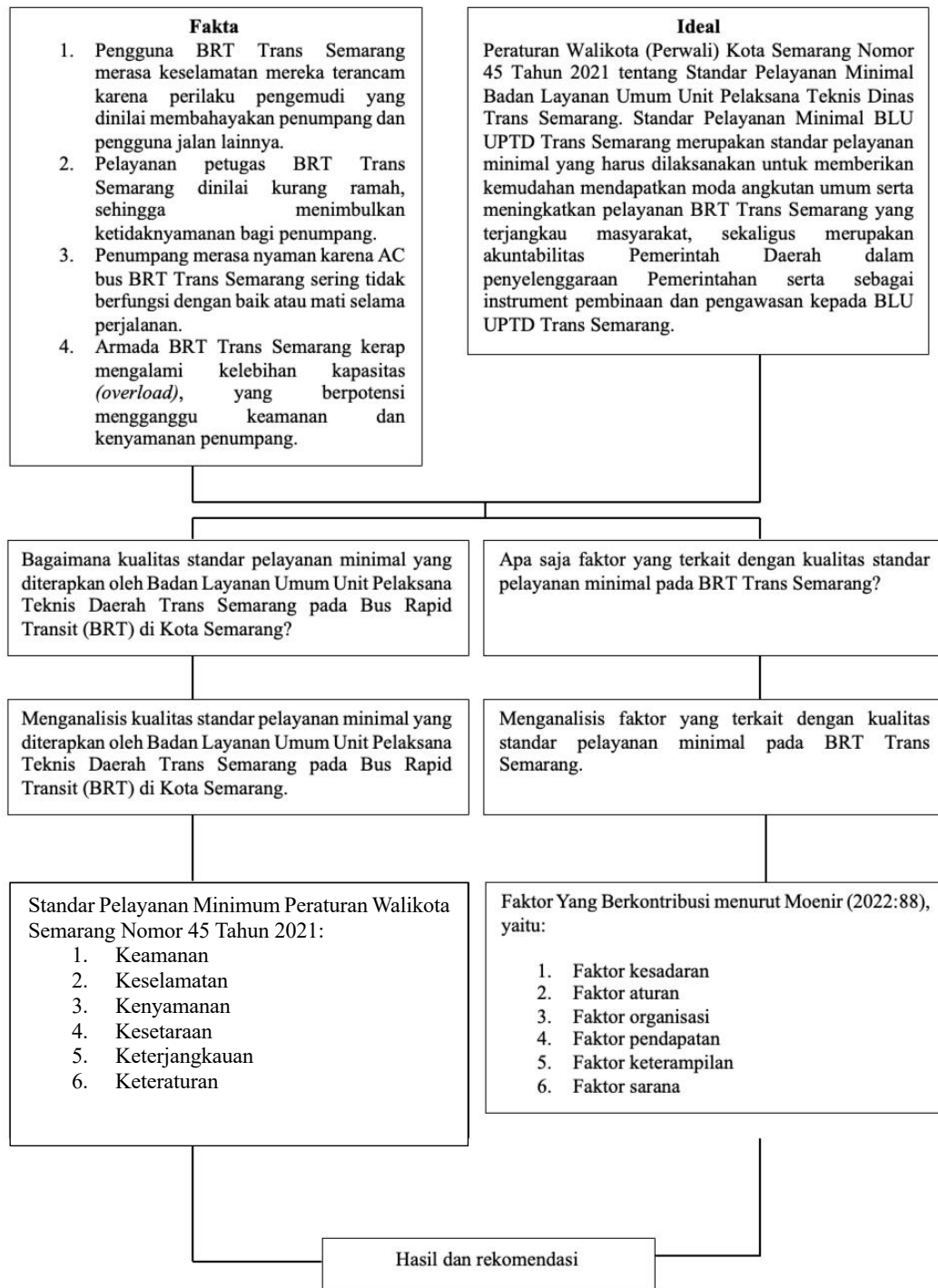
lebih sederhana dan mudah, maka kemungkinan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas akan meningkat.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai faktor yang mempengaruhi standar pelayanan minimal, maka penelitian ini akan menggunakan teori menurut Moenir dengan menggunakan enam indikator untuk mengukur faktor yang mempengaruhi standar pelayanan minimal yaitu kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, keterampilan, dan sarana. Faktor-faktor tersebut membantu memastikan pelayanan publik dapat dijalankan secara efektif dan sesuai standar yang ditetapkan, seperti yang diterapkan dalam layanan BRT Trans Semarang.\

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai faktor yang mempengaruhi standar pelayanan minimal, maka penelitian ini akan menggunakan teori menurut Moenir. Penggunaan faktor-faktor tersebut dalam menganalisis kualitas Standar Pelayanan Minimal dinilai tepat karena pendekatannya yang menyeluruh mencakup berbagai aspek penting dalam pelayanan publik. Faktor kesadaran menekankan komitmen pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang berlaku, sedangkan aturan dan organisasi yang jelas menjadi kerangka operasional yang terstruktur. Selain itu, faktor pendapatan dan keterampilan menunjukkan pentingnya kesejahteraan serta kompetensi pegawai untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Peran sarana pendukung yang memadai juga sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan efisiensi pelayanan. Dengan mencakup aspek internal dan eksternal, faktor-faktor ini memastikan pelayanan publik dapat dijalankan secara efektif dan sesuai standar yang ditetapkan, seperti yang diterapkan dalam layanan BRT Trans Semarang

1.7 Kerangka Pemikiran Penelitian

Tabel 1.6 Bagan Kerangka Pikir Teoritis



1.8 Operasionalisasi Konsep

Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang merupakan standar pelayanan minimal yang harus dilaksanakan untuk memberikan kemudahan mendapatkan moda angkutan umum serta meningkatkan pelayanan BRT Trans Semarang yang terjangkau masyarakat, sekaligus merupakan akuntabilitas Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan serta sebagai instrument pembinaan dan pengawasan kepada BLU UPTD Trans Semarang. Standar Pelayanan Minimum BRT Trans Semarang dapat dilihat dari:

1) Keamanan

Keamanan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan/atau rasa takut. Yang dinilai dari:

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

1. Lampu penerangan
2. Petugas keamanan
3. Informasi gangguan keamanan

b. keamanan di mobil bus, meliputi:

1. Identitas kendaraan
2. Tanda pengenalan pengemudi
3. Lampu isyarat tanda bahaya; lampu penerangan

2) Keselamatan

Keselamatan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Yang dinilai dari:

a. Keselamatan pada manusia, meliputi:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keadaan darurat

b. Keselamatan pada mobil bus, meliputi:

1. kelaikan kendaraan
2. Peralatan keselamatan
3. Fasilitas Kesehatan
4. Informasi tanggap darurat
5. Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri

3) Kenyamanan

Kenyamanan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa. Yang dinilai dari:

a. Kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte, meliputi

1. Lampu penerangan
2. Fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara
3. Fasilitas kebersihan

4. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang.

b. Kenyamanan di mobil bus, meliputi:

1. Lampu penerangan
2. Kapasitas angkut
3. Fasilitas pengatur suhu ruangan
4. Fasilitas kebersihan

4) Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan massal berbasis jalan dan tarif terjangkau. Yang dinilai dari:

1. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor
2. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan
3. Tarif

5) Kesetaraan

Kesetaraan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus berupa aksesibilitas, prioritas pelayanan, dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, manusia lanjut usia, anak-anak dan wanita hamil. Yang dinilai dari:

1. Kursi prioritas
2. Ruang khusus untuk kursi roda

6) Keteraturan

Keteraturan merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu pemberangkatan dan kedatangan mobil

bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

Yang dinilai dari:

1. Waktu tunggu
2. Kecepatan perjalanan
3. Waktu berhenti di halte
4. Informasi pelayanan
5. Informasi waktu kedatangan mobil bus
6. Akses keluar masuk halte
7. Informasi halte yang akan di lewati
8. Ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus
9. Informasi gangguan perjalanan mobil bus
10. Sistem pembayaran.

Faktor-faktor yang terkait dengan kualitas standar pelayanan minimal pada BRT Trans Semarang dapat dilihat dari beberapa faktor sebagai berikut:

1) Faktor kesadaran

Merupakan kesadaran petugas kepada pengguna layanan. Kesadaran petugas akan membawa dampak positif terhadap organisasi nya.

Faktor kesadaran dapat dilihat dari:

- a. Sikap petugas terhadap penumpang (keramahan, kepedulian terhadap keselamatan penumpang)
- b. Responsivitas petugas dalam menangani keluhan atau masalah penumpang

2) Faktor aturan

Faktor aturan mencakup peraturan dan kebijakan yang mengatur layanan, termasuk standar operasional prosedur (SOP) yang harus diikuti oleh petugas dan pengguna layanan. Peraturan yang jelas dan diterapkan dengan konsisten akan mendukung pelaksanaan layanan yang lebih baik. Faktor aturan dapat dilihat dari:

- a. Sistem kerja dan kedisiplinan
- b. Keadilan dan kesetaraan dalam aturan

3) Faktor organisasi

Faktor organisasi mengacu pada struktur, budaya, dan sistem dalam organisasi yang mempengaruhi kinerja petugas. Faktor organisasi dapat dilihat dari:

- a. Dukungan dari manajemen
- b. Pembagian tugas dan tanggung jawab

4) Faktor pendapatan

Faktor pendapatan merujuk pada aspek pendapatan yang diperoleh oleh petugas dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi motivasi serta kinerja. Faktor pendapatan dapat dilihat dari:

- a. Gaji yang diberikan oleh perusahaan kepada petugas
- b. Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan

5) Faktor keterampilan

Faktor keterampilan mengacu pada kompetensi atau keahlian yang dimiliki petugas dalam melaksanakan tugas. Faktor keterampilan dapat dilihat dari:

- a. Pengetahuan petugas terkait keselamatan kerja
- b. Kemampuan teknis dalam mengoperasikan peralatan atau teknologi yang digunakan

6) Faktor sarana

Faktor sarana mengacu pada ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung layanan. Faktor sarana dapat dilihat dari:

- a. Kelengkapan fasilitas bus
- b. Ketersediaan sarana pendukung lain seperti halte atau papan informasi untuk penumpang

1.9 Argumen Penelitian

Peneliti akan melakukan penelitian mengenai Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang. Maka dari itu, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengetahui lebih dalam mengenai pelaksanaan pelayanan BRT Trans Semarang berdasarkan Standar Pelayanan Minimum yang diatur dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dalam konteks alamiah. Penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2013), melibatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data dan menggunakan metode triangulasi untuk mengumpulkan berbagai sudut pandang. Proses analisis dilakukan secara induktif, dengan hasil yang lebih berfokus pada pemahaman makna daripada menghasilkan generalisasi. Penelitian ini berusaha mendeskripsikan secara naratif kegiatan yang berlangsung serta dampak dari aktivitas yang dilakukan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui lebih dalam mengenai Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang.

1.10.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah lokasi atau tempat di mana penelitian akan dilakukan, dan tempat tersebut menjadi sumber utama untuk mendapatkan data yang akurat sebagai bahan informasi. Situs penelitian ini adalah BLU-UPTD Semarang, dan halte BRT Trans Semarang.

1.10.3 Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling* untuk menentukan partisipan. Metode ini dimulai dengan sejumlah kecil partisipan yang kemudian diperluas secara bertahap. Partisipan yang akan dilibatkan adalah lembaga di

Semarang, seperti BLU-UPTD yang memiliki kaitan dengan BRT Trans Semarang. Lembaga-lembaga ini dianggap memiliki pengetahuan yang relevan dengan topik penelitian karena mereka terlibat langsung dalam pengelolaan layanan BRT Trans Semarang.

Peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* untuk memilih masyarakat pengguna BRT Trans Semarang sebagai partisipan secara spontan berdasarkan dengan individu yang memiliki karakteristik relevan dengan penelitian, tanpa adanya perencanaan sebelumnya.

1.10.4 Jenis Data

Penelitian menggunakan jenis data kualitatif yaitu menggunakan kata-kata tertulis yang menggambarkan individu, tindakan, dan peristiwa yang terjadi selama pelaksanaan penelitian. Selama proses pengamatan dan wawancara, data yang dihasilkan direkam dalam bentuk catatan teks atau tulisan yang mencerminkan apa yang diamati atau didengar, dan juga termasuk bukti foto kegiatan.

1.10.5 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer, menurut Sugiyono (2018), adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti. Untuk mengumpulkan data primer, peneliti melakukan wawancara dengan narasumber terkait. Narasumber tersebut meliputi pihak BLU-UPTD Trans Semarang dan masyarakat yang menggunakan layanan BRT Trans Semarang.

2) Sumber Sekunder

Menurut Sugiyono (2018), data sekunder adalah data yang diperoleh tanpa interaksi langsung dengan peneliti. Peneliti mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber seperti literatur, jurnal, artikel, berita, serta situs resmi instansi terkait.

1.10.6 Teknik Pengumpulan

Sugiyono (2018:224) menjelaskan bahwa pengumpulan data adalah tahap paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data yang valid dan tepat. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

1) Observasi

Observasi dapat dilakukan secara pengamatan langsung melalui pengelihatn, pendengaran, penciuman, dan peraba (Nazir 2009). Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung pada BLU-UPTD Trans Semarang, Dinas Perhubungan Kota Semarang dan halte-halte BRT Trans Semarang.

2) Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua individu dengan maksud untuk bertukar informasi dan ide menggunakan pertanyaan dan jawaban, dengan tujuan untuk membangun pemahaman mendalam tentang suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini

3) Dokumen

Dokumen merupakan tambahan dari metode observasi dan wawancara pada penelitian kualitatif (Sugiyono,2018). Peneliti menggunakan dokumen yang diambil dari catatan data penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, dan website resmi Badan Pusat Statistik dan Sapa Mbak Ita.

1.10.7 Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Tahapan analisis dan interpretasi data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Reduksi data

Reduksi data adalah proses penyaringan dan pengumpulan data, atau merangkum informasi yang paling penting. Tujuan dari reduksi data adalah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas serta memudahkan dalam menemukan data saat dibutuhkan.

2) Penyajian data

Penyajian data adalah proses mengorganisir berbagai informasi sehingga membentuk pola yang saling terkait dan mudah dipahami. Peneliti menyusun data yang relevan agar dapat diubah menjadi informasi yang bermakna.

3) Verifikasi data

Verifikasi data merupakan tahapan dimana kesimpulan awal yang ditarik bersifat sementara dan dapat berubah seiring dengan adanya bukti-bukti baru yang didukung oleh pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan tersebut akan menjadi lebih kredibel jika didukung oleh

data yang konsisten dan valid yang diperoleh dari pengumpulan data lapangan oleh peneliti.

1.10.8 Kualitas Data

Kualitas data mengacu kepada keakuratan data yang diperoleh dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk mengetahui sejauh mana penelitian ini akurat. Menurut Sugiyono (2013) triangulasi adalah teknik yang mengkolaborasikan berbagai teknik perolehan dan sumber data terkait. Pada penelitian ini triangulasi sumber dilakukan dengan pengumpulan dan penyajian data yang diperoleh dari pengelola BLU-UPTD Trans Semarang, serta masyarakat pengguna layanan BRT Trans Semarang.