

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Transportasi BRT di Kota Semarang

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLUUPTD) Transportasi BRT di Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SPM secara umum telah dilaksanakan, namun belum sepenuhnya optimal dan merata pada seluruh indikator pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2021. Hal ini ditunjukkan melalui hasil analisis statistik deskriptif dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang mengindikasikan adanya perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pengguna BRT Trans Semarang.

Berikut kesimpulan dari 1 indikator Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Daerah Transportasi BRT di Kota Semarang yang dikatakan baik:

1. Keamanan

Hal-hal yang mendukung baiknya Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLUUPTD) Transportasi BRT di Kota Semarang antara lain:

- a) Tersedianya fasilitas pendukung keamanan baik di halte maupun di dalam bus, seperti keberadaan lampu penerangan yang berfungsi cukup baik,

identitas kendaraan dan pengemudi yang jelas, serta keberadaan petugas keamanan pada beberapa titik layanan.

- b) Informasi pengaduan gangguan keamanan telah disediakan sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi pengguna layanan.

Kondisi ini menunjukkan BLUUPD Trans Semarang telah memiliki komitmen dalam memenuhi aspek perlindungan dasar bagi pengguna jasa transportasi publik sesuai dengan ketentuan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021.

Berikut kesimpulan dari 5 indikator kinerja yang dikatakan belum baik:

- a. Keselamatan

Ditemukan adanya armada bus mengalami gangguan teknis seperti mogok, kondisi kendaraan yang kurang prima, serta perilaku pengemudi yang belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keselamatan berlalu lintas. Kondisi ini berpotensi menimbulkan risiko kecelakaan dan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan BRT.

- b. Kenyamanan

Keluhan terkait fasilitas di dalam bus dan halte, seperti pendingin udara yang tidak berfungsi optimal, kebersihan yang belum terjaga secara konsisten, serta kepadatan penumpang pada jam-jam tertentu yang mengurangi kenyamanan perjalanan.

- c. Keterjangkauan

Perpindahan antar koridor dan integrasi jaringan trayek pengumpan, yang masih dirasakan menyulitkan sebagian pengguna. Keterbatasan

integrasi ini menyebabkan layanan BRT belum sepenuhnya mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat secara efisien.

d. Kesetaraan

Rendahnya kesadaran pengguna terhadap pemanfaatan kursi prioritas serta belum optimalnya penggunaan fasilitas ramah disabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip pelayanan yang inklusif belum sepenuhnya terinternalisasi baik oleh penyedia layanan maupun pengguna.

e. Keteraturan

Indikator terendah, ditandai oleh ketidaktepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus, waktu tunggu yang tidak konsisten, serta informasi perjalanan yang belum selalu akurat dan real time. Kondisi ini berdampak langsung pada kepastian layanan dan efektivitas mobilitas pengguna.

4.1.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Transportasi BRT di Kota Semarang

Berdasarkan hasil pembahasan dengan menggunakan teori faktor pendorong dan penghambat pelayanan publik menurut Alber dan Zamke (1985), dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal pada BLUUPD Transportasi BRT di Kota Semarang dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu faktor sumber daya manusia, strategis, sistem, dan pelanggan. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dan secara bersama-sama menentukan tingkat keberhasilan implementasi SPM dalam pelayanan BRT.

Faktor pendorong Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLUUPTD) antara lain:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)
 - a) Adanya pengemudi dan Petugas operasional yang telah mendapatkan pelatihan dasar terkait pelayanan dan keselamatan.
 - b) Komitmen sebagian petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah dan membantu pengguna
 - c) Struktur organisasi BLU yang memungkinkan fleksibilitas dalam pengelolaan SDM
2. Strategis (Rencana dan Kebijakan)
 - a) Tersedianya regulasi daerah yaitu Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 sebagai pedoman pelaksanaan SPM.
 - b) Adanya visi misi BLUUPTD Trans Semarang yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - c) Penerapan evaluasi kinerja berbasis indikator pelayanan.
3. Sistem (Prosedur, Mekanisme, dan Infrastruktur)
 - a) Penggunaan sistem pembayaran non-tunai yang mendukung efisiensi layanan.
 - b) Tersedianya SOP operasional sebagai acuan pelaksanaan pelayanan
 - c) Adanya mekanisme pengaduan masyarakat sebagai bentuk kontrol publik.

4. Pelanggan (Penerima Layanan)

- a) Tingginya minat masyarakat dalam menggunakan BRT sebagai moda transportasi publik.
- b) Partisipasi pengguna dalam memberikan masukan dan kritik terhadap kualitas layanan
- c) Kesadaran sebagian pengguna terhadap pentingnya transportasi publik yang berkelanjutan.

Faktor penghambat Standar Pelayanan Minimal (SPM) Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLUUPTD) antara lain:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

- a) Keterbatasan jumlah petugas operasional dan pengawasan di lapangan.
- b) Disiplin dan profesionalisme sebagian pengemudi yang belum konsisten.
- c) Kurangnya pelatihan lanjutan terkait pelayanan prima dan keselamatan berkendara.

2. Strategis (Rencana dan Kebijakan)

- a) Implementasi kebijakan yang belum sepenuhnya konsisten di lapangan
- b) Kurangnya penyesuaian strategi operasional terhadap pertumbuhan jumlah pengguna.
- c) Evaluasi kebijakan yang belum dilakukan secara berkala dan menyeluruh.

3. Sistem ((Prosedur, Mekanisme, dan Infrastruktur)

- a) Kondisi armada yang belum seluruhnya laik operasional secara optimal.
 - b) Sistem informasi perjalanan yang belum terintegrasi dan real time.
 - c) Keterbatasan integrasi jaringan trayek dan koridor.
4. Pelanggan (Penerima Layanan)
- a) Rendahnya kesadaran sebagian pengguna terhadap aturan pelayanan, seperti penggunaan kursi prioritas
 - b) Perilaku pengguna yang kurang mendukung terciptanya ketertiban dan kenyamanan.
 - c) Tingginya ekspektasi pengguna yang belum sepenuhnya diimbangi dengan kapasitas layanan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh UPTD Trans Semarang, berikut adalah saran yang operasional untuk masyarakat, Pemerintah Kota Semarang, dan BLU Trans Semarang, sesuai dengan pedoman Peraturan Wali Kota Nomor 45 Tahun 2021:

1. Masyarakat
 - a) Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap aturan penggunaan layanan BRT, khususnya terkait kursi prioritas dan ketertiban selama perjalanan.
 - b) Berpartisipasi aktif dalam memberikan kritik dan saran secara konstruktif melalui kanal pengaduan resmi.

- c) Mendukung penggunaan transportasi publik sebagai upaya mengurangi kemacetan dan dampak lingkungan.

2. Pemerintah Kota Semarang

- a) Memperkuat pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan SPM secara berkala.
- b) Menyediakan dukungan anggaran yang memadai untuk peremajaan armada dan peningkatan infrastruktur.
- c) Mendorong integrasi sistem transportasi publik agar layanan BRT semakin terjangkau dan efisien.

3. BLU Trans Semarang

- a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan.
- b) Memperbaiki sistem operasional, khususnya terkait ketepatan waktu, keselamatan, dan kenyamanan layanan.
- c) Mengembangkan sistem informasi perjalanan yang akurat dan mudah diakses oleh pengguna.
- d) Memperkuat edukasi kepada pengguna terkait prinsip kesetaraan dan pelayanan inklusif.

4.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini meliputi beberapa aspek berikut:

1. Ruang Lingkup yang Terbatas

Penelitian hanya berfokus pada halte BRT Semarang Hebat, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di seluruh sistem BRT Kota Semarang.

2. Variasi Pengguna dan Kondisi Halte

Karakteristik pengguna dan kondisi halte di lokasi lain bisa berbeda, sehingga temuan penelitian ini mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke seluruh halte BRT di Kota Semarang.