

KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK BUS RAPID TRANSIT (BRT) MELALUI BISKITA TRANS PAKUAN KOTA BOGOR TAHUN 2022

¹ Putri Hasna Dhiya Luthfiyyah

² Neneng Yani Yuningsih

³ Ufa Anita Afrilia

¹Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

²Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

³Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

E-mail Koresponden: putrihasnad22@gmail.com

Abstract

Structuring public transportation services in urban areas, the Bogor City Government provides public transportation services through Biskita Trans Pakuan. Biskita Trans Pakuan is a bus rapid transit-based public transportation service that operates throughout Bogor City using the Buy The Service (BTS) subsidy mechanism. This subsidy is provided by the Jabodetabek Transportation Management Agency (BPTJ) of the Ministry of Transportation to the Bogor City Government through Perumda Transportasi Pakuan, which is based on service standard guidelines that have been determined by the Ministry of Transportation based on RI Minister of Transportation Regulation Number PM 29 of 2015 concerning Amendments to Permenhub No PM 98 2013 concerning Minimum Service Standards for the Transport of People with Public Motorized Vehicles on Routes. This study aims to determine the quality of public transportation services, in this case, through the provision of Bus Rapid Transit (BRT) services through Biskita Trans Pakuan in 2022. This study uses the SERVQUAL (Service Quality) theory by Parasuraman, Zeithaml, and Berry in Hardiyansyah (2018), which states that service quality benchmarks are divided into several aspects, including Tangible Aspects, Reliability Aspects, Responsiveness Aspects, Assurance Aspects, and Empathy Aspects. This research was conducted using qualitative methods with a descriptive approach. From this research, it can be seen that the Biskita Trans Pakuan service has not fully run optimally in creating quality services in the field of public transportation because it has not fulfilled all aspects of service quality in the SERVQUAL theory, especially in terms of timeliness which has not been fulfilled. Then, based on the research results, it is necessary to improve the quality of service at Biskita Trans Pakuan.

Keywords: Biskita Trans Pakuan, Service Quality, Public Transportation.

Abstrak

Penataan pelayanan transportasi umum di perkotaan, Pemerintah Kota Bogor menyediakan layanan angkutan umum melalui Biskita Trans Pakuan. Biskita Trans Pakuan merupakan layanan transportasi publik berbasis bus rapid transit yang beroperasi di sepanjang daerah Kota Bogor dengan menggunakan mekanisme subsidi *Buy The Service* (BTS). Subsidi ini diberikan oleh Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Kementerian Perhubungan kepada Pemerintah Kota Bogor melalui Perumda Transportasi Pakuan yang

berdasarkan pada pedoman standar pelayanan yang sudah ditentukan oleh Kementerian Perhubungan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Permenhub No PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi publik, dalam hal ini melalui penyediaan layanan Bus Rapid Transit (BRT) melalui Biskita Trans Pakuan tahun 2022. Pada penelitian ini menggunakan teori *SERVQUAL* (*Service Quality*) oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018) yang menyebutkan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan terbagi menjadi beberapa aspek diantaranya Aspek Bukti Langsung (*Tangible*), Aspek Keandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan (*Assurance*), dan Aspek Empati (*Empathy*). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dari penelitian ini dapat terlihat bahwa pelayanan Biskita Trans Pakuan belum sepenuhnya berjalan maksimal dalam menciptakan kualitas pelayanan di bidang transportasi umum karena belum memenuhi keseluruhan aspek kualitas pelayanan dalam teori *SERVQUAL* terutama dalam hal ketepatan waktu yang belum terpenuhi. Kemudian berdasarkan hasil penelitian perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan pada Biskita Trans Pakuan.

Kata Kunci: Biskita Trans Pakuan, Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik.

Pendahuluan

Pada era globalisasi ini teknologi semakin berkembang dengan termasuk salah satunya dalam bidang transportasi. Transportasi publik mempunyai peranan yang penting terhadap pembangunan nasional karena menjadi sarana yang digunakan sebagai moda transportasi untuk memudahkan aksesibilitas dalam menunjang berbagai aspek kehidupan. Sistem transportasi berkelanjutan akan menjadi tatanan baru dalam mewujudkan solusi transportasi di Kota Bogor.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di pasal 138 (1) yang menyatakan jika angkutan umum diselenggarakan dalam upaya memenuhi kebutuhan angkutan yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau maka sebagai bentuk perwujudan dalam melaksanakan kinerja pelayanan di bidang transportasi publik, pemerintah wajib menyediakan

transportasi publik sebagai jasa angkutan dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam setiap mobilitas masyarakat. Berdasarkan dari hasil analisis *Global Traffic Scorecard* 2021 yang dijalankan oleh sebuah perusahaan analisis tentang data lalu lintas bernama INRIX, menyebutkan bahwa Kota Bogor menduduki posisi peringkat kelima selaku kota termacet di seluruh Indonesia serta berada pada peringkat ke-821 kota termacet di dunia. Kemacetan di Kota Bogor ini menyebabkan para pengendara kehilangan waktunya selama 7 jam dalam satu tahun.¹ Salah satu penyebab padatnya tingkat volume kendaraan di Kota Bogor karena keberadaan angkot yang jumlahnya berjumlah ribuan hingga Kota Bogor mendapatkan julukan kota sejuta angkot.

Oleh karena itu, dibutuhkan penataan ulang terhadap transportasi publik di Kota Bogor dengan mengurangi jumlah angkot yang sudah tidak layak jalan dan

¹ Aguido Adri. (2022, Januari 14). Kota Bogor Termacet Kelima di Indonesia. Diakses pada 1 Januari 2023 dari

<https://www.kompas.id/baca/metro/2022/01/14/kota-bogor-peringkat-kelima-termacet-di-indonesia>

digantikan dengan armada bus yang mana kapasitas untuk menampung penumpang secara kuantitas dapat lebih banyak. Hal tersebut dilakukan dengan melakukan konversi 3:1 dimana 3 angkot yang sudah tidak layak akan dihancurkan untuk kemudian digantikan dengan satu kendaraan Biskita Trans Pakuan.

BPTJ Kementerian Perhubungan memberikan bantuan subsidi berskema BTS (*Buy The Service*) kepada Pemerintah Kota Bogor dan meluncurkan layanan Biskita Trans Pakuan berbasis bus rapid transit pada tanggal 2 November 2021. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan penulis, masyarakat yang menggunakan layanan Biskita Trans Pakuan untuk mobilisasi mengatakan bahwa masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki oleh pihak Biskita Trans Pakuan seperti kedatangan bis di halte yang tidak waktu, beberapa supir yang melayani kurang ramah dan sopan, dan fasilitas berupa halte untuk tempat pemberhentian bis yang belum berfungsi sebagaimana mestinya.

Adapun tujuan pada penulisan artikel ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis terkait kualitas pelayanan transportasi publik Bus Rapid Transit (BRT) melalui Biskita Trans Pakuan Kota Bogor tahun 2022, mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik Bus Rapid Transit (BRT) melalui Biskita Trans Pakuan Kota Bogor tahun 2022, dan mengetahui upaya alternatif yang dapat dilakukan pada faktor-faktor yang mempengaruhi terkait kualitas pelayanan transportasi publik Bus Rapid Transit (BRT) melalui Biskita Trans Pakuan Kota Bogor tahun 2022. Untuk mengetahui terkait kualitas pelayanan yang diberikan Biskita Trans Pakuan, penulis menggunakan teori *SERVQUAL* (*Service Quality*) oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990).

Pada teori *SERVQUAL* terbentuk karena perbandingan dari dua faktor yaitu berdasarkan pandangan penumpang terkait pelayanan yang diterima selama menggunakan layanan dari pemberi layanan. Terdapat lima aspek yang akan dinilai guna memberikan gambaran yang berkaitan dengan kepuasan penumpang yang terbagi menjadi Aspek Bukti Langsung (*Tangible*) yang mana kemampuan pemberi layanan dalam bentuk nyata melalui saran dan prasarana yang terdapat pada layanan Trans Pakuan, Aspek Keandalan (*Reliability*) dimana pada aspek ini terkait dengan pemberi layanan yang dapat memaksimalkan segala fasilitas yang tersedia secara cermat untuk diberikan kepada penumpang, selanjutnya dalam Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu aspek yang didalamnya berkaitan dengan pemberian layanan yang diberikan pemberi layanan secara responsif terhadap semua kebutuhan dan keinginan penumpang, lalu pada Aspek Jaminan (*Assurance*) berhubungan dengan jaminan kepastian yang diberikan pemberi layanan guna membangun kepercayaan terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan layanan tersebut, dan terakhir Aspek Empati (*Empathy*) yang sangat berkaitan dengan perhatian yang tulus dan dekat terhadap kepuasan penerima layanan.

Metode

Metode yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Soegiyono (2017) mengatakan bahwa “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi subjek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data

bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi” (Sugiyono, 2017:9). Teknik pengumpulan data pada penelitian dengan metode penelitian kualitatif seperti yang disebutkan oleh Dr.Farida Nugrahani dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa Indonesia* (2014:62) dimana pada buku ini menyebutkan bahwa “Secara umum dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat dikumpulkan dengan lebih mendalam melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi”. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan guna menunjang penelitian terkait kualitas pelayanan transportasi publik BRT melalui Biskita Trans Pakuan di Kota Bogor pada tahun 2022.

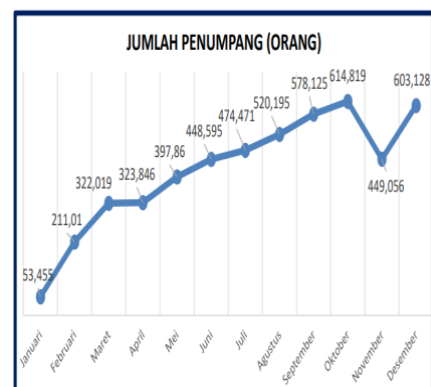
Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua cara tersebut, yaitu melalui studi lapangan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka melalui buku, artikel, jurnal, dan sumber lainnya yang relevan untuk mendapatkan informasi secara lengkap mengenai pelayanan dalam bidang transportasi publik. Penelitian kualitatif deskriptif ini menggunakan narasumber sebagai sumber data sehingga mempunyai peranan yang penting untuk mendapatkan informasi. Pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan.

Hasil Dan Pembahasan

1. Objek Penelitian

Biskita Trans Pakuan adalah layanan transportasi publik berbasis bus rapid transit yang beroperasi di sepanjang daerah Kota Bogor dengan menggunakan mekanisme subsidi *Buy The Service* (BTS). Subsidi ini diberikan oleh Badan Pengelola Transportasi

Jabodetabek (BPTJ) Kementerian Perhubungan kepada Pemerintah Kota Bogor melalui Perumda Transportasi Pakuan yang berdasarkan pada pedoman standar pelayanan yang sudah ditentukan oleh Kementerian Perhubungan. Biskita sendiri merupakan akronim dari Bus Inovatif, Solusi Transportasi Perkotaan Terintegrasi dan Andal. Keberadaan layanan Biskita Trans Pakuan sebagai salah satu transportasi publik yang berada di Kota Bogor mendapatkan perhatian yang cukup tinggi di kalangan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah penumpang yang menaiki angkutan Biskita Trans Pakuan yang terus meningkat cukup signifikan di setiap bulannya sejak awal kehadirannya. Sebagai perbandingan, pada November 2021, jumlah penumpang mencapai 69.236 orang dengan load factor 57%. Di Juni 2022 penumpang bus tercatat sebanyak 448.595 orang dengan load factor 90,56%. Adapun rincian jumlah penumpang di setiap bulannya dalam kurun satu tahun 2022:



Sampai saat ini, terdapat 6 jalur koridor pada layanan Biskita Trans Pakuan dengan total keseluruhan armada yang tersedia berjumlah 49 armada bus yang sudah memenuhi standar pelayanan minimal sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI

Nomor PM 29 Tahun 2015 dan akan beroperasi di sepanjang jalan Kota Bogor.

2. Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) melalui Biskita Trans Pakuan Kota Bogor Tahun 2022

Fokus pada penelitian ini adalah membahas tentang pelayanan yang diberikan dalam bidang transportasi publik melalui Biskita Trans Pakuan yang berbasis bus rapid transit dalam melihat kualitas pelayanannya. Pada proses penelitian yang digunakan, penulis mengkaji kondisi dan fenomena yang terjadi secara langsung di lapangan dengan menggunakan teori *SERVQUAL* (*Service Quality*) oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiyansyah (2018) yang menyebutkan bahwa tolak ukur kualitas pelayanan terbagi menjadi beberapa aspek diantaranya Aspek Bukti Langsung (*Tangible*), Aspek Kehandalan (*Reliability*), Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*), Aspek Jaminan (*Assurance*), dan Aspek Empati (*Empathy*) yang dijabarkan sebagai berikut:

a) Aspek Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung atau *tangible* merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiansyah (2018) dimana pada aspek ini mempunyai tujuan untuk menunjukkan bukti nyata dari suatu pelayanan kepada pengguna layanan. Hal ini berarti terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh BRT melalui Biskita Trans Pakuan selaku transportasi publik di Kota Bogor sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal. Aspek bukti langsung (*tangible*) mempunyai

peranan yang penting dalam peningkatan terkait kualitas pelayanan termasuk dalam bidang transportasi publik. Hal ini dikarenakan dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dapat menunjang kesiapan dalam keberadaan layanan Biskita Trans Pakuan yang beroperasi di sepanjang jalanan Kota Bogor. Adapun bukti nyata yang dimaksudkan terbagi menjadi beberapa indikator antara lain fasilitas fisik, alat bantu, kemudahan pada pelayanan yang diberikan, kenyamanan tempat penyedia pelayanan, dan perihal penampilan pramudi Biskita Trans Pakuan. Hal tersebut juga didasari dengan adanya SOP mengacu pada SPM yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Permenhub No PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat keluhan dari penumpang Biskita Trans Pakuan terkait dengan keberadaan halte atau *bus stop* yang masih terbilang sedikit dan kurang strategis.

b) Aspek Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan atau *Reliability* merupakan kemampuan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang sudah diberikan secara akurat dan terpercaya. Kualitas pelayanan dalam aspek *reliability* dapat dilihat dari implementasi dari pihak Biskita Trans Pakuan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Dengan mengetahui apa saja yang menjadi kendala, hambatan, ataupun

ancaman pada layanan Biskita Trans Pakuan akan terlihat bagaimana kehandalan layanan. Selain itu juga, dengan pemberian pelayanan dan ketersediaan berbagai fasilitas yang sudah dijelaskan dalam aspek *tangible* sebelumnya sangat berpengaruh terhadap kecekatan terkait layanan dan kinerja yang diberikan oleh pihak Biskita Trans Pakuan. Akan tetapi, masih terdapat kekurangan terkait kehandalan pada layanan Biskita Trans Pakuan yaitu mesin Tap on Bus belum berfungsi dengan baik. Padahal dengan sistem yang sudah modern seharusnya memudahkan proses pemberian pelayanan kepada para penumpang Biskita Trans Pakuan.

c) Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap atau *Responsiveness* merupakan kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi dengan sejelas-jelasnya. Adanya Aspek *responsiveness* dalam kualitas pelayanan digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan. pada layanan Biskita Trans Pakuan belum bisa memberikan kebutuhan penumpang dalam mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Hal ini dikarenakan lintasan jalan yang dilalui armada bus Biskita Trans Pakuan masih bercampur dengan jalur utama yang juga dilalui oleh kendaraan lainnya, sehingga apabila keadaan di jalan sedang terjadi kemacetan maka armada Biskita Trans Pakuan juga akan berada didalamnya. Pada indikator kualitas pelayanan dalam aspek daya

tanggap mengenai layanan pengaduan terkait keluhan dan masukan dari penumpang Biskita Trans Pakuan dapat dikomunikasikan melalui akun Instagram @Biskitabogor, selain itu keluhan para penumpang juga dapat dilakukan dengan menghubungi nomor call center yang terdapat pada setiap bagian belakang armada Biskita Trans Pakuan yang beroperasi di sepanjang jalanan Kota Bogor. Akan tetapi, pada kenyataannya mengenai bentuk tindak lanjut terkait berbagai keluhan yang sudah disampaikan oleh masyarakat belum ada transparansi.

d) Aspek Jaminan (*Assurance*)

Indikator kualitas pelayanan yang terdapat dalam aspek jaminan (*Assurance*) terdiri dari peraturan dan landasan hukum terkait pelaksanaan layanan Biskita Trans Pakuan di Kota Bogor, jaminan keselamatan penumpang dan keamanan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Biskita Trans Pakuan sebagai salah satu transportasi publik di Kota Bogor, serta memberikan jaminan tepat waktu dan kesesuaian biaya yang diberikan dengan pelayanan yang didapatkan oleh para penumpang Biskita Trans Pakuan sehingga mendapatkan pelayanan transportasi publik secara maksimal dan sesuai dengan sasaran dan tujuan keberadaanya layanan Biskita Trans Pakuan. Dalam upaya memberikan perjalanan yang aman, nyaman, teratur terkait dengan aksesibilitas pada jaringan kawasan Jabodetabek terutama di Kota Bogor, maka dari itu terciptanya layanan Biskita Transpakuan melalui Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 2 Tahun 2022

yang mengatur tentang pemberian subsidi terhadap angkutan penumpang umum perkotaan dan untuk sop berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 29 Tahun 2015 terkait dengan standar pelayanan minimal angkutan orang. Jaminan layanan terkait dengan ketepatan waktu dan kesesuaian biaya masin belum bisa terlaksana. Hal tersebut dikarenakan masih mix traffic akan tetapi pihak Biskita Trans Pakuan akan tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas.

e) Aspek Empati (*Empathy*)

Pada aspek empati didalamnya terdapat beberapa indikator diantaranya pelaku usaha dimana dalam hal ini adalah pihak Biskita Trans Pakuan yang memberikan pelayanan dengan sopan santun dan ramah tamah, dapat menghargai dan mendahulukan setiap keperluan penumpang, serta memberikan pelayanan tanpa adanya diskriminatif. Penumpang mendapatkan pelayanan sudah cukup baik dimana para pramudi bersikap dengan sopan dan ramah pada saat melayani penumpang. Akan tetapi, masih terdapat beberapa pramudi yang bersikap semena-mena tanpa memperhatikan kebutuhan dan keselamatan penumpang yang dibawanya. Maka dari itu, perlu meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan dalam kegiatan operasional dengan diadakan pelatihan khusus secara rutin terlebih untuk pramudi Biskita Trans Pakuan selaku pihak yang berinteraksi secara langsung dengan penumpang. transportasi publik Biskita Trans Pakuan sudah memberikan pelayanan

dengan tidak diskriminatif. Sebagai bentuk apresiasi mereka untuk dapat memberikan kesempatan kepada semua masyarakat menggunakan layanan Biskita Trans Pakuan, disediakan armada Biskita Trans Pakuan khusus untuk difabel dengan jumlah 4 unit kendaraan yang mana pada unit tersebut desain pada Biskita Trans Pakuan berbeda dengan unit Biskita pada umumnya berupa kaca yang terdapat untuk armada khusus difabel lebih lebar, dan untuk pintu penumpang tersedia juga di bagian belakang bus.

3. Hasil analisis SWOT (Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman) dari Pelayanan Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) melalui Biskita Trans Pakuan Kota Bogor Tahun 2022

Pada penelitian ini hasil analisis SWOT digunakan untuk menentukan dan mengidentifikasi suatu permasalahan yang menggunakan empat kategori yang terbagi atas kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Analisis SWOT dilakukan untuk mendapatkan solusi atau upaya alternatif yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan. Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis menyajikan analisis SWOT dari pelayanan transportasi publik Biskita Trans Pakuan di Kota Bogor tahun 2022 sebagai berikut:

Strength (Kekuatan)

1. Tersedianya fasilitas pada Biskita Trans Pakuan
2. Terdapat dasar hukum yang jelas
3. Layanan sudah modern berbasis Bus Rapid Transit (BRT)
4. Tersedianya wadah pengaduan layanan melalui instagram dan

call center

Weakness (Kelemahan)

1. Fasilitas pendukung berupa jumlah armada Biskita Trans Pakuan yang kurang
2. Biskita Trans Pakuan tidak mempunyai jalur khusus
3. Pelayanan pramudi Biskita Trans Pakuan dalam melayani penumpang belum optimal

Opportunity (Peluang)

1. Perkembangan teknologi mendukung layanan yang lebih modern
2. Masyarakat Bogor yang cenderung kooperatif terhadap perubahan
3. Penambahan koridor dan armada Biskita Trans Pakuan

Threats (Ancaman)

1. Bus stop dan letak halte yang kurang strategis
2. Persaingan dengan transportasi online
3. Terjadinya peretasan terhadap sistem layanan Biskita Trans Pakuan
4. Tidak semua masyarakat paham akan teknologi

Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan analisis dari Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) melalui Biskita Trans Pakuan Kota Bogor tahun 2022, penulis menyimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan teori *SERVQUAL* dalam pelayanan transportasi publik melalui Biskita Trans Pakuan di Kota Bogor tahun 2022 telah berjalan dengan baik sebagaimana yang terdiri dari 5 aspek diantaranya:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*), pelaksanaan pada aspek bukti langsung atau *tangible* pada kualitas pelayanan Biskita Trans Pakuan sudah memenuhi indikator-indikator kualitas pelayanan melalui fasilitas dan penampilan pramudi yang dapat menunjang kenyamanan dan kemudahan akses para penumpang Biskita Trans Pakuan. Fasilitas tersebut berupa sarana dan prasarana seperti palu pemecah kaca, tabung APAR, perlengkapan P3K, AC (*Air Conditioner*), CCTV, halte. Perihal penampilan pramudi Biskita Trans Pakuan sudah menggunakan seragam secara lengkap dan juga identitas diri yang jelas.
- b. Keandalan (*Reliability*), dimana Pemerintah Kota Bogor akan memberikan bantuan kepada supir yang kendaraan angkotnya dihancurkan menjadi supir Biskita Trans Pakuan dengan catatan memenuhi persyaratan dan standar pelayanan yang berlaku pada layanan Biskita Trans Pakuan dan yang tidak masuk kriteria akan diarahkan untuk menjadi bagian mekanik atau teknis di lapangan. Akan tetapi, masih terdapat kekurangan terkait keandalan pada layanan Biskita Trans Pakuan yaitu mesin *Tap on Bus* belum berfungsi dengan baik dan terdapat beberapa halte yang belum berfungsi sebagaimana dengan fungsinya.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berdasarkan pelaksanaan pada aspek daya tanggap atau *responsiveness* sudah terpenuhi dengan baik pada indikator pengawasan dalam layanan Biskita Trans Pakuan yaitu terdapat koordinasi antara bagian manajemen pengelola, bagian IT, dan koordinator lapangan yang mengawasi dan berkomunikasi terkait segala hal yang

terjadi selama layanan Biskita Trans Pakuan beroperasi. Akan tetapi, pada indikator layanan pengaduan dan ketepatan waktu belum optimal. Hal tersebut dikarenakan pada setiap layanan pengaduan yang diberikan belum mendapat respon balik terkait bagaimana bentuk tindak lanjutnya dan untuk armada Biskita Trans Pakuan pun masih mengalami *mix traffic*.

- d. Jaminan (*Assurance*), kualitas pada aspek jaminan dalam pelayanan transportasi publik Bus Rapid Transit (BRT) melalui Biskita Trans Pakuan 2022 sudah dapat menjamin keselamatan, keamanan, dan pertanggungjawaban terhadap layanan Biskita Trans Pakuan, selain itu memiliki arahan dan pedoman yang jelas dengan tersedianya peraturan dan landasan hukum terkait pelaksanaan layanan Biskita Trans Pakuan di Kota Bogor.
- e. Empati (*Empathy*), berdasarkan pelaksanaan pada aspek empati atau *empathy* sudah terpenuhi dengan baik pada indikator memberikan pelayanan tanpa adanya diskriminatif dimana semua orang berhak untuk merasakan layanan Biskita Trans Pakuan bagi semua kalangan tanpa terkecuali. Hal tersebut diwujudkan dengan tersedianya armada bus yang ramah difabel dimana pada setiap koridor terdapat satu Biskita Trans Pakuan yang dikhususkan untuk para disabilitas.
2. Berdasarkan dari hasil analisis Strength (Kekuatan), Weakness (Kelemahan), Opportunity (Peluang), dan Threat (Ancaman) masih seimbang antara faktor pendukung dengan faktor penghambatnya sehingga pada layanan Biskita Trans Pakuan masih dapat memaksimalkan faktor pendukung guna mengatasi faktor penghambat agar dapat

meningkatkan kualitas pelayanan pada transportasi publik Biskita Trans Pakuan.

3. Upaya alternatif yang perlu dilakukan berdasarkan pada hasil analisis SWOT yang meninjau pada kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, maka dari itu perlu dilakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan dalam bidang transportasi publik dengan memaksimalkan sarana dan prasarana layanan yang sudah tersedia guna memberikan kemudahan pelayanan yang didapatkan oleh para penumpang Biskita Trans Pakuan, mengoptimalkan layanan Biskita Trans Pakuan sebagai transportasi publik berbasis Bus Rapid Transit melalui koordinasi dari pihak-pihak terkait, memberikan arahan dengan *pull policy* melalui guna menarik masyarakat untuk beralih dari penggunaan kendaraan pribadi menjadi transportasi publik dengan menerapkan kebijakan yang mendukung layanan Biskita Trans Pakuan, memaksimalkan proteksi atau keamanan sistem layanan Biskita Trans Pakuan yang sudah menggunakan teknologi digital dan memberikan edukasi kepada masyarakat terkait cara mengakses layanan Biskita Trans Pakuan.

Referensi

Buku

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Penerbit Gava Media.
- Moenir, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nazir, M. (2009). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Belajar.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulivyo, L., Tegor, & dkk. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik 4.0*. Deepublish.
- Syafie, I. K. (2010). *Pengantar ilmu pemerintahan*. Refika Aditama.

Jurnal

- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN. *Opsi*, 12(1), (1-11).
- Shamadiyah, N. (2017). ANALISIS SWOT STRATEGI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PROGRAM PENATAAN LINGKUNGAN PERMUKIMAN KOMUNITAS DI KELURAHAN SURYATMAJAN, KOTA YOGYAKARTA. *Agrifo:Jurnal Agribisnis Universitas Malikussaleh*, 2(1), 28. <https://doi.org/10.29103/ag.v2i1.506>

Sumber Hukum

- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Perhubungan, D. (2009). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Undang-Undang, R. I. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang, R. I. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah*

- Undang-Undang, R. I. (2014). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan*.

Acknowledgement

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Perumda Transportasi Pakuan Kota Bogor, serta seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara sehingga dapat memberikan informasi dan membantu penulis dalam melakukan penelitan terkait kualitas pelayanan pada transportasi publik Biskita Trans Pakuan di Kota Bogor Pada tahun 2022.