

# **Efektifitas Layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jateng Bagi Pelanggan Disabilitas Di Kota Surakarta**

**Yunita Primasanti<sup>1\*)</sup>, Erna Indriastiningsih<sup>2)</sup> Darsini<sup>3)</sup>**

1Teknik Industri, Universitas Sahid Surakarta, Jl. Adi Sucipto No 154, Surakarta 57144,  
Indonesia

2Teknik Industri, Universitas Sahid Surakarta, Jl. Adi Sucipto No 154, Surakarta 57144,  
Indonesia

3Teknik Industri, Universitas Veteran Bangun Nusantara, Jl. Letjen Sujono Humardani No 1  
Jombor, Bendosari, Sukoharjo 57521 , Indonesia

e-mail: [yunitaprimasanti@usahidsolo.ac.id](mailto:yunitaprimasanti@usahidsolo.ac.id)<sup>1)</sup>, [erna.indri@usahidsolo.ac.id](mailto:erna.indri@usahidsolo.ac.id)<sup>2)</sup>

## **ABSTRAK**

*BRT Trans Jateng adalah moda transportasi pemerintah tidak lepas dari prinsip pelayanan public yang baik dan berkualitas bagi pelanggan disabilitas. Tujuan penelitian ini untuk mengukur efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng bagi pelanggan difabel khususnya di Kota Surakarta. Desain penelitian ini adalah menggunakan metode Fuzzy SERVQUAL untuk mengukur Tingkat kepuasan pelanggan difabel terhadap pelayanan BRT Trans Jateng. Teknik pengambilan sampel digunakan adalah purposive sampling dengan menggunakan 30 sampel pelanggan difabel di Kota Surakarta. Disini dapat dilihat bahwa dari kelima dimensi yang diukur semuanya memerlukan perbaikan. Perbaikan dilakukan berdasarkan prioritas nilai gap yang paling besar. Dari hasil pengolahan data, yaitu peringkat pertama adalah dimensi tangible dengan nilai gap sebesar -2.0167, kemudian peringkat kedua dimensi emathy dengan nilai gap sebesar -1.9583, peringkat ketiga dimensi responsiveness dengan nilai gap sebesar -1.95, pada peringkat keempat adalah dimensi assurance dengan nilai gap sebesar -1.92, dan peringkat kelima adalah dimensi reliability dengan nilai gap sebesar -1.89.*

**Keywords:** *Efektivitas, Disabilitas, Trans Jateng, Transportasi, Pelayanan.*

## **A. PENDAHULUAN**

Sebagai salah satu kota dengan tingkat kenyamanan yang tinggi, Surakarta mengalami laju pertumbuhan penduduk yang sangat signifikan. Pertumbuhan penduduk Kota Surakarta meningkat dalam 2 tahun terakhir. Berdasarkan data yang dihasilkan oleh BPS Kota Surakarta, laju pertumbuhan penduduk Kota Surakarta meningkat sebesar 0.99 di Tahun 2020-2022. Jumlah penduduk Kota Surakarta di Tahun 2020 adalah sebesar 522.364 dan di tahun 2021 sebesar 522.728 dan pada tahun 2022 sebesar 523.008 (Kota Surakarta dalam Angka) (BPS, 2020). Pertumbuhan jumlah penduduk Kota Surakarta menyebabkan aktivitas masyarakat meningkat dan menjadi sangat beragam, sehingga berdampak terhadap meningkatnya mobilitas masyarakat yang tinggi.

Mobilitas yang tinggi dan aktivitas yang beragam memicu kepada kebutuhan transportasi yang menjadi sarana mobilitas antar ruang dalam suatu wilayah. Sebagai salah satu elemen dari

sistem transportasi perkotaan, transportasi publik memegang peranan yang sangat penting dan strategis (Robin dkk., 2021). Pemerintah pusat dan daerah mulai menginisiasi pengadaan transportasi massal untuk mengurangi jumlah kendaraan pribadi sebagai bentuk manajemen transportasi berkelanjutan (Faiq & Ketut, 2021) (Habibullah, 2022). Transportasi massal yang banyak digunakan di Indonesia adalah angkutan bus atau lebih dikenal dengan BRT. BRT didesain untuk dapat menyesuaikan dengan pasar yang dituju sehingga dapat diimplementasikan dalam berbagai keadaan (Iskandar, 2020). Pengertian lain dari BRT adalah moda transportasi yang mengacu pada pengaplikasian infrastruktur berbasis sistem rel kepada sistem bus dengan harapan memberikan pelayanan yang tinggi dan biaya kecil (Currie & Delbosc, 2011).

Namun demikian, sebagai salah satu sarana pelayanan publik, sistem transportasi Trans Jateng juga harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non-diskriminatif sebagaimana amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Sangadah et al., 2021). Dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa suatu pelayanan publik dikatakan baik dan berkualitas jika memenuhi asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan kemudahan dan keterjangkauan (Bazarah dkk., 2021)

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Trans Jateng pun tak terlepas dari asas pelayanan publik yang baik dan berkualitas (Sebriana, 2021). Salah satunya adalah dengan mengedepankan keadilan dan memberikan perlakuan khusus kepada kaum difabel. Karena kaum difabel juga termasuk dalam kategori kelompok rentan, selain orang tua, anak-anak, dan wanita.

Syafi'ie mengemukakan bahwa difabel adalah singkatan dari Bahasa Inggris, yaitu *different ability people* atau *differently abled people*. Secara harfiah difabel diartikan sebagai sesuatu yang berbeda, yaitu orang-orang yang dikategorikan memiliki kemampuan yang berbeda dari manusia pada umumnya (Syafi'ie, 2020). Difabel juga dikenal dengan sebutan penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas adalah sebutan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak (Allo, 2022) (Farrisqi & Pribadi, 2021)

Desain metode penelitian yang digunakan menggunakan *Fuzzy Servqual* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dirasa peneliti sangat efektif untuk mengukur kualitas layanan, dikombinasikan dengan metode *fuzzy* untuk memperoleh hasil yang efektif dan realistic serta obyektif. Pendekatan *Fuzzy Servqual* memungkinkan untuk merepresentasikan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran yaitu informasi mengenai elemen tertentu dari problem yang dihadapi, seperti kepuasan pelanggan, tingkat Persepsi, Harapan dan Kualitas Pelayanan. Kelebihan dari metode ini terletak pada kemampuannya untuk meminimalisir bias dan penilaian subjektivitas responden

Kemanfaatan penggunaan Trans Jateng sejauh ini belum begitu dirasakan oleh para penyandang disabilitas. Beberapa permasalahan terkait penggunaan Trans Jateng oleh penyandang disabilitas dapat berupa halte yang belum sepenuhnya memberikan kemudahan akses bagi difabel, belum adanya kursi roda dan tempat duduk khusus bagi kaum difabel di dalam bus, atau bahkan kemampuan petugas Trans Jateng yang belum secara komprehensif mengetahui dan mampu melayani pengguna penyandang disabilitas secara baik dan benar.

Ketertarikan atau minat pemanfaatan Trans Jateng oleh penyandang disabilitas dirasa masih sangat minim. Jarang sekali ditemui penyandang disabilitas berada di halte-halte menunggu

kedatangan Trans Jateng. Secara psikologis, memang wajar jika penyandang disabilitas malu dan bahkan takut untuk menggunakan sarana dan fasilitas publik seperti Trans Jateng. Ketakutan ini bisa disebabkan oleh lingkungan yang tidak kondusif dan dianggap resisten terhadap keberadaan mereka. Bisa juga berupa kekhawatiran mereka untuk mampu menggunakan fasilitas Trans Jateng secara mandiri, mulai sejak menaiki halte menggunakan *ramp* hingga keterbatasan dalam mengetahui rute Trans Jateng. Oleh karenanya, dalam mendorong Trans Jateng yang ramah terhadap kaum difabel perlu dilakukan pengukuran efektivitas pelayanan BRT Trans Jateng bagi kaum difabel agar dapat memberikan bahan masukan dan pengembangan konsep BRT Trans Jateng kedepannya.

Sehingga Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibels*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan disabilitas BRT Trans Jateng.

Penelitian mengenai pelayanan jasa BRT Trans Jateng sudah banyak dilakukan salah satunya adalah yang dilakukan oleh yunita dkk (Primasanti dkk., 2021) (Wahhab & Juanita, 2022) (Yulianto dkk., 2023) (Sari & Afriandini, 2020). Hasil penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan adalah dari lima dimensi kualitas yang diukur ada memerlukan beberapa perbaikan terutama dari dimensi *emphaty*.

Akan tetapi penelitian yang focus mengukur pada tingkat kepuasan layanan BRT Trans Jateng yang dilakukan kepada pelanggan disabilitas belum pernah dilakukan. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan dapat melengkapi literatur dan data ilmiah yang membahas tentang pelanggan disabilitas pada layanan public yang selanjutnya dapat dilakukan pengembangan penelitian secara berkelanjutan. Kebaruan penelitian ini terletak pada obyek penelitian yaitu pelanggan disabilitas yang menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng. Hasil penelitian kedepan diharapkan akan memberikan kontribusi ilmiah dan pengembangan fasilitas publik bagi kenyamanan penyandang disabilitas.

## **B. LITERATURE**

### **Metode *Servqual***

Metode *servqual* adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur pelayanan mutu. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diterapkan / dilaksanakan dalam organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Metode *servqual* dikembangkan untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah.

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi 5 dimensi pokok kualitas jasa yaitu :

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan dengan akurat tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. *Responsiveness* (ketanggapan/kepedulian) yaitu menggambarkan keinginan untuk menolong pelanggan (mahasiswa) dan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat .
3. *Assurance* (jaminan kepastian) yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap universitas dan universitas, dalam hal ini fakultas bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
4. *Empathy* (perhatian) berarti fakultas memahami masalah para mahasiswa dan bertindak demi kepentingan mahasiswa, serta memberikan perhatian personal kepada para mahasiswa dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. *Tangibles* (wujud) adalah berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan universitas maupun fakultas, serta penampilan karyawan

Menurut Parasuraman, et.al, 5 Gap yang menyebabkan kesenjangan yaitu:

1. Gap 1, yaitu perbedaan antara harapan pelanggan terhadap persepsi manajemen.
2. Gap 2, yaitu perbedaan antara persepsi manajemen terhadap spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap 3, yaitu perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa terhadap penyampaian jasa.
4. Gap 4, yaitu perbedaan antara penyampaian jasa terhadap komunikasi eksternal.
5. Gap 5, yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang layanan disampaikan

### Fuzzifikasi

Teori logika *fuzzy* menyediakan sarana untuk ketidakpastian presentasi dan merupakan alat yang sangat baik untuk memodelkan ketidakpastian yang terkait dengan ketidakjelasan. Logika *fuzzy* menyediakan cara sederhana untuk menarik kesimpulan yang pasti dari informasi yang ambigu, samar-samar, atau tidak akurat. Dalam mengidentifikasi persepsi dan harapan pelanggan menggunakan variabel linguistik seperti sangat setuju, setuju, tidak yakin, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Sifat kebenaran yang terkandung dalam variabel linguistik ini tidak tegas, oleh karena itu diperlukan teori *fuzzy* untuk mengubah variabel linguistik yang bernilai menjadi variabel numerik. Tahapan-tahapan dalam *fuzzy* adalah sebagai berikut:

1. Tahap menentukan himpunan *fuzzy* untuk variabel linguistik dan skala pengukuran.
2. Tahap fuzzyfikasi adalah tahap untuk membentuk bilangan *fuzzy* segitiga dari nilai persepsi dan nilai harapan pelanggan.
3. Tahap defuzzifikasi adalah tahap untuk mendapatkan nilai tunggal yang mewakili.

Pada proses ini, nilai fuzzyfikasi akan dikonfirmasi dengan proses perhitungan defuzzifikasi dan hasil dari defuzzifikasi tersebut akan menjadi input untuk penilaian persepsi dan ekspektasi pelanggan dengan menggunakan rumus *Arithmetic Mean* Proses perhitungan fuzzyfikasi dilakukan dengan menggunakan rumus *Overall Effectiveness Measure* (OEM) yang menghasilkan nilai batas bawah (a), nilai batas tengah (b), dan nilai batas atas (c) untuk variabel *fuzzy* tersebut, formulasi *Overall Effectiveness Measure* (OEM) untuk tahap fuzzyfikasi adalah sebagai berikut:

$$a = (aj1 \times nj1) + (aj2 \times nj2) + \dots + (aji \times nji) \quad (aj1 + aj2 + \dots + aji) \dots\dots\dots(1)$$

$$b = (bj1 \times nj1) + (bj2 \times nj2) + \dots + (bji \times nji) \quad (bj1 + bj2 + \dots + bji) \dots\dots\dots(2)$$

$$c = (cj1 \times nj1) + (cj2 \times nj2) + \dots + (cji \times nji) \quad (cj1 + cj2 + \dots + cji) \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan:

- a: nilai fuzzyfikasi batas bawah.
- b: nilai fuzzyfikasi batas tengah.
- c: nilai fuzzyfikasi batas atas.

n: jumlah responden.

i: kriteria (1, 2, 3, ..., k).

j: variabel linguistik.

Rumus *Arithmetic Mean* dijelaskan sebagai berikut:

$$\text{defuzzyfikasi} = \frac{a + b + c}{3} \dots\dots(4)$$

Keterangan

a: nilai fuzzifikasi batas bawah.

b: nilai fuzzifikasi batas tengah.

c: nilai fuzzifikasi batas atas.

*SERVQUAL* dinyatakan oleh Zeithaml (1990) sebagai “penilaian pelanggan atas keseluruhan keunggulan atau superioritas suatu layanan”. *Servqual* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan yang diperoleh. Perbedaan antara persepsi dan harapan disebut GAP atau kesenjangan kepuasan layanan, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{GAP} = P - H \dots\dots(5)$$

dimana GAP adalah selisih antara nilai yang dirasakan (P) dan harapan pelanggan (H).

***State of the art.***

Penelitian mengenai pelayanan jasa BRT Trans Jateng sudah banyak dilakukan salah satunya adalah yang dilakukan oleh yunita dkk (13) (14) (15))(16). Akan tetapi penelitian yang focus mengukur pada tingkat kepuasan layanan BRT Trans Jateng yang dilakukan kepada pelanggan disabilitas belum pernah dilakukan. Oleh karena itu penelitian ini diharapkan dapat melengkapi literatur dan data ilmiah yang membahas tentang pelanggan disabilitas pada layanan public yang selanjutnya dapat dilakukan pengembangan penelitian secara berkelanjutan. Penelitian terkait dengan pengukuran jasa layanan BRT Trans Jateng tercantum pada table berikut :

No	Nama Peneliti	Metode	Sitasi
1	Cremona A, Besty A (2020)	Penelitian kuantitatif	(16)
2	Yunita P. Anita OTD, reva (2021)	Fuzzifikasi	(13)
3	Faiq Muhamad Azka, Ketut dewi (2021)	SEM	(3)
4	Aulia W, Susi S (2021)	Penelitian Kualitatif	(7)
5	Usamah A, Juanita (2022)	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	(14)
6	Heri H (2022)	Kualitatif Rasionalistik	(4)
7	Budi Y, Amirotul (2023)	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	(15)

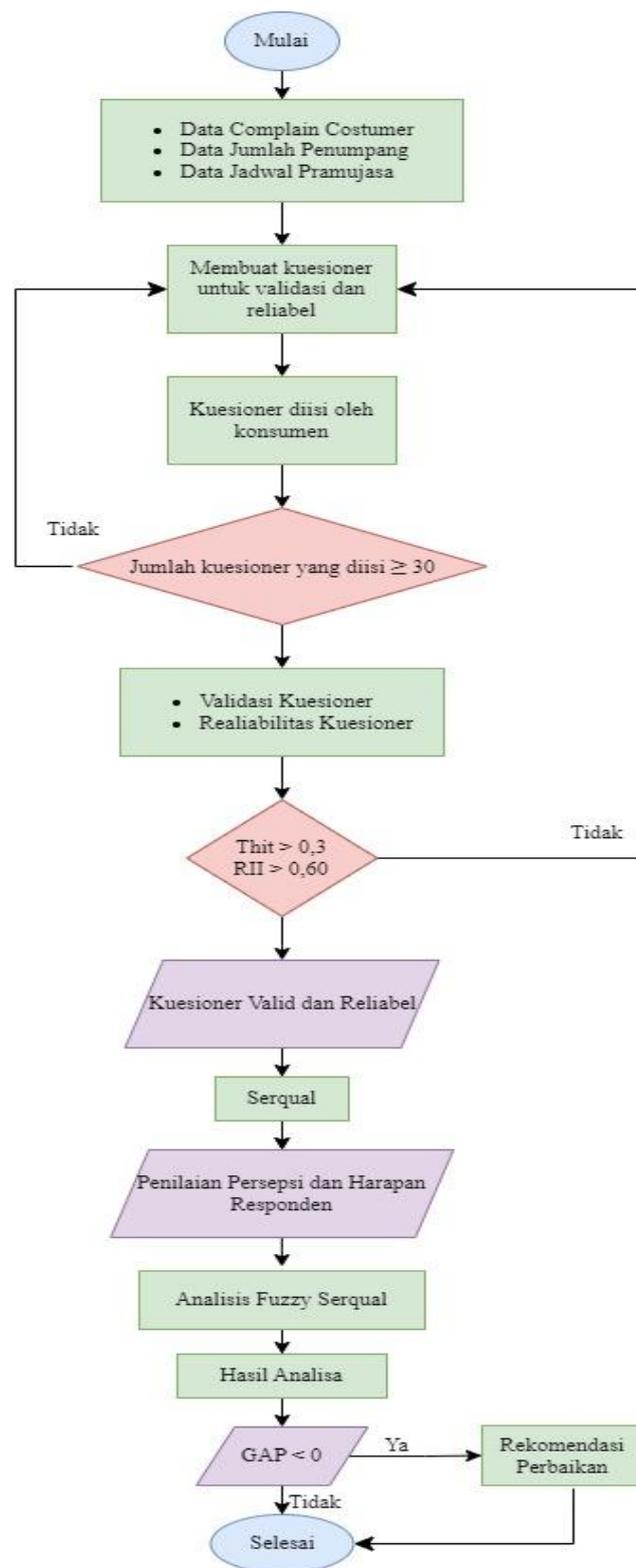
Kebaruan penelitian ini terletak pada obyek penelitian yaitu pelanggan disabilitas yang menggunakan moda transportasi BRT Trans Jateng. Hasil penelitian kedepan diharapkan akan memberikan kontribusi ilmiah dan pengembangan fasilitas public bagi kenyamanan penyandang disabilitas.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* yang merupakan metode untuk mengetahui kriteria-kriteria yang harus ditingkatkan kepuasan pelayanan yang terjadi antara persepsi dan harapan. Pengambilan data menggunakan *purposive sampling* karena pengambilan sampel secara *purposive* tergantung pada ketersediaan individu yang relevan di dalam kelompok populasi untuk memberikan data yang berguna bagi penelitian. Populasi sampel dalam hal ini adalah penyandang disabilitas yang memenuhi kriteria disabilitas fisik (memiliki keterbatasan/gangguan fungsi tubuh) dan disabilitas sensorik (keterbatasan fungsi panca indera). Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif yang didasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penilaian kuantitatif yang kuat. Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data penelitian. Alasan pendekatan penelitian kuantitatif yang peneliti gunakan karena ingin menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan penyandang disabilitas. Penelitian ini menggunakan teknik analisis teori *fuzzy*. Efektivitas pelayanan BRT diukur dengan GAP/gap antara harapan pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Jika hasil penilaian persepsi dan harapan pelanggan bernilai positif ( $P > H$ ), maka pelayanan yang diberikan dikatakan sangat memuaskan. Jika hasil penilaian persepsi dan harapan pelanggan bernilai nol ( $P = H$ ), maka pelayanan yang diberikan dikatakan memuaskan. Jika hasil penilaian persepsi dan harapan pelanggan bernilai negatif ( $P < H$ ), maka pelayanan yang diberikan dikatakan tidak memuaskan.

Penelitian diawali dengan studi literatur dan *survey* pelanggan difabel dengan lokasi penelitian di koridor Solo-Sragen dan Solo-Wonogiri Berdasarkan data awal, jumlah pelanggan difabel di koridor ini paling banyak dibandingkan koridor lainnya. Selanjutnya, membuat kuesioner Kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan alat bantu SPSS Versi 21. Kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan alat bantu SPSS Versi 21. Jika kuesioner sudah valid dan reliabel maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada 30 responden pelanggan disabilitas. Tahapan pengolahan data dimulai dari merekap data kuesioner untuk kemudian dilakukan uji normalitas data dan uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal.

Berikut diagram alir penelitian :



Gambar 1. Diagram alir penelitian

#### D. HASIL DAN DISKUSI

Pada poin ini membahas tentang hasil penelitian dan Langkah-langkah pengolahan data dengan menggunakan metode *Fuzzy Serviqua* yaitu:

##### Hasil Identifikasi Variabel

Variabel penelitian diperoleh berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh kru BRT Trans Jateng dan akses pelayanan publik bagi penyandang disabilitas pada pelanggan pengguna jasa BRT Trans Jateng, kemudian dikelompokkan berdasarkan lima dimensi *Serviqua* yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

##### Uji Validitas dan Reliabilitas

Tujuan dari uji validitas ini adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan suatu kuesioner.

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang diambil sebanyak 30 responden. Uji validitas menggunakan *level of significant* 5% dan  $N= 30$ . Setelah melakukan perhitungan tersebut, maka diperoleh  $r$  tabel sebesar 0,361. Untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner, dilakukan perbandingan antara  $r$  tabel dengan  $r$  hitung. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka kuesioner dikatakan valid, dan sebaliknya.

##### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Pedoman untuk mengukur reliabilitas data menurut Sugiyono, 2010. Hasil uji reliabilitas untuk kuesioner persepsi dan ekspektasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Tes Reliabilitas

<i>Questionnaire</i>	<i>Alpha Value</i>	<i>Information</i>
<i>Perception</i>	0,894	<i>Very Strong</i>
<i>Hope</i>	0,652	<i>Strong</i>

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa nilai alpha untuk persepsi adalah 0,894 yang berarti kuesioner dikatakan sangat reliabel. Demikian juga untuk ekspektasi, nilai alpha sebesar 0,652 sehingga dikatakan sangat reliabel.

##### Defuzzifikasi

Tahapan selanjutnya adalah menghitung nilai defuzzifikasi dari persepsi dan ekspektasi. Defuzzifikasi ini dilakukan untuk mendapatkan nilai tunggal yang representatif. Nilai *gap* per variabel pernyataan diperoleh berdasarkan selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan. Hal ini digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada BRT Trans Jateng. Untuk melihat hasil perhitungan nilai *gap* per variabel pernyataan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata hasil *gap* dari persepsi dan harapan bernilai negatif. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan BRT Trans Jateng belum merasa puas terhadap 15 variabel pernyataan.

Hasil Perhitungan Nilai *Gap* Berdasarkan Lima Dimensi *Serviqua* Dari hasil perhitungan *gap* antar dimensi *Serviqua* diperoleh nilai *gap* dan peringkat sebagai berikut:

Table 2. *Measurement Results*

<i>Dimention</i>	<i>Perception</i>	<i>Expectation</i>	<i>Gap</i>	<i>Rank</i>
<i>Tangible</i>	0,7361	2,75	- 2,0167	1
<i>Emphaty</i>	0,7916	2,75	- 1.9583	2
<i>Responsiveness</i>	0,8	2,75	-1.95	3
<i>Assurance</i>	0,825	2,75	-1.92	4
<i>Reability</i>	0,852	2,75	-1.89	5

#### Analisis

Setelah dilakukan pengolahan data pada masing-masing dimensi, dari tabel di atas terlihat bahwa semua dimensi memiliki nilai negatif. Disini terlihat bahwa dari kelima dimensi yang diukur semuanya memerlukan perbaikan. Perbaikan dilakukan berdasarkan prioritas nilai *gap* yang paling besar. Dari hasil pengolahan data, yaitu peringkat pertama adalah dimensi *tangible* dengan nilai *gap* sebesar -2.0167, kemudian peringkat kedua dimensi *empathy* dengan nilai *gap* sebesar -1.9583, peringkat ketiga dimensi *responsiveness* dengan nilai *gap* sebesar -1.95, Pada peringkat keempat adalah dimensi *assurance* dengan nilai *gap* sebesar -1.92, dan pada peringkat kelima adalah dimensi *reliability* dengan nilai *gap* sebesar -1.89. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semua dimensi belum memenuhi harapan pelanggan BRT Trans Jateng penyandang disabilitas. Dengan demikian dimensi yang menjadi prioritas perbaikan adalah dimensi *tangible*.

#### E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat di simpulkan, pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, ditemukan bahwa semua dimensi memiliki nilai negatif. Dengan demikian apa yang diharapkan oleh pelanggan difabel yang menggunakan jasa BRT Trans Jateng belum sesuai dengan kenyataan yang diterima. Pada kelima dimensi *Servqual* tersebut, nilai *gap* tertinggi adalah dimensi *tangible* dengan nilai -2.0167 dan nilai *gap* terendah adalah dimensi *reliability* dengan nilai -1.89.

Dari hasil tersebut, dimensi *tangible* menjadi perhatian untuk kru BRT Trans Jateng lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Dari nilai *gap* dari berbagai dimensi dihasilkan nilai negatif, dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pernyataan tersebut belum mencapai tingkat kepuasan pelanggan BRT Trans Jateng terutama bagi penyandang disabilitas. Nilai *gap* terbesar berada pada dimensi *tangible* itu berarti bahwa BRT Trans Jateng harus segera melakukan perbaikan terutama pada penyediaan sarana prasarana public bagi disabilitas seperti tersedianya jalur menuju bus bagi pengguna kursi roda, tersedianya rambu yang lengkap baik dihalte maupun didalam bus dan sebagainya.

Dimensi selanjutnya yang membutuhkan perbaikan adalah pada dimensi *emphaty* Dimana pelayanan dari pramujasa atau kru dari bus masih minim terhadap pengguna bus terutama bagi

disabilitas sehingga perlu dilakukan pelatihan pelayanan khusus bagi pengguna bus yang menyandang disabilitas.

Saran untuk penelitian selanjutnya antara lain perlu dilakukan konversi antara metode *fuzzy servqual* dengan metode *servqual* yang lain sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih baik dan peneliti selanjutnya dapat menemukan kekurangan dan kelebihan dari masing-masing metode yang digunakan.

## Bibliografi

- [1] Allo, T. (2022). Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*
- [2] Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Ilmiah, Hukum, Budaya*, 22.
- [3] BPS. (2020). Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (Jiwa) 2020-2022.
- [4] Currie, G., & Delbosc, A. (2011). Memahami pengemudi penumpang rute bus cepat transit: Sebuah studi empiris tentang sistem BRT Australia.
- [5] Faiq, M. A., & Ketut, D. M. (2021). Pemodelan Kepuasan Pengguna BRT Trans Jateng Koridor Purwokerto - Purbalingga Dengan Metode Stuctural Equipment Modelling. *Jurnal Penataan Ruang*, 16.
- [6] Farrisqi, K. A., & Pribadi, F. (2021). Perlindungan Hak Penyandang Disabilitas Untuk Memperoleh Pekerjaan dan Penghidupan yang Layak. *Jurnal Pekerjaan Sosial*, 4.
- [7] Habibullah, H. (2022). Efektivitas Pelayanan BRT Trans Jateng Trayek Terminal Mangkang - Weleri Kabupaten Kendal. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- [8] Iskandar, A. (2020). Analisis Manajemen Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Trans Mamminata Kota Makassar. *Jurnal Ergomomix*, 8.
- [9] Primasanti, Y., Oktaviana, A., & Sebriana, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode SERVQUAL Fuzzy BRT Trans Jateng Koridor 1 Surakarta. *Jurnal Rekavasi*, 9.
- [10] Robin, R., Fadhly, N., & Achmad, A. (2021). Analisis Jalur Trans Kutaraja di Kota Banda Aceh di Tinjau Dari Pengembangan Wilayah. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 23, 88–105.
- [11] Sangadah, A. W., Sulandari, S., & Hariyani, D. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa BRT Trans Jateng Purwokerto - Purbalingga. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10.
- [12] Sari, C. A. N., & Afriandini, B. (2020). Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit Trans Jateng pada Koridor Purwokerto - Purbalingga. *Jurnal Sainteks*, 17, 53–60.
- [13] Sebriana, R. (2021). *Analisis Pengaruh Pelayanan Pramujasa, Tarif Bus, Dan Lokasi Halte Terhadap Kepuasan Pelanggan Brt Trans Jateng Koridor V Rute Surakarta - Sragen Dengan Menggunakan Metode SEM*. Universitas Sahid Surakarta
- [14] Syafi'ie, M. (2020, November 11). *Diskursus Sebutan Warga Difabel*.
- [15] Wahhab, U. A., & Juanita, J. (2022). Kinerja Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Koridor Purwokerto - Purbalingga. *Jurnal Riset Sains Dan Teknologi*, 6.
- [16] Yulianto, B., Musthofiah, A., & Putri, A. A. (2023). Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan Bus Trans Jateng Solo Sragen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Matriks Teknik Sipil*, 11.