

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta : Studi Kasus Pelayanan Pengintegrasian Tarif Khusus Bus Batik Solo Trans

Lisa Cafiyaanti, Herwan Parwiyanto

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
email: lisacafiyaanti09@student.uns.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi peningkatan kualitas pelayanan pengintegrasian tarif khusus bus batik solo trans. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Informan penelitian ditentukan secara *purposive sampling* yang mengetahui tentang pelayanan pengintegrasian tarif khusus Bus Batik Solo Trans yaitu Kepala Bidang Angkutan Dinas Perhubungan, Staf Bidang Angkutan Dinas Perhubungan. Validitas data dilakukan dengan triangulasi sumber dan analisis data dengan reduksi data, pengumpulan data dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta melakukan strategi peningkatan kualitas pelayanan pengintegrasian tarif khusus dengan strategi *self-esteem* melalui evaluasi, pengembangan struktur, komunikasi yang aktif dan peningkatan disiplin. Strategi *Exceed Expectation* melalui penekanan Standar Operasional Prosedur, pengadaan survei untuk penilaian pelayanan. Strategi *Recovery* melalui *platform* Unit Aduan Layanan Surakarta sebagai sarana menanggapi keluhan masyarakat. Strategi *Vision* dengan peluncuran aplikasi Teman Bus untuk informasi yang lebih luas. Strategi *Improving* melalui bimbingan teknis untuk pegawai yang memberikan pelayanan pengintegrasian tarif khusus BST. Strategi *Care* melalui komunikasi secara aktif dengan pengguna layanan dengan mendatangi kantor dan menanggapi secara langsung. Strategi *Empowerment* dengan pengadaan bimbingan teknis untuk pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang profesional dan empatik.

Kata Kunci: Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan, Pengintegrasian Tarif Khusus, Bus Batik Solo Trans

Abstract

This study aims to determine and describe the strategy for improving the quality of service integration of special rates for Batik Solo Trans buses. This study uses qualitative descriptive research with data collection techniques using interviews, observations and documentation studies. Research informants were determined by purposive sampling who knew about the service integration of special rates for Batik Solo Trans Buses, namely the Head of the Transportation Division of the Transportation Service, Staff of the Transportation Division of the Transportation Service. Data validity was carried out by triangulation of sources and data analysis with data reduction, data collection and drawing conclusions. The results of the study show that the Transportation Division of the Surakarta City Transportation Service carried out a strategy to improve the quality of service

integration of special rates with a self-esteem strategy through evaluation, structure development, active communication and increased discipline. Exceed Expectation strategy through emphasizing Standard Operating Procedures, conducting surveys for service assessments. Recovery strategy through the Surakarta Service Complaints Unit platform as a means of responding to public complaints. Vision strategy by launching the Teman Bus application for broader information. Improving strategy through technical guidance for employees who provide special BST rate integration services. Care strategy through active communication with service users by visiting the office and responding directly. Empowerment strategy by providing technical guidance for employees so that they can provide professional and empathetic services.

Keywords: Service Quality Improvement Strategy, Special Tariff Integration, Solo Trans Batik Bus

Pendahuluan

Pelayanan publik mempunyai ruang lingkup luas pelayanan publik memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas dan tidak cuma terbatas pada pelayanan dalam arti sempit karena setiap proses pelayanan yang berlangsung dengan cara bertatap muka antara pegawai pemerintah dengan publik namun juga kepada seluruh proses pelayanan publik. Pelayanan publik ini di sini berperan yang penting sebagai isu yang strategis dikarenakan mengikat tentang kebutuhan dasar yang harus diberikan kepada masyarakat dan tujuan utama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah.

Pada dasarnya jika penyelenggaraan pelayanan publik yang terbaik sebagaimana yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa sebuah pelayanan publik merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhan warga negara guna menyelesaikan persoalan administratif, barang dan jasa yang sudah tertera di dalam peraturan perundang-undangan. Dalam menjalankan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat, pelayanan ini berlandaskan pada prinsip-prinsip pelayanan publik seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, termasuk kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Peningkatan standar pelayanan publik kini semakin menjadi sorotan karena tuntutan- bukan tuntutan-masyarakat. di negara-negara terbelakang, kami mengamati adanya permasalahan besar dalam kualitas layanan publik: mudah diidentifikasi karena, biasanya di wilayah-wilayah tersebut, permintaan akan layanan melebihi kapasitas (atau kemauan) pemerintah untuk menyediakan layanan tersebut secara memadai. Hal ini menimbulkan masalah yang mudah terlihat oleh pengguna layanan atau anggota masyarakat yaitu persepsi mereka terhadap kualitas

yang mempengaruhi semua bidang pemberian layanan. Oleh karena itu, menjadi kewajiban pemerintah untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakatnya. Menurut Moernir (2002:6) Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi atau individu untuk memberikan manfaat kepada masyarakat, yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki oleh konsumen. Masyarakat adalah penerima manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan layanan. Fungsi utama dari pelayanan publik adalah memberikan kemudahan atau bantuan kepada masyarakat atau penerima layanan untuk mencapai tujuan yang mereka butuhkan.

Dalam terlaksananya pelayanan publik, penting bagi pemerintah dan organisasi publik untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas. Kualitas pelayanan adalah pencapaian tingkat keunggulan yang dicari, dan ini melibatkan pengawasan berkelanjutan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar. Pelayanan harus merespons kebutuhan manajerial dan harus memenuhi harapan pengguna jasa agar menciptakan kepuasan. Pelayanan publik berkualitas harus tersedia untuk seluruh warga Indonesia.

Kota Surakarta sendiri merupakan salah satu kota madya yang berada di Provinsi Jawa Tengah dengan luas wilayah 44.03 km². Kecamatan di Kota Surakarta terbagi menjadi 5 kecamatan, meliputi Kecamatan Laweyan , Serengan, Pasar Kliwon, Jebres dan Banjarsari. Dengan jumlah penduduk dan tingkat kepadatan warga Kota Surakarta yang cukup tinggi. Jumlah penduduk Kota Surakarta hingga 2024 ini terdapat 528.004 jiwa.

Tabel 1.
Jumlah Penduduk Kota Surakarta Menurut Kecamatan (Jiwa)
Tahun 2022-2024

Kecamatan	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (Jiwa)		
	2022	2023	2024
Laweyan	88.617	88.879	88.941
Serengan	47.921	48.295	48.437
Pasar Kliwon	78.600	79.461	79.726
Jebres	138.921	139.232	139.295
Banjarsari	168.949	171.003	171.645
Kota Surakarta	523.008	526.870	528.044

Sumber: <https://surakartakota.bps.go.id/>

Pada tabel di atas dijabarkan bahwa pada tiap kecamatan yang berada di Kota Surakarta ini berbeda di tiap tahunnya. Pada tahun 2022 terdapat 523.008 jiwa untuk keseluruhan kecamatan, lalu untuk tahun 2023 terdapat 526.870 jiwa dan

pada tahun 2024 ini terdapat 528.044 jiwa untuk seluruh kecamatan. Dengan bertambahnya penduduk di Kota Surakarta ini sangat memungkinkan terjadinya kemacetan pada setiap harinya dikarenakan kebutuhan transportasi juga akan selalu bertambah.

Pemerintah Kota Surakarta telah memperkenalkan angkutan umum yang dikenal masyarakat dengan sebutan Bus BST (Batik Solo Trans). BST diresmikan pada 1 September 2010 oleh Walikota Solo saat itu, Jokowi. Peluncuran pertama hanya memiliki 1 koridor dengan jalur Bandara Adi Sumarmo sampai dengan Terminal Palur. Pada tanggal 25 Februari 2014 diresmikan Koridor 2 Batik Solo Trans, dan pada bulan Februari 2018 juga diresmikan Koridor 3. Pengadaan BST ini bertujuan untuk mengurangi dan mencegah kemacetan lalu lintas di Kota Surakarta. Tujuan pembelian BST awalnya untuk menarik minat masyarakat menggunakan alat transportasi tersebut. Hal ini terbukti dengan terus meningkatnya penumpang bus BST di seluruh koridor. Bahkan, pada Maret 2018, jumlah penumpang di seluruh koridor bus BST mencapai 5.000 penumpang per hari.

Tabel 2.

Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak

TIKET ANGKUTAN PERKOTAAN DENGAN SKEMA PEMBELIAN LAYANAN (BUY THE SERVICE)			
Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak		Satuan	Tarif
A.	Kota Palembang	per orang	Rp.4.000, -
B.	Kota Surakarta	per orang	Rp.3700, -
C.	Kota Denpasar	per orang	Rp.4400, -
D.	Kota Yogyakarta	per orang	Rp.3600, -
E.	Kota Medan	per orang	Rp.4300, -
F.	Kota Bandung	per orang	Rp.4900, -
G.	Kota Surabaya	per orang	Rp.6200, -
H.	Kota Banjarmasin	per orang	Rp.4300, -
I.	Kota Makassar	per orang	Rp.4600, -
J.	Kota Banyumas	per orang	Rp.3900, -

Sumber: Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 138/Pmk.02/2022

Berdasarkan tabel didapatkan bahwa belakangan ini sebelum dikenakan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 138/Pmk.02/2022 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang bersifat volatil atas

layanan angkutan perkotaan dengan skema pembelian layanan (*buy the service*) yang berlaku pada kementerian perhubungan. Peraturan Menteri Keuangan Sri Mulyani menetapkan tarif untuk Kota Surakarta yakni Rp 3.700,00, - per orang. Kota Surakarta menggunakan *barcode* untuk naik Bus Trans Solo, penggunaan *barcode* itu masih gratis sampai bulan Oktober 2022. Pemerintah Kota Surakarta menggelontorkan anggaran dari APBD untuk tarif BST ditanggung pemerintah daerah. Namun pada bulan Juni 2023 ini telah diketahui bahwa Kota Surakarta Kembali menggunakan kebijakan yang diberikan pemerintah pusat yaitu Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 138/Pmk.02/2022 yang berlaku pada kementerian perhubungan. Peraturan Menteri Keuangan Sri Mulyani menetapkan tarif untuk Kota Surakarta yakni Rp 3.700,00, - per orang.

Pada tanggal 1 Juli 2023 dilaksanakanlah tarif bus batik solo trans yang sudah tidak lagi gratis, akan tetapi dialihkan pada pembayaran dengan menggunakan *E-money* dengan tarif umum Rp 3.500, - dan program khusus untuk pelajar, mahasiswa, disabilitas dan lansia dengan tarif khusus ini Rp. 2.000, - yang telah diberikan oleh Kementerian Perhubungan pada Dinas Perhubungan yang diserahkan di Bidang Angkutan. Pembayaran hanya bisa menggunakan QRIS dan E-Money, lalu Kota Surakarta melaksanakan program dari Kementerian Perhubungan ialah Pengintegrasian Tarif kartu khusus BST program ini merupakan program yang diselenggarakan untuk lansia, disabilitas dan pelajar dengan mendaftarkan KTP dan *e-money* untuk mendapatkan potongan tarif yang semula Rp 3.700,00 menjadi Rp 2.000,00 jika sudah teraktivasi pada mesin tap yang berada pada Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

Tabel 3.

Kategori Aduan Layanan Dinas Perhubungan 2023

No.	Kategori Aduan Laporan	Jumlah Laporan
1.	Batik Solo Trans	332
2.	Perhubungan	956
3.	Perparkiran	899
4.	Penerangan Jalan Umum	297

Sumber: Laporan Detail Aduan Database Dinas Perhubungan 2023

Berdasarkan tabel kategori aduan layanan pada Dinas Perhubungan di atas, ada 4 kategori aduan layanan pada laporan detail aduan *database* Dinas Perhubungan tahun 2023 pada kategori Batik Solo Trans mendapatkan laporan sebanyak 332, kategori perhubungan 956 aduan, perparkiran sebanyak 899 aduan dan penerangan jalan sebanyak 297 aduan pelayanan. Dilihat dari tabel di atas Batik Solo Trans ini mendapatkan aduan sebanyak 332 aduan, di sini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan Batik Solo Trans ini masih terdapat kekurangan pada segi

pelayanan. Tuntutan pelayanan ini salah satunya ialah mengenai pelayanan tarif pengintegrasian yang terlaksana pada tanggal 1 Juli 2024. Kesan pelayanan yang sangat tidak efisien ini membutuhkan waktu yang tidak sedikit dikarenakan antrian yang sangat panjang akan tetapi jumlah petugas layanan yang berbanding balik dengan antusias masyarakat menjadi tidak kondusif dan efisien. Standar pelayanan yang diberikan Bidang Angkutan masih belum bisa terpenuhi dikarenakan pelayanan program pengintegrasian tarif khusus ini masih sering kurang adanya koordinasi yang tidak optimal sesama pegawai layanan Bidang Angkutan Dinas Perhubungan dikarenakan staf Bidang Angkutan belum sepenuhnya paham mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan program pengintegrasian tarif khusus ini masih belum maksimal dilaksanakan karena kurang optimalnya pelayanan yang diberikan dalam sosialisasi program ini yang seharusnya dapat mempermudah pendaftaran pengintegrasian ini dikarenakan aplikasi teman bus hanya memberikan informasi mengenai rute dan tarif saja seharusnya informasi terkait pelayanan juga dijelaskan, web yang digunakan selalu *error* saat pelaksanaan pendaftaran akan tetapi pegawai pelayanan bidang angkutan tidak bisa memberikan solusi yang jelas mengapa web yang digunakan tidak siap pakai. Tidak hanya itu permasalahan lain yaitu seharusnya pelayanan aktivasi yang seharusnya bisa dilakukan pada koridor terkait nyatanya belum teraktivasi. Pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Surakarta dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

Tugas utama Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta adalah menjalankan sebagian dari tanggung jawab pemerintahan dan pembangunan di sektor transportasi berimbang dengan hukum dan peraturan berlaku. Salah satu layanan yang disediakan oleh Bidang Angkutan Dinas Perhubungan adalah pelayanan pengintegrasian tarif khusus yang merupakan pelayanan yang diberikan oleh Bidang Angkutan yang berupa pelayanan pendaftaran dan aktivasi tarif khusus Kota Surakarta yang akan menggunakan Bus Batik Solo Trans. Pentingnya penelitian terhadap pelayanan bidang angkutan ini tercermin dari permintaan yang terus meningkat dari masyarakat setiap bulannya. Ini mengindikasikan bahwa mobilitas warga Kota Surakarta semakin tinggi, yang kemudian berdampak pada kebutuhan transportasi yang lebih baik. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang disediakan memenuhi harapan masyarakat, penting untuk memiliki prosedur yang sederhana dan karyawan yang kompeten di instansi pemerintah Republik Indonesia. Hal ini bertujuan untuk mencapai tingkat kualitas pelayanan yang optimal, efektif, dan efisien.

Pada dasarnya, sebuah pelayanan publik yang berkualitas adalah hak seluruh warga negaranya untuk memastikan bahwa warganya mendapatkan pelayanan yang layak diterima. Tuntutan pelayanan yang diberikan oleh masyarakat Kota Surakarta ini mendapatkan pelayanan yang berkualitas, prosedur

yang efisien dan tidak memakan banyak waktu untuk pelayanan tarif pengintegrasian ini. Karena pelayanan tarif pengintegrasian ini kurang efisien diberikan. Prestasi suatu perusahaan atau lembaga pada dasarnya bergantung pada kualitas layanan yang disediakan untuk memenuhi kepuasan masyarakat atau pelanggan.

Pengembangan sumber daya manusia melibatkan aspek kuantitas (jumlah) dan mutu (kualitas) sumber daya manusia. Kuantitas mengacu pada jumlah sumber daya manusia, sedangkan mutu menunjukkan keunggulan sumber daya manusia, termasuk kemampuan fisik dan mental. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah kunci untuk meningkatkan efisiensi organisasi. Ini melibatkan aspek fisik dan non-fisik, seperti kesejahteraan, gizi, pendidikan, dan pelatihan. Kompetensi jabatan sumber daya manusia berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas dan peran di organisasi, serta kemampuan individu untuk melaksanakan tugas dan membuat keputusan yang sesuai dengan peran mereka. Beberapa hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk mengetahui tentang bagaimana strategi yang telah dilakukan oleh Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta untuk mengantisipasi kesulitan yang dialami pengguna layanan terhadap pelayanan pengintegrasian tarif khusus Bus Batik Solo Trans. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Bidang Angkutan Pada Dinas Perhubungan Kota Surakarta: Studi Kasus Pelayanan Pengintegrasian Tarif Khusus Bus Batik Solo Trans.

Metode

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Surakarta, khususnya di Bidang Angkutan yang beralamat di Jalan Menteri Supeno No.7, Kelurahan Manahan, Kecamatan Banjarsari. Lokasi ini dipilih karena sejak 1 Juni 2023 telah menerapkan program Pengintegrasian Tarif Kartu Khusus, sehingga peneliti tertarik menilai kualitas pelayanannya. Menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, penelitian ini mendalami fenomena secara alamiah melalui wawancara dengan informan kunci, yaitu Kepala dan staf Bidang Angkutan. Pengumpulan data juga dilakukan dengan observasi dan dokumentasi dari berbagai sumber primer dan sekunder, serta menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan informan. Hasil penelitian divalidasi melalui triangulasi untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber yang terlibat dalam pelayanan pada Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Untuk mengetahui strateg peningkatan kualitas

pelayanan Bidang Angkutan pada Dinas Perhubungan Kota Surakarta : studi kasus pelayanan pengintegrasian tarif khusus bus batik solo trans, peneliti menggunakan teori diungkapkan oleh Devryee dalam Ibrahim (2008) untuk mencapai pelayanan yang sukses meliputi: *Self-Esteem, Exceed Exspection, Recovery, Vision, Improve, Care, Empowerment*.

1. *Self-Esteem*

Pada strategi ini yang terpenting bagaimana kita melihat bahwa suatu organisasi dapat meningkatkan harga dirinya, melalui peran pimpinannya karena semuanya terjadi berawal dari atasan. Karena pada hakikatnya harga diri yang tinggi merupakan hal yang sangat penting bagi pencapaian pada sebuah organisasi yang sedang memberikan jasa pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti peran pemimpin di sini melakukan evaluasi melalui komunikasi dengan para pegawai dengan memperbaiki pengembangan prosedurnya.

“Apa kekurangannya nanti dievaluasi lagi ya seperti itu kayak pengembangan struktur meningkatkan lagi ya terus dirapatkan dikomunikasikan lagi apa yang harus di apa dikembangkan lagi terus evaluasi lagi nanti butuh struktur yang lebih baik kan sistemnya juga diperbaiki lagi kan nanti untuk apa pengembangannya lebih dan prosedurnya lebih dikembangkan lagi kan terus. Makanya ini kan disiplin, disiplin kunci utama tanya itu desir itu sering tak marahin ini desir ini disiplin waktu kerja juga ditentukan. Jadi semuanya nanti kunci keberhasilan salah satunya yang kedua peningkatan SDM apa itu? Bintek pegawai itu pun perlu cara seperti apa menghadapi para audien kan masyarakat berbeda ada yang marah teriak-teriak juga ada tanya sana ke temen-temen staf macam-macam karakter seperti apa di bintek pegawai itu menghadapi orang-orang itu jangan sampai kita juga emosi malah tidak jadi pelayanan malah jadi branding ya to. Semuanya kita juga meningkatkan kapasitas building.” (I)

Melakukan komunikasi dan koordinasi untuk meningkatkan pelayanan dalam operasional Bidang Angkutan Dinas Perhubungan bersama dinas yang terlibat.

“Terutama terkait dengan satu, kita komunikasi dengan PUPR yang kami kemudian dinas perkim terkait dengan pengembangan terkhususnya dengan pengadaan halte baru. Itu kan saya komunikasi dengan saat ini di po pengembangan pendustrian jalan itukan mendukung support semuanya pejalan kaki menggunakan yang akan menggunakan di satu titik stop yang biar naik layanan bst itu.” (I2)

Kegiatan yang dilakukan ini juga melibatkan *stakeholder* dalam pendukung pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini di Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

“Jadi staff kita tiap rutin tiap tahun evaluasi bersama bersama stakeholder terkait seperti pupr, perkim, bappeda dan aino acasia penyedia alat aktivasi untuk pengintegrasian tarif khusus ini mungkin trans jateng semuanya kita komunikasi secara rutin hasilnya apa idenya apa sebagai langkah tindak lanjut ke depan. Seperti halnya pengembangan trans jateng yang ada.” (13)

Pandangan yang diberikan masyarakat terkait pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini pun sangat berpengaruh pada pelayanan yang diberikan oleh Bidang Angkutan Dinas Perhubungan.

“Ya jadi gini mbak.. pelayanan tarif khusus ini kan berperan penting to karena bisa saja memperbaiki persepsi terhadap Batik Solo Trans, dengan adanya layanan tarif khusus sing murah terjangkau masyarakat kan seneng merasa dihargai diakui pemkot. Soale iso juga meningkatkan rasa percaya dirinya dalam milih milih transportasi umum soale ekonomis jadi masyarakat nyaman” (14) Wawancara Senin 20 Mei 2024

Strategi *self-esteem* oleh Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta ialah Evaluasi dan pengembangan struktur, serta peningkatan disiplin dan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan, menjadi kunci keberhasilan operasional Bidang Angkutan Dinas Perhubungan. Upaya ini diperkuat dengan komunikasi intensif dengan dinas terkait, seperti PUPR dan Perkim, untuk pengadaan infrastruktur baru, termasuk halte, serta dengan memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan yang ada. Selain itu, koordinasi rutin dengan *stakeholder* juga dilakukan untuk mendukung pelayanan pengintegrasian tarif khusus. Pandangan positif masyarakat terhadap layanan tarif khusus Batik Solo Trans menunjukkan bahwa langkah ini efektif dalam memperbaiki persepsi publik dan meningkatkan kepercayaan diri masyarakat dalam memilih transportasi umum yang lebih ekonomis dan nyaman.

2. *Exceed Expectation*

Dalam strategi ini dilaksanakan jika dapat mewujudkan sebuah pemberian pelayanan yang sukses dan efektif di sini organisasi juga harus memenuhi harapan yang diberikan kepada pelanggan yang timbul dari standar pelayanan yang diberikan. Jadi standar yang diberikan harus dipastikan sesuai dengan era yang berlangsung.

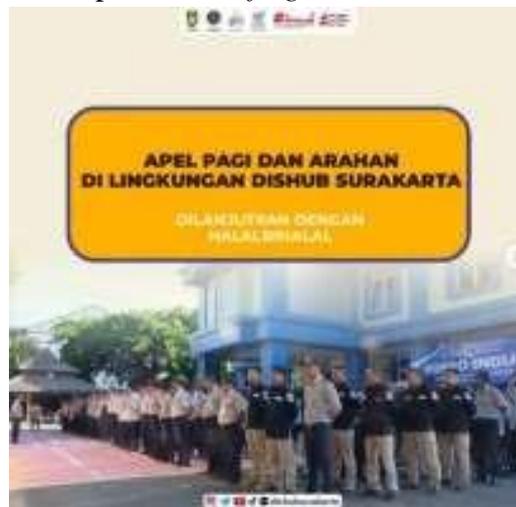
Berdasarkan hasil penelitian oleh peneliti ada beberapa hal yang dilakukan oleh Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta untuk

melampaui ekspektasi masyarakat dalam menerima pelayanan melalui pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini. Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah menyesuaikan standar pelayanan pada pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini dengan menekankan wajibnya apel rabu untuk *briefing* antar bidang terkait.

“Ya wajib itu, setiap rabu kan kita rutin menekankan SOP layanan kita SDM kita terutama. Kita secara tidak langsung dinilai masyarakat baik buruknya masyarakat itu wajib dan juga briefing rutin.” (I1)

Gambar 1.

Apel Setiap Rabu *Briefing* Rutin Semua Bidang



Sumber: Instagram Dinas Perhubungan Kota Surakarta

“nilai-nilai bidang angkutan agar lebih mendukung penerapan keberhasilan pengintegrasian antaranya dengan pertama sesuai sop pelayanan harus sesuai sop terus untuk menginformasikan ke publik juga kita kan ada sosial media terus apa layan di cfd, mall pelayanan publik, sosialisasi ke sekolah itu nanti kita tetap apa mensosialisasikan ke masyarakat” (I2)

Dalam hal ini Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta mengadakan aduan layanan melalui ulas terkait pelayanan pengintegrasian masyarakat apakah pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini sudah memenuhi ekspektasi mereka atau tidak.

“ ya di survei ini ga cuma Bidang Angkutan sebenarnya tapi kalo dikhususkan mencakup berbagai aspek pelayanan, termasuk ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, dan kepuasan terhadap pelayanan tarif khusus. Feedback dari pengguna dianalisis untuk mengidentifikasi area

yang memerlukan perbaikan lebih lanjut dan memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui harapan pengguna.) (13) Wawancara Senin 20 Mei 2024

Gambar 2.

Survei Kepuasan Masyarakat



Sumber: Instagram Dinas Perhubungan Kota Surakarta
(<https://appbagor.surakarta.go.id/sop/skm/instrumen/isi/31>)

Gambar 3.

Indeks Kepuasan Masyarakat



Sumber: Instagram Dinas Perhubungan Kota Surakarta

Strategi *exceed expectation* di sini yang dilakukan oleh Bidang Angkutan Dinas Perhubungan ialah Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah melakukan berbagai upaya untuk melampaui ekspektasi masyarakat dalam pelayanan tarif khusus. Salah satu langkah penting yang dilakukan adalah dengan menetapkan apel setiap Rabu untuk *briefing* antar bidang terkait, yang menekankan pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelayanan. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan melalui berbagai media, termasuk sosial media, *Car Free Day*, dan layanan di mal pelayanan publik serta sekolah-sekolah. Selain itu, Bidang Angkutan Dinas

Perhubungan Kota Surakarta juga mengadakan mekanisme aduan layanan melalui *survey* untuk menilai apakah pelayanan tarif khusus ini telah memenuhi ekspektasi masyarakat. *Feedback* dari pengguna dianalisis untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga melampaui harapan pengguna.

3. *Recovery*

Strategi ini menjelaskan bahwa cara suatu instansi dalam menanggapi keluhan pelanggan atau masyarakat yang harus diakui sebagai tantangan dan menghimpun informasi mengenai keinginan para pelanggan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil peneliti, Dinas Perhubungan merespons keluhan masyarakat Kota Surakarta melalui platform ULAS. Di mana masyarakat Kota Surakarta dapat mengadukan keluhan atau masalah terkait pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini.

“jadi bisa lewat ULAS mbak, masyarakat dapat melaporkan masalah apapun ga cuman pelayanan pengintegrasian tarif khusus. Admin ULAS yang bertanggung jawab untuk menangani keluhan akan segera mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi secepat mungkin, seperti penyesuaian jadwal. Selain itu, pengguna yang merasa dirugikan dapat diberikan kompensasi dalam bentuk pengembalian dana atau sesuai dengan permasalahan terkait.” (I1)

Gambar 4.
Indeks Kepuasan Masyarakat



Sumber: Unit Layanan Aduan Surakarta

Gambar 5.

Organisasi perangkat Daerah (OPD) Paling Responsif

OPD PALING RESPONSIF

- Dinas Perhubungan: 88.24 %
- Dinas Pendidikan: 100 %
- Dinas Sosial: 100 %
- PERUMDA Daerah Air Minum: 100 %
- Dinas Perdagangan: 100 %

Sumber: Unit Layanan Aduan Surakarta

Respons kepada pengguna layanan pengintegrasian tarif khusus ini memberikan dampak yang positif untuk masyarakat. Dikarenakan Dinas Perhubungan responsif dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

*“Dinas Perhubungan memiliki protokol tanggap darurat yang jelas, termasuk alur komunikasi yang efektif antara pengemudi, pengelola, dan pengguna layanan. Admin ULAS Bidang Angkutan Dinas Perhubungan juga siaga untuk menangani gangguan teknis dengan segera, dan pembaruan real-time diberikan kepada pengguna melalui aplikasi atau media sosial. Pendekatan proaktif ini bertujuan untuk meminimalkan dampak gangguan dan memastikan kepuasan pengguna tetap terjaga.”
(/2) Wawancara Senin 20 Mei 2024*

Strategi *recovery* oleh Bidang Angkutan Dinas Perhubungan dalam menanggapi keluhan masyarakat Kota Surakarta terkait pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini. Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta menggunakan platform ULAS sebagai sarana untuk menanggapi keluhan masyarakat terkait pelayanan pengintegrasian tarif khusus. Melalui platform ini, masyarakat dapat melaporkan berbagai masalah, bukan hanya yang berkaitan dengan tarif khusus. Admin ULAS bertugas untuk segera mengidentifikasi masalah yang dilaporkan dan memberikan solusi dengan cepat, seperti menyesuaikan jadwal layanan atau memberikan kompensasi jika diperlukan. Pendekatan responsif ini memiliki dampak positif karena Dinas Perhubungan juga menerapkan protokol tanggap darurat yang jelas. Protokol ini mencakup komunikasi yang efektif antara pengemudi, pengelola, dan pengguna layanan, serta pembaruan informasi secara *real-time* melalui aplikasi atau media sosial, yang semuanya bertujuan untuk menjaga kepuasan pengguna.

4. *Vision*

Dalam strategi ini dijelaskan bahwa bagaimana cara instansi melakukan sebuah perencanaan yang ideal untuk masa yang akan datang serta penggunaan teknologi untuk menunjang pelayanan. Hal ini menyatakan bahwa bagaimana Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta berinovasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta meningkatkan dengan cara meluncurkan aplikasi resmi yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan yaitu Teman Bus untuk memudahkan para pengguna layanan tarif khusus ini mencari informasi terkait pelayanan Bus Batik Solo Trans.

“Ya wajib itu mbak, harus ada kan perkembangan zaman perkembangan teknologi sedemikian rupa kita harus mengikuti inovasi yang trend yang pada saat ini berjalan kan layanan apa yang harus kita lakukan salah satunya yang ini mungkin perkembangan dari kabupaten kota yang lain mungkin beda layanan ini teman-teman sudah online kita wajib menyesuaikan toh kita juga online namanya apa mitra darat teman bus itu gitu nah itu nanti harus dikembangkan sebagian rupa yang wes tampung mengikuti yang ini nah pengembangan teknologi ini lah yang faktor utama.” (I1)

Gambar 6.
Aplikasi Teman Bus



Sumber: Website Teman Bus

Prosedur yang berbelit saat pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini diubah untuk memudahkan masyarakat dalam mendaftar pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini.

“jadi kayak dulu kan ribet banget harus anaknya yang datang dan lain lain sekarang nggak perlu yang penting identitas komplit itu udah bisa .terus penyederhanaan sistem juga iya dulu kan untuk filter ini untuk cari sistemnya itu juga usahanya ada ya untuk cari data itu susah banget sekarang untuk cari data lewat nik atau kartu aja langsung bisa dan sekarang otomatis kartu itu saat kalau dipakai dua identitas itu ternyata

udah nggak bisa. otomatis langsung keblokir semua dulu kan nggak ada gitu kan semua di daftar bisa semua dipakai tapi sekarang seperti kayak disederhanakan lagi. terus sistemnya diperbaiki lagi menjadi lebih simple dan apa ya lebih ya lebih sederhana bagaimana bidang angkutan pengembangan.” (I2)

Dalam hal ini Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta menggunakan visi jangka panjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini.

“sebenere sama wae mbak, seperti menciptakan sistem transportasi umum yang terintegrasi, berkelanjutan, dan inklusif, yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Khusus untuk Pelayanan Pengintegrasian Tarif Khusus Batik Solo Trans, visi ini termasuk memperluas jangkauan layanan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkenalkan inovasi teknologi yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna, seperti pembayaran digital dan pemantauan armada secara real-time.” (I3) Wawancara Senin 20 Mei 2024

Pada strategi *vision* di sini Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta telah meluncurkan aplikasi resmi bernama Teman Bus yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan untuk memudahkan para pengguna layanan tarif khusus dalam mencari informasi terkait pelayanan Bus Batik Solo Trans. Langkah ini diambil untuk mengikuti perkembangan zaman dan teknologi yang terus berkembang. Dengan aplikasi Teman Bus, pengguna dapat mengakses berbagai informasi dengan lebih mudah dan cepat, mendukung transformasi digital dalam pelayanan transportasi umum. Selain itu, aplikasi ini juga menjadi solusi bagi kota untuk menyelaraskan layanan mereka dengan tren inovasi terkini yang sudah banyak diadopsi oleh daerah lain.

Selain peluncuran aplikasi, prosedur yang berbelit saat pelayanan pengintegrasian tarif khusus telah disederhanakan untuk memudahkan masyarakat dalam mendaftar. Kini, proses pendaftaran tidak lagi memerlukan kehadiran fisik anak pemohon, cukup dengan identitas yang lengkap. Sistem juga diperbaiki sehingga data dapat dicari dengan mudah menggunakan NIK atau kartu, dan fitur keamanan ditingkatkan agar identitas ganda otomatis terblokir. Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta menggunakan visi jangka panjang untuk menciptakan sistem transportasi umum yang terintegrasi, berkelanjutan, dan inklusif, mencakup perluasan jangkauan layanan, peningkatan efisiensi operasional, serta pengenalan inovasi teknologi seperti pembayaran digital dan pemantauan armada secara *real-time*.

5. *Improve*

Strategi ini menjelaskan bahwa kunci sebuah perusahaan atau organisasi yang sukses baik dimasa kini ataupun masa yang akan datang ialah tidak dengan bersikap puas terhadap capaian yang diperoleh. Harusnya dengan pengembangan secara terus menerus untuk perubahan yang lebih baik dalam memajukan instansi dan menciptakan sebuah lingkungan yang nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, salah satu upaya yang dilakukan Bidang Angkutan Dinas Perhubungan ialah dengan mengadakan bimbingan teknis kepada pegawai yang akan memberikan pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini. Pelatihan ini dilakukan agar pegawai layanan mampu dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan yang ada.

“seperti yang saya jelasin diatas kunci keberhasilan di antaranya adalah peningkatan sumber daya manusia (SDM) melalui bimbingan teknis (bimtek) bagi pegawai. Dalam bimtek tersebut, pegawai diajari cara menghadapi berbagai karakter masyarakat yang berbeda-beda, termasuk yang marah-marah dan berteriak-teriak. Jangan sampai kita terpancing emosi karena hal itu akan berdampak buruk pada pelayanan dan citra kita. Selain itu, kita juga berupaya meningkatkan kapasitas building seluruh tim” (I1)

Berbagai inovasi dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang ada

“Sejak pengenalan pelayanan tarif khusus, Bidang Angkutan Dinas Perhubungan telah melakukan berbagai inovasi, termasuk digitalisasi sistem pembayaran e-money, pelayanan pengintegrasian tarif khusus yang bukan hanya ada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta akan tetapi juga ada pada Mall Pelayanan Publik yang memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran. Selain itu, ada peningkatan infrastruktur seperti penambahan halte yang lebih nyaman dan penjadwalan ulang bus untuk meningkatkan frekuensi layanan pada jam sibuk.”(I2) Wawancara Senin 20 Mei 2024

Berdasarkan strategi *improving* Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta melakukan sebuah pengembangan strategi untuk mencapai kesuksesan perusahaan atau organisasi, baik saat ini maupun di masa depan, adalah dengan tidak puas terhadap pencapaian yang telah diraih. Pengembangan yang berkelanjutan sangat penting untuk memajukan instansi dan menciptakan lingkungan yang nyaman. Berdasarkan penelitian, salah satu upaya yang dilakukan oleh Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta adalah mengadakan bimbingan teknis bagi pegawai yang bertugas memberikan pelayanan

pengintegrasian tarif khusus. Pelatihan ini bertujuan agar pegawai lebih tanggap dan kompeten dalam memberikan pelayanan, serta mampu menghadapi berbagai karakter masyarakat dengan baik.

Selain itu, Bidang Angkutan Dinas Perhubungan telah melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan pelayanan. Inovasi-inovasi tersebut mencakup digitalisasi sistem pembayaran dengan *e-money*, serta memperluas pelayanan pengintegrasian tarif khusus ke Mall Pelayanan Publik untuk memudahkan pengguna. Peningkatan infrastruktur juga dilakukan, seperti penambahan halte yang lebih nyaman dan penjadwalan ulang bus untuk meningkatkan frekuensi layanan pada jam sibuk. Langkah-langkah ini diambil untuk memastikan pelayanan yang lebih efisien dan nyaman bagi masyarakat.

6. *Care*

Dalam memperhatikan pelanggan atau masyarakat merupakan sebuah sikap yang sangat menentukan pada strategi ini, karena aspek di sini berkontribusi banyak untuk mempertahankan atau menjaga sebuah citra organisasi di mata publik. Sebagai organisasi publik yang fokusnya untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat luas, dengan cakap pegawai pelayanan ini memberikan arahan yang jelas kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, di sini Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta memastikan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat Kota Surakarta dengan selalu berkomunikasi secara aktif kepada masyarakat.

“Dinas Perhubungan memastikan bahwa kebutuhan dan kesejahteraan pengguna diperhatikan dengan melakukan evaluasi berkala terhadap dampak tarif khusus. Selain itu, ada komunikasi aktif dengan masyarakat melalui forum atau diskusi publik untuk memahami kebutuhan mereka secara langsung. Penyesuaian tarif dan layanan dilakukan berdasarkan masukan yang diterima untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat merasa diuntungkan.” (I1)

Bidang Angkutan menyediakan pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini tidak hanya pada hari kerja akan tetapi juga memberikan pelayanan pada hari libur yang bertempat di *Car Free Day* Kota Surakarta setiap hari minggu. Ini merupakan sebuah bentuk kepedulian terhadap masyarakat Kota Surakarta jika ada yang tidak bisa melakukan pendaftaran di hari kerja.

“sebenere pelayanan ini bukan di kantor dishub tok mbak tapi kami juga menyediakan layanan pengintegrasian tarif khusus tidak hanya di Kantor Dinas Perhubungan tetapi juga di Mall Pelayanan Publik dan juga Car Free Day di hari minggu untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan di lokasi yang lebih nyaman dan mudah dijangkau.” (I2) Wawancara Senin 20 Mei 2024

Pada strategi *care* di sini, Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta memastikan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat dengan berkomunikasi secara aktif. Dinas Perhubungan melakukan evaluasi berkala terhadap dampak tarif khusus dan mengadakan forum atau diskusi publik untuk memahami kebutuhan masyarakat. Penyesuaian tarif dan layanan dilakukan berdasarkan masukan yang diterima, memastikan semua lapisan masyarakat merasa diuntungkan. Selain itu, Bidang Angkutan menyediakan layanan pengintegrasian tarif khusus tidak hanya pada hari kerja, tetapi juga pada hari libur di *Car Free Day* setiap hari Minggu. Layanan ini juga tersedia di Mall Pelayanan Publik, memudahkan masyarakat yang tidak bisa mendaftar pada hari kerja. Langkah ini menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat dengan menyediakan akses layanan yang lebih nyaman dan mudah dijangkau.

7. *Empowerment*

Strategi ini mempunyai tujuan yaitu dengan memberdayakan para anggota organisasi terutama pada pegawai yang memberikan pelayanan dan memberikan penghargaan yang tulus untuk membuat pegawai memiliki rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian oleh peneliti Bidang Angkutan Dinas Perhubungan melakukan pelatihan dan kegiatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengintegrasian tarif khusus ini.

“sama halnya dengan pertanyaan yang tadi Bidang Angkutan disini bukan hanya bimtek akan tetapi juga webinar untuk pegawai layanan, Pelatihan bimbingan teknis bagi pegawai memastikan bahwa staf memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melayani masyarakat dengan baik. Pegawai diajari cara menghadapi berbagai karakter masyarakat, termasuk yang marah atau tidak sabar, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang profesional dan empatik.” (I1) Wawancara Senin 20 Mei 2024

Strategi *empowerment* yang dilakukan oleh Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta Strategi ini bertujuan untuk memberdayakan anggota organisasi, terutama pegawai yang memberikan pelayanan, dengan

memberikan penghargaan yang tulus agar mereka memiliki rasa tanggung jawab dalam melayani masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Bidang Angkutan Dinas Perhubungan melakukan pelatihan dan kegiatan yang meningkatkan kualitas pelayanan pengintegrasian tarif khusus. Bidang Angkutan tidak hanya mengadakan bimbingan teknis (bimtek) tetapi juga webinar untuk pegawai layanan. Pelatihan ini memastikan bahwa staf memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melayani masyarakat dengan baik. Pegawai diajari cara menghadapi berbagai karakter masyarakat, termasuk yang marah atau tidak sabar, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang profesional dan empatik.

Berdasarkan hasil wawancara di atas Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta mengembangkan strategi *self-esteem* melalui evaluasi dan pengembangan struktur serta peningkatan disiplin dan SDM lewat pelatihan. Komunikasi intensif dengan dinas terkait seperti PUPR dan Perkim membantu pengadaan infrastruktur baru dan perbaikan sistem pelayanan. Koordinasi rutin dengan *stakeholder* juga mendukung pengintegrasian tarif khusus, yang efektif dalam memperbaiki persepsi publik dan meningkatkan kepercayaan diri masyarakat dalam memilih transportasi umum.

Strategi *exceed expectation* diterapkan melalui apel rutin, sosialisasi lewat berbagai media, dan survei kepuasan pengguna untuk meningkatkan pelayanan. Strategi *recovery* menggunakan platform ULAS untuk respons cepat terhadap keluhan masyarakat, dengan protokol tanggap darurat dan komunikasi efektif. Strategi *vision* meluncurkan aplikasi Teman Bus untuk akses informasi yang lebih mudah, penyederhanaan prosedur pendaftaran, dan peningkatan sistem keamanan. Strategi *improving* mencakup pelatihan teknis bagi pegawai, inovasi sistem pembayaran, dan peningkatan infrastruktur. Strategi *care* melibatkan evaluasi berkala dan forum publik untuk memahami kebutuhan masyarakat, serta layanan pada hari libur di *Car Free Day* dan Mall Pelayanan Publik. Strategi *empowerment* melibatkan pelatihan dan penghargaan bagi pegawai untuk meningkatkan tanggung jawab dan profesionalisme dalam pelayanan.

Penutup

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kota Surakarta sudah cukup baik, hal tersebut dapat dibuktikan dari kesesuaian terhadap hampir seluruh strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Strategi pengembangan struktur meliputi pelaksanaan tugas sesuai dengan fungsi yang ditetapkan, termasuk pembentukan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Transportasi pada tahun 2020 untuk

mengelola operasional Batik Solo Trans dengan struktur kelembagaan yang terintegrasi melalui Memorandum of Understanding (MOU) dengan berbagai pihak, serta evaluasi berkala dan pengembangan berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi sistem dan fasilitas. Strategi pengembangan atau penyederhanaan mencakup penggunaan QRIS sebagai alternatif pembayaran meskipun ada kendala integrasi sistem, evaluasi rute Batik Solo Trans, serta penyederhanaan sistem dan perbaikan dalam pengumpulan data untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Strategi pengembangan infrastruktur dilakukan melalui kolaborasi dengan Dinas PUPR dan Dinas Perkim untuk pengadaan halte baru, peningkatan fasilitas halte, dan penambahan jalur bus baru, serta pemeliharaan dan peningkatan aksesibilitas halte. Strategi pengembangan budaya atau kultur fokus pada peningkatan disiplin dan kapasitas SDM melalui pelatihan, penerapan SOP, sosialisasi layanan melalui media sosial dan kegiatan langsung, serta *briefing* rutin untuk memastikan disiplin dan pelayanan yang optimal. Terakhir, strategi pengembangan kewirausahaan mencakup kerjasama dengan vendor untuk jasa iklan, adaptasi layanan *online*, kerjasama dengan penyedia *e-money*, dan pelibatan UMKM lokal untuk pengisian saldo dan distribusi kartu BST, yang tidak hanya memudahkan akses transportasi tetapi juga mendukung kewirausahaan lokal melalui kolaborasi dengan operator transportasi dan mitra sektor swasta.

Referensi

- Aeni, S. N. (2022). Observasi adalah Salah Satu Metode Pengumpulan Data, Ini Penjelasan. <https://katadata.co.id/agung/berita>.
- Afiyanti, Y. (2008). Validitas dan Reliabilitas Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(2), 137-141.
- Aksiwi, R. D., & Sagoro, E. M. (2014). Implementasi metode pembelajaran course review horay untuk meningkatkan aktivitas dan hasil belajar jurnal penyesuaian. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 12(1).
- Aksorn, T., & Hadikusumo, B. H. W. (2007). Gap analysis approach for construction safety program improvement. *Journal of Construction in Developing Countries*, 12(1), 77–97.
- Amelia, R. C. A., Mulyantomo, E., & Rianto, S. (2020). Persepsi Pengguna Jasa Trans Jateng Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Aglomerasi Perkotaan Trans Jateng (Studi Kasus Trans Jateng Koridor I Semarang (Tawang Bawen). *Solusi*, 18(4).
- Badan Pusat Statistik. (2020). Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan (Jiwa), 2020 2022. <https://surakartakota.bps.go.id>
- DetikJateng (2023). Ada Tarif Baru per 1 Juli 2023, Berikut Rute Lengkap BST Solo. <https://www.detik.com/jateng/berita>.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Batik Solo <https://pariwisatasolo.surakarta.go.id/destinations/batik-solo-trans/>
- DPMPTKP.(2019) . Pelayanan prima diartikan sebagai service excellent. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id>

- Ibrahim, Amin. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Trans Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju
- Ismianingtyas, R., & Agustina, I. F. (2019). Kualitas pelayanan transportasi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo. JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik), 5(1), 125. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i1.1319>
- Isnaini, M. & Oktariyanda T.A. (2021) Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Layanan Traffic Accident Claim System di Polres Bojonegoro. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 9(2). <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p83-96>
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss, 1-12. <https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>
- Kadir, A. (2006). Transportasi: Peran dan dampaknya dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Jurnal Perencanaan Dan Pengembangan Wilayah Wahana Hijau, 1, 121–131.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS St. Elisabeth Semarang. Jurnal Ilmiah Aset, 12(2), 117
- Kundiman, T. (2022). Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Angkutan Kota Di Kota Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 10(4), 308-319. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43798>
- Lestari, E. D. (2015). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Surabaya. Publika, 3(4).
- Marwiyah S Siti. (2023) Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi Maulidiah, S. (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).
- Meldiana Pratiwi. (2021). Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Umum (Studi Kasus Trans Musi) Di Kota Palembang <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCES/article/download/2969/1216/>
- Milles B M. Huberman Michael A, and Saldana Jhonny (2014). Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook.
- Nurlia (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal dan Leonard L, Berry. 1998. . Servqual A Multipel Ite Scale For Meansuring Customer Perseption of Service Quality. Jurnal of Relating
- Permata Sari Dwiyani (2022). Apa itu Pelayanan Prima?.
- Putri, V. K. M. (2021). Observasi: Pengertian Para Ahli, Tujuan, Ciri-Ciri, dan Jenisnya. <https://www.kompas.com/>
- Rahman Sudrajat. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Yang Berkelanjutan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang.
- Ricardianto, P., Yanto, T., Wardhono, D., Fachrial, P., Sari, M., Suryobuwono, A., ... & Endri, E. (2023). The impact of service quality, ticket price policy and

- passenger trust on airport train passenger loyalty. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(1), 307-318. 10.5267/j.uscm.2022.9.012
- Rustanto Edi Agung. (2019). *Kunci Sukses Pelayanan Bisnis*. Yogyakarta. Bening Pustaka
- Soloinfo (2023). Tarif Integrasi Bus Batik Solo Trans Mulai Juli 2023. <https://soloinfo.id/>
- Supriyadi, M. A. A., & Niswah, F. (2019). Strateg Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. *Publika*, 7(6). <https://doi.org/10.26740/publika.v7n6.p%25p>