

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi umum atau yang biasa disebut transportasi publik yaitu suatu kendaraan umum untuk berpergian dengan menggunakan suatu transportasi bukan milik pribadi. Transportasi publik pada umumnya meliputi bus, kereta api, penerbangan, kapal penumpang, taksi serta masih banyak lagi dan itu semua termasuk salah satu transportasi umum. Transportasi umum sangat penting keterkaitannya dalam kehidupan sehari-hari, dengan adanya transportasi umum masyarakat dapat dengan mudah ke tempat tujuan. Perjalanan menggunakan transportasi umum juga biasa dilakukan ketika memperingati hari besar atau ketika libur nasional Idul Fitri dan perayaan libur di akhir tahun. Perjalanan yang dilakukan pada saat memperingati libur nasional biasa disebut dengan mudik dan hal tersebut sangat erat kaitannya pada masyarakat Indonesia untuk melakukan perjalanan mudik. Hingga saat ini transportasi umum masih menjadi pilihan bagi masyarakat karena memang harganya yang lebih terjangkau.

Kemacetan pada kota besar di Indonesia semakin hari kian bertambah dikarenakan para masyarakat memang memiliki kendaraan pribadi. Masyarakat memang banyak yang menggunakan transportasi umum namun banyak juga yang menggunakan kendaraan pribadi. Dalam menghadapi kemacetan yang terjadi di

Indonesia pemerintah sudah melakukan berbagai upaya seperti penambahan jumlah transportasi umum serta penambahan kendaraan jenis transportasi umum. Pemerintah menekan laju tingkat kemacetan di kota metropolitan contohnya Semarang, Jakarta, dan lainnya, karena dikota besar sangat padat penduduk jika tidak ditekan maka kemacetan akan sangat menghambat kegiatan masyarakat dan dapat mengganggu laju ekonomi dalam kota. Salah satu upaya pemerintah dalam menangani kemacetan adalah dengan membuat sebuah transportasi umum baru yaitu bus kota, dalam transportasi bus kota ini dapat menampung banyak penumpang dan juga diberi berbagai fasilitas tambahan. Pemerintah daerah di berbagai kota besar pun sudah mulai merencanakan transportasi bus kota dalam menangani kasus kemacetan.

Dwiyanto (2011: 18), menyebutkan ada bermacam kriteria yang layak digolongkan dalam pelayanan umum. Kriteria yang pertama adalah produk dan layanan jasa dengan efek eksternal yang cukup tinggi. Kriteria yang kedua adalah tujuan penyediaan produk atau jasa. Pelayanan umum atau publik tidak bisa lepas oleh suatu pemerintahan, dan pemerintah mempunyai fungsi atau tugas yang dapat mempengaruhi tingkat dalam pelayanan publik. Menurut Sinambela pada tahun 2011 menegaskan pelayanan publik yaitu sebuah kualitas seorang birokrat kepada masyarakat umum.

Bus kota untuk transportasi umum memang cukup efektif dalam menangani kasus kemacetan karena masyarakat tertarik dengan transportasi bus kota ini yang relatif murah dan dilengkapi berbagai fasilitas di dalamnya. Bus transportasi umum biasa disebut BRT (Bus Rapid Transit) ada diberbagai kota besar di Indonesia

dengan tujuan memberi pelayanan kepada masyarakat serta menangani kemacetan di kota. Transportasi umum seperti BRT juga lebih ramah lingkungan karena dengan masyarakat menggunakan BRT maka semakin sedikit penggunaan kendaraan pribadi. BRT biasanya memiliki rute nya sendiri seperti hal nya angkot namun perbedaannya rute pada BRT ini lebih patuh terhadap aturan tidak seperti angkot yang terkadang suka memotong rute. Pemerintah pun memberi beberapa halte di setiap rute yang dilalui oleh BRT, hal tersebut salah satu fasilitas untuk masyarakat menunggu pada saat menunggu BRT yang akan mereka naik. Memfasilitasi dengan cukup lengkap serta aman dan nyaman, fasilitas tersebut berupa wifi gratis, full ac, dan musik, semua fasilitas itu ada saat kita melakukan perjalanan bahkan ada juga BRT yang memisahkan antara penumpang pria dan wanita agar para penumpang wanita merasa jauh lebih aman. Pemerintah juga sudah menarif harga dengan sangat murah khususnya kepada pelajar yang menaiki BRT, hal tersebut dimaksudkan agar para masyarakat lebih memilih menggunakan BRT ketimbang transportasi milik sendiri.

Menurut UU No 22 pada tahun 2009 tentang LLAJ atau Lalu Lintas Angkutan Jalan yang tertulias dalam pasal No 158 memberitahukan tentang pemerintah yang wajib memberikan pengadaan transportasi umum berbasis darat/jalan untuk menjamin bantuan mobilitas terhadap masyarakat dengan angkutan publik/umum. Levine (1990) menyebutkan bahwa negara demokrasi harus memenuhi tiga indikator pada produk pelayanan publik yang dimilikinya yaitu, *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. Kota Cirebon adalah kota yang termasuk sangat kecil di Provinsi JABAR dengan jumlah penduduk 333.303

jiwa, hasil tersebut berdasarkan SP atau Sensus Penduduk 2020. Jumlah masyarakat tersebut tersebar dalam 5 kecamatan dengan kepadatan penduduk berkisar 8,9 ribu jiwa/km². Setiap harinya pasti penduduk kota Cirebon memerlukan transportasi untuk berpindah tempat menuju, sekolah, kantor, atau tempat hiburan. Dengan luas wilayah yang tergolong kecil dengan jumlah penduduk yang banyak serta laju pertumbuhan kendaraan pribadi yang meningkat, ada beberapa ruas jalan yang sering mengalami kemacetan setiap harinya. Ruas jalan tersebut didominasi oleh Kawasan sekolah dan mall, seperti Jl. Cipto, Jl. Wahidin, Jl. Tuparev, Jl. Kartini, dan daerah Perumnas.

BRT atau Bus Rapi Transit adalah sebuah jawaban dari suatu kebutuhan transportasi umum/publik dalam masyarakat yang memiliki harga tarif murah serta nyaman. BRT juga dapat menjadi upaya pemerintah dalam memperbaiki masalah kemacetan dan sebagai bentuk usaha dari perbaikan lingkungan, namun tidak semua upaya yang dilakukan berjalan sesuai semestinya sebagai contohnya adalah BRT di kota Cirebon. Cirebon memiliki beberapa bus BRT dan pada pertengahan April tahun 2021 pemerintah kota Cirebon meresmikan BRT sebagai transportasi umum untuk masyarakat yang memiliki tarif biaya Rp.5.000 untuk umum dan Rp.3000 pada pelajar/mahasiswa. Pemerintah kota Cirebon memiliki beberapa bus BRT untuk transportasi kota, namun hal tersebut tidak berjalan sesuai yang menjadi tujuan pemerintah kota Cirebon. Masyarakat tidak terlalu minat untuk menaiki transportasi umum BRT, mereka memiliki alasan tersendiri untuk tidak menaiki BRT seperti rutenya yang tidak sesuai tujuan, kurang informasi mengenai BRT, lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi, dan memilih transportasi umum

yang lain seperti angkot. Pemerintah kota Cirebon merasa belum memaksimalkan kebijakan tersebut dikarenakan rute yang belum mencakup semua jalan dan belum menggunakan semua bus. Masyarakat kurang meminati transportasi BRT tersebut oleh karena itu tidak semua bus di jalankan, hanya beberapa saja karena masyarakat yang tidak menyadari akan pentingnya BRT tersebut.

Kepuasan dalam pemenuhan pelayanan dapat meningkatkan sebuah minat di dalam masyarakat akan tetapi karena sedikitnya masyarakat yang menaiki BRT dapat menimbulkan kurangnya kebutuhan pelayanan di dalam masyarakat. Pelaksana pelayanan BRT Kota Cirebon harus menekan angka kepuasan dalam pelayanan agar dapat menaikan jumlah penumpang BRT dan dengan begitu membuat kepedulian masyarakat terhadap transportasi umum kian meningkat, hal tersebut masih belum dibuktikan dengan banyaknya BRT yang tidak menjadi pilihan masyarakat sebagai transportasi. Pada dasarnya Cirebon hanyalah kota kecil yang memang tidak terlalu macet jika dibandingkan dengan kota lain yang memiliki BRT seperti Semarang dan Jakarta. Maka dari itu pemerintah kota Cirebon kurang memikirkan hal tersebut yang kemudian minat masyarakat untuk menaiki BRT dengan tujuan menghindari kemacetan tidak ada. Koridor 1 dalam pengoperasiannya masih harus perlu evaluasi lebih lanjut untuk menaiki tingkat kepuasan, terbukti dengan sepihnya masyarakat yang memilih sebagai moda transportasi, pemerintah kemudian melakukan beberapa evaluasi seperti aspek sosial, aspek anggaran yang harus efisien dan ekonomis, evaluasi monitoring terhadap respon masyarakat terhadap kehadiran BRT. Pada tahun 2023 pemerintah Kota Cirebon akhirnya membuat koridor 2 dengan mengoperasikan 3 bus, yang

memiliki rute pada koridor 2 diawali dengan berangkatnya bus dari Terminal yaitu Harjamukti hingga kemudian pada rute perjalanan terakhir bus berhenti juga di Terminal Harjamukti yang dapat berkeliling rute hingga 8x putaran, rute tersebut lebih baik jika dibandingkan dengan koridor 1. Rute pada koridor 2 diyakini Pemerintah sebagai upaya peningkatan kepuasan masyarakat untuk dapat menaiki BRT dengan rute yang melewati beberapa pusat Kota Cirebon. Bus yang tidak dioperasikan tentu memerlukan perawatan agar terjamin kelayakannya ketika dioperasikan, perawatan tersebut tentu memerlukan biaya.

Pelayanan publik/umum yang sangat baik dapat meningkatkan rasa puasa pada masyarakat dalam penggunaan BRT Cirebon, akan tetapi dengan kepuasan yang baik belum tentu dapat membuat masyarakat minat dalam menggunakan BRT bahkan dengan adanya koridor 2 masih belum terlalu berdampak signifikan, hal tersebut dapat bisa kita ketahui dari berbagai sumber berita yang diterbitkan oleh berbagai surat kabar seperti Radar Cirebon, Media Cirebon.id dan masih banyak lagi yang membuat sebuah surat kabar online terhadap BRT Cirebon. Pemerintah harus memiliki upaya baru untuk membuat minat masyarakat terus bertambah pesat, seperti dalam faktor kepuasan penggunaan BRT Cirebon harus baik. Informasi dalam adanya adanya BRT Cirebon seharusnya lebih diutamakan sebagai bentuk upaya pemerintah dalam membuat minat masyarakat bertambah, dengan begitu masyarakat akan tertarik untuk menaiki BRT Cirebon dan masyarakat dapat menilai tingkat kepuasan terhadap BRT.

1.2 Rumusan masalah

1. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap BRT Cirebon?

1.3 Tujuan

Dalam Penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat mengetahui hubungan yang signifikansi antara tingkat pelayanan dalam BRT Cirebon terhadap kepuasan penggunaan BRT Cirebon. Apakah memiliki hubungan yang signifikan atau tidak ada hubungan sama sekali.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadikan sumbangan atau saran suatu pemikiran untuk pemerintah Kota Cirebon dan dapat menjadikan suatu pemikiran dalam membentuk suatu sistem kebijakan yang dilakukan oleh DISHUB untuk dapat membuat sebuah transportasi dengan tingkatan yang sangat baik.

2. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan sebuah kontribusi terhadap suatu perkembangan terhadap layanan transportasi publik. Hasil dari Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi yang memiliki keterkaitan terhadap pelayanan kepuasan.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu adalah sebuah bentuk usaha seorang penulis dalam mencari sumber ide yang belum ditulis oleh peneliti lain, dengan tujuan diterapkan pada peneliti selanjutnya. Kajian dalam sebuah penelitian dapat sangat membantu seorang penulis dalam berbagai hal seperti posisi seorang penulis/peneliti dan dapat menunjukkan bukti keaslian dari sebuah hasil penelitian. Adapun topik yang sebelumnya penulis baca yakni :

1. Studi Tentang Kepuasan Pengguna BRT Trans di Semarang (Siti Aminah, 2019)

Jurnal yang ditulis oleh Siti Aminah memiliki tujuan dalam pengaruh penerapan tarif serta fasilitas yang didapatkan masyarakat pengguna TRANS BRT Semarang. Total keseluruhan populasi pada jurnal, diambil dari penumpang yang sedang menggunakan BRT Semarang, sampelnya diambil penumpang umum dengan menggunakan convenience sampling dan responden diambil dari penumpang yang saat ini menggunakan TRANS BRT Semarang. Analisis data yang digunakan pada sebuah regresi yang berganda, pada sebuah hasil yang telah diteliti ini menunjukkan jika penyesuaian tarif serta fasilitas sangat mempengaruhi terhadap kepuasan penumpang BRT Semarang.

2. Judul : Kualitas Pelayanan Bus Rapid Trans (BRT) Kota Semarang
(Ellys Kusuma Wardani, Sundarso, Hardi Warsono, 2015)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sebuah tingkat pelayanan publik Tujuan berupa moda transportasi BUS RAPID TRANS (BRT) di Semarang berdasarkan teori Zeithaml (1990) yaitu pelayanan dapat diukur kualitasnya yaitu dari 5 dimensi berwujud (*tangible*), kehandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsibility*), jaminan (*assurence*), empati (*empathy*) dilakukan melalui survei lapangan dan wawancara dari beberapa informan terkait yaitu kepala BLU BRT, penumpang dari masyarakat, dan petugas BRT, berdasarkan analisis dan hasil menunjukan pelayanan pada BRT Semarang masih kurang baik dan perlu pengevaluasian, hal tersebut ditandai dengan penurunan jumlah penumpang BRT pada tahun 2013, hal ini menandakan bahwa masyarakat tidak menjadikan BRT sebagai moda transportasi utama di kota Semarang. Dalam penelitian ini peneliti/penulis menggunakan kualitatif deskriptif sebagai pendekatan sehingga dalam penelitian ini induktif juga digunakan sebagai pendekatan. Tahapan dan arti (prespektif subjek) sangat ditonjolkan dalam penelitian ini. Adapun seluruh landasan teori yang digunakan sebagai alat pemandu yang dapat memfokuskan sebuah penelitian agar sesuai fakta yang terjadi dilapangan.

3. Judul : Evaluasi Keberhasilan TransJakarta di Bandingkan dengan bus rapid transit (BRT) kelas dunia (Fergyanto E. Gunawan, 2011)

Kemacetan lalu lintas di ibukota Jakarta memang menjadi permasalahan yang harus diatasi, pemerintah Jakarta membuat suatu kebijakan tentang kendaraan umum dengan biaya yang murah dan dilengkapi fasilitas. Transjakarta menjadi salah satu upaya dalam menyelesaikan permasalahan tersebut untuk mengurangi kemacetan yang terjadi. Transjakarta memang dapat mengurangi kemacetan akan tetapi dengan minat yang rendah tetap saja Jakarta tidak mengalami perubahan yang besar.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah disampaikan diatas, dapat diketahui bahwa penelitian tersebut memiliki perbedaan serta persamaan pada penelitian ini, persamaan dalam penelitiannya adalah sama-sama memiliki pembahasan Bus Rapid Trans (BRT) khususnya dalam efektivitas untuk mengurangi kemacetan dan metode yang digunakan sama yaitu kualitatif. Perbedaan pada penelitian ini adalah tentang pembahasan efektivitasnya.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Kepuasan Masyarakat

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa suatu konsep dalam sebuah pelayanan perlu diharapkan, memiliki sebuah kualitas, dan masyarakat dapat merasakan. Kualitas layanan terdapat dari segi ketanggapan, bukti nyata, tanggungan, kecakapan, dan simpati. Faktor penentu sebuah tingkat dalam pelayanan umum/publik adalah sebuah rasa puas pada masyarakat. Tingkat puas pada masyarakat merupakan hal paling penting karena sebagai alat penentu sebuah keberhasilan, ketika masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang baik maka penyelenggaraan itu dapat dikatakan berhasil. Oleh sebab itu, penyelenggaraan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat harus dapat memberikan yang terbaik agar mendapatkan respon yang baik juga oleh masyarakat guna mendapatkan kepuasan dan di masa depan loyalitas akan didapatkan. Implikasi pada suatu permasalahan harus diatasi serta perlu sebuah peningkatan agar terutama dalam transportasi publik/umum.

Sumarwan (2003) menyatakan bahwa sebuah tingkatan kepuasan adalah hasil dari sebuah harapan yang bersumber dari kerja pelayanan. Dalam sebuah tingkatan pada kepuasan, pada harapan yang tinggi tentang kinerja dapat menjadi sebuah patokan karena harapan harus sesuai dengan hasil kinerja dan persamaan atau perbedaan tersebut yang menjadi dasar sebuah tingkat. Ketika suatu pelayanan yang diberikan tidak sesuai terhadap yang diharapkan masyarakat maka akan menurunkan sebuah tingkat kepuasan, namun jika masyarakat merasa pelayanan

yang diberikan sudah sesuai harapan maka tingkat kepuasan akan meningkat secara signifikan. Amarina Beach dan Busirle (2010) menyatakan jika sebuah faktor pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti: kinerja, kecakapan, bicara dan rutinitas di tempat kerja, prosedur dan perilaku.

Selnes dalam Fardhani (2010), menyatakan bahwa kepuasan umum/masyarakat meliputi kepuasan yang keseluruhan (kepuasan), pelayanan yang diharapkan dengan masyarakat inginkan (ekspektasi), dan hubungan dengan lembaga. Meliputi kepuasan masyarakat (pengalaman) pada sebuah hal yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang disebutkan oleh Fitriani (2014) adalah:

- a) Mutu Produk: Penumpang mendapatkan adanya sebuah rasa kepuasan jika kualitas produk yang digunakan memiliki kualitas yang tinggi.
- b) Mutu Pelayanan: Penumpang dapat puas jika mendapat pelayanan yang diinginkan dan harapannya terpenuhi. Ketika para pengguna pelayanan merasakan kepuasan kemungkinan besar akan membeli produk yang sama lagi.
- c) Harga: Produk yang relatif terjangkau dengan kualitas yang sama memberikan nilai lebih bagi penumpang.
- d) Emosi: Penumpang merasa bangga dan percaya diri saat menggunakan produk bermerek tertentu, mengetahui bahwa orang lain mengaguminya.

Amarina Beach dan Bouchard (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor: penampilan, keahlian, suara dan kebiasaan di tempat kerja, prosedur dan perilaku. Tentu saja agar pelayanan yang diberikan berkualitas, kedua kualitas tersebut harus dipenuhi. Untuk lebih jelasnya Magister Sinambela (2011: 7) mengemukakan berbagai kendala dalam pengembangan sistem manajemen mutu sebagai berikut:

- a) Kurangnya komitmen dalam manajemen,
- b) Minimnya pemahaman dan pengetahuan manajemen kualitas bagi yang bertugas melayani,
- c) Ketidakmampuan aparatur dalam mengubah kultur yang dapat mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan,
- d) Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan,
- e) Perlunya optimalisasi dalam pendidikan dan pelatihan,
- f) Ketidakmampuan membangun learning organization, learning by the individuals dalam organisasi,
- g) Ketidaksesuaian antara kebutuhan dan struktur organisasi,
- h) Ketidalcukupan dana dan sumber daya,
- i) Ketidaktepatan sistem balas jasa dan penghargaan bagi karyawan,
- j) Ketidaktepatan prinsip manajemen ke bagian kualitas organisasi,

- k) Ketidaktepatan perihal perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal, dan
- l) Ketidaktepatan dalam kerjasama dan pemberdayaan.

Menurut Dwiyanto (2011: 18), ada beberapa kriteria yang dapat digolongkan dalam pelayanan publik. Kriteria pertama adalah produk dan jasa dengan efek eksternal yang tinggi. Kriteria kedua adalah tujuan penyediaan produk atau jasa. Pelayanan publik tidak bisa lepas dari yang namanya pemerintahan, dan pemerintah mempunyai fungsi yang sangat mempengaruhi tingkat pelayanan publik. Sinambela (2011: 6) menegaskan pelayanan adalah kualitas pelayanan seorang birokrat kepada masyarakat. Indikator kepuasan masyarakat menurut Kepmenpan No.25 Tahun 2004 terdiri dari 14 unsur, yaitu:

- a) Prosedur pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan tidak dipersulit atau dipermudah dalam proses pelayanannya.
- b) Persyaratan pelayanan, yaitu administratif dan persyaratannya diperlukan agar mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu kepastian dan keberadaan petugas harus memberikan pelayanan, hal tersebut meliputi nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab.
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu petugas memberikan pelayanan dengan disiplin dan bersungguh-sungguh terutama dalam perihal waktu.

- e) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu penyelenggaraan dan penyelesaian harus sesuai dalam wewenang yang merupakan tanggung jawab petugas.
- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu petugas harus memiliki tingkat ketrampilan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan.
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu penyelenggara pelayanan dalam pengerjannya harus sesuai dalam target waktu yang sudah ditentukan.
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu tidak ada diskrimnasi dalam pelayanan dengan memperlakukan pelayanan dengan adil.
- i) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu petugas diwajibkan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah sebagai bentuk peduli dan saling menghormati.
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu biaya yang disediakan terhadap pelayanan harus dapat dijangkau oleh masyarakat.
- k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu biaya yang dibayarkan harus sesuai dengan biaya yang ditetapkan.
- l) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan yang dilakukan harus sesuai dengan ketentuan.
- m) Kenyamanan lingkungan, yaitu sarana dan prasarana dalam kondisi bersih, rapih, dan teratur sehingga masyarakat dapat merasa nyaman.

- n) Keamanan pelayanan, yaitu keamanan yang terjamin dapat memberikan rasa tenang untuk masyarakat serta petugas pelayanan.

Menurut Kotler (2000), jasa adalah suatu tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada hakikatnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan. Untuk mengukur persepsi Penumpang atas kualitas layanan meliputi 5 dimensi (Zeithami, 2004), yaitu:

- a) *Tangible* (Bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk membuktikan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik serta kawasan sekitar merupakan bukti nyata atas pelayanan yang kami berikan.
- b) *Reliability* (Keandalan), atau kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Performanya harus memenuhi ekspektasi penumpang. Artinya ketepatan waktu, bebas kesalahan dan pelayanan yang setara kepada seluruh penumpang, sikap pribadi dan ketelitian yang tinggi.
- c) *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kemampuan perusahaan dalam membantu penumpang dengan mengkomunikasikan informasi yang jelas dan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Menunggu penumpang tanpa alasan yang jelas menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.
- d) *Assurance* (jaminan), terutama pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan agar penumpang percaya.

- e) *Emphaty* (Empati) memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian yang tulus dan individual kepada penumpang. Perusahaan perlu memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang penumpang, memahami kebutuhan spesifik mereka, dan memastikan jam buka yang nyaman bagi penumpang.

1.6.2 Pelayanan Publik

1.6.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki asal kata yaitu, “layan” yang berarti membantu atau menyediakan segala macam bentuk kebutuhan yang diperlukan oleh perorangan atau masyarakat dengan dasar melayani. (Sinambela, 2010:3) menjelaskan bahwa setiap manusia pada dasarnya perlu atau butuh untuk dilayani atau memerlukan sebuah pelayanan, dikatakan secara ekstrem manusia tidak mungkin terlepas dari pelayanan dalam kehidupannya. Publik yang dalam bahasa inggris *public* memiliki istilah yaitu yaitu, masyarakat, umum, dan negara. Dalam kamus KBBI kata publik sudah menjadi bahasa yang baku serta memiliki arti orang banyak, umum, dan ramai. Menurut pakar yaitu Agung Kurniawan (2005:6), pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk keperluan atau kepentingan pada suatu organisasi yang sudah sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang berlaku.

Definisi tentang pelayanan publik menurut Ratminto (2005) yaitu, pelayanan umum atau publik dapat diartikan sebagai berbagai macam jenis bentuk pelayanan, meski dalam macam bentuk barang ataupun jasa dalam pelayanan dan

pada prinsip tersebut berbagai macam instansi pemerintah menjadi tanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan serta dalam upaya pemenuhan kebutuhan pada masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan pada masyarakat memiliki tanggung jawab di dalam 10 instansi pemerintahan. Instansi pemerintahan dalam pemenuhan pelayanan publik meliputi pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan dalam lingkungan Badan Usaha Milik daerah (BUMD) serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sinambela mengatakan bahwa pelayanan adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh pemerintah dalam segala bentuk kegiatan yang secara diperuntungkan dalam masyarakat serta dalam kegiatan tersebut memberikan suatu kepuasan yang hasilnya tidak selalu berbentuk fisik.

Kebutuhan pada keputusan yang telah ditentukan pada tahun 2003 No. 63 oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara yang berisi tentang penjelasan mengenai semua tindakan yang dilakukan oleh pelaksan/penyelenggara layanan publik adalah bertujuan untuk kebutuhan setiap anggota masyarakat serta dalam pelaksanaannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang sudah sesuai Undang-Undang diatas peranan dalam penyelenggaraan tersebut meliputi banyak sekali pihak agar pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat dilakukan dengan sangat baik.

Setelah berbagai macam pengertian tentang pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan atau pemberian keperluan yang diberikan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah kepada suatu organisasi atau masyarakat umum, yang dalam proses pemberian pelayanannya harus sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang sudah ditentukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

1.6.2.2 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai yang utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal tersebut memang sudah selayaknya pemerintah yang memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggara pelayanan publik melibatkan banyak instansi yaitu, pemerintah atau negara, penyelenggara pembangunan dan perekonomian, badan hukum/usaha yang diberikan sebuah wewenang untuk dapat melaksanakan sebagian tugas serta fungsi dalam pelayanan publik, badan hukum/usaha yang telah bekerjasama atau telah menjalin kontrak dalam pelaksanaan Sebagian tugas dan fungsi dalam pelayanan publik, dan pihak swasta atau masyarakat umum yang telah diberikan Sebagian tugas dan fungsi dalam pelayanan publik yang pada pelaksanaannya pemerintah pusat dan pemerintah daerah tidak dapat menanganinya. Pelayanan publik memiliki 3 unsur penting, yaitu

1. Organisasi yang memberikan sebuah penyelenggaraan pelayanan publik yaitu PEMDA atau Pemerintah Daerah,
2. Organisasi berkepentingan atau yang dimaksudkan sebagai penerima layanan yaitu masyarakat,

3. Suatu hal yang diberikan oleh penyelenggara dan diterima oleh masyarakat yaitu sebuah kepuasan.

Dengan demikian, PEMDA atau Pemerintah Daerah dalam menjalankan tugasnya sebagai monopoli pelayanan, serta sebagai pembuat peraturan/regulator (peraturan pemerintahan) harus dapat mengubah sistem kerja dan pola pikir yang harus disesuaikan terhadap otonomi daerah, sebagai contohnya dalam memberikan atau diharuskan meningkatkan sebuah pelayanan yang memuaskan di masyarakat. Pemberian pelayanan publik yang baik dan terus meningkat yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat luas untuk mendapatkan akses dalam pelayanan publik yang didasarkan pada prinsip transparansi, kesetaraan, keadilan, dan akuntabilitas diyakinini dapat mewujudkan sebuah *good governance*.

1.6.2.3 Standar Pelayanan Publik

Pengadaan standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi faktor penting, agar dalam proses penyelenggaraannya memiliki sebuah kepastian untuk pemberi didalam suatu pelaksanaan fungsi serta tugasnya dan bagi masyarakat yang menerima layanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan tidak hanya menjadi ukuran yang dibakukan tetapi menjadi sebuah pedoman yang penting dan wajib dilaksanakan dan ditaati dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal tersebut juga menjadi pedoman bagi masyarakat sebagai penerima layanan untuk mengajukan permohonan dan alat kontrol masyarakat atas kinerja para pemberi layanan. Dengan demikian jenis, karakteristik, dan sifat pelayanan yang sudah ada dalam standar dalam pelayanan perlu ditetapkan dan disusun serta

dalam penyelenggaraannya perlu memperhatikan lingkungan. Pada penyusunan dan perumusannya pemerintah harus melibatkan aparat birokrasi atau stakeholder serta masyarakat, agar lebih memungkinkan mendapatkan saran dan masukan yang beragam serta dapat meningkatkan komitmen dan rasa peduli. Menurut Sinambela (2010:6) secara teoritis pelayanan publik memiliki tujuan yang pada dasarnya untuk memuaskan masyarakat. Dalam mencapai tingkat kepuasan yang baik perlu adanya sebuah tuntutan kualitas yang prima seperti cerminan berikut:

1. Transparan

Keterbukaan menjadi sebuah aspek penting dalam sebuah pelayanan, pelayanan yang mudah dan dapat diakses oleh semua anggota masyarakat serta sifatnya terbuka dan memadai dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2. Akuntabilitas

Ketentuan yang diberlakukan sesuai perundang-undangan serta pelayanannya dapat dipertanggungjawabkan.

3. Kondisional

Ketetapan pelayanan yang diberikan harus berprinsip efisien dan efektif serta sesuai dengan kemampuan dan kondisi bagi pemberi dan penerima pelayanan.

4. Partisipatif

Peran dalam suatu pelayanan publik tidak hanya pada pemberi pelayanan dan pelaksana pelayanan akan tetapi masyarakat harus andil dalam suatu pelayanan publik.

5. Kesamaan Hak

Tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan serta tidak memandang ras, agama, suku, status sosial dan golongan apapun dalam pemberian suatu pelayanan.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Aspek keadilan memang sudah seharusnya menjadi aspek yang penting dalam pemenuhan pelayanan yang baik, hal tersebut berlaku pada pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagai standar pelayanan publik yang berlaku di Indonesia meliputi sebagai berikut:

- a. Waktu Penyelesaian;
- b. Prosedur pelayanan;
- c. Kompetensi petugas pelayanan;
- d. Produk Pelayanan;
- e. Biaya Pelayanan;
- f. Sarana dan Prasarana.

Dalam melengkapi standar pelayanan yang ada diatas, perlu penambahan materi muatan yang lebih realistis tentang pelayanan publik yang telah dikutip dari Rancangan Undang-Undang, berikut susunan materi muatan standar pelayanan publik;

- 1) Persyaratan;
- 2) Waktu Penyelesaian;
- 3) Dasar Hukum;
- 4) Pengawasan intern;
- 5) Pengawasan extern;
- 6) Penanganan Perihal Pengaduan, masukan dan saran;
- 7) Kompetensi petugas pelayanan;
- 8) Produk Pelayanan;
- 9) Biaya Pelayanan;
- 10) Prosedur pelayanan;
- 11) Sarana dan Prasarana;
- 12) Jaminan Pelayanan.

Penambahan materi muatan dalam standar pelayanan publik tersebut tujuannya untuk melengkapi, dasar dalam materi muatan tersebut cukup realistis karena dalam

materi muatan memasukan dasar hukum yang memberikan jaminan dalam hukum dan legalitas bagi standar pelayanan publik.

Oleh karena itu, penanganan pengaduan, jaminan, persyaratan dan pengawasan pelayanan bagi masyarakat sangat perlu untuk dijadikan sebuah materi muatan dalam standar pelayanan publik. Aspek-aspek dalam penyusunan standar pelayanan publik perlu mempertimbangan dari aspek aparat penyelenggara, kemampuan, kelembagaan, serta sosial budaya/karakteristik masyarakat setempat. Dengan demikian, diharapkan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dapat berjalan dengan semestinya, terutama dari pihak pelaksana pelayanan yang pada pelaksanaannya menemui masyarakat secara langsung.

1.6.2.4 Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik muncul dikarenakan adanya sebuah kepentingan yang memiliki banyak bentuk kepentingannya, sehingga dalam pelayanan yang dilakukan berbagai macam bentuk pelayanannya. Menurut Hardiansyah, dalam sebuah pelayanan publik yang pemerintah berikan, terbagi menjadi 3 jenis kelompok pelayanan yaitu:

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif yaitu sebuah pelayanan yang diberikan pemerintah dengan penyediaan bermacam bentuk dokumen yang masyarakat butuhkan, misalnya KTP, STNK, Sertifikat Tanah dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang yaitu sebuah pelayanan yang diberikan pemerintah dengan penyediaan bermacam bentuk barang/jenis yang masyarakat butuhkan, misalnya penyediaan air bersih, penyediaan tenaga listrik, dan jaringan pada telpon.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa yaitu sebuah pelayanan yang diberikan pemerintah dengan penyediaan bermacam bentuk jasa yang masyarakat butuhkan, misalnya pendidikan, kesehatan, pelayanan sosial, penyelenggaraan transportasi dan lain sebagainya.

1.6.2.5 Standar Pelayanan Minimum

SPM atau Standar Pelayanan Minimum yang terkait dalam angkutan massal berbasis jalan adalah sebuah standar yang digunakan juga dalam pengoperasionalan BRT, dalam beberapa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang sudah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 27 Tahun 2015, dan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Perda DKI Jakarta) Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Layanan Angkutan Umum Transjakarta. Jenis pelayanan dasar dari ketiga peraturan tersebut yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

Dalam peraturan di Provinsi Jawa Barat telah memiliki regulasi yang terkait dengan penyelenggaraan transportasi seperti Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2017 tentang tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat kemudian Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Dalam peraturan-peraturan tersebut telah diatur beberapa izin untuk dapat menyelenggarakan pelayanan angkutan umum dalam trayek, tidak dalam trayek, SPM atau Standar Pelayanan Minimum dan lain sebagainya. Akan tetapi dalam peraturan tersebut dalam dalam pengelolaan suatu angkutan umum, orang yang memiliki kewenangan penting, dan pembagian tugas tidak dijelaskan secara jelas.

Dalam pasal 35 yang menyebutkan tentang perizinan penyelenggaraan untuk angkutan massal kepada badan usaha dengan tujuan melayani trayek antarkota yaitu wilayah Kota/Kabupaten dan pada pedesaan, akan tetapi dalam pasal tersebut tidak dijelaskan secara jelas. Penertiban izin ini dilakukan oleh Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Satu Pintu Terpadu yang telah sesuai peraturan perundang-undangan. Dimana penertiban izin ini dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Satu Pintu Terpadu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Terkait peraturan SPM atau Standar Pelayanan Minimal, yang telah tercantum dalam PERDA tersebut yaitu dalam Pasal 33 yang dapat kita ketahui sebagai berikut:

1. Keamanan

- a) Informasi mengenai suatu gangguan keamanan
- b) Tanda Pengenal dalam bagasi

- c) Informasi pada trayek dan kendaraan
- d) Tanda pengenal pelaksana pelayanan
- e) Lampu tanda bahaya
- f) Tiket penumpang
- g) Daftar penumpang

2. Keselamatan

- a) Buku panduan penumpang
- b) Pengemudi
- c) Pengecekan kendaraan
- d) Lampu senter
- e) Alat pemecah kaca
- f) APAR
- g) Fasilitas kesehatan
- h) Pintu darurat
- i) Fasilitas pemeliharaan

3. Kenyamanan

- a) Fasilitas utama
- b) Fasilitas tambahan
- c) Kapasitas angkut

4. Keterjangkauan

- a) Aksesibilitas
 - b) tarif
5. Kesetaraan
- a) Pelayanan prioritas
 - b) Layanan penyimpanan kursi roda
6. Keteraturan
- a) Informasi pelayanan
 - b) Informasi rute perjalanan
 - c) Kinerja operasional

1.7 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang diajukan sebagai dugaan atau prediksi atas hubungan antar-variabel dalam suatu penelitian. Hipotesis biasanya diuji melalui metode ilmiah untuk menentukan kebenarannya. Dalam penelitian, hipotesis berfungsi sebagai panduan dalam pengumpulan data dan analisis, membantu peneliti fokus pada tujuan penelitian serta memberikan arah terhadap interpretasi hasil.

1. Hipotesis Nol (H_0): Menyatakan bahwa tidak ada hubungan atau perbedaan antara variabel pelayanan terhadap kepuasan yang diuji.
2. Hipotesis Alternatif (H_1): Menyatakan adanya hubungan atau perbedaan antara variabel pelayanan terhadap kepuasan yang diuji.

Hipotesis diuji menggunakan data empiris, dan hasilnya dapat mendukung atau menolak hipotesis tersebut.

1.8 Definisi Konsep

Dalam penelitian kuantitatif, definisi konsep adalah penjelasan yang jelas dan operasional tentang variabel-variabel yang akan diukur atau dianalisis dalam penelitian. Definisi ini memberikan batasan yang spesifik sehingga konsep yang digunakan dapat diukur dengan tepat dan konsisten. Contoh definisi konsep dalam penelitian kuantitatif:

Kepuasan Pengguna BRT Cirebon: Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai tingkat kesenangan atau kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap pelayanan, fasilitas, dan koleksi yang disediakan oleh BRT Cirebon. Kepuasan ini akan diukur menggunakan skala Likert 5 poin, dari "sangat tidak puas" hingga "sangat puas."

1.8.1 Konseptual

Adapun Konsep yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan ini, yaitu bersumber pada teori Sinambela (2010:6) yang kemudian menjelaskan variable-variabel yang dapat saling terkait atau berhubungan dan akan di uji dalam penelitian. Definisi konsep sendiri bisa dipahami sebagai suatu definisi yang singkat atas fenomena dan fakta. Berikut definisi konseptual dalam penelitian.

1.8.2 Definisi Operasional

Pemaparan definisi konseptual yang ada diatas merumuskan beberapa definisi operasional yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan pada masyarakat terhadap BRT Cirebon
 - a) Mengurangi angka kemacetan
 - b) Moda transportasi umum
 - c) Perkembangan kebijakan yang maju
 - d) Efisiensi untuk mencapai tujuan
 - e) Pelayanan publik
 - f) Transportasi nyaman dan aman
 - g) Fasilitas yang baik
 - h) Harga yang terjangkau
 - i) Penarikan tarif yang murah
 - j) Rute yang disukai
2. Kepuasan Masyarakat dalam BRT Cirebon
 - a) Lebih memilih kendaraan pribadi.
 - b) Kurangnya pengetahuan soal BRT
 - c) Minimnya antusias untuk menaiki BRT

- d) Kurangnya peduli dengan kemacetan
- e) Partisipasi dalam kebijakan yang kurang
- f) Rasa kurang tertarik menggunakan BRT
- g) Tidak mendapatkan rasa senang saat menggunakan BRT

Adapun beberapa penjelasan mengenai definisi operasional dalam penelitian sebagai berikut:

- 1) Keberadaan BRT yang dapat di definisikan sebagai munculnya moda transportasi publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan mobilitas dan sebagai alat untuk mengurangi angka kemacetan akibat jumlah kendaraan pribadi yang kian meningkat.
- 2) Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini dimaksudkan pada antusias masyarakat untuk menggunakan transportasi publik berupa BRT dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dengan menggunakan TransCirebon.
- 3) Aktifitas yang dimaksud adalah kegiatan ketika berada dalam bus, seperti pembayaran, aktifitas yang dapat mengganggu dari penumpang lain.
- 4) Keamanan yang dimaksud adalah tingkat kriminal yang tidak ada dalam bus dan keamanan pada bus itu sendiri seperti kualitas kendaraan bus dan supir yang mengendarai tidak ugal-ugalan.

- 5) Kesetaraan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan tidak membedakan antar golongan tertentu.
- 6) Kenyamanan yang terjadi di dalam BRT Cirebon adalah seperti tingkat kebisingan, aroma/bau, kursi penumpang serta fasilitas yang berada di dalam BRT Cirebon tersebut, yang kemudian dapat meningkatkan rasa puas dalam masyarakat.
- 7) Keselamatan yang dimaksud adalah kepercayaan penumpang kepada supir dan bus, keselamatan didapatkan oleh kualitas bus itu sendiri dan supir yang mengendarai dengan tertib dan tidak ugal-ugalan.
- 8) Tarif Perjalanan adalah jumlah tarif yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk menggunakan BRT tidak memberatkan.
- 9) Rute perjalanan yang dimaksud adalah rute yang jelas dan sesuai, kondisi rute dan pemilihan rute untuk mobilitas masyarakat.
- 10) Pelayanan Prioritas yang dimaksudkan adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaksana kepada seorang yang memang perlu di prioritaskan.
- 11) Keselamatan yang dimaksudkan adalah tingkat keselamatan yang tinggi ketika menggunakan moda transportasi BRT sudah terjamin.

1.9 Definisi Operasional

Pemaparan definisi konseptual yang ada diatas merumuskan beberapa definisi operasional yaitu:

3. Pelayanan yang diberikan pada masyarakat terhadap BRT Cirebon

- a) Mengurangi angka kemacetan
- b) Moda transportasi umum
- c) Perkembangan kebijakan yang maju
- d) Efisiensi untuk mencapai tujuan
- e) Pelayanan publik
- f) Transportasi nyaman dan aman
- g) Fasilitas yang baik
- h) Harga yang terjangkau
- i) Penarikan tarif yang murah
- j) Rute yang disukai

4. Kepuasan Masyarakat dalam BRT Cirebon

- a) Lebih memilih kendaraan pribadi.
- b) Kurangnya pengetahuan soal BRT
- c) Minimnya antusias untuk menaiki BRT

- d) Kurangnya peduli dengan kemacetan
- e) Partisipasi dalam kebijakan yang kurang
- f) Rasa kurang tertarik menggunakan BRT
- g) Tidak mendapatkan rasa senang saat menggunakan BRT

Adapun beberapa penjelasan mengenai definisi operasional dalam penelitian sebagai berikut:

- 1) Keberadaan BRT yang dapat di definisikan sebagai munculnya moda transportasi publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan mobilitas dan sebagai alat untuk mengurangi angka kemacetan akibat jumlah kendaraan pribadi yang kian meningkat.
- 2) Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini dimaksudkan pada antusias masyarakat untuk menggunakan transportasi publik berupa BRT dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dengan menggunakan TransCirebon.
- 3) Aktifitas yang dimaksud adalah kegiatan ketika berada dalam bus, seperti pembayaran, aktifitas yang dapat mengganggu dari penumpang lain.
- 4) Keamanan yang dimaksud adalah tingkat kriminal yang tidak ada dalam bus dan keamanan pada bus itu sendiri seperti kualitas kendaraan bus dan supir yang mengendarai tidak ugal-ugalan.

- 5) Kesetaraan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan tidak membedakan antar golongan tertentu.
- 6) Kenyamanan yang terjadi di dalam BRT Cirebon adalah seperti tingkat kebisingan, aroma/bau, kursi penumpang serta fasilitas yang berada di dalam BRT Cirebon tersebut, yang kemudian dapat meningkatkan rasa puas dalam masyarakat.
- 7) Keselamatan yang dimaksud adalah kepercayaan penumpang kepada supir dan bus, keselamatan didapatkan oleh kualitas bus itu sendiri dan supir yang mengendarai dengan tertib dan tidak ugal-ugalan.
- 8) Tarif Perjalanan adalah jumlah tarif yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk menggunakan BRT tidak memberatkan.
- 9) Rute perjalanan yang dimaksud adalah rute yang jelas dan sesuai, kondisi rute dan pemilihan rute untuk mobilitas masyarakat.
- 10) Pelayanan Prioritas yang dimaksudkan adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaksana kepada seorang yang memang perlu di prioritaskan.
- 11) Keselamatan yang dimaksudkan adalah tingkat keselamatan yang tinggi ketika menggunakan moda transportasi BRT sudah terjamin.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), Penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang didasarkan pada filsafat berupa positivisme, yaitu harus memenuhi kaidah ilmiah yang empiris atau konkrit, rasional, terukur, empiris, sistematis dan obyektif dikarenakan metode ilmiah atau bisa disebut *scientific*. Metode penelitian kuantitatif eksploratori digunakan untuk menggali atau menemukan wawasan awal tentang suatu fenomena yang belum banyak diteliti atau dipahami secara mendalam. Dalam konteks hubungan antara pelayanan dan kepuasan, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi potensi hubungan atau pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengguna tanpa memiliki hipotesis yang pasti di awal penelitian. Penelitian eksploratori tentang hubungan pelayanan BRT dan kepuasan pengguna bisa mengumpulkan data dari penumpang dengan menggunakan kuesioner yang mengukur persepsi mereka tentang beberapa dimensi pelayanan (aktifitas, kenyamanan, keamanan, pelayanan, dll) dan bagaimana dimensi tersebut mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan. Dari hasil ini, peneliti dapat menemukan hubungan awal yang dapat diperiksa lebih lanjut dengan penelitian yang lebih terstruktur dan mendalam. Penelitian kuantitatif eksploratori ini membantu membangun pemahaman dasar mengenai hubungan antara variabel pelayanan dan kepuasan sebelum dilakukan penelitian yang lebih konklusif.

1.10.2 Waktu dan lokasi penelitian

Penelitian yang dilakukan berada di Kota Cirebon, selama 2 minggu yaitu

pada 10 Juni hingga 22 Juni 2024 dengan judul “ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN TRANSPORTASI TRANS CIREBON”. Pemilihan pada judul tersebut memiliki pertimbangan yaitu melihat perkembangan transportasi Kota Cirebon dengan adanya BRT dan peneliti ingin mengetahui indeks kepuasan penggunaan Trans Cirebon sehingga menjadi menarik untuk diteliti.

1.10.3 Populasi

Sugiyono mendefinisikan bahwa Populasi yaitu sebuah bentuk generalisasi memiliki suatu objek/subjek dan memiliki ciri, karakteristik dan sebuah kualitas yang berbeda yang telah peneliti tentukan sehingga dapat dipahami dan dibuat kesimpulan dari yang sudah dipelajari. Pada penulisan/penelitian ini populasi merujuk pada masyarakat pengguna BRT Cirebon. Jumlah populasi pada penelitian ini diambil dari rata-rata jumlah pengguna BRT Cirebon setiap harinya yaitu sebanyak 200 populasi.

Penggunaan istilah pengguna BRT diartikan dan dikonotasikan sebagai individu yang menjadi penumpang transportasi BRT Cirebon, mempunyai tujuan berbeda-beda disetiap individunya dan memiliki sudut pandang berbeda juga terhadap BRT Cirebon. Kriteria pengguna dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Merupakan masyarakat yang sedang menggunakan moda transportasi BRT
- Merupakan masyarakat yang memiliki umur minimal 16 tahun
- Sudah dapat berpikir dan memberikan pendapatnya tentang BRT Cirebon
- Tidak sedang terganggu jiwa/ingatannya
- Tidak sedang terburu-buru karena akan menjawab dengan tidak bersungguh-sungguh

1.10.4 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti yang karakteristik dan keberadaannya dapat mewakili serta menggambarkan ciri-ciri dari populasi yang sebenarnya. Tugas pemilihan sampel memiliki peranan sebagai suatu penegas Batasan populasi yang ingin diteliti. Rumus yang digunakan penulis yaitu menggunakan rumus Slovin sebagai besaran sampel dengan nilai kritis 7%.

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang digunakan (persen
kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)

Dari populasi diatas dapat dihitung:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,07)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 0,98}$$

$$n = \frac{341.980}{1.98} = 101,1 = 101$$

Total sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 101 orang dari jumlah total populasi 101 penumpang BRT setiap minggunya. Sampel mewakili dari

populasi dengan karakteristik atau ciri-ciri penelitian.

Teknik pengambilan sampel

Pengambilan sampel probabilitas (probability sampling) adalah metode pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama atau diketahui untuk dipilih sebagai sampel. Karena sampelnya diambil secara acak, metode ini menghasilkan sampel yang lebih representatif, memungkinkan hasil penelitian untuk digeneralisasi ke seluruh populasi dengan lebih baik. Accident Sampling atau samplingidental adalah Teknik penentuan sampel yang dilakukan dengan cara penentuan sampel yang didapatkan secara kebetulan/incidental, yaitu siapa saja yang ditemukan peneliti (di dalam bus dan di halte BRT) akan dijadikan sebagai sampel penelitian, bila dilihat peneliti orang tersebut cocok sebagai sampel yang mewakili populasi.

1.10.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Data kuantitatif (numerik) adalah data yang diukur atau dihitung dan dinyatakan dalam bentuk angka. Data ini mencerminkan kuantitas atau jumlah sesuatu, yang dapat diolah dengan berbagai metode statistik. Dalam penelitian, data kuantitatif sering digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel, melakukan pengukuran, dan menghasilkan kesimpulan yang bersifat generalisasi.

Sumber data

1. Data Primer

Data dalam penelitian ini bertujuan untuk suatu penyelesaian dalam permasalahan yang sedang diteliti dan data tersebut dinamakan data Primer. Data yang dikumpulkan oleh peneliti diambil langsung dari tempat objek yang sedang diteliti atau sumber utama. Survey secara langsung yaitu mencari data-data melalui observasi, data tersebut meliputi:

- 1) Kondisi terkait sarana pada angkutan umum penumpang
- 2) Trayek atau rute pada angkutan umum penumpang
- 3) Kualitas terkait pelayanan pada angkutan umum penumpang
- 4) Jumlah penumpang dalam angkutan umum

2. Data Sekunder

Data yang didapatkan penulis setelah membaca tentang penelitian atau data-data yang sudah ada disebut juga dengan data Sekunder. Sumber data yang di dapatkan berupa dokumentasi perusahaan atau catatan, publikasi pemerintah, analisis industry dari media, internet, situs Web dan lain sebagainya (Uma Sekaran, 2011). Data sekunder adalah sumber data akan tetapi tidak bisa dijadikan sebagai pengumpul data (Sugiono: 2008, 402) data sekunder dapat dikatan sebagai data yang sifatnya mendukung keperluan dari data primer.

- 1) Data fisik Kota Cirebon
- 2) Peta administrasi Kota Cirebon
- 3) Aspek kependudukan Kota Cirebon (jumlah penduduk, kepadatan penduduk, dan perkembangan penduduk)
- 4) Trayek pada angkutan umum

1.10.6 Skala Pengukuran

Pada penelitian ini peneliti menggunakan skala Likert dalam penelitiannya dengan tujuan untuk mengukur kesadaran, sifat terhadap permasalahan masyarakat. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah dicatat secara khusus oleh para peneliti dan disebut sebagai variabel penelitian. Pada skala ini, variabel yang akan diukur akan ditampilkan sebagai indikator variabel, dan

indikator itu sendiri akan ditetapkan sebagai ambang batas untuk mengidentifikasi instrumen individu yang dapat berbentuk pernyataan atau pertanyaan. Skala Likert banyak digunakan dikarenakan mudah dibuat, realibilitas tinggi, bebas memberikan pernyataan relevan dan aplikatif dalam berbagai aplikasi. Pada penelitian ini penggunaan statement dengan 5 skala yaitu:

- a) Sangat puas
- b) puas
- c) Netral / Cukup
- d) Kurang puas
- e) Tidak puas

Tingkatan yang ada dalam skala ini mempunyai nilai yang dapat sangat positif dan sangat negatif tergantung dari jawaban para sampel. Setiap jawaban akan mendapatkan nilai yang berbeda pula sebagai tingkatan pembeda, nilai pada pilihan yang terbesar sampai yang terkecil yaitu 5,4,3,2, dan 1.

1.10.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa teknik, fungsi dari Teknik pengambilan data juga memiliki keberagaman fungsi tergantung dari apa yang ingin kita teliti. Teknik pengumpulan data hendaknya dipergunakan secara tepat dan sesuai dengan tujuan dari apa yang diteliti dan jenis data yang dicari. Dalam penelitian skripsi ini penulis menggunakan beberapa macam metode seperti observasi atau pengamatan, dokumentasi, angket dan kuesioner.

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2010:203) Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik observasi dapat digunakan jika berhubungan dengan karakteristik manusia, proses dalam kerja, gejala dari alam, dan responden yang diamati jumlahnya tidak besar. Penggunaan Teknik observasi ini dilakukan untuk pengamatan langsung untuk mengetahui jumlah penumpang dari BRT Cirebon.

2. Dokumentasi

Peneliti menggunakan sebuah dokumentasi bertujuan untuk memahami suatu kejadian/peristiwa dimasa lalu, dalam berbagai bentuk seperti gambar, karya monumemtal, dan bentuk tulisan. Metode dokumentasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana yaitu dengan mengumpulkan foto-foto, lampiran dan dokumen yang tujuannya agar dapat menjadi sebuah bukti dalam melakukan penelitian. Kamera adalah alat bantu yang akan digunakan sebagai dokumentasi pada penelitian ini yang bertujuan untuk memperoleh data tentang BRT Cirebon.

3. Kuesioner atau angket

Pada penelitian ini menggunakan sebuah metode dengan pembagian pertanyaan/angket. Kuesioner/angket adalah sebuah teknik dalam pengumpulan data dengan cara memberikan sebuah pertanyaan. Pertanyaan tersebut harus dijawab oleh para responden dan pertanyaan tersebut harus berisi sesuai dengan apa yang sedang diteliti. pembagian kuesioner/angket pada penelitian ini berupa pertanyaan mengenai pelayanan dan fasilitas

yang di dapatkan penumpang dan pada jawaban hanya diberi tanda silang. Pada penelitian ini penulis akan memberikan pertanyaan kepada responden terkait kepuasan dan minat terhadap BRT Trans Cirebon.

1.9.8 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini penulis/peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang tingkatan kepuasan layanan serta penggunaan moda transportasi BRT Cirebon. Dalam penelitian ini SPM menjadi sebuah variabel yang sangat penting Sebagai alat untuk mencari tahu hubungan yang terdapat di antara 2 variabel tersebut berbasis jalan serta penggunaan dinamika kebutuhan dan perasaan yang berasal dari minat, berikut variabel yang digunakan peneliti:

1. Kepuasan masyarakat : Variabel Tetap (Y)
2. Pelayanan kepada masyarakat: Variabel Bebas (X)
 - a) Aktifitas
 - b) Keamanan
 - c) Kesenjangan
 - d) Kenyamanan
 - e) Tarif Perjalanan
 - f) Rute Perjalanan
 - g) Pelayanan

h) Pelayanan Prioritas

i) keselamatan

1.8.9 Teknik Analisis

Dalam penelitian kuantitatif yang mengkaji hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, terdapat berbagai teknik analisis yang dapat digunakan. Berikut adalah contoh teknik analisis yang digunakan peneliti :

1. Analisis Deskriptif

- 1) Tujuan: Memberikan gambaran umum tentang data yang diperoleh, termasuk frekuensi, rata-rata, median, dan standar deviasi.
- 2) Penerapan: Menggunakan statistik deskriptif untuk menganalisis data demografis responden (misalnya, usia, jenis kelamin, pendidikan) serta untuk menggambarkan skor pelayanan dan kepuasan masyarakat.
- 3) Contoh: Menampilkan tabel yang menunjukkan rata-rata skor pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Analisis Korelasi

Pada penelitian ada beberapa teknik statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel yang sedang diteliti. Berikut rumus matematis yang digunakan:

Keterangan r = Nilai korelasi

Y = Variabel tetap

Xn = Variabel bebas

Tabel 1 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai

No	Interval Hubungan	Tingkat Koefisien
1	0,800 – 1,000	Sangat Kuat
2	0,600 – 0,799	Kuat
3	0,400 – 0,599	Cukup Kuat
4	0,200 – 0,399	Lemah
5	0,00 – 0,199	Sangat Lemah

Sumber Sugiyono, 2007

Jika $r = 0$ atau mendekati 0, maka dapat diartikan jika hubungan antar kedua variabel tersebut sangat lemah atau tidak ada hubungan.

Jika $r = 1$ atau mendekati 1, maka dapat diartikan jika hubungan antara kedua variabel tersebut positif dan sangat kuat.

Jika $r = -1$ atau mendekati -1 , maka dapat diartikan jika hubungan pada kedua variabel tersebut negatif dan sangat kuat