

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kota dan wilayah merupakan aspek krusial dalam mendukung kebutuhan penduduk serta mendorong pertumbuhan ekonomi. Pembangunan kota mencakup proses perencanaan dan pengembangan berbagai elemen kota untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan penduduk. Hal ini mencakup penyediaan perumahan yang layak, infrastruktur yang memadai, fasilitas umum, serta layanan publik yang berkualitas. Wilayah perkotaan sebagai area geografis menjadi fokus utama dalam perencanaan pembangunan, di mana setiap daerah direncanakan dan dikembangkan secara spesifik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Perencanaan pembangunan kota menjadi strategi penting yang harus mempertimbangkan berbagai faktor sosial, ekonomi, dan lingkungan. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan perkotaan yang berkelanjutan, layak huni, dan mampu mendukung aktivitas ekonomi. Pengembangan infrastruktur, seperti jalan raya, jembatan, serta fasilitas kesehatan dan pendidikan, adalah beberapa contoh implementasi perencanaan pembangunan.

Salah satu aspek kritis dalam perencanaan pembangunan kota adalah pembangunan transportasi. Investasi dalam pengembangan infrastruktur transportasi menjadi prioritas untuk mendukung mobilitas penduduk serta mengurangi kemacetan yang sering terjadi di kota-kota besar. Sistem transportasi yang efisien dan terintegrasi sangat diperlukan untuk memastikan bahwa penduduk dapat melakukan aktivitas sehari-hari dengan lancar dan efektif.

Pengembangan transportasi umum seperti bus, kereta api, dan angkutan massal lainnya menjadi fokus utama dalam perencanaan pembangunan.

Kebijakan pembangunan transportasi di Indonesia merupakan rangkaian peraturan dan inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi sistem transportasi. Indonesia menghadapi tantangan besar dalam mengelola transportasi, terutama di kota-kota besar yang memiliki tingkat kemacetan tinggi. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan berbagai kebijakan dan proyek pembangunan transportasi umum, seperti Mass Rapid Transit (MRT) dan Light Rail Transit (LRT) di Jakarta. Selain itu, pemerintah juga menerapkan kebijakan pengelolaan lalu lintas seperti Electronic Road Pricing (ERP) untuk mengurangi kepadatan lalu lintas.

Upaya Pemerintah Indonesia terkait pengembangan transportasi massal yaitu disebabkan oleh padatnya penduduk Indonesia secara keseluruhan dapat dihubungkan dengan situasi khusus di kota-kota besar seperti Bandung. Kota Bandung, sebagai salah satu kota metropolitan yang berkembang pesat, juga menghadapi tantangan serupa dalam mengelola pertumbuhan populasi yang cepat. Menurut laporan terbaru Asian Development Bank (ADB), Kota Bandung merupakan kota terpadat ke-14 di Asia tercantum pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Kota Bandung 2021 - 2023

Wilayah Kabupaten Sendiri	Jumlah Penduduk Hasil Proyeksi Interim Menurut Jenis Kelamin di Kota Bandung (Jiwa)								
	Laki-laki			Perempuan			Laki-laki dan Perempuan		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Kota Bandung	1.235.134	1.239.053	1.242.674	1.217.809	1.222.500	1.226.915	2.452.943	2.461.553	2.469.589

Sumber : BPS Prov Jawa Barat

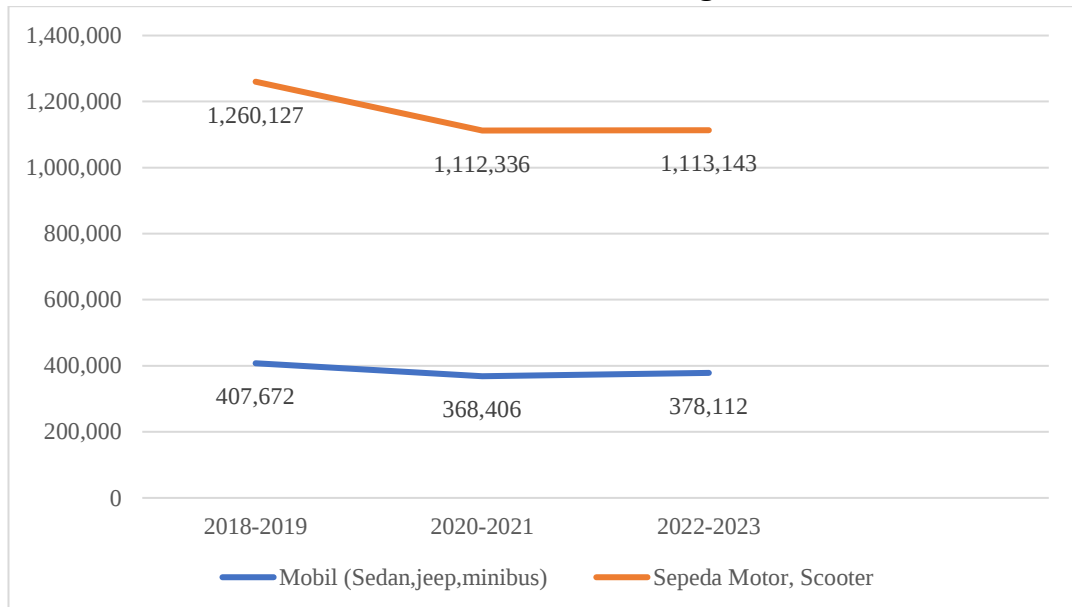
Dengan jumlah penduduk yang terus meningkat, kota Bandung menghadapi tekanan signifikan terhadap infrastruktur transportasinya, semakin juga membutuhkan perencanaan yang matang dan inovatif untuk menjaga keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi dan kualitas hidup masyarakat. Pertumbuhan populasi ini tidak hanya meningkatkan kebutuhan akan jaringan transportasi yang efisien, tetapi juga menuntut solusi yang berkelanjutan untuk mengurangi kemacetan, polusi, dan ketidaknyamanan sehari-hari. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu perencanaan yang cermat dan implementasi kebijakan transportasi yang komprehensif. Perencanaan tersebut akan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa perkembangan ekonomi kota berjalan seiring dengan peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Sebagai salah satu kota besar dan pusat peradaban di Jawa Barat, Kota Bandung menghadapi tantangan untuk menjaga keseimbangan pertumbuhan ekonominya. Dengan kepadatan penduduk yang tinggi dan minat pariwisata yang terus meningkat, masalah publik baru seperti kemacetan dan tekanan pada infrastruktur semakin terasa. Kota Bandung, yang dikenal sebagai "Kota Kembang," memiliki daya tarik besar sebagai pusat wisata dan perdagangan, menarik banyak penduduk dari daerah sekitarnya seperti Cimahi, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Bandung Barat. Oleh karena itu, konektivitas yang baik antara wilayah-wilayah ini menjadi sangat penting untuk mendukung aktivitas sehari-hari masyarakat. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Pemerintah Kota Bandung perlu fokus pada pengembangan infrastruktur yang mampu mengakomodasi pertumbuhan ini tanpa mengorbankan kualitas hidup warganya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Pasal 139, pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin tersedianya angkutan umum bagi jasa angkutan orang dan/atau barang. Pasal ini menjelaskan bahwa pemerintah pusat wajib menjamin ketersediaan angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang antarkota, antarprovinsi, serta lintas batas negara. Pemerintah daerah provinsi juga memiliki kewajiban untuk menjamin tersedianya angkutan umum bagi jasa angkutan orang dan/atau barang antarkota dalam provinsi, sementara pemerintah daerah kabupaten/kota wajib menjamin hal yang sama dalam wilayah kabupaten/kota. Selain itu, penyediaan jasa angkutan umum ini harus dilaksanakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan/atau badan hukum lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Meskipun pemerintah telah menyiapkan transportasi umum, banyak masyarakat yang tetap memilih menggunakan kendaraan pribadi. Menurut Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, jumlah kendaraan di Kota Bandung terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada periode 2022-2023, jumlah kendaraan di Kota Bandung mencapai lebih dari 1,4 juta unit, terdiri dari sekitar 1,1 juta sepeda motor dan lebih dari 378 ribu mobil. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Bandung masih cenderung memilih menggunakan kendaraan pribadi dibanding menggunakan transportasi umum.

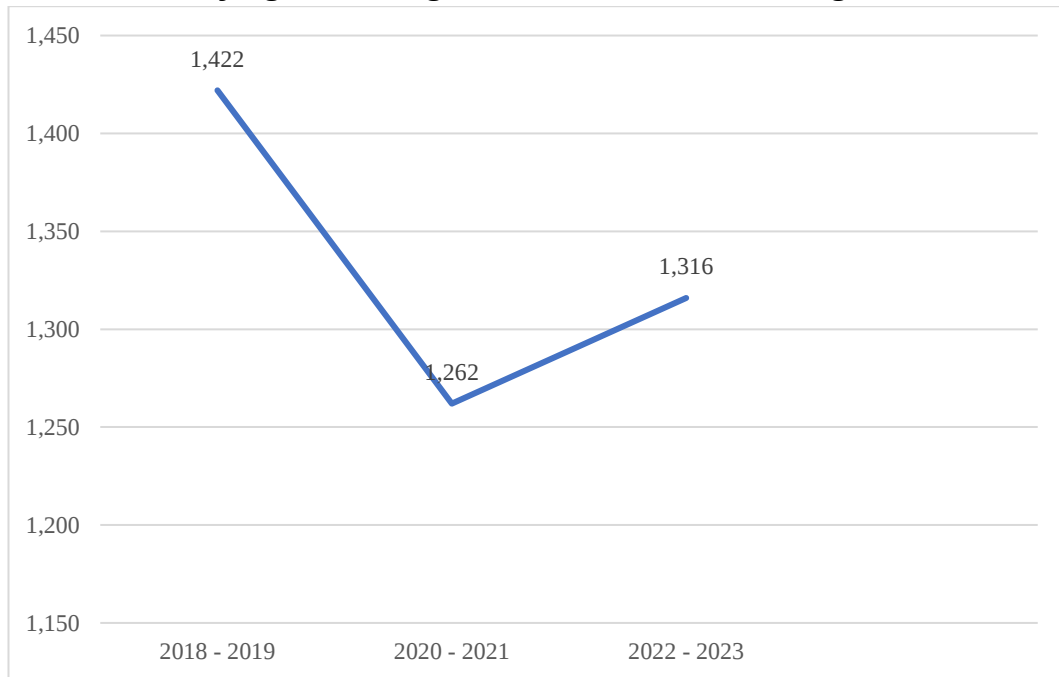
Grafik 1.1
Jumlah Kendaraan di Kota Bandung 2018- 2023



Sumber : BPS KOTA BANDUNG

Data pada grafik menunjukkan fluktuasi jumlah kendaraan di Kota Bandung dari 2018 hingga 2023, dengan sepeda motor selalu lebih dominan dibandingkan mobil. Jumlah sepeda motor mencapai puncak 1.260.127 unit pada 2018-2019, menurun pada 2020-2021, lalu sedikit meningkat pada 2022-2023. Sementara itu, jumlah mobil juga mengalami penurunan dari 407.672 unit pada 2018-2019 menjadi 368.406 unit pada 2020-2021, sebelum naik sedikit menjadi 378.112 unit pada 2022-2023.

Grafik 1.2
Rasio Panjang Jalan Dengan Kendaraan Kota Bandung 2018-2023



Sumber : BPS KOTA BANDUNG

Grafik yang ditampilkan menunjukkan fluktuasi rasio panjang jalan dengan jumlah kendaraan di Kota Bandung selama tiga periode waktu, yaitu 2018-2019, 2020-2021, dan 2022-2023. Pada periode 2018-2019, panjang jalan tercatat sebesar 1.172,78 km dengan rasio kendaraan mencapai 1.422 kendaraan per kilometer. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun panjang jalan cukup memadai, jumlah kendaraan yang ada cukup tinggi, yang berpotensi menyebabkan kepadatan lalu lintas.

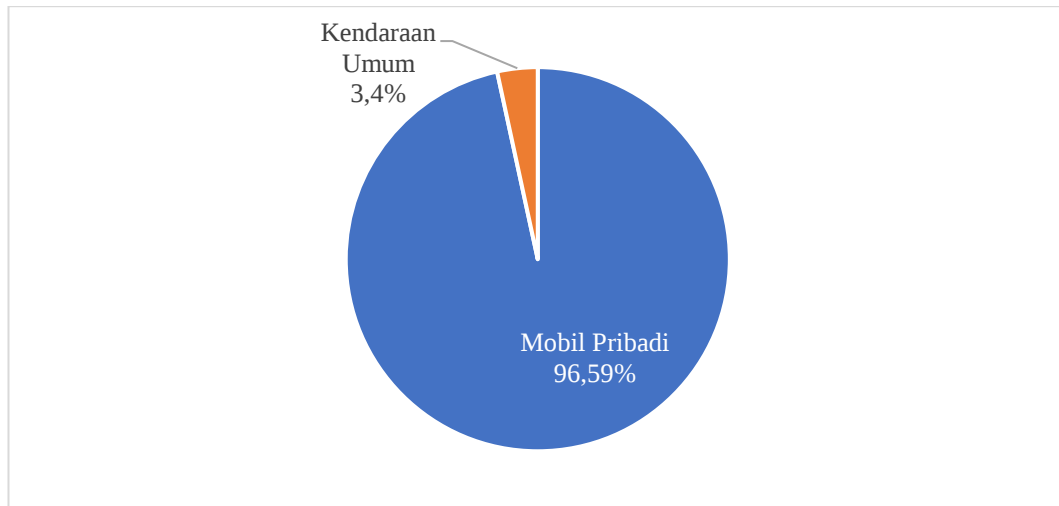
Memasuki periode 2020-2021, panjang jalan tetap sama, yaitu 1.172,78 km, namun rasio kendaraan menurun menjadi 1.262 kendaraan per kilometer. Penurunan rasio ini bisa jadi disebabkan oleh berkurangnya jumlah kendaraan di jalan, yang bisa jadi akibat pembatasan mobilitas selama pandemi COVID-19 atau peningkatan efisiensi dalam pengelolaan lalu lintas.

Pada periode terakhir, 2022-2023, panjang jalan sedikit berkurang menjadi 1.133,06 km. Meskipun demikian, rasio kendaraan kembali meningkat menjadi 1.316 kendaraan per kilometer. Peningkatan rasio ini menunjukkan bahwa meskipun panjang jalan berkurang, jumlah kendaraan tetap tinggi, yang dapat mengindikasikan peningkatan kepadatan lalu lintas di Kota Bandung.

Secara keseluruhan, grafik tersebut menggambarkan dinamika perubahan dalam rasio kendaraan per kilometer jalan di Kota Bandung, yang dipengaruhi oleh panjang jalan dan jumlah kendaraan yang beroperasi. Hal ini menyoroti tantangan yang dihadapi dalam manajemen lalu lintas kota, terutama dalam upaya mengurangi kepadatan lalu lintas dan meningkatkan efisiensi penggunaan jalan.

Menurut Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat saat ini kemacetan Kota Bandung dalam kondisi parah, Apalagi ketika di jam-jam sibuk seperti jam berangkat kerja (06.00-08.00) dan jam pulang kerja (16.00-17.00). Titik-titik kemacetan terparah adalah di daerah Pasteur, Gunung Batu, Gasibu, Cikutra, Antapani, Buah Batu, dan banyak lagi titik-titik kemacetan lainnya. Penyebab kemacetan tersebut menurut Dishub Kota Bandung disebabkan oleh masyarakat Kota Bandung yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan angkutan umum, hal ini merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap reputasi kota Bandung sebagai tujuan kemacetan lalu lintas yang menunjukkan kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum.

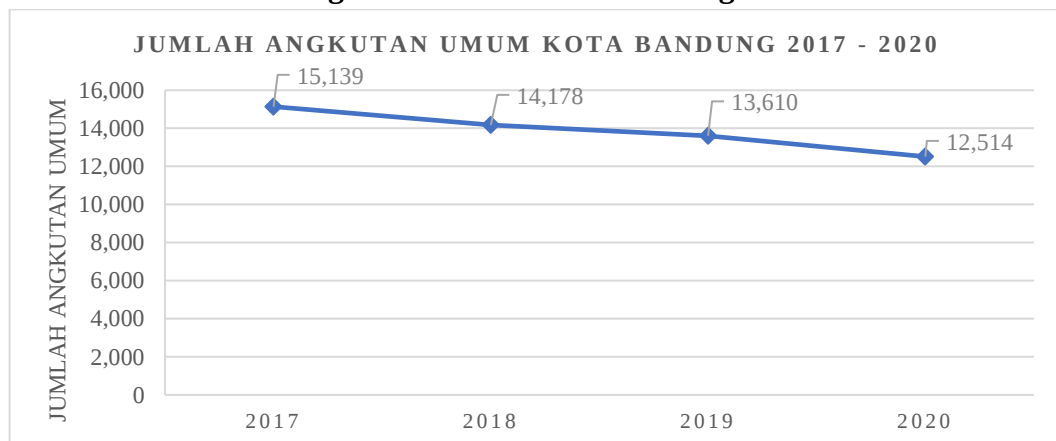
Grafik 1.3
Presentase Kendaraan Pribadi Dan Kendaraan Umum Ditahun 2021



Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat 2021

Pada grafik diatas menunjukan pada tahun 2021, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat melaporkan persentase mobil pribadi sebesar 96,59%, dibandingkan rasio kendaraan umum yang hanya sebesar 3,4%. Angka ini menunjukkan ketimpangan yang signifikan antara jumlah kendaraan pribadi dan kendaraan umum yang ada di Kota Bandung.

Grafik 1.4
Jumlah Angkutan Umum Kota Bandung 2017 - 2020



Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat

Grafik di atas menunjukkan tren penurunan jumlah angkutan umum di Kota Bandung dari tahun 2017 hingga 2020. Pada tahun 2017, jumlah angkutan umum yang tercatat adalah sebanyak 15.139 unit. Namun, angka ini terus menurun setiap tahunnya. Pada tahun 2018, jumlahnya berkurang menjadi 14.178 unit, diikuti dengan penurunan lebih lanjut menjadi 13.610 unit pada tahun 2019. Penurunan berlanjut pada tahun 2020, dengan jumlah angkutan umum yang tersisa sebanyak 12.514 unit.

Penurunan ini mencerminkan berkurangnya ketersediaan angkutan umum di Kota Bandung selama periode tersebut, yang mungkin berdampak pada pilihan transportasi masyarakat serta peningkatan penggunaan kendaraan pribadi. Hal ini juga bisa menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kemacetan di Kota Bandung.

Menurut Joni Dawud (2005) masalah perhubungan merupakan salah satu permasalahan yang kompleks dan pelik. Hal ini terlihat dari banyaknya titik kemacetan lalu lintas di kota Bandung yang begitu memprihatinkan dari waktu ke waktu. Permasalahan kemacetan lalu lintas timbul karena berbagai faktor baik yang terkait dengan sarana dan prasarana jalan, penataan kota, pengaturan jalan, moda transportasi yang ada, perilaku pengguna jalan, maupun aktifitas-aktifitas lain dari masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat akan moda transportasi umum yang ada di Kota Bandung cukup beragam dari mulai kendaraan bermotor seperti sepeda motor (ojek), angkutan kota, bis kota, mikro bis, dan angkutan umum bukan kendaraan bermotor seperti beca dan delman serta kereta api. Dari sekian

banyak moda transportasi umum yang ada, angkutan kota yang mendominasi transportasi umum di kota Bandung. Keberadaan angkutan kota di Kota Bandung memberikan keuntungan dan kerugian bagi transportasi perkotaan. Keuntungan yang didapat dari moda angkutan kota dengan jenis kendaraan minibus, untuk wilayah-wilayah yang memiliki jalan yang tidak terlalu lebar dapat dilalui sehingga masyarakat dapat terlayani. Namun Angkutan kota yang trayek-trayeknya melalui jalan-jalan utama menjadi salah satu sumber yang menimbulkan masalah kemacetan lalu lintas karena ketidakdisiplinan pengendara.

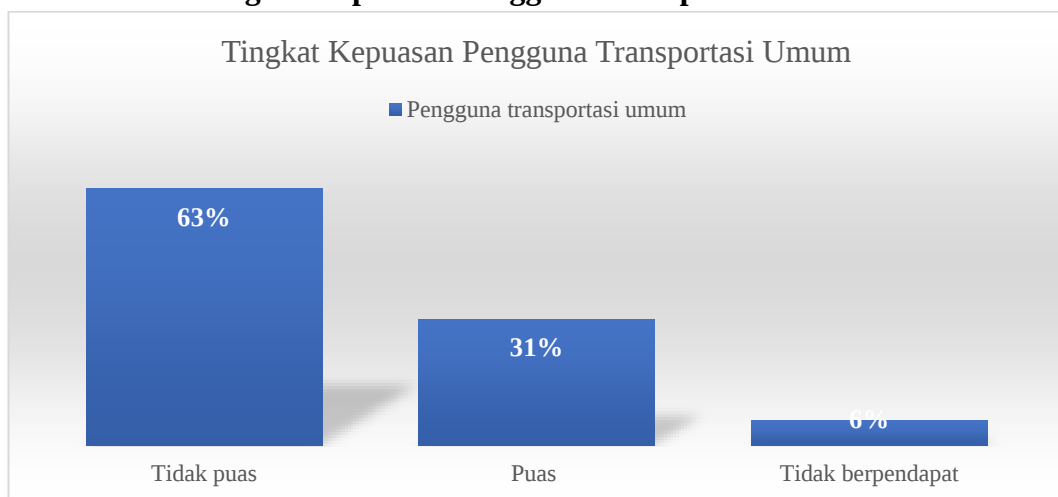
Perilaku pengendara angkot yang menaikkan dan menurunkan penumpang disembarang tempat, banyaknya angkot, dan beragamnya trayek yang jalurnya saling duplikasi menimbulkan permasalahan kemacetan yang semakin hari semakin kompleks. Wacana dan rencana pengembangan Sistem Angkutan Umum Massal (SAUM) sudah lama diperbincangkan dan direncanakan namun sampai saat ini belum bisa direalisasikan.

Berdasarkan hasil pooling pada pengguna transportasi umum di kota Bandung yang dilakukan oleh Joni Dawud diperoleh hasil bahwa responden menyatakan kebijakan pemerintah dalam hal pengaturan dan penyediaan moda transportasi umum yang ada saat ini dirasakan belum memuaskan. Hal ini tercermin dari jawaban responden dimana mayoritas (63%) responden menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan responden disebabkan oleh kuantitas maupun kualitas angkutan umum dirasakan belum memadai. Kenyamanan dan keamanan di angkutan umum saat ini masih menjadi persoalan yang belum bisa terpecahkan.

Pada jam-jam sibuk yakni pada pagi hari dan sore hari berjubelnya penumpang angkutan umum di jalur-jalur tertentu tidak bisa dihindari karena minimnya jumlah angkutan. Tentu saja kondisi tersebut tidak memberikan kenyamanan bagi penumpang. Transportasi masal yang tersedia masih terbatas hanya bis kota dan mikro bis yang trayeknya sangat terbatas dan jumlah yang terbatas pula. Sistem setoran yang diterapkan menyebabkan sopir bis kota berloba-lomba untuk mengejar setoran yang terkadang mengabaikan kenyamanan dan keamanan pelanggan/penumpang.

Mayoritas moda transportasi umum di Kota Bandung adalah angkutan kota. Moda transportasi ini dirasakan kurang efektif karena daya angkut yang terbatas. Selain itu apabila moda angkutan ini ditambah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka potensi kepadatan jalan semakin meningkat.

Grafik 1.5
Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum



Sumber Joni Dawud

Pada tahun 2020, Kementerian Perhubungan (Kemenhub) mengeluarkan peraturan terkait layanan Buy The Service (BTS). Menurut Peraturan Menteri

Perhubungan Nomor PM. 9 Tahun 2020, Buy The Service adalah skema pemberian subsidi berupa pembelian layanan dari perusahaan angkutan umum untuk penyelenggaraan angkutan penumpang umum di kawasan perkotaan.

Sebagai implementasi dari kebijakan ini, Trans Metro Pasundan mulai beroperasi pada tahun 2021 di Kota Bandung. Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi Jawa Barat berperan penting dalam mendukung operasional layanan ini. Peran Dishub mencakup pengawasan dan koordinasi untuk memastikan bahwa angkutan umum yang disediakan memenuhi standar kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan yang telah ditetapkan. Pengawasan ini mengikuti peraturan atau SOP yang didasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Pada Pasal 33 ayat (1) peraturan tersebut, disebutkan bahwa "Pemerintah Daerah menetapkan standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, meliputi: a) keamanan; b) keselamatan; c) kenyamanan; d) keterjangkauan; e) kesetaraan; dan f) keteraturan."

Kebijakan peluncuran Trans Metro Pasundan ini tidak hanya fokus pada mengurangi kemacetan saja, tetapi juga pada aspek keberlanjutan dan lingkungan. Trans Metro Pasundan mengoperasikan beberapa bus listrik di rutenya, terutama di koridor Leuwipanjang-Dago. Upaya ini juga untuk mengurangi emisi karbon dan ketergantungan pada bahan bakar fosil, menjadikan sistem transportasi lebih ramah lingkungan. Dengan demikian, pembangunan transportasi di Kota Bandung tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan mobilitas dan mengurangi kemacetan,

tetapi juga untuk mendukung pembangunan kota yang berkelanjutan dan ramah lingkungan.

Melalui integrasi antara perencanaan pembangunan kota dan kebijakan pembangunan transportasi, diharapkan tercipta sistem transportasi yang efisien, aman, dan berkelanjutan. Hal ini dapat mendukung pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dan menciptakan kota yang layak huni. Dengan perencanaan yang matang dan implementasi kebijakan yang efektif, pembangunan kota dan wilayah di Kota Bandung dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Trans Metro Pasundan, menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Bandung untuk mengembangkan angkutan umum yang efisien dan ramah lingkungan sebagai solusi memperlancar mobilitas penduduk dan mengurangi beban lalu lintas. Implementasi Trans Metro Pasundan tidak hanya meningkatkan mobilitas penduduk lokal tetapi juga mengakomodasi kebutuhan wisatawan yang berkunjung.

Trans Metro Pasundan dalam operasionalnya masih terdapat berbagai tantangan, sehingga mempengaruhi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Beberapa masalah yang sering dihadapi diantaranya jadwal keberangkatan yang tidak tepat waktu, kondisi armada yang kurang terawat, serta kurangnya fasilitas pendukung seperti halte yang nyaman dan aman. Selain itu, persepsi dan harapan masyarakat terhadap layanan Trans Metro Pasundan juga menjadi faktor penting dalam menilai sejauh mana transportasi umum ini memberikan kepuasan pada masyarakat.

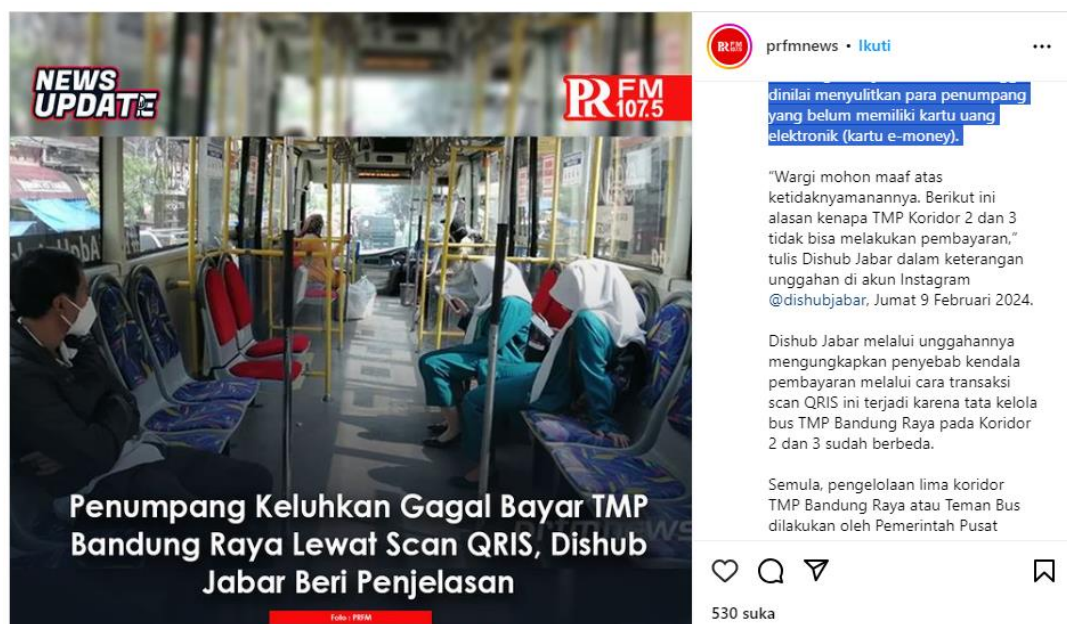
Peluncuran Trans Metro Pasundan pada tahun 2021 adalah salah satu inisiatif yang diambil oleh Kementerian Perhubungan bekerja sama dengan pemerintah Kota Bandung untuk memperbaiki layanan transportasi publik di Kota Bandung. Kebijakan ini mencakup peningkatan infrastruktur, penambahan armada bus, serta penerapan sistem pembayaran elektronik. Tujuannya adalah untuk memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan Trans Metro Pasundan.

Peningkatan kualitas pelayanan, seperti ketepatan waktu, kenyamanan, serta kemudahan akses melalui rute-rute yang lebih terintegrasi, telah menerima tanggapan positif dari masyarakat. Namun, masih terdapat tantangan yang harus diatasi, termasuk masalah kepadatan penumpang dan ketersediaan armada pada jam-jam sibuk. Pengawasan terhadap kebijakan ini juga mengikuti peraturan atau SOP yang didasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Pada Pasal 33 ayat (1) peraturan tersebut, disebutkan bahwa "Pemerintah Daerah menetapkan standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, meliputi: a) keamanan; b) keselamatan; c) kenyamanan; d) keterjangkauan; e) kesetaraan; dan f) keteraturan. Dengan kebijakan dan pengawasan yang tepat, diharapkan layanan Trans Metro Pasundan dapat terus ditingkatkan demi memenuhi kebutuhan transportasi publik yang lebih efektif dan efisien di Kota Bandung, sehingga dapat memuaskan penumpang.

Beroperasinya Trans Metro Pasundan saat ini belum berjalan lancar. Hal ini ditunjukkan oleh adanya beberapa keluhan yang muncul dari masyarakat

pengguna Trans Metro Pasundan. Salah satunya yaitu adanya kendala teknik pembayaran layanan bus Trans Metro Pasundan Bandung Raya dengan menggunakan metode scan QRIS melalui aplikasi mobile banking. Teknik pembayaran ini banyak dikeluhkan penumpang. Masyarakat banyak menyampaikan keluhan persoalan transaksi tersebut melalui media sosial. Permasalahan transaksi layanan bus Trans Metro Pasundan Bandung Raya yang dialami oleh penumpang ini terjadi pada Koridor 2 Alun-alun Bandung – Kota Baru Parahyangan (Padalarang) dan Koridor 3 Baleendah – Bandung Electronic Centre (BEC) yaitu mereka selalu gagal menggunakan scan QRIS.

Gambar 1.1
Postingan Keluhan Masyarakat terkait Trans Metro
Pasundan Kota Bandung

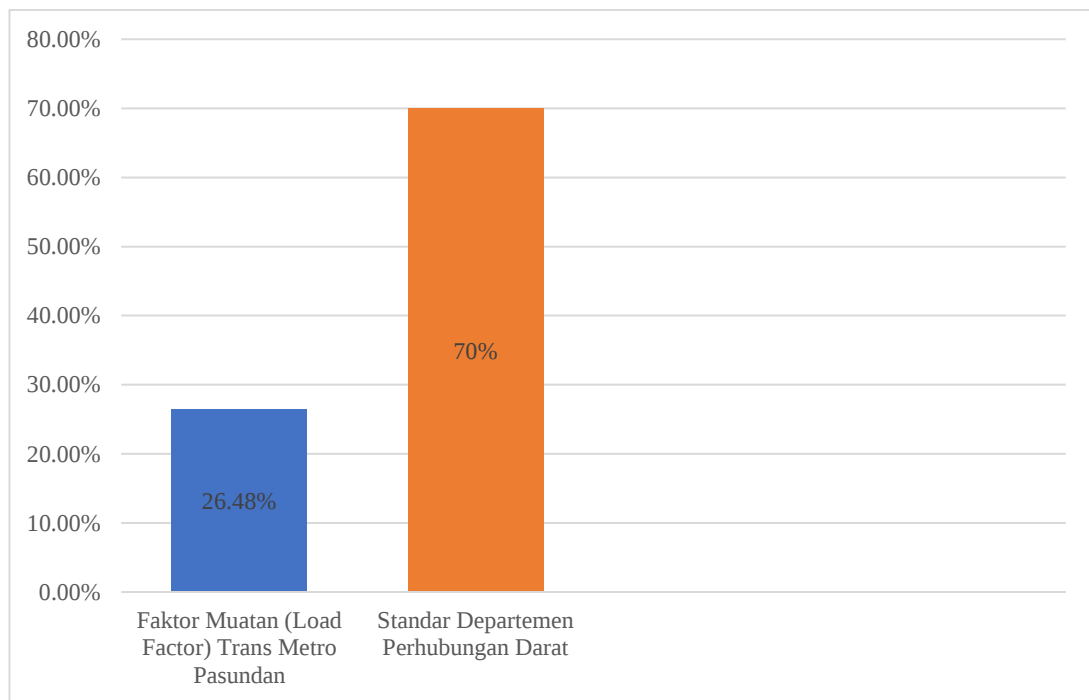


Sumber : [instagram.com/prfmnews](https://www.instagram.com/prfmnews)

Evaluasi mendalam diperlukan untuk memahami respon masyarakat terhadap Trans Metro Pasundan, apakah disebabkan oleh ketidaksesuaian layanan yang diberikan atau faktor eksternal lainnya. Evaluasi dan penilaian kinerja

operasional Bus Trans Metro Pasundan dilakukan guna memperoleh penilaian untuk kualitas kelayakan dari operasional Bus Trans Metro Pasundan dalam mempermudah dan memberikan kenyamanan kepada penumpang Bus Trans Metro Pasundan. Hasil penelitian Afiffah dan Elkhassne (2023) tentang faktor muatan bus trans metro pasundan koridor 2 alun-alun – kota baru parahyangan ditunjukkan pada grafik berikut ini.

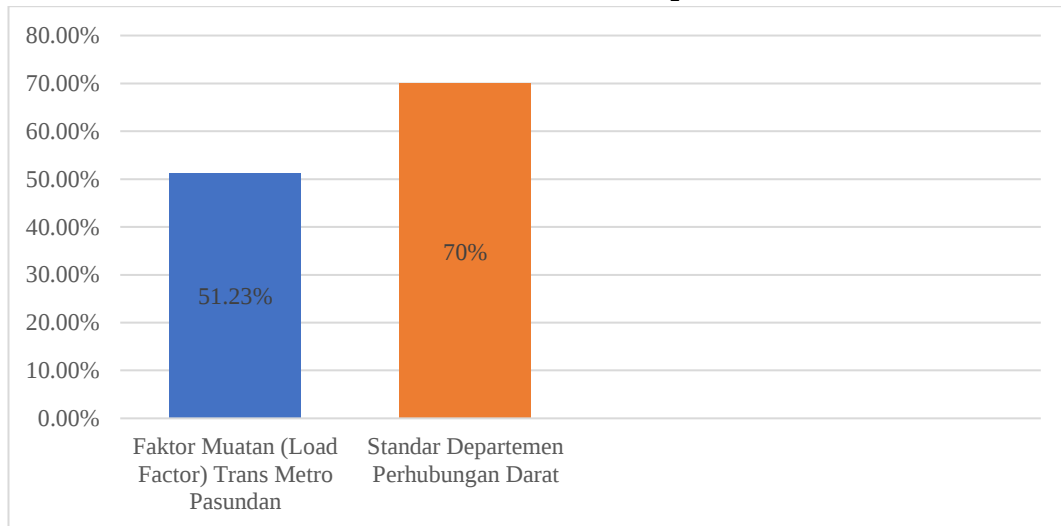
Grafik 1.6
Faktor Muatan Bus Trans Metro Pasundan Koridor 2 Alun-Alun – Kota Baru



Sumber : Afiffah dan Elkhassne (2023)

Berdasarkan data tersebut memperlihatkan bahwa rata-rata faktor muatan/load factor pada penumpang Bus Trans Metro Pasundan koridor 2 Alun-Alun – Kota Baru adalah 26,48 %, < 70% hasil tersebut dikategorikan tidak memenuhi Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum.

Grafik 1.7
Faktor Muatan Trans Metro Pasundan pada semua koridor



Sumber : Setijowarno (2023)

Hal serupa diungkapkan oleh Setijowarno (2023) yang menyatakan bahwa Trans Metro Pasundan (Bandung) yang mulai beroperasi 21 Desember 2021 dan memiliki 5 koridor (212 km) dengan 6 titik integrasi mengoperasikan 74 unit bus memiliki nilai Rata-rata tingkat isian statis (Load faktor) hanya 51,23 %, masih jauh dibawah standar yaitu 70%.

Faktor muatan yang tidak memenuhi Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum yang telah ditetapkan oleh departemen pehubungan darat ini menunjukkan bahwa bus Trans Metro Pasundan sering beroperasi dengan kapasitas yang tidak terisi penuh, yang berarti banyak kursi kosong selama perjalanan. Hal ini mengindikasikan kurangnya penumpang yang menggunakan layanan Trans Metro Pasundan, yang bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya kesadaran masyarakat tentang layanan ini, rute yang tidak optimal, jadwal yang kurang cocok, atau masalah lain dalam pelayanan.

Rendahnya faktor muatan ini menjadi masalah yang perlu diatasi dan dicari penyebabnya karena jika dibiarkan, Trans Metro Pasundan mungkin akan terus beroperasi secara tidak efisien, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi keberlanjutan layanan ini dan menghambat tujuan untuk mengurangi kemacetan melalui peningkatan penggunaan transportasi umum.

Penilaian terhadap kebutuhan dan kepuasan pengguna koridor 2 dan 3 sebagai penumpang Trans Metro Pasundan menjadi aspek krusial dalam penelitian ini. Apakah masyarakat merasa Trans Metro Pasundan memberikan pelayanan yang memadai dan sesuai dengan harapan mereka? Tingkat kepuasan pengguna dapat memberikan gambaran tentang efektivitas pelayanan Trans Metro Pasundan dan area yang perlu ditingkatkan.

Terdapat 5 koridor untuk Trans Metro Pasundan (TMP) yaitu (Koridor 1 : Leuwipanjang - Soreang ,Koridor 2 : Kota Baru Parahyangan (Padalarang) - Alun-Alun Kota Bandung, Koridor 3 : Baleendah – BEC, Koridor 4 : Leuwipanjang – Dipatiukur, Koridor 5 : Dipatiukur - Jatinangor (Via TOL)). Namun saat ini baru 2 koridor yang diawasi langsung oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, yaitu Koridor 2 (Kota Baru Parahyangan (Padalarang) – Alun-alun Kota Bandung) dan Koridor 3 (Baleendah – BEC). Sementara itu, Koridor 1, 4, dan 5 masih berada di bawah pengawasan Kementerian Perhubungan.

Kualitas layanan, produk, dan tarif pada trans metro pasundan ini mempengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini disampaikan Lupiyoadi (2001) dalam Dr. Meithiana Indrasari (2019). Lupiyoadi mengidentifikasi terdapat empat

indikator utama dalam kepuasan pengguna, Yaitu Kualitas Produk, Biaya, Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional.

Berdasarkan hasil survei awal di lapangan. Penelitian ini akan difokuskan pada Kepuasan Pengguna Koridor 2 Dan 3 Terhadap Moda Transportasi Umum Trans Metro Pasundan Di Kota Bandung (Berdasarkan SPM Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan). Indikator Kepuasan pengguna yang akan digunakan adalah Teori Lupiyoadi yang memberikan kerangka kerja yang komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks produk dan layanan.

Kualitas layanan merupakan faktor krusial yang menentukan tingkat kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Hubungan antara keduanya bersifat sangat erat dan saling mempengaruhi. Oleh karena itu sebagai acuan tingkat kepuasan pengguna trans metro pasundan ini secara spesifik diambil dari Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 yang mengatur tentang standar pelayanan minimal (SPM) angkutan umum di wilayah Jawa Barat. Perda ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik di Jawa Barat.

Berdasarkan tantangan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan Trans Metro Pasundan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam dengan judul " Analisis Kepuasan Pengguna Koridor 2 dan 3

Terhadap Moda Transportasi Umum Trans Metro Pasundan di Kota Bandung (Berdasarkan SPM Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan)”. Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Trans Metro Pasundan dan memastikan layanan ini relevan dengan kebutuhan masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pertumbuhan penduduk yang relatif tinggi.
2. Pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi yang terus meningkat.
3. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat Bandung akan moda transportasi umum.
4. Kinerja Operasional bus Trans Metro Pasundan yang belum memenuhi standar pelayanan minimum faktor muatan Departemen Perhubungan Darat.
5. Banyak keluhan penumpang Trans Metro Pasundan koridor 2 dan 3 terkait gagal bayar menggunakan QRIS.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan permasalahan yang dalam penelitian ini adalah, tingkat kepuasan pengguna koridor 2 dan 3 terhadap layanan Trans Metro Pasundan di Kota Bandung berdasarkan SPM Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna koridor 2 dan 3 terhadap layanan Trans Metro Pasundan, berdasarkan SPM peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan perhubungan, serta memberikan informasi untuk perbaikan layanan di masa depan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam memahami kepuasan layanan publik pada moda transportasi umum seperti Trans Metro Pasundan di Kota Bandung, khususnya koridor 2 dan 3. Studi ini akan memperluas pemahaman mengenai kepuasan pengguna pada moda transportasi dan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat dan mendukung kebijakan publik yang lebih baik.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti: Penelitian ini bermanfaat dalam mengasah pemikiran kritis terhadap fenomena-fenomena sosial yang terjadi di tempat penelitian, khususnya terkait dengan kepuasan pengguna pada moda transportasi Trans Metro Pasundan di Kota Bandung.
2. Bagi Instansi: penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah Kota Bandung, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, dan manajemen Trans Metro Pasundan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam pelayanan

transportasi umum terkhusus pada koridor 2 dan 3. Penelitian ini akan memberikan informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan transportasi, dan memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian Rizqiya, Yusriana Saira (2024) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, perilaku pemberi layanan, dan kemudahan akses merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik. Temuan ini didukung oleh metode mixed methods yang memungkinkan kombinasi data kuantitatif dan wawancara kualitatif untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan pengguna.

Penelitian Muhammad Aziz Febrianto (2023) berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati” menggunakan Studi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan menemukan bahwa kualitas pelayanan, perilaku pemberi layanan, serta kemudahan akses sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Studi ini menyoroti pentingnya pengurangan waktu tunggu dan peningkatan profesionalisme petugas layanan.

Penelitian Damayanti, Luh Dea (2019) dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sawan” menekankan penggunaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat ukur

untuk menilai kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dinilai baik, fasilitas pengaduan masih perlu ditingkatkan.

Penelitian Suandi (2019) berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belitang” juga menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan menemukan bahwa aspek kesopanan dan keramahan petugas memiliki nilai tertinggi, sedangkan kemampuan petugas perlu ditingkatkan.

Penelitian Saputra, Y. A., & Rahmawati, E. (2019) berjudul “Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang BRT Trans Semarang” menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan pendekatan SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan.

Penelitian Putri, D. W., & Santoso, B. (2020) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Angkutan Umum di Surabaya” menemukan bahwa ketepatan waktu dan keamanan merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna angkutan umum.

Penelitian Rahayu, S. (2018) berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bus Trans Mataram” menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dan pelayanan yang berkualitas secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian Novianti, D., & Purnomo, H. (2019) berjudul “Pengaruh Kemudahan Akses, Kecepatan Layanan, dan Keselamatan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Transportasi Umum Berbasis Aplikasi Online” menunjukkan

bahwa faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan kemudahan akses dan keamanan menjadi faktor yang paling berpengaruh.

Penelitian Pratama, F. A., & Wahyuni, S. (2020) berjudul “Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum di Kota Bandung Berdasarkan Aspek Kualitas Pelayanan” menunjukkan bahwa ketepatan waktu dan kenyamanan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna angkutan umum di Bandung.

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang berfokus pada analisis kepuasan pengguna terhadap layanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan transportasi. Kesamaan terlihat pada variabel yang diteliti, seperti kualitas pelayanan, perilaku pemberi layanan, dan kemudahan akses, serta penggunaan metode mixed methods yang menggabungkan analisis kuantitatif melalui survei dan wawancara kualitatif.

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rizqiya, Yusriana Saira (2024)	Menganalisis kepuasan pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus dan faktor-faktor yang mempengaruhi	Teori Kualitas Pelayanan	Mixed methods (survei kuantitatif dan wawancara kualitatif).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti kehandalan produk atau jasa, perilaku pemberi layanan, dan

No	Nama peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		ya.			kemudahan akses memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kudus. Temuan kualitatif memperkuat hasil kuantitatif, di mana pengguna layanan menyoroti pentingnya responsivitas dan profesionalisme petugas dalam meningkatkan kepuasan. Bukti fisik seperti fasilitas dan kemudahan akses juga dinilai sangat mempengaruhi tingkat kepuasan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan khusus pada aspek perilaku pemberi layanan dan kemudahan akses untuk

No	Nama peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					lebih meningkatkan kepuasan pengguna di masa depan.
2.	Muhammad Aziz Febrianto (2023)	Menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati, khususnya pada unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	Studi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).	Kuantitatif (survei dengan kuesioner).	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, perilaku pemberi layanan, dan kemudahan akses memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis mengungkapkan bahwa variabel kemudahan akses dan perilaku pemberi layanan adalah faktor yang paling berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Disarankan adanya peningkatan lebih lanjut dalam aspek kemudahan akses, seperti pengurangan waktu tunggu,

No	Nama peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					serta peningkatan profesionalisme dan responsivitas petugas layanan untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal.
3.	Damayanti, Luh Dea (2019)	Menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng, dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat ukur.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kualitas Pelayanan Publik.	Kuantitatif dengan pendekatan survei menggunakan 14 indikator pelayanan.	Pelayanan di Kantor Kecamatan Sawan dinilai baik dengan nilai IKM dalam rentang 62,51 - 81,25. Namun, terdapat kekurangan dalam fasilitas pengaduan masyarakat, yang masih memerlukan peningkatan.
4.	Suandi (2019)	Menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Belitang, Kabupaten Oku Timur, menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kualitas Pelayanan Publik.	Kuantitatif dengan survei menggunakan 14 indikator pelayanan.	Pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang dinilai baik dengan nilai IKM sebesar 71,95. Kesopanan dan keramahan menjadi unsur dengan nilai tertinggi, sementara kemampuan petugas memiliki nilai

No	Nama peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					terendah.
5.	Saputra, Y. A., & Rahmawati, E. (2019)	Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang BRT Trans Semarang.	Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL), Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif, dengan pendekatan survei melalui kuesioner.	Semua variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.
6.	Putri, D. W., & Santoso, B. (2020)	Mengeksplorasi pengaruh aspek-aspek kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna angkutan umum di Surabaya	Teori Kualitas Pelayanan, Teori Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif, dengan pendekatan survei melalui kuesioner	Penelitian ini menemukan bahwa ketepatan waktu dan keamanan merupakan dua faktor kualitas pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna layanan angkutan umum di Surabaya. Selain itu, kenyamanan dan fasilitas yang tersedia juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya ketepatan waktu dalam

No	Nama peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					operasional transportasi umum, serta kebutuhan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang untuk mencapai kepuasan yang optimal.
7.	Rahayu, S. (2018)	Mengevaluasi pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna bus Trans Mataram	Teori Kualitas Pelayanan, Teori Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif, dengan pendekatan survei melalui kuesioner	Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh bus Trans Mataram, seperti tempat duduk yang nyaman, AC, dan kebersihan, serta kualitas pelayanan yang meliputi sikap ramah dan profesionalisme petugas, secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna. Fasilitas yang memadai dan pelayanan yang berkualitas tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar penumpang, tetapi juga meningkatkan persepsi positif

No	Nama peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					terhadap layanan yang diberikan, sehingga meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Hasil ini menekankan pentingnya peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.
8.	Novianti, D., & Purnomo, H. (2019)	Meneliti bagaimana faktor kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keselamatan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan transportasi umum berbasis aplikasi online.	Teori Kepuasan Pelanggan, Teori Teknologi dan Penerimaan Pengguna	Kuantitatif, dengan pendekatan survei melalui kuesioner.	Penelitian ini menemukan bahwa kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keselamatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan transportasi berbasis aplikasi online. Pengguna mengapresiasi kemudahan dalam memesan layanan melalui aplikasi dan

No	Nama peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					kecepatan respons yang tinggi. Namun, keselamatan tetap menjadi faktor krusial yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa semakin mudah dan cepat layanan dapat diakses, serta semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dicapai.
9.	Pratama, F. A., & Wahyuni, S. (2020)	Menganalisis kepuasan pengguna jasa angkutan umum di Kota Bandung berdasarkan aspek kualitas pelayanan.	Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL), Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif, dengan pendekatan survei melalui kuesioner	Penelitian ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa angkutan umum di Kota Bandung. Selain itu, faktor-faktor seperti kenyamanan

No	Nama peneliti & Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					dan keandalan juga memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pengguna jasa angkutan umum di Kota Bandung sangat menghargai layanan yang tepat waktu dan nyaman, yang memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan mereka secara keseluruhan. Penelitian ini menyarankan agar penyedia layanan angkutan umum fokus pada peningkatan ketepatan waktu dan kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.6.2 Kerangka Teori

1.6.2.1 Administrasi Publik

Administrasi, yang berasal dari bahasa Inggris, sering kali diartikan sebagai proses atau serangkaian kegiatan yang melibatkan kerjasama kelompok orang secara terorganisir untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Menurut Syafri (2012:5), administrasi mengandung beberapa hal berikut. Secara etimologi, administrasi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri dari dua kata, yaitu “ad” dan “ministrate,” yang berarti "melayani" atau "memenuhi" (dalam Anggara, 2016:13). Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:3) mendefinisikan administrasi sebagai proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya serta personel publik untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan kebijakan publik, dengan menggunakan seni dan ilmu yang bertujuan untuk mengatur urusan publik.

Beberapa ahli memberikan definisi administrasi dalam konteks kerjasama, seperti Herbert Simon yang mengartikan administrasi sebagai kegiatan kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Dwight Waldo mendefinisikan administrasi sebagai upaya kooperatif dengan tingkat rasionalitas tinggi. Dimock & Dimock menyatakan bahwa administrasi adalah ilmu yang mempelajari apa yang diinginkan masyarakat melalui pemerintah dan cara untuk mencapainya. Sondang P. Siagian (dalam Pasolong, 2014:2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Woodrow Wilson (2012:21) dalam buku Wirman Syafri menjelaskan bahwa administrasi publik adalah urusan pemerintah untuk melaksanakan pekerjaan publik secara efisien, sesuai dengan keinginan rakyat. Dalam pengertian sempit, administrasi sering kali diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan, yang pada dasarnya adalah pekerjaan pengelolaan informasi, termasuk tugas menulis, mencatat, menggandakan, dan menyimpan (Silalahi, 2013:5). Chandler dan Plano (dalam Pasolong, 2016:7) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur urusan publik dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan, dengan tujuan untuk memecahkan masalah publik, terutama melalui perbaikan di bidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan.

1.6.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Dalam administrasi publik, terdapat berbagai paradigma yang menggambarkan pandangan para ahli mengenai peran dan tantangan administrasi publik dalam menyelesaikan masalah di masyarakat. Paradigma ini mencerminkan konsep yang digunakan oleh para ahli untuk menjelaskan perkembangan suatu disiplin ilmu atau perspektif ilmiah. Perkembangan paradigma menggambarkan berbagai perubahan serta perbedaan dalam teori, tujuan, metodologi, dan nilai-nilai dasar. Hendry dalam Keban (2014:31) mengidentifikasi lima paradigma dalam administrasi publik, antara lain:

1. Dikotomi Politik dan Administrasi

Paradigma ini memandang pemerintah memiliki dua fungsi utama: fungsi politik dan fungsi administrasi. Isu utama dalam paradigma ini adalah

penentuan posisi administrasi negara dan perbedaan jelas antara politik dan administrasi. Menurut Goodnow (dalam Keban, 2014:31), administrasi negara seharusnya berada dalam struktur birokrasi pemerintahan.

2. Prinsip-Prinsip Administrasi

Pada periode ini, perhatian terhadap administrasi negara cenderung berkurang. Berbagai prinsip manajerial diterapkan secara luas dalam berbagai lingkungan sosial, budaya, dan organisasi. Secara prinsip, administrasi negara dapat diterapkan secara adaptif dan universal meskipun ada perbedaan dalam visi, misi, dan budaya.

3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik

Paradigma ini berusaha mengembalikan hubungan konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik. Pada tahap ini, administrasi negara telah menjadi bagian dari ilmu politik.

4. Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi

Pada paradigma ini, prinsip manajemen yang sebelumnya populer berkembang menjadi lebih ilmiah dan mendalam. Fokusnya adalah pada perilaku organisasi, penerapan teknologi modern, analisis manajemen, dan analisis sistem.

5. Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik

Sejak tahun 1970-an hingga kini, ada banyak kekurangan dalam perkembangan untuk mendeskripsikan ruang lingkup administrasi publik

dan kebijakan publik yang berkaitan dengan administrasi publik, yang melatarbelakangi munculnya paradigma ini.

6. Administrasi Publik sebagai Governance

Miftah Thoha dalam Nugroho (2018:11) menyatakan bahwa perhatian administrasi publik kini lebih terfokus pada penerapan tata kelola pemerintah yang amanah dan sesuai. Tata kelola yang baik dapat terwujud melalui pemerintahan yang demokratis dan prinsip good governance. Fokus tata kelola yang baik terletak pada masyarakat, dengan tiga pihak yang saling berkontribusi: masyarakat, sektor swasta, dan sektor publik.

Secara keseluruhan, paradigma merupakan cara pandang yang berkembang seiring waktu dalam menghadapi masalah atau program tertentu. Paradigma administrasi publik adalah studi yang terus berubah mengikuti situasi dan kondisi yang ada, berdasarkan sudut pandang para ahli. Administrasi publik tidak dapat dipisahkan dari tiga elemen utama: organisasi, manajemen publik, dan kebijakan publik. Semua kegiatan yang berkaitan dengan administrasi publik juga terkait dengan manajemen publik, yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam kebijakan publik.

1.6.2.3 Manajemen Publik

Overman, Hyde, dan Shafritz dalam Keban (2014:93) menyatakan bahwa ada manajemen khusus yang disebut "manajemen publik", yaitu manajemen yang mengelola organisasi pemerintah. Keban (2004) menjelaskan bahwa manajemen publik bukanlah analisis kebijakan, melainkan bukan juga bagian dari administrasi

publik atau kerangka teori yang lebih baru. Dari pengertian ini, terlihat adanya perbedaan antara manajemen publik dan administrasi publik. Manajemen publik lebih berfokus pada pengelolaan isu publik yang dapat mendukung kinerja pemerintah dalam organisasi.

Menurut G. Shabbir Cheema (2007) dalam Keban (2008:37-38), terdapat empat fase dalam perkembangan paradigma administrasi publik, yaitu:

1. Old Public Administration (OPA)

Paradigma ini dikenal juga sebagai Administrasi Publik Klasik atau Administrasi Publik Lama, yang dimulai dari gerakan perubahan yang digagas oleh Woodrow Wilson. Fokus dari paradigma ini adalah pada penentuan tempat yang tepat untuk administrasi publik, dengan pemisahan yang jelas antara administrasi dan politik negara.

2. New Public Administration (NPA)

Paradigma New Public Administration berfokus pada usaha untuk mengorganisir, mendesain, atau membuat organisasi berfungsi untuk mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan secara maksimal. Hal ini dilakukan dengan sistem desentralisasi dan organisasi yang demokratis serta responsif, yang melibatkan partisipasi masyarakat dan memberikan layanan yang merata. Sementara administrasi publik sebelumnya lebih fokus pada manajemen efisien dalam pelayanan, NPA lebih menekankan pada pelayanan yang memajukan keadilan sosial.

3. New Public Management (NPM)

Paradigma ini muncul sebagai respons terhadap berbagai krisis, seperti yang dijelaskan oleh Osborne dan Gaebler dalam Anggriani. Krisis tersebut meliputi ketidakmampuan pemerintah dalam menangani masalah masyarakat, birokrasi besar yang tidak efektif, serta sistem yang dianggap ketinggalan zaman dan menghambat kreativitas. NPM berfokus pada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi, orientasi hasil, outsourcing, dan kontrak, serta promosi etika profesi dan manajemen berbasis kinerja.

4. New Public Service (NPS)

Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt dalam buku *The New Public Service: Serving, Not Steering* menekankan bahwa pemerintah dan organisasi publik harus fokus pada pelayanan kepada warga negara, bukan hanya mengarahkan atau mengelola mereka. Prinsip-prinsip utama NPS mencakup:

- Responsif: Pemerintah harus mendengarkan dan merespons kebutuhan serta harapan warga secara efektif.
- Inovatif: Mendorong inovasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas.
- Kolaboratif Mendorong kerjasama antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam pembuatan kebijakan.

- Akuntabel: Pemerintah harus bertanggung jawab atas tindakannya dengan transparansi dalam pengambilan keputusan dan penggunaan sumber daya publik.
- Berpusat pada Warga Negara: Fokus utama pada kebutuhan dan kesejahteraan warga negara dalam setiap kebijakan.
- Adil: Layanan publik harus diberikan secara adil dan merata kepada seluruh warga negara tanpa diskriminasi.

5. Governance

Paradigma terakhir adalah pemerintahan yang baik atau *good governance*. Paradigma ini mengembangkan pemikiran tentang partisipasi, aturan hukum, transparansi, responsivitas, konsensus, keadilan, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. Pengaruh teori-teori demokrasi telah mendorong teori pemberdayaan, partisipasi, dan desentralisasi dalam paradigma ini. Governance melibatkan tiga aspek utama: sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan, di mana ekonomi, sosial, dan politik dikelola melalui interaksi antara masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta.

Penelitian ini termasuk dalam paradigma **New Public Service (NPS)**, karena berfokus pada pelayanan transportasi publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga adil dan demokratis. Paradigma ini menekankan pentingnya kesejahteraan masyarakat, responsivitas terhadap kebutuhan publik, serta partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan Trans Metro Pasundan. Prinsip-prinsip yang

diuraikan dalam New Public Service (NPS) memiliki kaitan langsung dengan upaya meningkatkan kepuasan pengguna layanan transportasi umum seperti Trans Metro Pasundan di Kota Bandung. Berikut adalah bagaimana prinsip-prinsip ini diterapkan:

1. Responsif

Trans Metro Pasundan perlu merespons keluhan, saran, dan kebutuhan penumpang secara cepat dan tepat. Misalnya, jika ada keluhan mengenai keterlambatan bus atau kondisi bus yang tidak nyaman, respons yang cepat dan solusi yang diberikan akan meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Inovatif

Inovasi dalam layanan Trans Metro Pasundan dapat mencakup penggunaan teknologi untuk memberikan informasi real-time kepada penumpang mengenai jadwal bus, atau pengembangan sistem pembayaran digital yang lebih mudah diakses. Inovasi ini akan meningkatkan pengalaman dan kenyamanan penumpang.

3. Kolaboratif

Dengan melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan lain dalam perencanaan dan pengambilan keputusan, Trans Metro Pasundan dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Misalnya, konsultasi publik dalam penentuan rute baru atau penambahan fasilitas di halte bus.

4. Akuntabel

Trans Metro Pasundan harus transparan dalam operasi dan pengelolaannya. Misalnya, laporan berkala tentang performa layanan dan penggunaan anggaran yang dipublikasikan kepada masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

5. Berpusat pada Warga Negara

Layanan Trans Metro Pasundan harus dirancang dengan mempertimbangkan kepentingan semua penumpang, termasuk kelompok yang mungkin memiliki kebutuhan khusus, seperti penyandang disabilitas. Fasilitas yang inklusif dan aksesibel akan meningkatkan kepuasan pengguna.

6. Adil

Pastikan bahwa layanan Trans Metro Pasundan dapat diakses oleh semua warga kota, tanpa diskriminasi. Ini mencakup penetapan tarif yang terjangkau, penyediaan rute yang menjangkau area-area pinggiran, dan fasilitas yang memungkinkan akses yang setara untuk semua pengguna.

1.6.2.4 Pelayanan Publik

Menurut Bilgah (2018), pelayanan publik adalah tugas pemerintah yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, baik pusat, daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara. Ini mencakup barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan publik.

Hayat (2017) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah bentuk kepercayaan masyarakat yang harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sementara itu, menurut Robert yang dikutip oleh Maryam (2016), pelayanan publik didefinisikan sebagai berbagai kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, serta oleh badan usaha milik negara atau daerah, dalam bentuk barang maupun jasa, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Mahmudi (2015:219) menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Surjadi (2012:9) menegaskan bahwa pada dasarnya, pelayanan publik adalah pemberian layanan terbaik kepada masyarakat, yang merupakan bentuk tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Lembaga Administrasi Negara (dalam Hardiansyah, 2018:44) mendefinisikan pelayanan umum sebagai usaha memberikan layanan yang dijalankan oleh lembaga atau instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, berdasarkan kebijakan yang berlaku. Pelayanan publik berarti memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Rasyid (1998) juga mengemukakan bahwa pemerintahan pada dasarnya bertujuan untuk melayani masyarakat, bukan untuk kepentingan dirinya sendiri, dengan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan potensi dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

1.6.2.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh konsistensi antara harapan awal sebelum menggunakan suatu barang atau jasa dengan hasil atau kinerja aktual yang dirasakan. Jika harapan dan kinerja sejalan atau terlampaui, maka kepuasan pengguna tercapai. Konsep ini memiliki kesamaan dengan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan publik. Ketika masyarakat merasa bahwa layanan publik yang mereka terima memenuhi kebutuhan mereka, mereka akan merasa puas.

Sebagai contoh, kepuasan pengguna atau masyarakat dapat tercapai ketika mereka merasakan dampak positif dari layanan yang mereka terima, baik dalam bentuk produk maupun jasa, termasuk layanan publik dari pemerintah. Efektivitas suatu layanan juga diukur dari seberapa besar layanan tersebut mampu memenuhi harapan pengguna. Sulistiyowati et al. (2022) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respons pengguna setelah mereka mengevaluasi kinerja yang mereka rasakan dibandingkan dengan harapan sebelumnya. Kuswandi (2004) menambahkan bahwa kepuasan pengguna berasal

dari perbedaan antara persepsi kinerja aktual dan harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh suatu organisasi.

Lupiyoadi (2001) mengidentifikasi empat indikator utama dalam kepuasan pengguna, yang dijelaskan lebih lanjut oleh Dr. Meithiana Indrasari (2019):

- Kualitas Produk: Pengguna akan puas jika produk atau layanan dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan baik.
- Biaya: Pengguna merasa puas jika tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu dalam mendapatkan produk atau layanan.
- Kualitas Pelayanan: Pelayanan yang prima dan sesuai dengan harapan pengguna akan meningkatkan kepuasan.
- Faktor Emosional: Pengguna yang merasa percaya dan yakin terhadap suatu produk atau layanan cenderung merasa puas dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.

Konsep kepuasan pengguna menurut Lupiyoadi (2013) memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami bagaimana pelanggan mengevaluasi produk atau jasa dan bagaimana perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan teori ini, perusahaan dapat membangun bisnis yang berkelanjutan dan sukses tentang kualitas produk. Menurutnya, kualitas produk adalah sejauh mana produk memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Dengan kata lain, kualitas produk diukur berdasarkan sejauh mana produk

tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Lupiyoadi menyatakan ada 4 faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna

A. Kualitas Produk

Lupiyoadi juga mengidentifikasi beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam menilai kualitas produk, yaitu:

1. Kinerja (Performance): Ini adalah dimensi yang paling dasar dan berkaitan dengan fungsi utama produk. Seberapa baik produk menjalankan fungsinya akan sangat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas. Misalnya, sebuah smartphone dikatakan berkualitas jika performanya cepat dan responsif dalam menjalankan aplikasi.
2. Fitur (Features): Fitur tambahan yang dimiliki produk juga menjadi pertimbangan penting. Semakin banyak fitur yang bermanfaat dan relevan dengan kebutuhan konsumen, semakin tinggi pula persepsi kualitas produk. Contohnya, sebuah mobil dengan fitur keselamatan yang lengkap akan dianggap lebih berkualitas dibandingkan mobil yang tidak memiliki fitur tersebut.
3. Keterandalan (Reliability): Keterandalan mengacu pada kemampuan produk untuk berfungsi dengan baik dalam jangka waktu tertentu tanpa mengalami kerusakan. Produk yang tahan lama dan jarang mengalami masalah akan dianggap lebih berkualitas. Misalnya, sebuah kulkas yang dapat bertahan selama bertahun-tahun tanpa perlu perbaikan.

4. Daya tahan (Durability): Daya tahan berkaitan dengan umur pakai produk. Produk yang memiliki daya tahan yang tinggi akan memberikan kepuasan yang lebih lama kepada konsumen. Contohnya, sebuah jam tangan mekanik yang dapat digunakan selama beberapa generasi.
5. Kemudahan dalam perawatan (Serviceability): Kemudahan dalam memperbaiki atau merawat produk juga menjadi faktor penting. Produk yang mudah diperbaiki dan spare part-nya mudah ditemukan akan memberikan nilai tambah bagi konsumen. Misalnya, sebuah laptop dengan desain yang modular sehingga mudah dibongkar pasang.

Kualitas produk memiliki peran yang sangat penting dalam membangun citra merek, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan perusahaan. Konsumen yang puas dengan kualitas produk cenderung akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain, sehingga dapat memperluas pangsa pasar. Konsep kualitas produk menurut Lupiyoadi memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami apa yang sebenarnya dicari oleh konsumen dalam sebuah produk. Dengan memahami dimensi-dimensi kualitas produk, perusahaan dapat merancang produk yang tidak hanya memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga melebihi ekspektasi mereka.

B. Kualitas Pelayanan

Kepuasan pengguna salah satunya ditentukan oleh kualitas pelayanan. Menurut Lupiyoadi terdapat Lima Dimensi penentu untuk Kualitas Pelayanan yaitu,

1. **Tangibles (Bukti Fisik):** Aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, seperti fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan karyawan. Contoh: Desain interior yang menarik di sebuah restoran, kebersihan kamar hotel, atau tampilan website yang profesional.
2. **Reliability (Keandalan):** Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu. Contoh: Penerbangan yang tepat waktu, produk yang berfungsi sesuai spesifikasi, atau janji servis yang ditepati.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap):** Kesiediaan dan kemampuan perusahaan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan cepat. Contoh: Call center yang merespons panggilan dengan cepat, petugas yang membantu pelanggan mencari produk, atau waktu tunggu yang singkat di rumah sakit.
4. **Assurance (Jaminan):** Pengetahuan, keramahan, sopan santun, dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Contoh: Karyawan yang kompeten dan informatif, sikap yang ramah dan sopan, atau sertifikasi kualitas yang dimiliki perusahaan
5. **Empathy (Empati):** Perhatian yang tulus terhadap pelanggan, memahami kebutuhan individu, dan memberikan pelayanan yang

personal. Contoh: Program loyalitas pelanggan, pemberian ucapan selamat ulang tahun, atau layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang tinggi pada kelima dimensi tersebut akan berdampak positif pada kepuasan pengguna. Ketika pelanggan merasa bahwa layanan yang mereka terima sesuai atau bahkan melebihi harapan, mereka akan merasa puas dan cenderung menjadi pelanggan yang loyal. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, pelanggan akan merasa tidak puas dan kemungkinan besar akan beralih ke pesaing. Misalnya, sebuah restoran ingin meningkatkan kepuasan pelanggan. Mereka dapat melakukan hal-hal berikut, pada dimension tangibles restoran berusaha memperbarui desain interior, menyediakan menu yang menarik, dan memastikan kebersihan restoran. Pada dimensi reliability mereka melatih karyawan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan akurat, serta memastikan ketersediaan bahan makanan. Dimensi responsiveness restoran melatih karyawan untuk ramah dan responsif terhadap permintaan pelanggan, serta menyediakan sistem reservasi yang mudah digunakan. Sedangkan pada dimensi assurance mereka menyediakan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan produk, serta memberikan sertifikasi halal bagi makanan yang disajikan. Selanjutnya pada dimensi empathy restoran mengingat preferensi makanan pelanggan dan memberikan rekomendasi yang sesuai, serta memberikan ucapan selamat ulang tahun kepada pelanggan setia.

Dengan menerapkan perbaikan pada kelima dimensi tersebut, restoran tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Teori Lupiyoadi memberikan kerangka kerja yang berguna untuk memahami dan mengukur kualitas pelayanan. Dengan memahami kelima dimensi kualitas pelayanan, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengambil tindakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

C. Aspek Biaya

Dalam teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2013), biaya merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Biaya yang dimaksud di sini tidak hanya mencakup harga produk atau jasa, tetapi juga biaya-biaya lain yang terkait dengan proses pembelian dan penggunaan produk atau jasa tersebut. Pelanggan cenderung merasa puas jika mereka merasa mendapatkan nilai yang sepadan dengan uang yang mereka keluarkan. Jika biaya yang dikeluarkan terlalu tinggi dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Aspek Biaya tidak hanya seputar nilai nominal uang pembayaran langsung namun ada beberapa yang aspek lainnya diantaranya adalah harga produk atau jasa , Biaya Pelayanan, Biaya Transaksi, Biaya Peluang, Biaya Waktu

Harga Produk atau Jasa. Dua hal ini dapat dijelaskan dengan contoh sebagai berikut Seorang konsumen membeli smartphone dengan harga yang lebih mahal dibandingkan merek lain. Konsumen tersebut

mengharapkan kualitas dan fitur yang lebih baik dari smartphone tersebut. Jika harapannya terpenuhi, maka konsumen akan merasa puas. **Biaya Pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut** Seorang pelanggan restoran merasa tidak puas karena harus menunggu lama untuk mendapatkan pesannya, meskipun makanan yang disajikan enak. Waktu tunggu yang lama dianggap sebagai biaya tambahan yang tidak perlu.

Biaya Transaksi adalah jika seorang konsumen online merasa kesulitan dalam melakukan pembayaran karena sistem pembayaran yang rumit. Kesulitan dalam melakukan transaksi ini dianggap sebagai biaya tambahan yang mengurangi kepuasan pelanggan. Sedangkan Biaya Peluang adalah bila seorang konsumen memilih untuk membeli produk A dibandingkan produk B karena produk A lebih murah. Namun, setelah beberapa waktu, konsumen tersebut menyadari bahwa kualitas produk B lebih baik dan menyesal telah memilih produk A. Dalam hal ini, biaya peluang yang dimaksud adalah hilangnya kesempatan untuk mendapatkan kualitas yang lebih baik. Biaya Waktu dapat dijelaskan dengan contoh sebagai berikut seorang pelanggan bank merasa tidak puas karena harus mengantre terlalu lama untuk mendapatkan layanan. Waktu yang terbuang dianggap sebagai biaya yang harus dibayar oleh pelanggan.

Memahami aspek biaya dalam teori kepuasan Lupiyoadi sangat penting bagi bisnis. Perusahaan perlu memperhatikan berbagai jenis biaya yang terkait dengan produk atau jasa yang mereka tawarkan. Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan antara lain, Menentukan harga yang

kompetitif, Harga harus seimbang dengan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan. Mempermudah proses transaksi: Sistem pembayaran yang mudah dan cepat akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menyediakan layanan pelanggan yang baik: Pelanggan yang merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik cenderung lebih loyal. Meminimalkan biaya-biaya tambahan: Misalnya, dengan memberikan pengiriman gratis atau garansi yang lebih lama. Dengan memperhatikan aspek biaya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan serta penjualan.

D. Faktor Emosional

Faktor emosional merupakan salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain faktor-faktor lainnya seperti kualitas produk, harga, dan pelayanan. Emosi yang ditimbulkan dari pengalaman berinteraksi dengan suatu produk atau jasa dapat sangat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap nilai yang mereka terima. Faktor Emosional Penting diperhatikan karena diantaranya adalah untuk Pengambilan Keputusan, emosi seringkali menjadi pendorong utama dalam pengambilan keputusan konsumen. Ketika seseorang merasa senang, puas, atau terkesan dengan suatu produk atau layanan, mereka cenderung lebih loyal dan merekomendasikannya kepada orang lain. Selain itu dalam persepsi Nilai, Emosi pengguna dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap nilai yang mereka terima. Meskipun secara objektif kualitas produk atau layanan sama, namun emosi yang

ditimbulkan dapat membuat konsumen merasa mendapatkan nilai yang lebih tinggi. Ingatan dan Loyalitas pengguna tumbuh dari pengalaman emosional yang positif cenderung lebih diingat oleh konsumen. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang. Faktor Emosional terdiri dari **Kegembiraan, kepercayaan, Kebanggaan, Keterikatan Emosional, Kekecewaan.** faktor emosional tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

Kegembiraan jika seorang pelanggan yang menerima hadiah kecil bersamaan dengan pembeliannya merasa senang dan dihargai. Hal ini dapat meningkatkan kepuasannya terhadap produk yang dibeli. Timbul

Kepercayaan pada Seorang pelanggan yang telah menggunakan produk suatu merek selama bertahun-tahun merasa percaya dengan kualitas produk tersebut. Kepercayaan ini dapat membuatnya tetap loyal meskipun ada produk pesaing dengan harga yang lebih murah. Nilai **Kebanggaan** seorang pelanggan yang membeli produk mewah merasa bangga karena dianggap memiliki status sosial yang lebih tinggi. Rasa bangga ini dapat meningkatkan kepuasannya terhadap produk tersebut. Rasa **Keterikatan Emosional** seorang pelanggan yang telah menggunakan produk tertentu sejak kecil memiliki keterikatan emosional yang kuat terhadap merek tersebut. Keterikatan ini sulit untuk digantikan oleh produk lain. Namun dapat saja rasa **kecewaan muncul jika** seorang pelanggan yang mengalami masalah dengan produk yang dibelinya merasa kecewa dan

marah. Hal ini dapat menurunkan kepuasannya dan bahkan membuatnya berhenti menjadi pelanggan.

Memahami faktor emosional sangat penting bagi bisnis. Perusahaan perlu menciptakan pengalaman pelanggan yang tidak hanya memuaskan secara rasional, tetapi juga secara emosional. Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan antara lain, membangun hubungan emosional dengan pelanggan, misalnya dengan memberikan pelayanan yang personal, memberikan hadiah kecil, atau mengadakan acara khusus untuk pelanggan. Menciptakan pengalaman yang unik seperti produk atau layanan yang unik dan berbeda dari pesaing dapat memberikan pengalaman emosional yang positif bagi pelanggan. Mengelola ekspektasi pelanggan: Perusahaan perlu mengelola ekspektasi pelanggan agar tidak terlalu tinggi atau terlalu rendah. Mengelola keluhan pelanggan dengan baik: Tanggapan yang cepat dan tulus terhadap keluhan pelanggan dapat membantu memulihkan kepercayaan dan mengurangi dampak negatif dari emosi negatif. Faktor emosional memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Dengan memahami dan mengelola faktor emosional, perusahaan dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka.

Faktor yang krusial dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna adalah kualitas layanan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Hubungan antara keduanya bersifat sangat erat

dan saling mempengaruhi. Oleh karena itu kualitas layanan berkaitan erat indikator kepuasan pengguna.

Kualitas layanan transportasi publik, di kota Bandung diatur berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Pada Pasal 33 ayat (1) menyebutkan bahwa pemerintah daerah menetapkan standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, terdiri atas:

1. Keamanan, meliputi

1. Tiket Penumpang
2. Tanda pengenalan bagasi
3. Lampu tanda bahaya
4. Daftar penumpang (Manifes)
5. Tanda pengenalan awak kendaraan
6. Informasi gangguan keamanan
7. Informasi trayek identitas kendaraan

C. Keselamatan, meliputi :

1. Pengemudi
2. Lampu senter
3. Alat pemukul / pemecah kaca (martil)
4. Alat pemadam api ringan (APAR)
5. Fasilitas kesehatan
6. Buku panduan penumpang

7. Pintu darurat
8. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool)
9. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan
10. Asuransi kecelakaan lalulintas

D. Kenyamanan, meliputi :

1. Kapasitas angkut
2. Fasilitas utama
3. Fasilitas tambahan

E. Keterjangkauan, meliputi :

1. Aksesibilitas
2. Tarif

F. Kesenjangan, meliputi :

1. Pelayanan prioritas
2. Ruang penyimpanan kursi roda

G. Keteraturan, meliputi :

1. Informasi pelayanan
2. Informasi gangguan perjalanan bus
3. Kinerja operasional

(2) Perusahaan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum wajib memenuhi standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

Merujuk pada Pasal 33 ayat (1) dari Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017, berikut adalah elaborasi dan penjelasan masing – masing indikator terkait dengan kepuasan pengguna layanan transportasi publik :

A. Keamanan

Keamanan dalam konteks transportasi publik mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan perlindungan dan keselamatan penumpang selama perjalanan. Kepuasan pengguna terhadap keamanan dipengaruhi oleh beberapa elemen berikut:

1. Tiket Penumpang

Tiket penumpang berfungsi sebagai bukti pembayaran yang sah dan memberikan penumpang hak untuk menggunakan layanan transportasi. Keberadaan tiket yang jelas dan mudah diakses meningkatkan rasa aman penumpang, karena ini menunjukkan bahwa sistem transportasi memantau dan mengatur jumlah penumpang.

2. Tanda Pengenal Bagasi

Tanda pengenal bagasi membantu dalam memastikan bahwa barang-barang penumpang dapat diidentifikasi dan dilacak dengan mudah. Hal ini penting untuk mengurangi risiko kehilangan atau pencurian bagasi selama perjalanan, yang berkontribusi pada kepuasan pengguna.

3. Lampu Tanda Bahaya

Lampu tanda bahaya adalah alat penting untuk meningkatkan keselamatan di dalam kendaraan. Ini memberikan sinyal kepada pengemudi lain dan otoritas ketika terjadi kondisi darurat, yang pada gilirannya memberikan rasa aman kepada penumpang bahwa tindakan segera akan diambil jika diperlukan.

4. Daftar Penumpang (Manifes)

Daftar penumpang atau manifes adalah catatan resmi yang berisi identitas penumpang. Manifes penting dalam situasi darurat untuk memastikan setiap penumpang dapat diidentifikasi dan dilacak, serta untuk memberikan informasi kepada pihak berwenang jika diperlukan.

5. Tanda Pengenal Awak Kendaraan

Identifikasi yang jelas dari awak kendaraan memberikan penumpang rasa percaya dan aman. Ini memungkinkan penumpang untuk mengetahui bahwa awak yang bertugas adalah personel yang terlatih dan bertanggung jawab atas keselamatan dan kenyamanan mereka selama perjalanan.

6. Informasi Gangguan Keamanan

Informasi mengenai gangguan keamanan sangat penting untuk disampaikan kepada penumpang dengan segera dan transparan. Ini mencakup segala bentuk ancaman atau situasi darurat yang mungkin terjadi selama perjalanan, sehingga penumpang dapat mengambil tindakan pencegahan yang diperlukan.

7. Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan

Informasi yang jelas mengenai trayek dan identitas kendaraan membantu penumpang merasa aman karena mereka dapat memastikan bahwa mereka berada di kendaraan yang benar menuju tujuan yang benar. Ini juga membantu dalam situasi di mana penumpang perlu

mengidentifikasi kendaraan dalam kasus kehilangan barang atau masalah lainnya.

B. Keselamatan dalam Transportasi Publik

Keselamatan adalah elemen kunci yang menentukan kepuasan pengguna transportasi publik. Pengguna merasa lebih nyaman dan percaya diri saat menggunakan transportasi umum jika mereka yakin bahwa keselamatan mereka diprioritaskan. Berikut adalah indikator keselamatan yang penting dalam konteks transportasi publik :

1. Pengemudi

Kompetensi dan perilaku pengemudi sangat memengaruhi keselamatan penumpang. Pengemudi yang terlatih dengan baik, memiliki lisensi yang sesuai, serta mematuhi aturan lalu lintas berkontribusi besar terhadap keselamatan selama perjalanan. Kepuasan penumpang meningkat ketika mereka merasa bahwa pengemudi beroperasi secara profesional dan bertanggung jawab.

2. Lampu Senter

Lampu senter dapat menjadi alat penting dalam situasi darurat, terutama dalam kondisi gelap atau saat terjadi kegagalan sistem penerangan. Ketersediaan dan kondisi lampu senter yang baik di dalam bus memberikan rasa aman tambahan kepada penumpang.

3. Alat Pemukul / Pemecah Kaca (Martil)

Martil pemecah kaca adalah peralatan keselamatan darurat yang harus tersedia di setiap bus. Ini digunakan untuk memecahkan jendela bus

jika pintu tidak dapat dibuka dalam situasi darurat. Ketersediaan alat ini dan pengetahuan penumpang tentang cara menggunakannya sangat penting untuk meningkatkan rasa aman.

4. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)

Alat pemadam api ringan adalah peralatan wajib yang harus ada di setiap bus untuk menghadapi kebakaran kecil. Penumpang merasa lebih aman jika mengetahui bahwa ada APAR yang berfungsi dan mudah diakses, serta awak kendaraan terlatih dalam penggunaannya.

5. Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan, seperti kotak P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), sangat penting dalam menangani cedera ringan atau keadaan darurat kesehatan selama perjalanan. Keberadaan fasilitas ini dan pengetahuan tentang lokasinya meningkatkan rasa aman penumpang.

6. Buku Panduan Penumpang

Buku panduan penumpang yang berisi informasi tentang prosedur keselamatan, rute, dan tindakan darurat dapat meningkatkan kesadaran dan kesiapsiagaan penumpang. Penumpang yang terinformasi dengan baik cenderung merasa lebih aman dan siap menghadapi situasi tak terduga.

7. Pintu Darurat

Pintu darurat adalah komponen penting dalam setiap bus kota. Kepuasan penumpang dipengaruhi oleh pengetahuan bahwa pintu darurat berfungsi dengan baik dan mudah diakses dalam situasi kritis.

8. Fasilitas Penyimpanan dan Pemeliharaan Kendaraan (Pool)

Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan yang terawat baik menunjukkan komitmen operator terhadap perawatan bus yang digunakan. Penumpang merasa lebih aman jika mereka tahu bahwa bus yang mereka naiki dirawat secara berkala dan berada dalam kondisi baik.

9. Pengecekan terhadap Kendaraan yang Akan Dioperasikan

Pengecekan kendaraan secara rutin sebelum dioperasikan adalah tindakan preventif yang sangat penting untuk memastikan bahwa semua sistem bus berfungsi dengan baik. Penumpang lebih puas dan merasa aman ketika mereka tahu bahwa bus yang mereka naiki telah melewati pemeriksaan keselamatan sebelum beroperasi.

10. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas

Asuransi kecelakaan lalu lintas memberikan perlindungan tambahan kepada penumpang dalam hal terjadi kecelakaan. Pengetahuan bahwa mereka dilindungi oleh asuransi memberikan rasa aman dan keyakinan bahwa mereka akan mendapat kompensasi jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.

C. Kenyamanan dalam Transportasi Publik

Kenyamanan adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan transportasi publik. Rasa nyaman selama perjalanan tidak hanya membuat pengguna lebih puas, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap layanan transportasi yang disediakan. Berikut adalah beberapa aspek kenyamanan yang penting:

1. Kapasitas Angkut

Kapasitas angkut merujuk pada jumlah penumpang yang dapat diakomodasi oleh kendaraan secara efektif tanpa mengorbankan kenyamanan. Bus dengan kapasitas angkut yang memadai, yang tidak terlalu padat, memastikan bahwa penumpang memiliki ruang yang cukup untuk duduk atau berdiri tanpa merasa sesak. Kepadatan penumpang yang terlalu tinggi dapat menurunkan kenyamanan dan menyebabkan penumpang merasa tidak puas.

2. Fasilitas Utama

Fasilitas utama mencakup elemen-elemen dasar yang harus ada di dalam bus untuk memastikan kenyamanan penumpang, seperti tempat duduk yang ergonomis, sistem pendingin udara (AC), dan kebersihan interior. Tempat duduk yang nyaman dengan cukup ruang untuk kaki, suhu yang menyenangkan, dan kebersihan yang terjaga berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan penumpang selama perjalanan.

3. Fasilitas Tambahan

Fasilitas tambahan adalah fitur-fitur ekstra yang meningkatkan pengalaman penumpang di luar fasilitas dasar. Ini bisa mencakup Wi-Fi, colokan untuk mengisi daya perangkat elektronik, hiburan (seperti TV atau musik), dan informasi perjalanan yang real-time (misalnya, layar yang menunjukkan rute atau pemberitahuan tentang lalu lintas). Fasilitas tambahan ini dapat membuat perjalanan lebih menyenangkan dan mengurangi tingkat stres penumpang, terutama dalam perjalanan yang lebih lama.

D. Keterjangkauan

Keterjangkauan adalah aspek penting yang memengaruhi seberapa mudah dan murah layanan transportasi publik dapat diakses oleh masyarakat. Aspek ini mencakup:

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas merujuk pada kemudahan pengguna dalam mencapai dan menggunakan layanan transportasi publik. Hal ini mencakup lokasi halte atau stasiun, frekuensi layanan, serta keterhubungan antara rute. Semakin mudah diakses, semakin besar kepuasan pengguna karena mereka tidak perlu mengeluarkan banyak waktu atau usaha untuk mencapai layanan tersebut.

2. Tarif

Tarif adalah biaya yang harus dibayar pengguna untuk menggunakan layanan transportasi publik. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh

seberapa wajar dan terjangkau tarif tersebut dibandingkan dengan pendapatan mereka dan layanan yang diterima. Tarif yang terjangkau dan transparan meningkatkan kepuasan dan memastikan bahwa layanan transportasi dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

E. Kesenjangan

Kesenjangan dalam transportasi publik memastikan bahwa semua pengguna, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus, dapat mengakses layanan dengan adil dan setara. Aspek ini meliputi:

1. Pelayanan Prioritas

Pelayanan prioritas mencakup layanan khusus bagi kelompok yang memerlukan perhatian lebih, seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Ini termasuk prioritas dalam antrian, tempat duduk khusus, dan akses yang lebih mudah. Ketika layanan ini tersedia dan diterapkan dengan baik, kepuasan pengguna dari kelompok ini akan meningkat, karena mereka merasa dihargai dan diperhatikan.

2. Ruang Penyimpanan Kursi Roda

Penyediaan ruang yang memadai untuk kursi roda di dalam bus adalah salah satu elemen penting dari kesetaraan. Hal ini memastikan bahwa penyandang disabilitas dapat menggunakan transportasi publik tanpa hambatan. Kepuasan pengguna meningkat ketika mereka merasa bahwa kebutuhan mereka diakomodasi dengan baik dalam layanan publik.

F. Keteraturan

Keteraturan dalam transportasi publik memastikan bahwa layanan berjalan dengan baik, informasi yang dibutuhkan tersedia, dan penumpang dapat merencanakan perjalanan mereka dengan tepat. Aspek ini mencakup:

1. Informasi Pelayanan

Informasi pelayanan yang jelas, seperti jadwal bus, rute, dan perubahan layanan, sangat penting untuk membantu penumpang merencanakan perjalanan mereka. Ketika informasi ini mudah diakses dan akurat, penumpang akan lebih yakin dan puas dengan layanan yang digunakan.

2. Informasi Gangguan Perjalanan Bus

Informasi mengenai gangguan perjalanan, seperti keterlambatan, perubahan rute, atau masalah teknis, harus disampaikan secara real-time kepada penumpang. Penyampaian informasi tepat waktu memungkinkan penumpang menyesuaikan rencana perjalanan mereka, sehingga mengurangi ketidaknyamanan dan meningkatkan kepuasan.

3. Kinerja Operasional

Kinerja operasional mencakup seberapa baik layanan transportasi publik berjalan sesuai dengan jadwal dan standar yang telah ditetapkan. Ini termasuk ketepatan waktu, frekuensi layanan, dan kondisi kendaraan. Kinerja operasional yang baik memastikan bahwa penumpang dapat mencapai tujuan mereka tanpa penundaan atau

masalah teknis, yang secara langsung meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat melakukan pengawasan mengacu pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Pada Pasal 33 ayat (1), dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna Trans Metro Pasundan tercapai ketika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Jika layanan Trans Metro Pasunda memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik, maka kepuasan akan muncul. Evaluasi terhadap kinerja Trans Metro Pasundan dibandingkan dengan harapan pengguna menjadi kunci dalam mengukur efektivitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan indikator-indikator standar pelayanan minimal angkutan orang berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 pasal 33 ayat (1) a) keamanan; b) keselamatan; c) kenyamanan; d) keterjangkauan; e) kesetaraan; dan f) keteraturan, untuk menganalisis sejauh mana Trans Metro Pasundan mampu memberikan layanan yang memuaskan dan meningkatkan kepuasan pengguna di Kota Bandung.

1.6.2.6 Trans Metro Pasundan

Trans Metro Pasundan adalah sistem layanan transportasi bus yang dirancang untuk menyediakan mobilitas publik yang efisien dan terjangkau di Kota Bandung dan sekitarnya. Sistem ini mencakup berbagai komponen seperti sarana, prasarana, dan sumber daya manusia, serta standar, kriteria, peraturan, dan prosedur operasional yang relevan dengan penyelenggaraan layanan bus.

Kemampuan Trans Metro Pasundan untuk mengangkut penumpang dalam jumlah besar, dengan jadwal yang teratur dan biaya yang terjangkau, menjadikannya sebagai moda transportasi yang sangat penting dan diminati di Kota Bandung. Trans Metro Pasundan menyediakan layanan transportasi berbasis bus yang dirancang untuk meningkatkan mobilitas masyarakat dan mengurangi kemacetan lalu lintas.

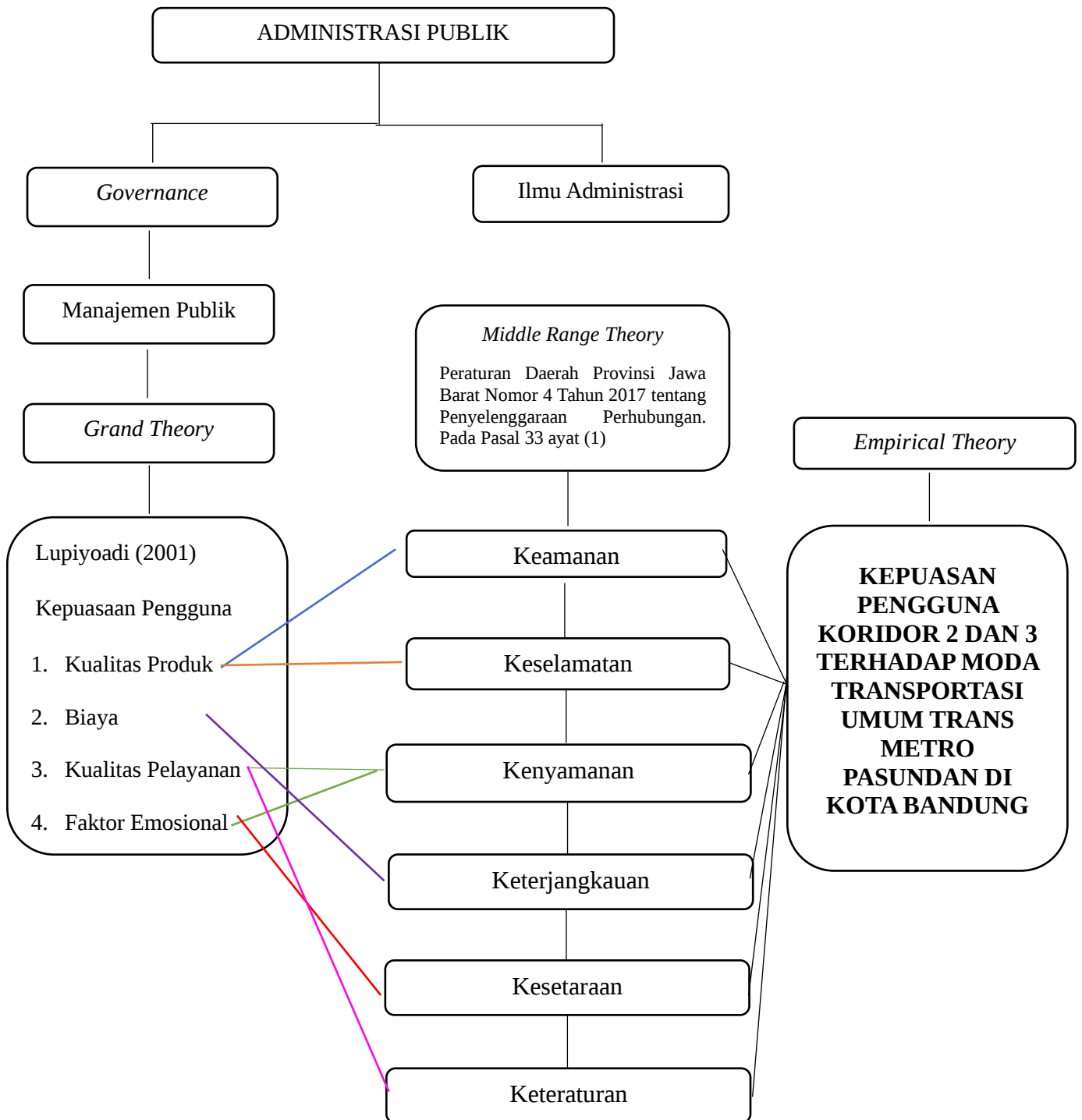
Bus-bus Trans Metro Pasundan beroperasi dengan rute yang telah ditentukan dan dilengkapi dengan fasilitas untuk memastikan kenyamanan dan keamanan penumpang. Dengan pengelolaan yang efisien, Trans Metro Pasundan tidak hanya memudahkan pergerakan warga, tetapi juga mendukung tujuan perencanaan transportasi kota yang berkelanjutan.

Cervero, R. (2013) menjelaskan pada "*Transport and Land Use*" bahwa bus adalah moda transportasi yang fleksibel dan terjangkau yang dapat beroperasi di berbagai kondisi geografis dan kepadatan penduduk. Ia menggarisbawahi pentingnya integrasi sistem bus dengan mode transportasi lainnya, seperti kereta api dan angkutan kota, untuk meningkatkan efektivitas layanan transportasi umum.

Dalam pelayanan penggunaan Trans Metro Pasundan, tentu harus sesuai dengan prinsip-prinsip kepuasan pelayanan. Kriteria kepuasan pelayanan dalam layanan bus yang baik mencakup aksesibilitas yang mudah, standar kualitas yang tinggi, keamanan, lingkungan yang nyaman, manfaat pembangunan daerah sekitar, serta sistem transportasi yang dikelola dengan adil dan melayani kepentingan masyarakat secara setara.

Pada penelitian ini, kepuasan pengguna Trans Metro Pasundan dianalisis menggunakan indikator Kualitas Produk, Biaya, Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional (Lupiyoadi 2001), dan sub indikator menggunakan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017, sehingga penelitian ini selain mendapatkan data tentang kepuasan pengguna Trans Metro Pasundan juga memberikan informasi tentang kualitas layanan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dan manajemen Trans Metro Pasundan dalam memenuhi kebutuhan pengguna Trans Metro Pasundan, yang merupakan salah satu transportasi umum yang digunakan masyarakat Kota Bandung.

1.6.3 Kerangka Berpikir



Berikut adalah kesesuaian prinsip-prinsip teori Lupiyoadi (2001) Kepuasan Pengguna, dengan aspek-aspek Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perhubungan Pada Pasal 33 ayat (1).

A. Kualitas Produk

1. Keamanan

Pengguna transportasi akan merasa aman jika kualitas produk atau layanan memenuhi standar keselamatan. Kualitas produk yang baik mencakup aspek fisik kendaraan, tanda pengenal awak kendaraan, dan informasi yang akurat tentang trayek.

2. Keselamatan

Keselamatan adalah bagian penting dari kualitas produk dalam layanan transportasi. Pengguna akan merasa puas jika kendaraan, pengemudi, dan fasilitas keselamatan, seperti alat pemadam api dan alat pemecah kaca, tersedia dan terjaga dengan baik.

B. Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional

1. Kenyamanan

Kenyamanan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik. Faktor emosional, seperti perasaan nyaman dan tenang saat menggunakan layanan, juga berperan. Pengguna akan merasa lebih puas jika fasilitas utama (seperti tempat duduk) bersih dan nyaman, serta awak kendaraan ramah.

2. Keteraturan

Pengguna akan merasa puas jika layanan berjalan secara teratur dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan. Informasi yang jelas dan tepat waktu mengenai jadwal dan gangguan layanan meningkatkan persepsi pengguna terhadap keteraturan.

C. Biaya

1. Keterjangkauan

Pengguna transportasi publik merasa puas jika biaya yang mereka keluarkan terjangkau dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan. Ini mencakup aksesibilitas dan harga tiket yang adil.

D. Faktor Emosional

1. Kesetaraan

Pengguna merasa dihargai dan puas ketika layanan transportasi memberikan perhatian khusus pada kelompok prioritas, seperti orang dengan disabilitas, serta memberikan akses yang setara untuk semua kalangan.

1.7 Operasionalisasi Konsep

1.7.1 Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna merupakan kerangka kerja dalam pengelolaan layanan publik yang dihasilkan oleh organisasi sektor publik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Semakin tinggi kepuasan pengguna, maka semakin besar nilai positif yang tercipta bagi masyarakat. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna yang dimaksud adalah tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh

Trans Metro Pasundan dalam menjawab kebutuhan dan harapan pengguna layanan bus sesuai dengan standar yang diinginkan masyarakat.

Fenomena yang dikaji dalam penelitian ini terkait dengan kepuasan layanan memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Keamanan

Keamanan merujuk pada rasa aman yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan layanan Trans Metro Pasundan. Ini mencakup berbagai aspek seperti keberadaan petugas keamanan, sistem keamanan dalam bus, dan tindakan pencegahan terhadap kejahatan atau kecelakaan. Tingkat keamanan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

2. Keselamatan

Keselamatan melibatkan jaminan bahwa pengguna tidak menghadapi risiko kecelakaan atau cedera selama perjalanan. Ini mencakup pelatihan pengemudi, pemeliharaan rutin kendaraan, serta penyediaan fasilitas keselamatan seperti sabuk pengaman, pintu darurat, dan alat pemadam kebakaran. Kepuasan pengguna meningkat ketika mereka yakin bahwa keselamatan mereka menjadi prioritas utama.

3. Kenyamanan

Kenyamanan berfokus pada aspek-aspek yang membuat perjalanan menjadi menyenangkan dan bebas dari stres. Ini mencakup ketersediaan tempat duduk yang memadai, kebersihan bus, suhu udara yang nyaman, dan minimnya kepadatan penumpang. Kenyamanan yang optimal

mendorong pengguna untuk terus memilih Trans Metro Pasundan sebagai moda transportasi mereka.

4. Keterjangkauan

Keterjangkauan mengacu pada seberapa mudah dan terjangkau layanan Trans Metro Pasundan bagi pengguna. Ini mencakup tarif yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat, serta kemudahan akses terhadap layanan, baik dari segi jarak halte maupun frekuensi keberangkatan bus. Keterjangkauan yang baik akan menarik lebih banyak pengguna dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

5. Kesetaraan

Kesetaraan dalam layanan memastikan bahwa semua pengguna, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas, mendapatkan pelayanan yang setara. Ini mencakup penyediaan fasilitas khusus, seperti ruang untuk kursi roda dan prioritas tempat duduk. Kepuasan pengguna meningkat ketika mereka merasa bahwa layanan yang diberikan adil dan merata

6. Keteraturan

Keteraturan mencakup bagaimana layanan Trans Metro Pasundan dijalankan secara tepat waktu dan konsisten. Ini melibatkan ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan, serta kinerja operasional yang efisien. Pengguna merasa lebih puas ketika layanan yang diterima sesuai dengan jadwal dan harapan mereka, tanpa gangguan yang berarti.

Tabel 1.3
Operasional Konsep Kepuasan Pengguna Koridor 2 dan 3 Terhadap Moda
Transportasi Umum Trans Metro Pasundan Di Kota Bandung

Kepuasan Pengguna Koridor 2 dan 3 Terhadap Moda Transportasi Umum Trans Metro Pasundan Di Kota Bandung	INDIKATOR	FENOMENA	SUB FENOMENA
	Kualitas produk	Keamanan	Tiket Penumpang
			Tanda Pengenal Awak Kendaraan
			Informasi Trayek dan Informasi Kendaraan
		Keselamatan	Pengemudi
			Tersedianya Alat Keselamatan Darurat (Martil dan APAR)
	Kualitas pelayanan	Kenyamanan	Kapasitas Angkut
			Fasilitas Utama
		Keteraturan	Informasi pelayanan
			Informasi Gangguan Perjalanan Bus
			Kinerja Operasional
	Biaya	Keterjangkauan	Aksesibilitas
			Tarif
Factor emosional	Kesetaraan	Pelayanan Prioritas	

Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2024

Untuk melihat kepuasan pengguna Trans Metro Pasundan, berikut adalah beberapa indikator yang dapat diukur :

A. Kualitas Produk

1. Keamanan :

a. Tiket Penumpang:

Mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem tiket, terutama jika menggunakan tiket elektronik atau e-ticketing, karena hal ini langsung mempengaruhi kemudahan dan keamanan transaksi penumpang.

b. Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan

Ini adalah indikator penting yang memastikan penumpang merasa aman dan nyaman karena mereka tahu bus yang mereka naiki adalah bus yang benar sesuai rute. Informasi ini juga membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan pengalaman perjalanan.

c. Tanda Pengenal Awak Kendaraan:

Pengguna akan merasa lebih aman jika mereka bisa dengan mudah mengenali petugas resmi di dalam bus, yang dapat meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan.

2. Keselamatan

a. Pengemudi:

Keterampilan, keahlian, dan perilaku pengemudi sangat mempengaruhi rasa aman penumpang selama perjalanan. Pengguna akan merasa lebih puas jika pengemudi menjalankan tugas dengan profesional dan mematuhi peraturan lalu lintas.

b. Tersedianya Alat Keselamatan Darurat (Martil dan APAR)

Keberadaan alat pemukul kaca sebagai tindakan darurat jika terjadi kecelakaan atau situasi darurat lainnya memberikan rasa aman tambahan kepada penumpang. Ketersediaan APAR di dalam bus juga memberikan jaminan keselamatan tambahan bagi penumpang dalam situasi kebakaran, yang sangat penting untuk kepuasan mereka.

B. Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional

1. Kenyamanan:

a. Kapasitas Angkut :

Mengukur seberapa banyak penumpang dapat diangkut dalam satu bus. Kapasitas yang sesuai memastikan penumpang tidak merasa terlalu sesak, meningkatkan kenyamanan perjalanan.

b. Fasilitas Utama:

Meliputi elemen dasar seperti tempat duduk, pendingin udara, dan pencahayaan. Fasilitas yang nyaman dan dalam kondisi baik berkontribusi pada pengalaman perjalanan yang menyenangkan.

2. Keteraturan

a. Informasi Pelayanan:

Mengukur seberapa jelas dan akurat informasi mengenai jadwal, rute, dan layanan yang disediakan kepada penumpang. Informasi pelayanan yang baik membantu penumpang merencanakan perjalanan mereka dengan mudah dan menghindari kebingungan, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

b. Informasi Gangguan Perjalanan Bus

Mengukur seberapa cepat dan efektif informasi tentang gangguan perjalanan, seperti keterlambatan atau perubahan rute, disampaikan kepada penumpang. Kepuasan pengguna meningkat ketika mereka mendapatkan informasi yang tepat dan tepat waktu tentang gangguan

perjalanan, memungkinkan mereka untuk mengatur ulang rencana perjalanan jika perlu.

c. Kinerja Operasional:

Mengukur efisiensi dan keandalan layanan, termasuk ketepatan waktu bus, frekuensi layanan, dan kondisi bus. Kinerja operasional yang baik menciptakan pengalaman perjalanan yang lancar dan dapat diandalkan, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi di antara pengguna.

C. Biaya

1. Keterjangkauan

a. Aksesibilitas :

Mengukur kemudahan bagi penumpang untuk mencapai halte atau stasiun Trans Metro Pasundan. Aksesibilitas yang baik mencakup lokasi halte yang strategis, rute yang mudah dijangkau, dan adanya fasilitas untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. Penumpang merasa puas jika mereka dapat dengan mudah mencapai dan menggunakan layanan tanpa kendala.

b. Tarif :

Mengukur apakah tarif yang dikenakan sebanding dengan layanan yang diterima. Tarif yang wajar dan transparan penting untuk memastikan kepuasan pengguna. Penumpang akan lebih puas jika mereka merasa tarif yang dibayar sesuai dengan kualitas layanan dan kenyamanan yang diberikan.

D. Faktor Emosional

1. Kesetaraan

a. Pelayanan Prioritas

Mengukur kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang yang termasuk dalam kelompok prioritas, seperti lansia, ibu hamil, atau penyandang disabilitas. Pelayanan prioritas yang baik mencakup kemudahan akses, tempat duduk khusus, dan perhatian khusus dari petugas. Kepuasan pengguna meningkat ketika kelompok prioritas merasa diperhatikan dan mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

1.8 Argumen Penelitian

Untuk menjamin keberlanjutan dan peningkatan kualitas transportasi publik, kepuasan penumpang merupakan elemen yang sangat penting. Trans Metro Pasundan, sebagai salah satu moda transportasi utama di Kota Bandung, memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat. Meskipun Trans Metro Pasundan telah memberikan kontribusi besar dalam menyediakan layanan transportasi yang lebih terstruktur, masih ada tantangan yang perlu diatasi, seperti ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan yang dirasakan oleh penumpang.

Sebagai kota yang berkembang pesat, Bandung membutuhkan sistem transportasi yang tidak hanya efisien tetapi juga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan Trans Metro Pasundan harus selaras dengan standar yang diharapkan oleh penumpang untuk memastikan bahwa layanan ini dapat bersaing dan diterima dengan baik oleh publik. Hal ini menjadi

semakin krusial mengingat peran transportasi umum dalam mengurangi kemacetan dan polusi di perkotaan.

Melalui penelitian ini, peneliti berusaha untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Trans Metro Pasundan terkhusus pada koridor 2 dan 3 dengan fokus pada aspek-aspek yang paling mempengaruhi pengalaman penumpang. Penelitian ini akan mengevaluasi kepuasan pengguna indikator teori Lupiyoadi yaitu kualitas produk, kualitas layanan, biaya dan factor emosional. Empat indikator ini kemudian dijabarkan secara spesifik dengan menggunakan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Pada Pasal 33 ayat (1) peraturan tersebut, disebutkan bahwa "Pemerintah Daerah menetapkan standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, meliputi: a) keamanan; b) keselamatan; c) kenyamanan; d) keterjangkauan; e) kesetaraan; dan f) keteraturan.". Dengan memahami area mana yang memerlukan perbaikan, diharapkan Trans Metro Pasundan dapat meningkatkan layanan mereka dan, pada akhirnya, meningkatkan kepuasan penumpang.

Hasil dari penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan mengenai kepuasan penumpang Trans Metro Pasundan saat ini tetapi juga memberikan informasi bagi pengelola Trans Metro Pasundan dan pemerintah Kota Bandung khususnya untuk Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam upaya mereka untuk mengoptimalkan layanan transportasi publik. Hal ini akan berkontribusi pada terciptanya transportasi yang lebih baik, yang tidak hanya mendukung mobilitas tetapi juga meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kota Bandung.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017), adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis. digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/artistik, Menurut Sugiyono (2017) data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan dan hasil dokumentasi disebut data sekunder. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna layanan pada koridor 2 dan 3 Trans Metro Pasundan berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 mengatur secara spesifik tentang standar pelayanan minimal angkutan umum di wilayah Jawa Barat.

1.9.2 Situs Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), lokasi atau situs penelitian merupakan tempat di mana situasi sosial tersebut akan diteliti. Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung, dengan fokus pada penggunaan moda transportasi umum Trans Metro Pasundan koridor 2 dan 3. Kota Bandung dipilih karena belum ada penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kepuasan pengguna layanan pada moda Trans Metro Pasundan. Trans Metro Pasundan di kota bandung terdapat 5 koridor. Koridor 1, 4 dan 5 dikelola langsung oleh departemen perhubungan puast di Jakarta

sedangkan Trans Metro Pasundan koridor 2 dan 3 dikelola oleh dinas perhubungan Provinsi Jawa Barat. Oleh karena itu peneliti memilih situs penelitian Trans Metro Pasundan koridor 2 dan 3 karena terkait erat dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, yang dalam konteks ini disebut sebagai informan. Subjek penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yang diterapkan pada pengguna Trans Metro Pasundan di Kota Bandung. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Teknik ini dipilih karena responden yang akan dilibatkan harus memenuhi kriteria yang sesuai dengan kebutuhan penelitian ini.

Kriteria yang ditetapkan meliputi perempuan atau laki-laki yang merupakan pengguna aktif Trans Metro Pasundan, dengan usia di atas 17 tahun, mengingat mayoritas pengguna layanan Trans Metro Pasundan berusia di atas 17 tahun. Selain itu, responden harus menggunakan Trans Metro Pasundan secara rutin, setidaknya 3-5 kali dalam seminggu, atau bahkan hanya beberapa kali menggunakan Trans Metro Pasundan, dan bersedia untuk diwawancarai secara mendalam serta mengisi kuesioner yang telah disiapkan.

1.9.4 Jenis Data

Data dalam penelitian merupakan data kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan metode

statistik. Data primer juga diambil dengan menggunakan hasil wawancara dan observasi lapangan..

1.9.5 Sumber Data

1.9.5.1 Data Primer

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer. Menurut Indriantoro & Supomo (2013), data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui hasil survei menggunakan kuesioner kepada pengguna Trans Metro Pasundan di Kota Bandung dan wawancara mendalam dengan informan dari penumpang, pengemudi dan pihak terkait di dinas perhubungan kota Bandung.

1.9.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui sumber perantara. Dalam konteks ini, data sekunder diperoleh dari arsip yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, penelitian sebelumnya yang terkait dengan kepuasan penumpang transportasi publik, literatur yang berkaitan dengan layanan transportasi umum, serta jurnal yang membahas kepuasan penumpang.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dengan informan dan survei menggunakan kuesioner, di mana model pertanyaan yang digunakan adalah jenis tertutup, yaitu pertanyaan yang disertai dengan pilihan jawaban, sehingga responden dapat memilih salah satu dari opsi

yang tersedia. Selain itu, dalam penelitian ini, peneliti juga mengumpulkan data melalui observasi langsung di lokasi terkait, yaitu pada koridor 2 dan 3 Trans Metro Pasundan, melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang relevan, serta melakukan studi dokumentasi terkait Trans Metro Pasundan.

1.9.7 Analisis Dan Interpretasi Data

1.9.8 Kualitas Data

Dalam penelitian, kualitas data ditunjukkan oleh sejauh mana data yang diperoleh mencerminkan kebenaran dan akurasi. Kebenaran data ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan mewakili kenyataan secara akurat. Menurut Holloway dan Daymon (2008:144), ciri penelitian yang baik melibatkan dua aspek utama: otentisitas (authenticity) dan kepercayaan (trustworthiness). Kedua aspek ini tercermin dalam dokumentasi seluruh tahapan penelitian dan keputusan yang diambil oleh peneliti.

1. Otentisitas (Authenticity)

Otentisitas tercapai ketika strategi penelitian sesuai dengan laporan yang menggambarkan gagasan para informan secara sebenar-benarnya. Ini memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan dan dilaporkan benar-benar mencerminkan pandangan dan pengalaman asli para informan.

Untuk memastikan otentisitas, penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dan kuesioner yang dirancang untuk mengungkapkan pengalaman dan persepsi asli dari pengguna. Peneliti harus memastikan bahwa strategi pengumpulan data mencerminkan

pandangan para informan secara akurat, sehingga laporan yang dihasilkan merupakan representasi yang benar dari informasi yang diperoleh.

2. Kepercayaan (Trustworthiness)

Kepercayaan (trustworthiness), yaitu pada saat melakukan sebuah evaluasi kepercayaan terdiri dari beberapa kriteria yang sudah tersusun atas dasar kredibilitas, kemampuan untuk ditransfer (transferability), ketergantungan, dan kemampuan untuk dapat dikonfirmasi (confirmability)

- Kredibilitas : Dicapai dengan memastikan bahwa data yang diperoleh dari wawancara dan kuesioner benar-benar menggambarkan pengalaman pengguna. Ini dilakukan dengan teknik analisis yang valid dan verifikasi temuan dengan data tambahan atau triangulasi.
- Transferabilitas : Hasil penelitian harus relevan untuk konteks lain yang serupa, seperti moda transportasi umum di kota lain, sehingga temuan dapat diterapkan secara lebih luas.
- Ketergantungan: Tercapai dengan memastikan konsistensi dalam prosedur penelitian dan analisis data. Dokumentasi yang jelas tentang metode yang digunakan membantu memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.
- Konfirmasi: Melibatkan verifikasi hasil melalui metode tambahan atau evaluasi oleh peneliti lain untuk memastikan bahwa temuan yang diperoleh dapat dipercaya dan valid.

Dengan memperhatikan otentisitas dan kepercayaan, penelitian ini memastikan bahwa analisis deskriptif dan tematik dari data kualitatif dan kuantitatif memberikan wawasan yang akurat dan dapat diandalkan mengenai kepuasan pengguna moda transportasi umum Trans Metro Pasundan di Kota Bandung.