



**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)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan
S-1 Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Penyusun

BENING SALSABILA

14020220140044

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2024



**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Bening Salsabila
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140044
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bandung, 19 Januari 2003
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Publik K Rembang
5. Alamat : Komp. Permata Kopo Blok GA 74, Kabupaten Bandung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**Kepuasan Pengguna Koridor 2 dan 3 Terhadap Moda Transportasi Umum Trans Metro
Pasundan di Kota Bandung**

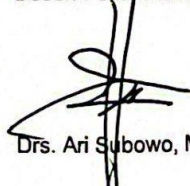
Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 19 November 2024

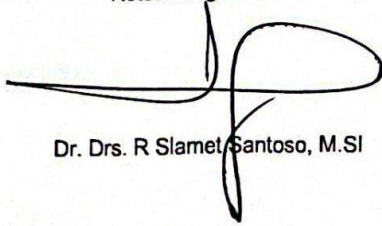
Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Drs. Ari Subowo, MA

Pembuat Pernyataan,


Bening Salsabila

Ketua Program Studi


Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

**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)**

Nama Penyusun : Bening Salsabila

Jurusan : Administrasi Publik K.Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1

Semarang, 23 Desember 2024

Dekan

Wakil Dekan Akademik & Kemahasiswaan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003



S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.

NIP. 198209282005012001

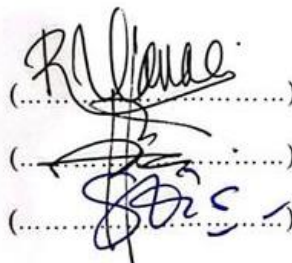
Dosen Pembimbing:

1. Drs. Ari Subowo, MA.
2. Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri M.Si.



Dosen Penguji:

1. Retna Hanani, S.Sos., MPP.
2. Drs. Ari Subowo, MA.
3. Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri M.Si



MOTTO

*“So be patient, for the promise of Allah certainly is true.
And do not be disturbed by those who have no sure faith”*
(Q.S AR-RUM: 60)

*“Hell was the journey, but it brought me haeaven,
Because, if you never bleed, you’re never gonna grow”*

“when i was drowning that's when i could finally breathe”

(Taylor Swift)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada seluruh pihak yang berperan dalam penyusunan, terkhusus untuk:

1. Allah SWT, karena dengan izin-Nya penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan sebaik-baiknya.
2. Kepada ibuku Diah Mayasari, M.Pd. Yang selalu mengusahakan segala sesuatu untuk saya, jika tanpa kasih sayang, dukungan, dan juga dorongan ibu, saya tidak akan pernah kuat menjalani semua rintangan kehidupan ini.
3. Kepada Almarhum Ayahku Suhud Darmawan, S.Sos. Untuk semua yang telah engkau berikan semasa hidup, perjuangan dan rasa sayangmu tidak akan pernah terlupakan dan masih bisa dirasakan sampai saat ini.
4. Kepada Tete Jasmine Rahmadini, S.P. Yang selalu memberi dukungan selama ini, walau tete mempunyai rintangannya sendiri, namun selalu memberi dukungan penuh untuk saya.
5. Kepada keluarga besar Amih Family. Yang selalu memberi dukungan dan perhatian kepada saya dari kecil hingga saat ini.
6. Kepada seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya. Terima kasih untuk pelajaran hidup yang diberikan, dan membuat saya selalu berusaha menjadi seseorang yang lebih baik lagi.

7. Kepada teman terdekat saya, Wafa'Fii Manaal Risaalah, dan Salwa Meris Jauza, yang selalu membantu atau sekedar meluangkan waktunya untuk menghibur saya.
8. Kepada teman saya sejak SMP sampai sekarang, Iqbal Nugraha Barlian, yang sering saya repotkan untuk membantu dalam memutuskan sesuatu dari hal kecil sampai hal besar dalam hidup.
9. Kepada teman-teman saya, Naura Tsalitsa Uswatunisa (Tutun), Aliq Zulfikar Ramadhan, Fauziah Nur Fadillah (Uyah), Raeka Jannata, Raihan Rohadatul 'Aisy, dan semua Doclo Team, yang banyak membantu saya dalam hal akademik sejak SMA sampai dengan sekarang.
10. Kepada teman saya Luthfi Azhar, yang selalu bersedia untuk mendengar keluh-kesah, dan memberi banyak solusi dan nasihat untuk saya.
11. Kepada Moch. Daffa Febri, yang selalu ada untuk membantu saya, disaat susah maupun senang.
12. Kepada teman-teman kuliah saya, Adela Sanmutiane, Luthfiya Cahyadi, Lendhia Maharani Pramesta, Fakhra Heryuni Prastanti, Athaya Arla Arthania, Ilma Izzan Aftina, Ninda Apriani Amadita, Izza Rahmatika. Yang selalu membantu saya dalam perkuliahan sejak semester 1 sampai saat ini.
13. Kepada teman-teman KKN Tayu Kulon, Yasmin Leonita Zahra, Niswatus Syarifah, Tobias Lukas, Aditya Surya Pratama, Naomi Atthira, Nabila Nur Diana, Nadia, dan Johnsen. Untuk dukungan, dorongan, doa, untuk saya.

14. Kepada teman-teman rumah, Listy Amelia, Rizka Sarvinky Junia, Wahyuni Efrida, Yunnisa Nabila, dan Ririn Marlina. Yang selalu ada untuk saya sejak kecil hingga saat ini.
15. Kepada kak Dwara Irene Mastika, yang menjadi peneman saya jika kesepian sekaligus menjadi penghibur saya ketika saya sedang sedih.
16. Dan teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk dukungan-nya kepada saya sampai saat ini.
17. Kepada diri saya sendiri, yang telah berjuang, bertahan, dan kerja keras hingga saat ini, walau banyak rintangan yang terjadi saat proses pembuatan skripsi, tetapi tetap bertahan dan akhirnya bisa terlewati juga.

**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)**

ABSTRAK

Kinerja operasional bus Trans Metro Pasundan, khususnya koridor 2 dan 3, belum memenuhi standar faktor muatan Departemen Perhubungan Darat, dengan masih adanya keluhan dari pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan bus berdasarkan SPM Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017. Metode kuantitatif digunakan melalui survei kuesioner dan dengan wawancara dengan pengguna, pengemudi, serta pegawai Dinas Perhubungan. Data diolah menggunakan SPSS. Hasilnya menunjukkan mayoritas pengguna merasa cukup aman, nyaman, dan teratur menggunakan layanan ini, meskipun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti keterjangkauan pada akses halte dan kesetaraan layanan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola Trans Metro Pasundan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Trans Metro Pasundan

**Analysis of User Satisfaction of Corridor 2 and 3 on Public Transportation
Mode Trans Metro Pasundan in Bandung City**

**(Based on SPM of West Java Provincial Regulation Number 4 of 2017
Concerning Transportation Implementation)**

ABSTRACT

The operational performance of Trans Metro Pasundan buses, especially corridors 2 and 3, has not met the load factor standards of the Department of Land Transportation, with complaints from users. This study aims to analyze the level of user satisfaction with bus services based on SPM of West Java Provincial Regulation Number 4 of 2017. Quantitative methods were used through questionnaire surveys and with interviews with users, drivers, and employees of the Transportation Agency. Data were processed using SPSS. The results showed that the majority of users felt quite safe, comfortable, and regular in using this service, although there were several aspects that needed to be improved, such as accessibility to bus stops and equality of service. These findings are expected to be a reference for Trans Metro Pasundan managers in improving service quality.

Keywords: User Satisfaction, Trans Metro Pasundan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“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)”** dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan sarjana di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Maka melalui kesempatan ini penulis bermaksud menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
3. Ibu Dr.A.P. Tri Yuniningsih, M.Si. Selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Bapak Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik PSDKU K. Rembang Universitas Diponegoro.

5. Bapak Drs. Ari Subowo, MA. Selaku dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, bantuan, saran, motivasi, semangat, dan doa selama proses penelitian hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Prof. Dr. Sri Suwitri, M.Si. Selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, bantuan, saran, motivasi, semangat, dan doa selama proses penelitian hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP. selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan dan mengayomi selama masa perkuliahan hingga masa penyusunan skripsi.
8. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan, serta seluruh staf yang telah memberikan bantuan, semangat, motivasi, serta doa selama masa perkuliahan.
9. Bapak Ismail S.T., MM. Selaku Kepala Seksi Operasi LLAJ Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat atas bantuannya dalam menjembatani penulis, sehingga memiliki kemudahan untuk dapat melakukan penelitian.
10. Bapak Zulhilmi Ramadha, S.E. Selaku Analis Lalu Lintas UPTD PPP LLAJ WILAYAH II Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sudah membantu penulis untuk bisa mendapatkan kemudahan dalam melakukan penelitian dan mengumpulkan data.
11. Bapak M. Imanudin Effendi Selaku Staf Operasi UPTD PPP LLAJ WILAYAH II Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sudah banyak

sekali membantu dalam proses penyebaran kuesioner dan juga sebagai informan.

12. Seluruh Staf UPTD PPP LLAJ WILAYAH II Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat telah banyak membantu dari awal penelitian hingga selesai penelitian.

13. Seluruh informan, yakni Pengemudi Koridor 3, Petugas Koridor 2, Penumpang Koridor 2 dan 3 Trans Metro Pasundan, dan Staf UPTD PPP LLAJ WILAYAH II Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

14. Pengisi kuesioner kepuasan pengguna pada koridor 2 dan 3 Trans Metro Pasundan.

15. Seluruh teman-teman Administrasi Publik 2020.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	20
1.3 Rumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Kegunaan Penelitian	21
1.5.1 Kegunaan Teoritis	21
1.5.2 Kegunaan Praktis	21
1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis	22
1.6.1 Penelitian Terdahulu.....	22
1.6.2 Kerangka Teori.....	33
1.6.2.1 Administrasi Publik	33
1.6.2.2 Paradigma Administrasi Publik.....	34
1.6.2.3 Manajemen Publik	36
1.6.2.4 Pelayanan Publik.....	41
1.6.2.5 Kepuasan Pengguna	43

1.6.2.6	Trans Metro Pasundan	65
1.6.3	Kerangka Berpikir	68
1.7	Operasionalisasi Konsep	70
1.7.1	Kepuasan Pengguna	70
1.8	Argumen Penelitian	77
1.9	Metode Penelitian	79
1.9.1	Tipe Penelitian.....	79
1.9.2	Situs Penelitian.....	79
1.9.3	Subjek Penelitian.....	80
1.9.4	Jenis Data	80
1.9.5	Sumber Data.....	81
1.9.5.1	Data Primer	81
1.9.5.2	Data Sekunder.....	81
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data	81
1.9.7	Analisis Dan Interpretasi Data	82
1.9.8	Kualitas Data.....	82
BAB II	GAMBARAN UMUM	85
2.1	Gambaran Umum Kota Bandung.....	85
2.2	Kondisi Geografis Kota Bandung.....	88
2.3	Gambaran Umum Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat	90
2.4	Visi Misi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat	91
2.5	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.....	92
2.6	UPTD PPP LLAJ WILAYAH II Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.....	94
2.7	Struktur Organisasi UPTD PPP LLAJ WILAYAH II Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat	97
2.8	Trans Metro Pasundan	97
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	100
3.1	Karakteristik Responden.....	100
3.2	Kepuasan Pengguna Koridor 2 dan 3 Terhadap Moda Transportasi Umum Trans Metro Pasundan di Kota Bandung	101

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	138
4.1 Kesimpulan	138
4.2 Saran	140
DAFTAR PUSTAKA.....	143
LAMPIRAN.....	147

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Bandung 2021 - 2023	2
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 1.3 Operasional Konsep Kepuasan Pengguna Koridor 2 dan 3 Terhadap Moda Transportasi Umum Trans Metro Pasundan Di Kota Bandung..	73
Tabel 2.1 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Bandung Tahun 2023.....	87
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Hasil Proyeksi Interim Menurut Jenis Kelamin di Kota Bandung.....	88
Tabel 2.3 Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Bandung (Jiwa) 2023	89
Tabel 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Pengguna Koridor 2 Dan 3 Trans Metro Pasundan	101

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Jumlah Kendaraan di Kota Bandung 2018- 2023	5
Grafik 1.2	Rasio Panjang Jalan Dengan Kendaraan Kota Bandung 2018-2023 ...	6
Grafik 1.3	Presentase Kendaraan Pribadi Dan Kendaraan Umum Ditahun 2021 .	8
Grafik 1.4	Jumlah Angkutan Umum Kota Bandung 2017 - 2020	8
Grafik 1.5	Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum	11
Grafik 1.6	Faktor Muatan Bus Trans Metro Pasundan Koridor 2 Alun-Alun Kota Baru	16
Grafik 1.7	Faktor Muatan Trans Metro Pasundan pada semua koridor.....	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Postingan Keluhan Masyarakat terkait Trans Metro Pasundan Kota Bandung	15
Gambar 2.1	Peta Wilayah Kota Bandung	86
Gambar 3.1	Tabel Frekuensi Hasil Keseluruhan Pengguna Koridor 2	102
Gambar 3.2	Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Koridor 2 (Keamanan)	102
Gambar 3.3	Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Koridor 2 (Keselamatan)	104
Gambar 3.4	Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Koridor 2 (Kenyamanan)	106
Gambar 3.5	Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Koridor 2 (Keteraturan)	107
Gambar 3.6	Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Koridor 2 (Keterjangkauan)	109
Gambar 3.7	Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Koridor 2 (Kesetaraan)	111
Gambar 3.8	Tabel Frekuensi Hasil Keseluruhan Pengguna Koridor 3	112
Gambar 3.9	Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Koridor 2 (Keamanan)	112
Gambar 3.10	Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Koridor 2 (Keselamatan)	114
Gambar 3.11	Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Koridor 2 (Kenyamanan)	115
Gambar 3.12	Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Koridor 2 (Keteraturan)	118
Gambar 3.13	Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Koridor 2 (Keterjangkauan)	119
Gambar 3.14	Tabel Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Koridor 2 (Kesetaraan)	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan (Kuesioner)	147
Lampiran 2	Rekapitulasi Kuesioner	155
Lampiran 3	Transkrip Wawancara	170
Lampiran 4	Artikel Pengaduan Dan Keluhan Pengguna Tmp	189
Lampiran 5	Dokumentasi Foto.....	190
Lampiran 6	Surat-Surat	195