

## ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang peneliti lakukan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Trans Metro Bandung di Dinas Perhubungan Kota Bandung, peneliti menemukan permasalahan masih rendahnya Kualitas Pelayanan Trans Metro Bandung, hal ini terlihat dari indikator:

Bukti langsung, kurangnya kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana yang dapat dilihat ketika peneliti melakukan observasi dimana shelter-shelter Trans Metro Bandung masih belum dioperasikan untuk koridor 2, dan untuk koridor 3 shelter sudah dioperasikan namun belum terjaga pengelolaan dan perawatannya banyak yang kotor, kaca pecah, serta rusak dan jauh dari apa yang sudah direncanakan.

Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan Implementasi Kebijakan Transportasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) TMB di Dinas Perhubungan Kota Bandung.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode penelitian deskriptif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan penelitian kepustakaan dan lapangan yang meliputi observasi non partisipan, wawancara, dan penyebaran angket dengan menggunakan teknis sampling frame yang disebarkan kepada 30 responden yaitu masyarakat pengguna TMB.

Hambatan-hambatan yang dihadapi antara lain: ketidaksesuaian lokasi pembangunan shelter, kurangnya kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk menunjang pengoperasian Trans Metro Bandung.

Kesimpulan yang dapat diambil antara lain berdasarkan kriteria koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sedang antara Implementasi Kebijakan Transportasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Trans Metro Bandung di Dinas Perhubungan Kota Bandung memiliki pengaruh positif. Dengan demikian, hipotesis konseptual mengenai implementasi kebijakan transportasi terhadap kualitas pelayanan Trans Metro Bandung sudah teruji.

Saran-saran dari peneliti diantaranya Pemerintah kota Bandung agar meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat supaya masyarakat tersebut dapat memenuhi kebutuhan akan sarana transportasi yang nyaman, aman, dan terjangkau oleh semua kalangan dan Kepala UPT Trans Metro Bandung harus lebih mengawasi dan menilai evaluasi kerja para pegawai beserta petugas Trans Metro Bandung agar dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas yang telah diberikan.

## ABSTRAK

Dumasar hasil panalungtikan jeung observasi nu panalungtik ngalakukeun dina Unit Palaksanaan Téknis (UPT) Trans Metro Bandung di Dinas Perhubungan Bandung, panalungtik kapanggih Quality low isu Service Trans Metro Bandung, eta ditempo ti indikator:

bukti langsung, kurangna sarana jeung prasarana infrastruktur lengkep nu bisa ditempo lamun panalungtik dipigawé observasi nu saung Trans Metro Bandung teu dioperasikeun pikeun koridor 2, jeung koridor tilu saung geus dijalankeun tapi teu ngurusan ngokolakeun tur pamaliharaan loba kotor, pegat kaca, ogé ruksak jeung loba naon anu geus rencanana.

Identifikasi mana wae halangan encountered dina palaksanaan tina Palaksanaan Kawijakan Angkutan dina Quality of Service ka Unit Palaksanaan Téknis (UPT) TMB di Dinas Perhubungan Bandung.

ieu panalungtikan nya éta métode panalungtikan kuantitatif dipaké nya éta métode déskriptif panalungtikan deskriptif, sedengkeun téhnik kumpulan data dipaké ku sastra jeung widang panalungtikan nu ngawengku observasi non-pamilon, wawancara, jeung questionnaires ngagunakeun frame téhnik sampling anu disebarkeun ka 30 responden, nyaéta umum pamaké TMB.

Nu halangan Nyanghareupan di antarana: lokasi konstruksi mismatch tina saung, kurangna fasilitas infrastruktur lengkep jeung infrastruktur sadia pikeun ngarogong operasi tina Trans Metro Bandung.

Kacindekan anu bisa dicokot, diantarana, dumasar kana kriteria koefisien tekad nunjukkeun yén aya signifikan keur antara Palaksanaan Kawijakan Angkutan dina Quality of Service ka Unit Palaksanaan Téknis (UPT) Trans Metro Bandung di Bandung City Dinas Perhubungan geus pangaruh positif. Ku kituna, hipotésis konseptual ngeunaan palaksanaan kawijakan angkutan tina kualitas layanan tina Trans Metro Bandung geus diuji.

Nu bongbolongan ti panalungtik kaasup pamarentah kota Bandung dina raraga ngaronjatkeun kualitas layanan ka masarakat ku kituna masarakat bisa minuhan kaperluan keur transportasi nu merenah, aman, jeung affordable ku sadaya urang jeung Kepala Unit Trans Metro Bandung kudu monitor leuwih alus sarta assess meunteun karya pagawé jeung maranéhanana perwira Trans Metro Bandung dina raraga ngalakonan pakasaban luyu jeung tugas anu geus dibikeun.

## ABSTRACT

Based on the results of research and observation that researchers do in the Technical Implementation Unit (UPT) Trans Metro Bandung at the Department of Transportation Bandung, researchers found the low Quality of Service issues Trans Metro Bandung, it is seen from the indicators: Direct evidence, lack of complete infrastructure facilities and infrastructure which can be seen when the researchers conducted observations in which shelters Trans Metro Bandung has not operated for the corridor 2, and for the corridor three shelters have been operated but have not maintained the management and maintenance much dirty, broken glass, as well as damaged and much of what is already planned.

Identify any obstacles encountered in the implementation of the Transport Policy Implementation on the Quality of Service to the Technical Implementation Unit (UPT) TMB in the Department of Transportation Bandung.

This research is a quantitative research method used is descriptive research method, while the data collection techniques used by the literature and field research that includes non-participant observation, interviews, and questionnaires using the technical sampling frames were distributed to 30 respondents, namely public TMB users.

The obstacles faced include: the location mismatch construction of shelters, lack of complete infrastructure facilities and infrastructure available to support the operation of the Trans Metro Bandung.

The conclusion that can be drawn, among others, based on the criteria of determination coefficient indicates that there are significant being between Transport Policy Implementation on the Quality of Service to the Technical Implementation Unit (UPT) Trans Metro Bandung in Bandung City Department of Transportation has a positive influence. Thus, the conceptual hypothesis regarding the implementation of the transport policy of the quality of service of Trans Metro Bandung has been tested. The suggestions from researchers including city government of Bandung in order to improve the quality of service to the community so that the community can meet the needs for transportation are convenient, safe, and affordable by all people and Head of Unit Trans Metro Bandung should be better monitor and assess the evaluation of work of employees and their Trans Metro Bandung officers in order to do the job in accordance with the tasks that have been given.