

## **BAB IV**

### **ANALISIS KINERJA TINGKAT PELAYANAN BUS TMB KORIDOR 2**

#### **4.1 Analisis Kebijakan**

##### **A. RTRW Kota Bandung**

Dalam RTRW Kota Bandung tahun 2011 - 2031 mengenai struktur ruang yang direncanakan, rencana hirarki pusat pelayanan wilayah Kota Bandung dibagi menjadi 3 jenjang yaitu pusat pelayanan kota (PPK), subpusat pelayanan kota (SPK), pusat lingkungan (PL). Dalam kebijakan ini koridor 2 Bus Trans Metro Bandung melintasi atau melewati Pusat Pelayanan Kota yaitu Alun – alun. Pusat Pelayanan Alun-alun melayani Subwilayah Kota (SWK) Cibeunying, Karees, Bojonegara, dan Tegalega, sedangkan Pusat Pelayanan Gedebage melayani Subwilayah Kota Arcamanik, Derwati, Kordon, dan Ujungberung.

##### **B. Rencana Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung**

Angkutan massal merupakan suatu alternatif penyelesaian kondisi angkutan umum saat ini di Kota Bandung, hal ini melihat kondisi Lalulintas kota bandung yang sudah sangat jenuh. Penerapan angkutan umum yang memiliki kapasitas yang sangat besar serta pemberhentian yang terjadwal sangat diperlukan saat ini.

Penerapan Angkutan Massal saat ini perlu diintegrasikan satu sama lain sehingga adanya keterpaduan bagi sistem transportasi yang ada. Penggunaan dari type dan jenis angkutan umum sangat ditentukan oleh kondisi geografi dan lebar jalan yang ada. Rencana penerapan Angkutan massal berbentuk BRT (Bus Rapid Transit) yang saat ini pernah di operasionalkan. Untuk itu penerapan BRT yang dinamakan *Bus Way* yang mempunyai Koridor dari Cibiru – Elang menjadi koridor awal dari dimulainya angkutan massal di Kota Bandung. Rencana Penerapan Angkutan massal yang direncanakan dan diharapkan dapat mengkomodir sistem pergerakan transportasi Kota Bandung di masa mendatang adalah sebagai berikut:

BRT yang dipilih dapat berupa *Bus Way*, *Bus Line* dan *Bus Lane*. Penerapan jenis dan type BRT ini dapat disesuaikan pada kondisi lebar badan jalan yang ada.

Koridor BRT yang direncanakan terdiri dari:

Tahap 1 kebijakan periode 2010 - 2019

- a. Koridor 1 : Jl. Raya Cibiru – Jl. Soekarno Hatta – Elang (2010)
- b. Koridor 2 : Antapani –Jl. Laswi – Jl. Lingkar Selatan (2011)
- c. Koridor 3 : Ujungberung – Jl. Surapati – Jl. Dr. Djunjunan (2012)
- d. Koridor 4 : Cibeureum – Cicaheum (2013)
- e. Koridor 5 : Buahbatu – Kebon Kawung (2014)
- f. Koridor 6 : Banjaran - Gedebage – Kebon Kawung (2014)
- g. Koridor 7 : Padalarang – Elang – Kebon Kawung (2015)
- h. Koridor 8 : Soreang – Kopo – Leuwi Panjang – Kebon kawung (2016)
- i. Koridor 9 : Cibaduyut – Tegallega – Kebon kawung (2017)
- j. Koridor 10 : Ledeng – Gegerkalong – Kebon Kawung (2018)
- k. Koridor 11 : Caringin – Pasirkaliki – Sarijadi (2019)

Dalam rencana pengoperasian bus Trans Metro Bandung pada tahun 2010 sampai 2019 hanya baru 3 koridor yang beroperasi baru 2 koridor dan 1 koridor belum diresmikan yaitu koridor 1 Jalan Raya Cibiru – Jln. Soekarno Hatta – Elang pada tahun 2010 dan koridor 2 yaitu Cibeureum – Cicaheum pada tahun 2013, koridor 3 yaitu Cicaheum – Sarijadi, dalam pengoperasian bus Trans Metro Bandung ini tidak sesuai rencana karena pada kenyataannya kebijakan periode 2010-2019 tidak terlaksana dengan baik bahkan pengoperasian bus berdasarkan koridor juga tidak sesuai dengan rencana yang ada dikarenakan rencana pengoperasian bus TMB di sesuaikan dengan fungsi jalan yaitu bahwa bus TMB melayani pusat-pusat kota sehingga koridor yang sudah d sah kan agak sedikit berubah karena di sesuaikan dengan rencana induk transportasi.

**PETA STRUKTUR RUANG KOTA BANDUNG**

## 4.2 Analisis Rute Koridor 2

Dalam analisis rute pada koridor 2 ini dilihat dari tingkat pelayanan berdasarkan rute keberangkatan dan rute kepulangan yang dilalui oleh bus TMB tersebut, rute koridor 2 adalah :

1. Rute Berangkat Cicaheum – Cibeurem  
Terminal Cicaheum – Jl.Ahmad Yani – Jl.Asia Afrika – Jl.Sudirman – Jl.Rajawali Barat – Jl.Elang Raya.
2. Rute Kembali Cibeurem – Cicaheum  
Jl.Elang Raya – Jl.Rajawali Barat – Jl.Rajawali Timur – Jl.Kebon Jati – Jl.Suniaraja – Jl.Otto Iskandardinata – Jl.Stasiun Timur – Jl.Perintis Kemerdekaan – Jl.Braga – Jl.Lembong – Jl.Veteran – Jl.Ahmad Yani – Terminal Cicaheum.

Disepanjang rute koridor 2 jenis kegiatan yang ada adalah permukiman, perkantoran, pendidikan akan tetapi disepanjang koridor 2 jenis kegiatan yang paling dominan adalah perdagangan dan jasa serta pada koridor 2 itu melintasi pusat kota yaitu alun – alun Kota Bandung.

Untuk melayani koridor 2 ini disediakan 19 halte sebagai tempat naik turunnya pengguna bus TMB tersebut yaitu :

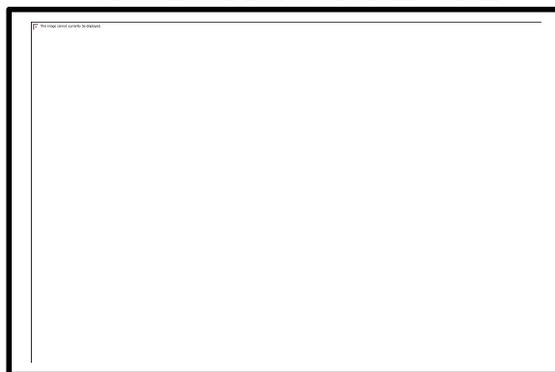
1. Halte TMB 1 Cicaheum (digunakan)
2. Halte TMB 2 Jl. Jend. A.yani depan BCA (digunakan)
3. Halte TMB 3 Jl. Ibrahim Adji depan Ex Matahari (digunakan)
4. Halte TMB 4 Jl. Jakarta setelah persimpangan Antapani (tidak digunakan)
5. Halte TMB 5 Jl. Jend. A. Yani depan Stadion Persib (tidak digunakan)
6. Halte TMB 6 Jl. Jend. A. Yani depan One Day Service (tidak digunakan)
7. Halte TMB 7 Jl. Jend. A. Yani depan Pos & Giro (Tidak digunakan)
8. Halte TMB 8 Jl. Asia Afrika depan Panin Bank (tidak digunakan)
9. Halte TMB 9 Jl. Asia Afrika depan Alun – Alun (Tidak digunakan)
10. Halte TMB 10 Jl. Sudirman seberang SMP BPK Penabur (tidak digunakan)

11. Halte TMB 11 Jl. Raya Elang/Cibeureum (digunakan)
12. Halte TMB 12 Jl. Rajawali Timur, perempatan Jl. Garuda (tidak digunakan)
13. Halte TMB 13 Jl. Rajawali Timur depan BCA (tidak digunakan)
14. Halte TMB 14 Jl. Kebon Jati depan Rs. Kebon Jati (tidak digunakan)
15. Halte TMB 15 Jl. Kebon Jati depan Ruko Textile (tidak digunakan)
16. Halte TMB 16 Jl. Jend. A. Yani Kosambi sebelum JPO (digunakan)
17. Halte TMB 17 Jl. Jend. A. Yani depan segitiga mas (tidak digunakan)
18. Halte TMB 18 Jl. Jend. A. Yani Disdik Kota Bandung (digunakan)
19. Halte TMB 19 Jl. Jend. A. Yani Gate Away Apartement (tidak digunakan)

Ket : halte yang tidak digunakan yaitu halte yang tidak ada petugas keamanan dan kursi untuk calon pengguna TMB sehingga calon pengguna TMB lebih memilih untuk naik TMB di luar halte.

Untuk jumlah halte keberangkatan yaitu berjumlah 10 halte sedangkan untuk jumlah halte kepulangan sebanyak 11 halte, hal ini membuktikan bahwa jumlah halte yang ada dilapangan berbeda dengan jumlah halte yang ada pada rencana sebelumnya yaitu berjumlah 19 halte. Akan tetapi ada sebagian halte yang sama sekali tidak digunakan bahkan tidak terurus sama sekali, sebagian besar kondisi halte yang berada pada ruas jalan sudirman bahkan ada yang belum di buat sehingga menyulitkan para calon pengguna untuk menikmati tingkat pelayanan halte tersebut.

**Gambar.4.2**  
**Visualisasi halte di alun - alun**



*Sumber : survey primer, 2014*

Untuk mengatasi hal seperti ini pihak jasa TMB menambahkan jumlah halte guna untuk melayani kebutuhan atau disesuaikan dengan kondisi landuse di sepanjang koridor 2 ini akan tetapi lokasi dan jarak halte ada yang tidak sesuai dan menamba kesenjangan pada koridor 2 ini yaitu pihak jasa TMB hanya menambahkan halte hanya pada ruas jalan Cicaheum – Alun – alun, sedangkan pada ruas jalan sudirman sampai cibeureum tidak adanya penambahan halte sehingga jarak antar haltenya pun terbilang sangat jauh dibandingkan ruas jalan dari cicaheum sampai alun-alun, padahal pada ruas jalan sudirman terdapat potensi calon penumpang yang tinggi dikarenakan pada ruas jalan sudirman merupakan wilayah yang padat permukiman serta adanya sekolah-sekolah serta disepanjang ruasnya merupakan kawasan perdagangan.

Menurut Keputusan DEPHUB 271/HK.105/DRJD/96 ”halte” adalah tempat perhentian kendaraan penumpang umum untuk menurunkan dan/atau menaikkan penumpang yang dilengkapi dengan bangunan. Halte secara teknis memiliki ketentuan jarak yang berbeda tergantung pada setiap tata guna lahannya, secara rinci dalam tabel berikut:

**Tabel IV.1**  
**Penentuan Jarak Halte**

No	Tata Guna Lahan	Lokasi	Jarak Tempat Henti (m)
1	Pusat kegiatan sangat padat: pasar, pertokoan	CBD, Kota	200 - 300 *)
2	Padat : perkantoran, sekolah, jasa	Kota	300 - 400
3	Permukiman	Kota	300 - 400
4	Campuran padat : perumahan, sekolah, jasa	Pinggiran	300 - 500
5	Campuran jarang : perumahan, ladang, sawah, tanah kosong	Pinggiran	500 - 1000

(Sumber : Dephub1996)

Keterangan : \*) = jarak 200 m dipakai bila sangat diperlukan saja, sedangkan jarak umumnya 300 m.

Menurut ‘Pedoman Teknis Angkutan Bus Kota Dengan Sistem Jalur Khusus Bus (JKB/Busway)’, halte pada BRT adalah halte dengan desain khusus untuk menyampaikan identitas yang dapat membedakan dari angkutan penumpang umum lainnya. Halte juga harus mencerminkan jenis pelayanan yang

prima dan terintegrasi dengan lingkungan sekitar sehingga perlu adanya peran serta dan dukungan masyarakat/organisasi profesional. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka dalam perencanaan halte perlu diperhatikan beberapa hal seperti :

- Keserasian dengan kondisi lingkungan
- Desain operasional sistem BRT
- Aksesibilitas bagi penyandang cacat
- Aspek estetika halte

Pemilihan Lokasi Halte ditetapkan berdasarkan:

- besar permintaan penumpang (density of demand);
- lokasi bangkitan perjalanan terbesar (kantor, sekolah, dsb);
- geometrik jalan;
- kinerja yang diinginkan

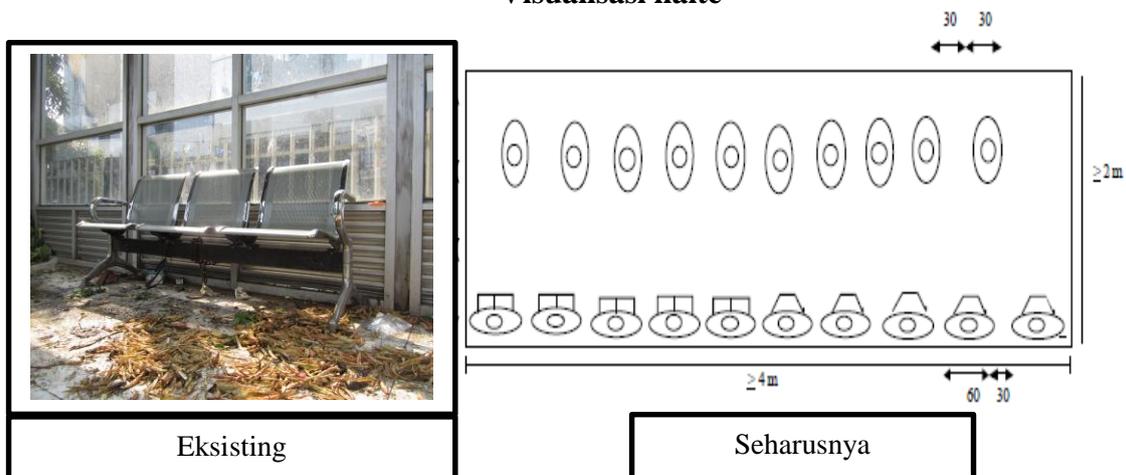
**Gambar 4.3**  
**Visualisasi jenis kegiatan atau penggunaan lahan pada koridor 2**



*Sumbet : hasil survey, 2014*

Dalam hal ini jelas terlihat bahwa harus adanya penambahan halte pada koridor 2 yaitu koridor Cicaheum – Cibeureum dalam hal ini dilihat dari penggunaan lahan dan letak halte yang tidak sesuai, berikut ini kondisi halte yang ada dan yang seharusnya ada, Halte dirancang dapat menampung penumpang angkutan umum 20 orang per halte pada kondisi biasa (penumpang dapat menunggu dengan nyaman), yaitu 10 orang duduk, 10 orang berdiri, berikut visualisasinya :

**Gambar 4.4**  
**Visualisasi halte**



Pembangunan halte harus sesuai dengan standar yang ada yaitu pembangunan nya harus berjarak 300 m setiap halte satu dengan yang lainnya selain itu juga melihat guna lahan nya jika pada wilayah tersebut terdapat guna lahan yang bisa menyerap banyak penumpang maka pembangunan halte diutamakan dibangun di area tersebut. Halte keberangkatan yang awalnya 11 halte ditambah menjadi 19 halte, sedangkan halte kepulangan awalnya 10 halte menjadi 17 halte. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan pada gambar berikut :

Peta Halte Keberangkatan

Peta halte kepulauan

**PETA REKOMENDASI**

### 4.3 Analisis Jaringan Pelayanan

Dalam analisis sistem pelayanan angkutan umum terdapat indikator pelayanan yang didapat pada uu no.22 Tahun 2009 tentang LLAJ maka terdapat indikator pelayanan tersebut antara lain aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Untuk dapat menganalisis data-data tersebut maka perlu diketahui terlebih dulu standar yang ada yaitu pada Peraturan Menteri Nomor.10 Tahun 2012 tentang standar pelayanan minimal angkutan umum massal berbasis jalan. Berikut ini merupakan pembahasan yang telah dilihat berdasarkan standar yang ada:

**Tabel. IV.2**  
**Analisis Tingkat Pelayanan Bus TMB**  
**Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan**

No	Jenis	Kondisi Eksisting	Keterangan	
1	<b>Keamanan</b>			
	a. Halte dan fasilitas pendukung Halte	1. Lampu Penerang	Ada	Ada akan tetapi tidak berfungsi dengan baik bahkan kebanyakan mati dan tidak dipergunkan.
		2. Petugas Keamanan	Ada	Beberapa halte ada petugas yang berjaga, akan tetapi kebanyakan halte tidak ada penjaganya, bahkan kosong tidak ada penjaganya.
		3. Keamanan dari kejahatan didalam bus	Ada	Ada karena pada setiap bus terdapat petugas keamanan yang menjaga dan membantu pengguna bus TMB
	Mobil Bus	1. Lampu Penerang	Ada	Untuk 10 armada yang beroperasi lampu penerangan masih digunakan dan dipakai dengan baik.
		2. Petugas Keamanan	Ada	Untuk 10 armada yang beroperasi di dalam bus terdapat 2 petugas.
2	<b>Keselamatan</b>			
	b. Mobil Bus	1. Kelayakan Kendaraan	Layak	10 armada yang beroperasi pada koridor 2 ini masih layak digunakan karena armada ini baru beroperasi 1 tahun.

No	Jenis	Kondisi Eksisting	Keterangan	
		2. Peralatan Keselamatan	Ada	Untuk peralatan keselamatan pada 10 armada ada yaitu seperti palu pemecah kaca, untuk keadaan darurat.
		3. Fasilitas Kesehatan	Tidak ada	Seluruh armada yang beroperasi tidak memiliki fasilitas kesehatan
		4. Informasi tanggap darurat	Tidak ada	10 armada yang beroperasi tidak memiliki informasi tanggap darurat
	<b>Kenyamanan</b>			
3.	a. Mobil bus	1. Lampu Penerang	Ada	10 armada yang beroperasi memiliki lampu penerangan yang cukup baik.
		2. Kapasitas angkut	Tersedia	10 armada yang beroperasi memiliki kapasitas angkut.
		3. Fasilitas pengatur suhu di dalam bus menggunakan AC	Tersedia	10 armada yang beroperasi memiliki fasilitas pengatur suhu udara atau AC dengan kondisi yang sangat baik.
		4. Fasilitas Kebersihan berupa tempat sampah	Tidak Tersedia	Seluruh armada yang beroperasi tidak memiliki fasilitas kebersihan seperti tempat sampah.
	<b>Keterjangkauan</b>			
4.	a. Kemudahan Perpindahan penumpang antar koridor	1. Aksesibilitas pengguna jasa dalam melakukan perpindahan antar koridor dari tempat berangkat sampai dengan tujuan akhir	Tersedia	Dalam variabel ini seluruh armada yang beroperasi pada koridor 2 dapat melayani atau ada pengumpan dari tempat asal sampai tujuan. Sehingga memudahkan perjalanan penumpang menuju tempat tujuan.
	b. Tarif	1. Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan	Terjangkau	Tariff yang dikeluarkan dalam kebijakan bus TMB yaitu 3000 untuk masyarakat biasa dan 1.500 untuk pelajar/mahasiswa, akan tetapi pada kondisi lapangan tariff yang dikeluarkan penumpang

No	Jenis	Kondisi Eksisting	Keterangan
			masyarakat biasa dan pelajar sama yaitu 3000.
5	<b>Kesetaraan</b>		
	a. Kursi Prioritas	1. Tempat duduk di mobil bus diperuntukan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil.	Tersedia  Pada variabel ini kursi prioritas terdapat 2 kursi, akan tetapi 2 kursi ini sering kali digunakan bukan oleh penyandang cacat, lanjut usia bahkan wanita hamil akan tetapi digunakan oleh penumpang biasa.
	b. Ruang Khusus untuk kursi roda	2. Prasarana di halte dan mobil bus yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda	Tersedia  Untuk variabel ini pada setiap halte maupun bus TMB terdapat ruang khusus kursi roda akan tetapi sering tidak digunakan untuk yang menggunakan kursi roda terutama dalam bus, sering digunakan untuk orang berdiri ketika penumpang tidak kebagian tempat duduk.
6	<b>Keteraturan</b>		
	a. Waktu Tunggu	1. Waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu kedatangan bus	10 Menit  Untuk seluruh armada yang beroperasi waktu tunggu kedatangan adalah 10 menit kalau kondisi di jalanan tidak macet, akan tetapi apabila kondisi di jalanan macet, waktu tunggu untuk kedatangan bis yaitu 15-20 menit.
	b. Kecepatan perjalanan	3. kecepatan rata-rata perjalanan	15 km/jam  Seluruh bus yang beroperasi koridor cicaheum – cibeurem dengan kecepatan perjalanan 15 km/jam dengan panjang koridor 22,5 km yang artinya bahwa jarak tempuh perjalanan pada koridor ini menempuh waktu 1,5 jam akan tetapi dikarenakan macet sehingga terkadang waktu tempuh perjalanannya mencapai

No	Jenis	Kondisi Eksisting	Keterangan
			2 jam satu kali perjalanan atau 1 strip.

*Sumber : Hasil Analisis, 2014*

Dilihat dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat pelayanan bus TMB berdasarkan SPM angkutan massal berbasis jalan dari variabel keamanan yang terdiri dari sarana halte dan mobil bus nya sendiri pada kondisi eksisting ada, tapi melihat kondisi eksisting dengan standar yang ada bahwa kondisi di lapangan belum sesuai atau telah tersedia akan tetapi secara fungsinya tidak digunakan sesuai standarnya, untuk variabel keselamatan semuanya ada atau tersedia kecuali fasilitas kesehatan dan informasi tanggap darurat.

Sedangkan untuk variabel kenyamanan, semua sub variabel sudah tersedia kecuali fasilitas kebersihan atau tempat sampah, diseluruh bus TMB yang beroperasi tidak ada tempat sampah, sedangkan variabel keterjangkauan dan kesetaraan tariff jasa bus TMB sudah terjangkau akan tetapi pada kondisi eksistingnya tarif bus TMB ini masih sama belum adanya perbedaan antara penumpang biasa ataupun pelajar, sedangkan untuk kesetaraan adanya kursi prioritas, dalam kondisi eksisting itu ada akan tetapi masih belum difungsikan dengan baik, yaitu masih digunakan oleh penumpang biasa bukan penumpang yang khusus atau di prioritaskan duduk pada kursi itu.

Untuk variabel keteraturan yaitu bahwa waktu tunggu dan kecepatan perjalanan bus TMB sudah sesuai dengan Standar pelayanan minimal akan tetapi *headway* atau waktu tunggu nya melebihi standar yang ada dikarenakan faktor kemacetan, karena pada kondisi yang sebenarnya bus TMB ini masih satu jalur dengan angkutan umum lainnya.

#### **4.4 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Berdasarkan Persepsi Penumpang**

Tingkat kepentingan dan kinerja TMB dinilai responden berdasarkan pengalaman mereka ketika menggunakan jasa TMB atas kualitas yang diberikan pihak pengelola jasa TMB terhadap responden. Dalam menilai kepentingan dan

kepuasan responden terhadap pelayanan TMB ini terdapat 7 (tujuh) atribut yang dinilai responden, ketujuh atribut tersebut antara lain Tingkat keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan/aksesibilitas pelayanan, Biaya, Kesetaraan dan Keteraturan. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut :

#### 4.4.1 Keamanan

Untuk atribut keamanan terdiri dari 3 variabel yaitu lampu penerangan, petugas keamanan dan informasi gangguan keamanan. Adapun penilaian responden terhadap variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### A. Lampu Penerangan

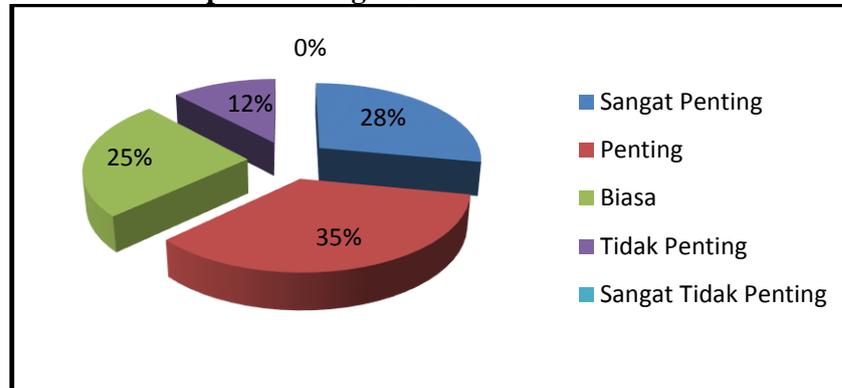
Dalam hal ini lampu penerangan merupakan fasilitas yang terdapat di dalam halte atau pun di dalam bus, yaitu sangat penting bagi penerangan di dalam halte dan di dalam bus serta dapat dikatakan bagian dari atribut keamanan, maka persepsi yang menyatakan sangat penting berjumlah 28 responden dan yang menyatakan penting sebanyak 35 responden secara keseluruhan hampir 83 responden menyatakan penting, dan 12 responden menyatakan tidak penting. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.3**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat kepentingan**  
**Lampu Penerangan di Halte dan di Bus TMB**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	28	28
Penting	35	35
Biasa	25	25
Tidak Penting	12	12
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.8**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Lampu Penerangan di Halte dan di Bus TMB**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

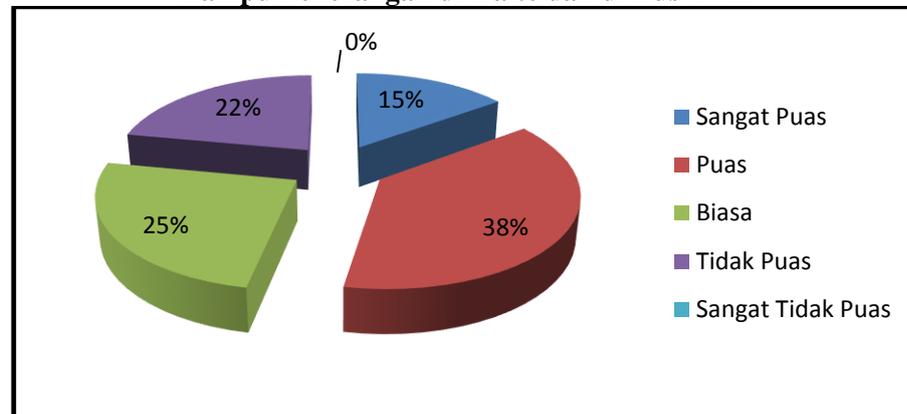
Setelah menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang yaitu responden menyatakan 15% penumpang merasa sangat puas dan 38% atau 38 responden menyatakan puas, akan tetapi ada 12% atau 12 responden menyatakan tidak puas itu dikarenakan lampu penerangan pada kondisi eksisting atau dilapangan sebagian tidak memiliki lampu penerangan terutama di dalam halte, padahal variabel ini dirasakan penting oleh pengguna akan tetapi pengguna merasa tidak puas akan tingkat pelayanan pada variabel ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.4**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Lampu Penerangan di Halte dan di Bus TMB**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	15	15
Puas	38	38
Biasa	25	25
Tidak Puas	22	22
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.9**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Lampu Penerangan di Halte dan di Bus TMB**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

## B. Petugas Keamanan

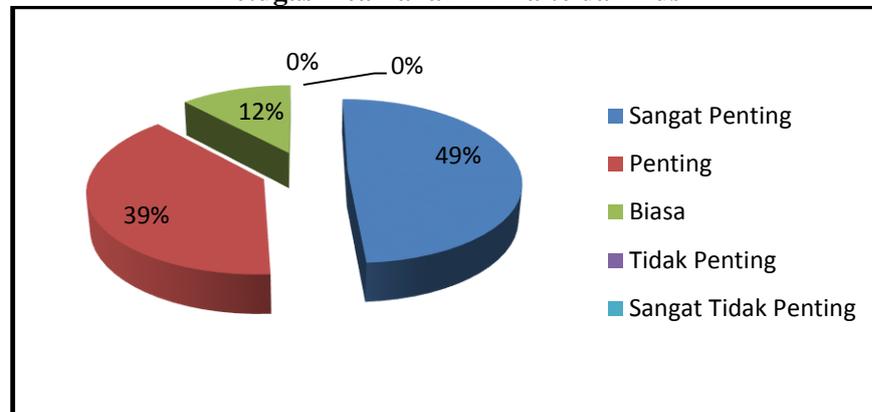
Petugas keamanan ini berfungsi untuk melayani ataupun untuk keamanan bagi pengguna minimal di dalam halte dan di dalam bus terdapat 1 petugas keamanan yang dimana petugas ini membantu pengguna dalam menggunakan jasa TMB, untuk bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa halte dan di dalam bus, 49 responden menyatakan sangat penting dan 39 responden menyatakan penting dalam hal ini 88 responden menyatakan penting untuk adanya petugas keamanan di dalam halte dan di dalam bus TMB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.5**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Petugas Keamanan Di Halte dan Bus**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	49	49
Penting	39	39
Biasa	12	12
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.10**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Petugas Keamanan Di Halte dan Bus**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

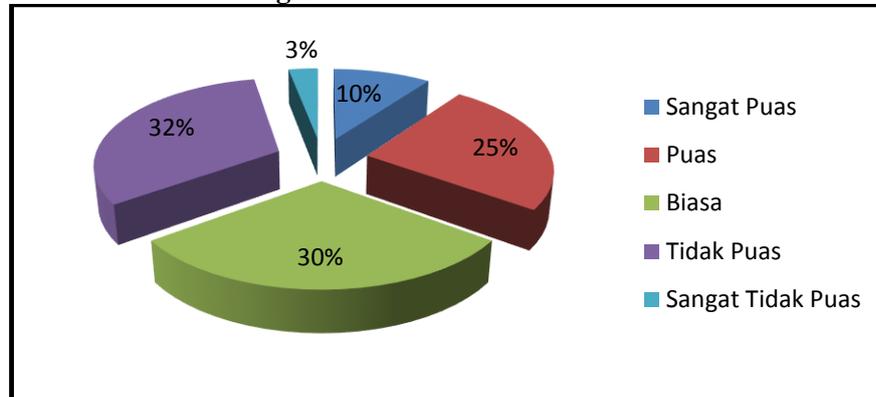
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga diminta untuk responden menilai tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan yaitu 10 responden menyatakan sangat puas dan 25 responden menyatakan puas yaitu berarti hanya 35% atau 35 responden yang menyatakan puas sedangkan tidak jauh berbeda dengan jawaban yang menyatakan tidak puas yaitu 32% menyatakan tidak puas akan petugas keamanan terutama petugas keamanan yang berada di dalam halte hampir sebagian besar tidak ada petugas keamanan yang berada di dalam halte, pada kondisi eksisting terkadang halte sama sekali tidak ada petugas yang berjaga dan ada sebagian halte yang tidak dibuka sehingga calon pengguna terpaksa menunggu kedatangan bus diluar halte. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel IV.6**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Petugas Keamanan Di Halte dan Bus**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	10	10
Puas	25	25
Biasa	30	30
Tidak Puas	32	32
Sangat Tidak Puas	3	3
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.11**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Petugas Keamanan Di Halte dan Bus**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

### C. Keamanan dari Kejahatan di Dalam Bus

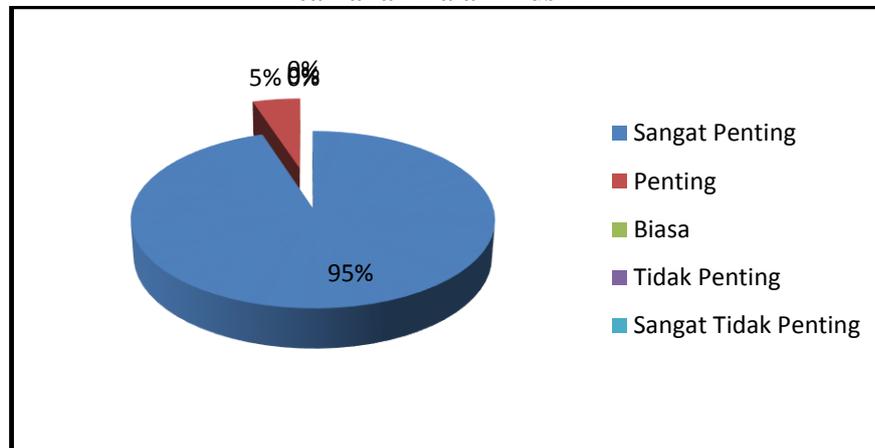
Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan keselamatan yang jauh dari kriminalitas tercermin dari opsi penilaian responden yang menyatakan sangat penting dengan jumlah 95 responden dan 5% responden menyatakan penting secara keseluruhan 100% menyatakan penting karena keamanan dalam bus TMB ini dapat membedakan tingkat pelayanan yang diberikan angkutan umum lainnya yang akhir – akhir ini di dalam angkutan umum sudah tidak aman lagi, malah dimanfaatkan untuk tidak kriminalitas seperti pencurian dan lain-lain. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.7**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Keamanan Dalam Bus TMB**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	95	95
Penting	5	5
Biasa	0	0
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.12**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Keamanan Dalam Bus TMB**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

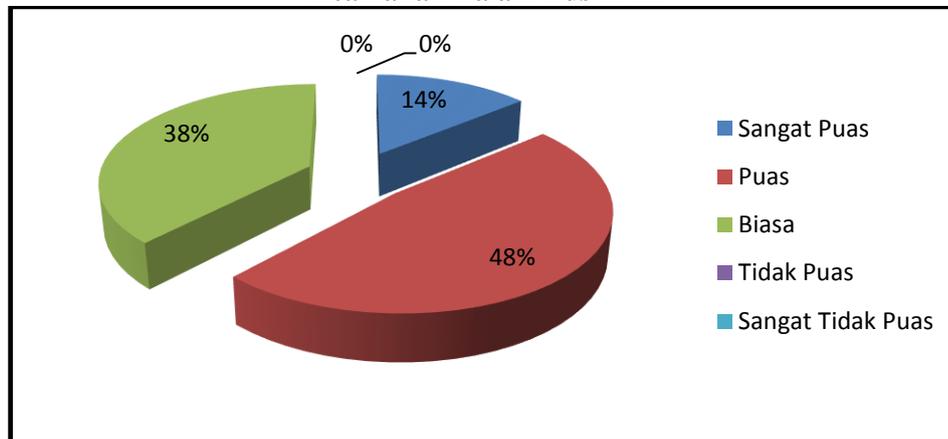
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan mengenai keamanan dalam bus TMB dari tingkat kriminal yang dilakukan dalam bus, 48% atau 48 responden menyatakan puas dan 14% menyatakan sangat puas secara keseluruhan 62% responden menyatakan puas karena kondisi di dalam bus TMB saat ini dirasakan aman bebas dari tindakan kriminal karena di dalam bus TMB terdapat 2 penjaga yang bertujuan membantu penumpang untuk memberikan informasi serta menindak lanjuti apabila ada tindakan kriminal di dalam bus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.8**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Keamanan Dalam Bus TMB**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	14	14
Puas	48	48
Biasa	38	38
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.13**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Keamanan Dalam Bus TMB**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

#### 4.4.2 Keselamatan

Pada atribut keselamatan ini terdiri 3 variabel yaitu variabel tata tertib pengemudi, tata tertib menaikan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah disediakan dan keselamatan dari kejahatan atau aman dari kriminalitas. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut :

##### A. Tata Tertib Pengemudi

Prilaku pengemudi dalam mengemudikan angkutannya berpengaruh besar terhadap para penumpangnya, semakin baik prilaku pengemudi, maka semakin nyaman penumpang menaiki angkutannya dan sebaliknya. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan mengenai prilaku pengemudi dalam mengemudikan angkutannya 57% atau 57 responden menyatakan sangat penting. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

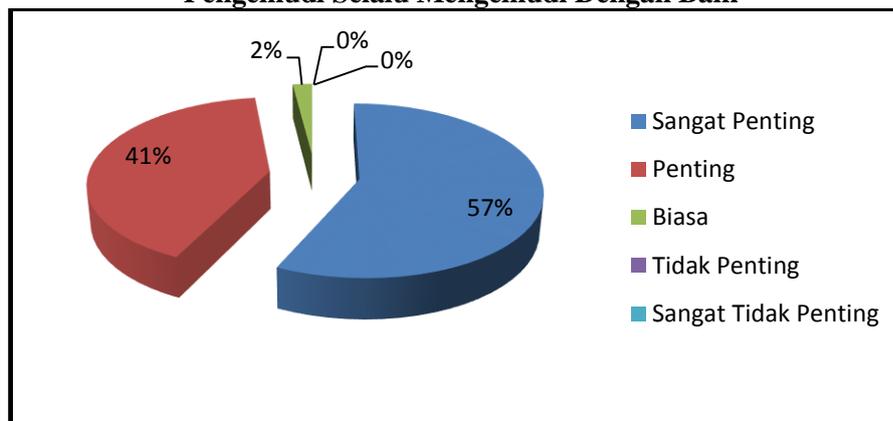
**Tabel IV.9**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Pengemudi Selalu Mengemudi Dengan Baik**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	57	57
Penting	41	41
Biasa	2	2
Tidak Penting	0	0

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.14**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Pengemudi Selalu Mengemudi Dengan Baik**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

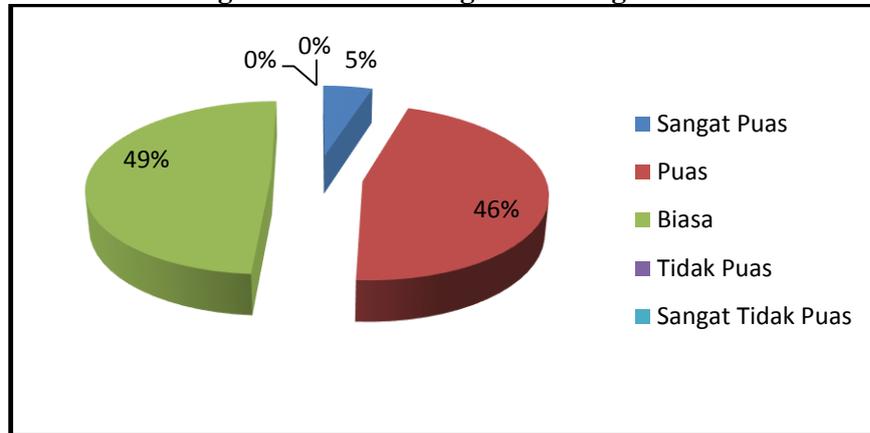
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan mengenai perilaku pengemudi dalam mengemudikan angkutannya, 5% responden menyatakan sangat puas dan 46% responden menyatakan puas yaitu secara keseluruhan 51% responden menyatakan puas dimana variabel ini merupakan salah satu variabel penting dalam keselamatan. Dalam hal ini pengemudi bus TMB mengemudi dengan baik sehingga 51% menyatakan puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.10**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Pengemudi Selalu Mengemudi Dengan Baik**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	5	5
Puas	46	46
Biasa	49	49
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.15**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Pengemudi Selalu Mengemudi Dengan Baik**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

### B. Tata Tertib Menaikan dan Menurunkan Penumpang

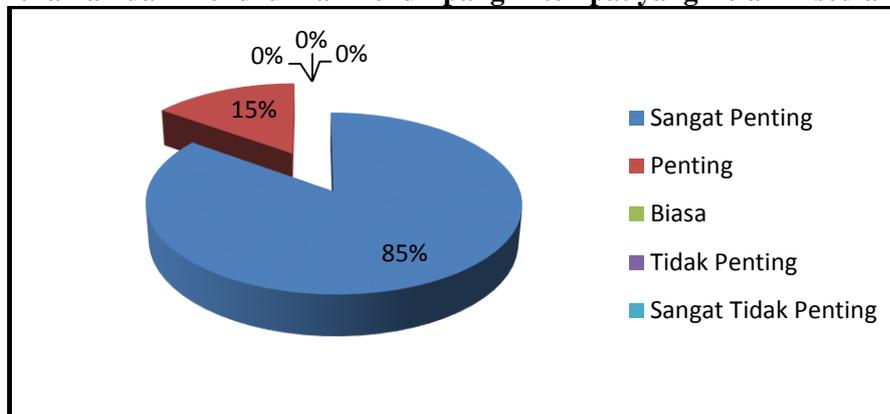
Dari hasil penyebaran kuesioner diperoleh 85% responden menyatakan sangat penting, dan 15% menyatakan penting secara keseluruhan 100% menyatakan sangat penting karena untuk menjaga keselamatan para penumpang TMB, maka pengemudi wajib menaikan dan menurunkan penumpang di tempat yang telah disediakan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table tersebut :

**Tabel IV.11**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Menaikan dan Menurunkan Penumpang Ditempat yang Telah Disediakan**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	85	85
Penting	15	15
Biasa	0	0
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.16**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Menaikan dan Menurunkan Penumpang Ditempat yang Telah Disediakan**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

Setelah menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan mengenai menaikan dan menurunkan penumpang di tempat yang telah disediakan yaitu sebesar 45% menyatakan puas dan 20% menyatakan sangat puas secara keseluruhan 65% menyatakan puas akan tingkat pelayanan bus TMB mengenai menaikan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah disediakan.

Akan tetapi ada 35% responden menyatakan tidak puas hal tersebut dikarenakan masih banyak penumpang yang naik dan turun bukan pada tempat yang telah disediakan atau halte yang telah ada dikarenakan banyak mobil yang parkir di depan halte sehingga bus TMB sulit untuk menaikan dan menurunkan penumpang di halter dan ada juga halte yang dialih fungsikan dan tidak dipergunakan sehingga penumpang merasa tidak puas untuk variabel tingkat pelayanan ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

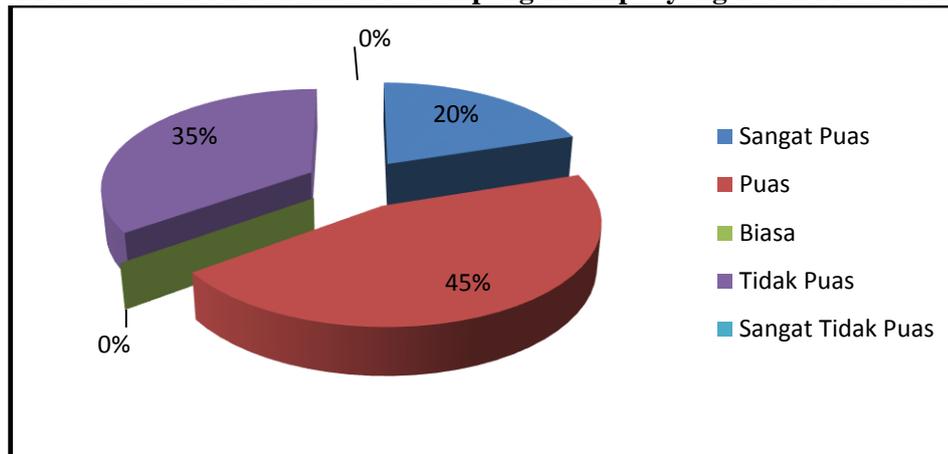
**Tabel IV.12**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Menaikan dan Menurunkan Penumpang Ditempat yang Telah Disediakan**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	20	20
Puas	45	45
Biasa	0	0
Tidak Puas	35	35
Sangat Tidak Puas	0	0

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.17**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan Menaikan dan Menurunkan Penumpang Ditempat yang Telah Disediakan**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

#### 4.4.3 Kenyamanan

##### A. Kondisi Fisik Bus/ Armada dalam Kondisi Baik dan Layak

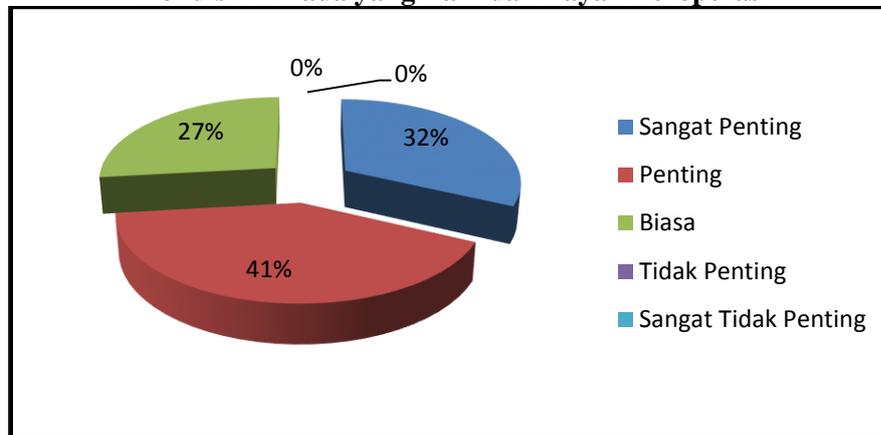
Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan kondisi armada TMB yang baik dan layak pakai antara lain menyatakan penting dengan persentase 71%. Karena kondisi armada yang layak pakai akan memberikan kenyamanan bagi para calon penumpang TMB dalam melakukan perjalanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table tersebut :

**Tabel IV.13**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Kondisi Armada yang Baik dan Layak Beroperasi**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	31	31
Penting	40	40
Biasa	26	26
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.18**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Kondisi Armada yang Baik dan Layak Beroperasi**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

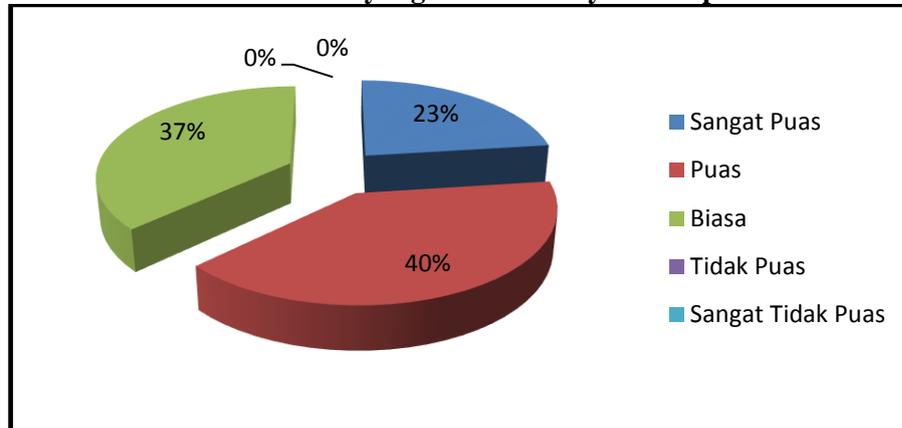
Selain penilaian tingkat kepentingan responden pun diminta menilai tingkat kepuasan mengenai kondisi armada yang baik dan layak pakai yaitu 63% responden menyatakan puas, dikarenakan untuk armada TMB koridor 2 ini baru dioperasikan selama 1 tahun, maka kondisi armadanya pun masih bagus dan sudah memiliki no layak beroperasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.14**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Kondisi Armada yang Baik dan Layak Beroperasi**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	23	23
Puas	40	40
Biasa	37	37
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.19**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Kondisi Armada yang Baik dan Layak Beroperasi**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

Telah diungkapkan sebelumnya bahwa pengoperasian TMB bertujuan untuk menyediakan pelayanan angkutan umum dengan fasilitas yang lebih memadai termasuk kondisi armadanya. Jika kondisi armada tidak layak beroperasi atau sama saja dengan kondisi angkutan umum lainnya, maka TMB tersebut tidak memiliki nilai lebih untuk menarik perhatian para pengguna angkutan umum. Sehingga dengan kondisi armada TMB yang baik dan lebih nyaman menjadi salah satu penilaian terhadap tingkat kepentingan pelayanan TMB tersebut.

### **B. Keterlindungan Bus dari Polusi Udara dan Suara**

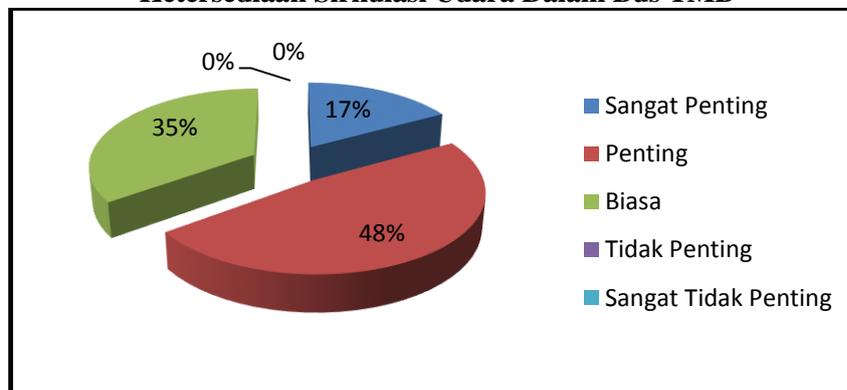
Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan adanya keterlindungan bus TMB dari polusi udara dan suara dalam bus antara lain 17 responden menyatakan sangat penting dan 48 responden menyatakan penting artinya 65 responden menyatakan penting untuk keterlindungan bus dari polusi udara dan suara selain untuk menambah tingkat kenyamanan berada di dalam bus juga merupakan nilai tambah bagi bus TMB dibandingkan angkutan umum lainnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.15**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Keterlindungan Bus dari Polusi Udara dan Suara**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	17	17
Penting	48	48
Biasa	35	35
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.20**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Ketersediaan Sirkulasi Udara Dalam Bus TMB**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

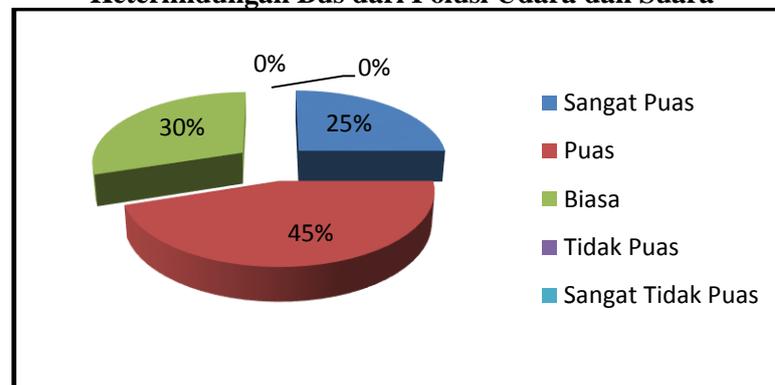
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan mengenai keterlindungan bus dari polusi udara dan polusi suara, dari hasil penyebaran kuesioner responden menjawab bahwa 25 responden menyatakan sangat puas dan 45 responden menyatakan puas artinya 70% atau 70 responden menyatakan puas. Ini dikarenakan bus TMB pada koridor 2 menutup rapat jendela sehingga bus ini terlindung dari polusi udara dan polusi suara, pada variabel ini juga berkaitan dengan variabel berikutnya yaitu ketersediaan sirkulasi udara di dalam bus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel IV.16**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Keterlindungan Bus dari Polusi Udara dan Suara**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	25	25
Puas	45	45
Biasa	30	30
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.21**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Keterlindungan Bus dari Polusi Udara dan Suara**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

### C. Ketersediaan Sirkulasi Udara dalam Bus/ber-AC

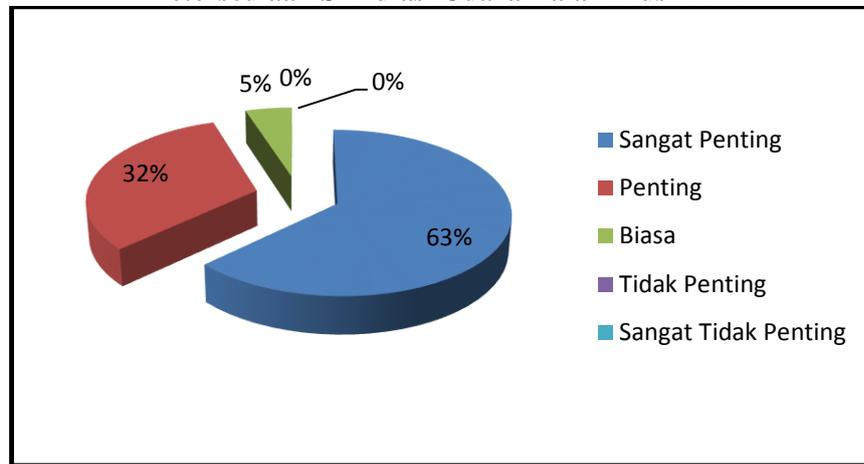
Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan adanya sirkulasi udara dalam bus TMB antara lain 95% menyatakan penting. Kebutuhan sirkulasi udara dalam bus TMB bertujuan agar penumpang tidak merasakan pengap ketika melakukan perjalanan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.17**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Ketersediaan Sirkulasi Udara Dalam Bus TMB**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	63	63
Penting	32	32
Biasa	5	5
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.22**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Ketersediaan Sirkulasi Udara Dalam Bus TMB**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

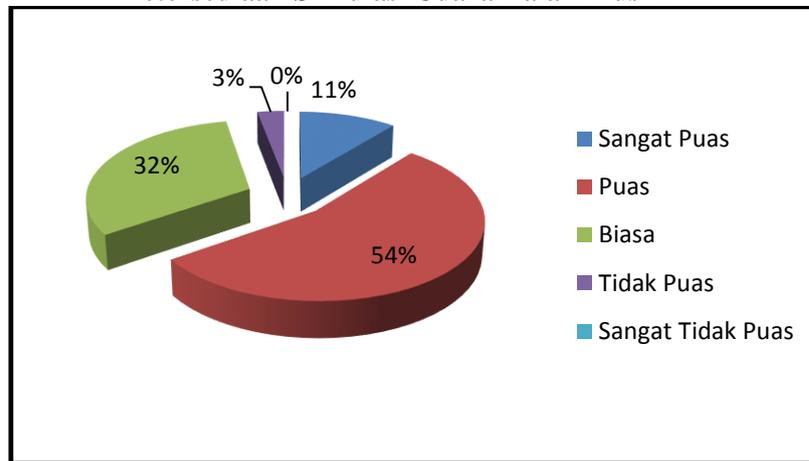
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan mengenai adanya sirkulasi udara dalam bus TMB, didominasi oleh penilaian puas dengan besar persentase 66% menyatakan puas dikarenakan bus yang beroperasi pada koridor masih terbilang baru karena baru beroperasi selama 1 tahun sehingga ketersediaan sirkulasi udara dalam bus masih cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.18**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Ketersediaan Sirkulasi Udara Dalam Bus TMB**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	11	11
Puas	55	55
Biasa	32	32
Tidak Puas	3	3
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.23**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Ketersediaan Sirkulasi Udara Dalam Bus TMB**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

Adanya sirkulasi udara dalam bus merupakan salah satu pelayanan yang diberikan terhadap penumpang, bahkan menjadi nilai tambah jika dibandingkan dengan angkutan umum lainnya.

#### **D. Kondisi Fisik Halte**

Kondisi halte yang nyaman sangat diperlukan calon penumpang dalam menunggu kedatangan armada yang akan dinaikinya. Adapun penilaian responden terhadap tingkat kepentingan kondisi halte yang nyaman adalah masing – masing nilai yaitu 45% atau 45 responden menyatakan sangat penting, 33% menyatakan penting yaitu 78% persepsi penumpang menyatakan penting. Pentingnya kondisi halte yang nyaman menumbuhkan rasa tenang agar calon penumpang TMB tidak akan merasakan bosan ketika menunggu kedatangan TMB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

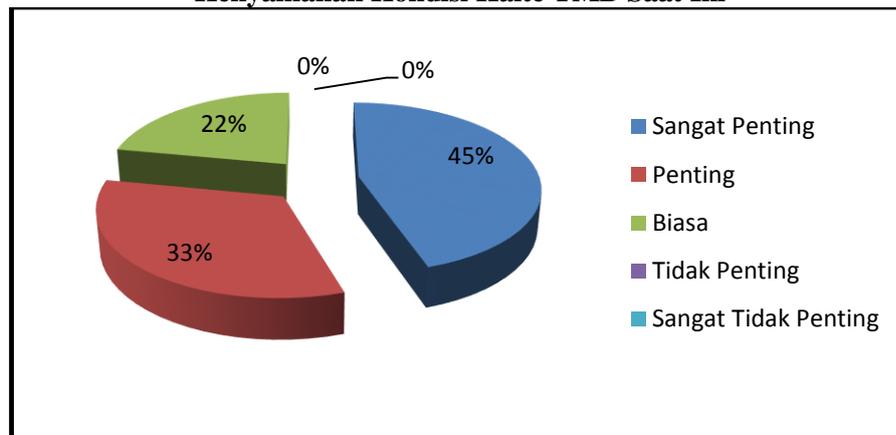
**Tabel IV.19**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Kenyamanan Kondisi Halte TMB Saat Ini**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	45	45
Penting	33	33
Biasa	22	22

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.24**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Kenyamanan Kondisi Halte TMB Saat Ini**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

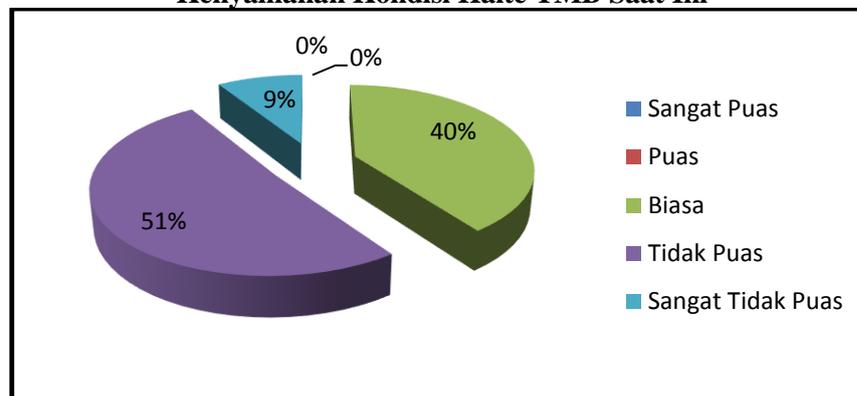
Selain menilai tingkat kepentingan, responden juga menilai tingkat kepuasan terhadap kondisi halte TMB dalam menunggu kedatangan armada TMB didominasi dengan pernyataan tidak puas yaitu 51% atau 51 responden. Dari hasil pengamatan langsung ke lapangan, kondisi halte TMB yang ada dikatakan kurang layak sebab halte yang ada sama sekali tidak terawat dan kotor, bahkan kebanyakan halte tidak dipergunakan, apalagi di beberapa titik halte lainnya tidak ada tempat duduk untuk digunakan calon penumpang dalam menunggu kedatangan bus, bahkan sebagian calon penumpang lebih memilih menunggu bus di luar halte dibandingkan di dalam halte, maka wajarlah apabila responden menyatakan tidak puas terhadap kondisi halte yang ada saat ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.20**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Kenyamanan Kondisi Halte TMB Saat Ini**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	0	0
Puas	0	0
Biasa	40	40
Tidak Puas	51	51
Sangat Tidak Puas	9	9
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.25**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Kenyamanan Kondisi Halte TMB Saat Ini**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

Halte yang tidak terawat menjadikan halte TMB tidak nyaman, apalagi di beberapa halte tidak terdapat tempat duduk sehingga calon penumpang terpaksa menunggu kedatangan bus dengan berdiri. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kenyamanan pada kondisi halte belum sesuai dengan harapan responden atau penumpang. Sehingga pengelola jasa TMB wajib memperbaiki kondisi halte agar penumpang TMB merasa nyaman dan puas dalam pelayanan variabel ini.

#### **E. Metode Pembayaran Tiket**

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan mengenai kemudahan mendapatkan tiket 70% atau 70 penumpang menyatakan sangat penting dan 28% menyatakan penting, secara keseluruhan 98% menyatakan penting dikarenakan

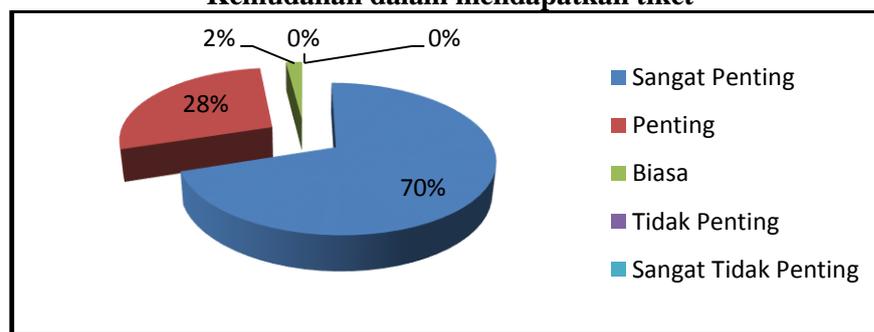
tiket yang mudah di dapat itu akan memudahkan penumpang untuk mendapatkan jasa TMB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.21**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Kemudahan dalam mendapatkan tiket**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	70	70
Penting	28	28
Biasa	2	2
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.26**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Kemudahan dalam mendapatkan tiket**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

Selain menilai tingkat kpetingan responden juga menilai tingkat kepuasan mengenai kemudahan mendapatkan tiket, 60% atau 60 responden menyatakan puas dan 18% menyatakan sangat puas, secara keseluruhan 78% menyatakan puas akan tingkat kemudahan mendapatkan tiket karena pada kondisi eksisting mendapatkan tiket itu diperoleh dalam bus TMB itu sendiri bukan dilakukan pada sebelum menaiki bus TMB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

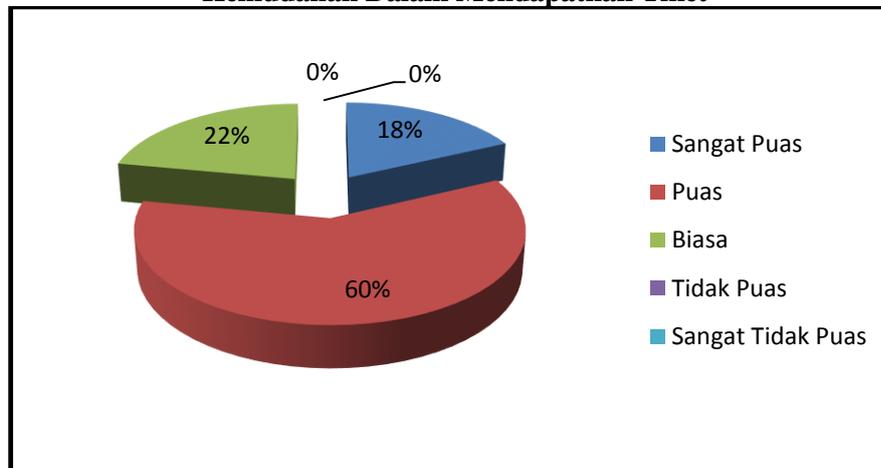
**Tabel IV.22**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Kemudahan Dalam Mendapatkan Tiket**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	18	18

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	60	60
Biasa	22	22
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.27**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Kemudahan Dalam Mendapatkan Tiket**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

## F. Kapasitas Bus

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan terhadap kenyamanan mengenai kapasitas bus 33% atau 33 responden menyatakan sangat penting dan 37% atau 37 responden menyatakan penting artinya 70% responden menyatakan penting akan kapasitas bus TMB pada koridor 2 ini yaitu dengan kapasitas bus yang besar maka calon penumpang akan merasa nyaman teruta pada kapasitas tempat duduk. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

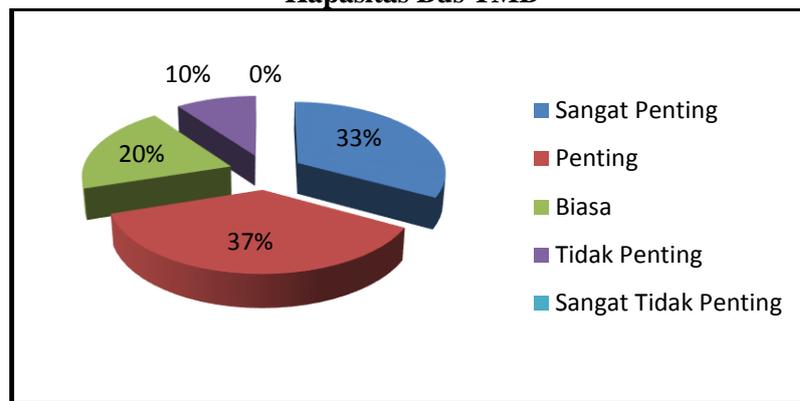
**Tabel IV.23**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Kapasitas Bus TMB**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	33	33
Penting	37	37
Biasa	20	20
Tidak Penting	10	10

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.28**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Kapasitas Bus TMB**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

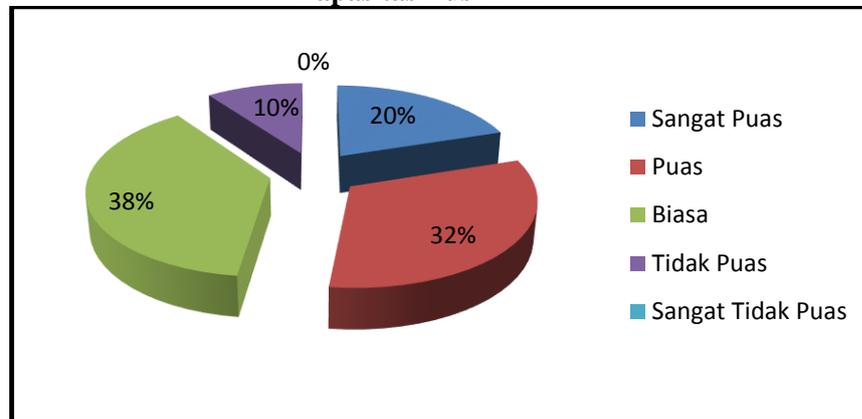
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan akan kapasitas bus TMB koridor 2, 20% responden menyatakan sangat puas dan 32 responden menyatakan puas artinya 52% menyatakan puas terhadap tingkat pelayanan yang diberikan bus TMB pada variabel ini, akan tetapi ada 10 responden menyatakan tidak puas dikarenakan responden tersebut tidak kebagian akan tempat duduk melainkan berdiri sehingga penumpang tersebut merasa kapasitas bus pada koridor 2 ini masih kurang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.24**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan Kapasitas Bus TMB**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	20	20
Puas	32	32
Biasa	38	38
Tidak Puas	10	10
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.29**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Kapasitas Bus TMB**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

### G. Kondisi Tempat Duduk

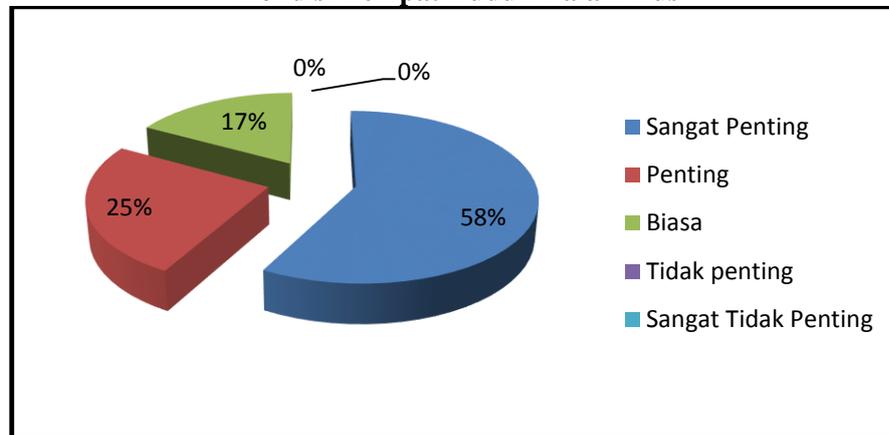
Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan terhadap kenyamanan kondisi tempat duduk dalam bus TMB didominasi oleh penilaian sangat penting yaitu sebesar 58% dan 25% menyatakan penting secara keseluruhan 83% menyatakan penting. Kondisi tempat duduk yang nyaman, penting dirasakan oleh penumpang agar suatu perjalanan menjadi tidak mudah lelah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.25**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Kondisi Tempat Duduk Dalam Bus**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	58	58
Penting	25	25
Biasa	17	17
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.30**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Kondisi Tempat Duduk Dalam Bus**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

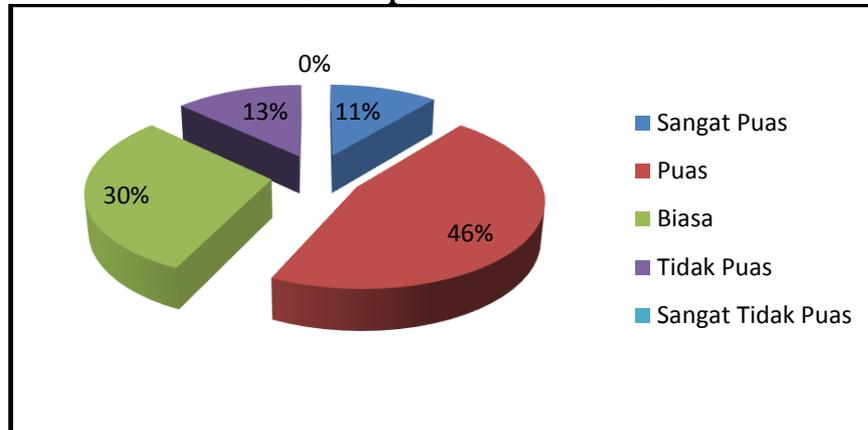
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga diminta menilai tingkat kepuasan kondisi tempat duduk dalam bus TMB didominasi oleh penilaian puas dengan jumlah responden menjawab puas yaitu sebanyak 57%, namun ada responden menyatakan tidak puas yaitu sebesar 13% menyatakan tidak puas terhadap kondisi tempat duduk dalam bus. Pernyataan tidak puas responden jika peneliti melihat langsung dilapangan adalah dikarenakan tempat duduk yang hanya mampu menampung 25 penumpang dan penumpang lainnya berdiri dan berdesak-desakan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.26**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Kondisi Tempat Duduk Dalam Bus**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	11	11
Puas	46	46
Biasa	43	30
Tidak Puas	13	13
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.31**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Kondisi Tempat Duduk Dalam Bus**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

#### H. Ketersediaan Fasilitas Kebersihan

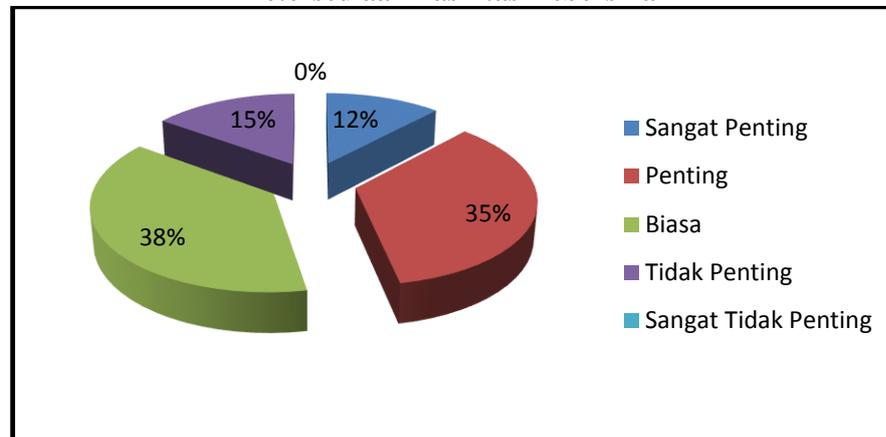
Penilaian tingkat kepentingan berdasarkan ketersediaan fasilitas kebersihan di dalam bus contohnya seperti tempat sampah itu sangat penting selain membuat penumpang atau pengguna merasa nyaman juga kondisi di dalam bus tetap bersih, responden menilai 12% atau 12 responden menyatakan sangat penting dan 35% atau 35 responden menyatakan penting, akan tetapi ada 15 responden menyatakan tidak penting, responden itu menganggap ada atau tidaknya fasilitas kebersihan dirasakan sama saja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.27**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Ketersediaan Fasilitas Kebersihan**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	12	12
Penting	35	35
Biasa	38	38
Tidak Penting	15	15
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.32**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Ketersediaan Fasilitas Kebersihan**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

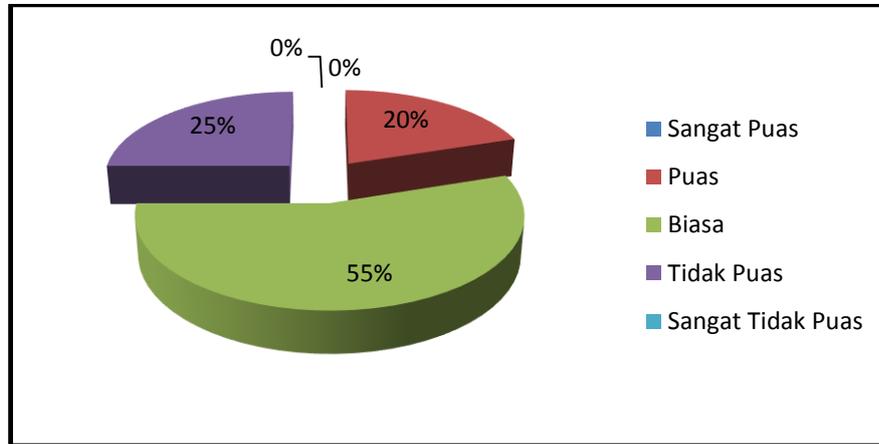
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan terhadap ketersediaan fasilitas kebersihan didalam bus yaitu contohnya tempat sampah, dalam kondisi dilapangan responden menilai 20% atau 20 responden menyatakan puas, sedangkan 55 responden menyatakan biasa artinya responden tidak memberikan nilai apapun artinya netral sedangkan 25 responden menyatakan tidak puas hal ini terlihat jelas bahwa responden lebih merasakan tidak puas dibanding puas terhadap tingkat pelayanan mengenai ketersediaan vasilitas kebersihan. Ini dikarenakan pada kondisi dilapangan hampir diseluruh bus atau di dalam bus tidak terdapat fasilitas kebersihan atau tempat sampah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.28**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Ketersediaan Fasilitas Kebersihan**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	0	0
Puas	20	20
Biasa	55	55
Tidak Puas	25	25
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.33**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Ketersediaan Fasilitas Kebersihan**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

#### 4.4.4 Kemudahan/Aksesibilitas

Atribut mengenai kemudahan atau aksesibilitas terdapat 6 variabel yaitu, area pelayanan bus, lokasi penempatan halte, keterkaitan antar moda, waktu tunggu di halte, waktu operasi bus dan informasi dan jadwal bus di halte. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut :

##### A. Area Pelayanan Bus

Penilaian tingkat kepentingan berdasarkan pelayanan TMB menjangkau wilayah yang dituju sebanyak 54% menyatakan sangat penting dan 38% menyatakan penting secara keseluruhan 92% responden menyatakan penting dikarenakan apabila pelayanan bus TMB ini tidak menjangkau Wilayah yang dituju besar kaitannya dengan variabel tariff, karena pada hal ini responden akan mengeluarkan total biaya yang sangat besar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

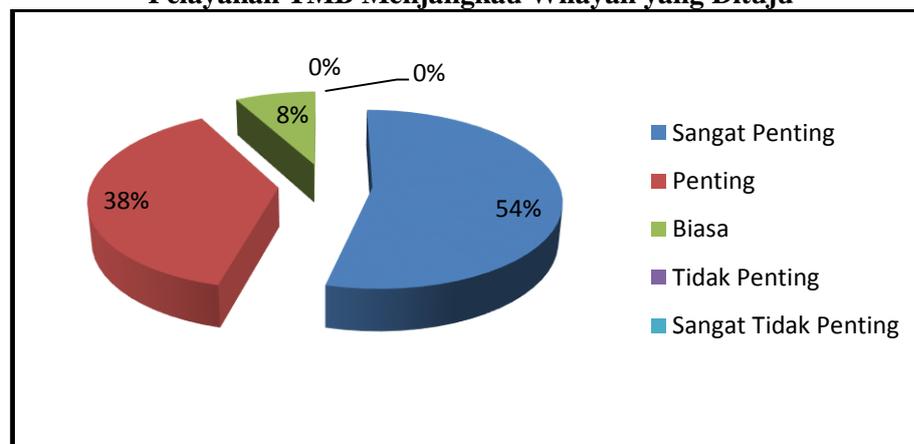
**Tabel IV.29**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Pelayanan TMB Menjangkau Wilayah yang Dituju**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	54	54
Penting	38	38
Biasa	8	8

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.34**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Pelayanan TMB Menjangkau Wilayah yang Dituju**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

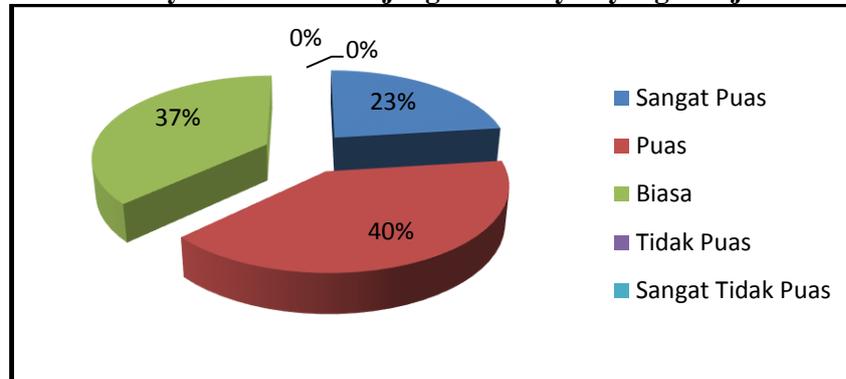
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan, berdasarkan hasil penyebaran kuesioner 40% menyatakan puas dan 23% menyatakan sangat puas yaitu secara keseluruhan 63% responden menyatakan puas. Karena pada kondisi dilapangan responden atau pengguna hanya dengan menggunakan jasa TMB sudah mencapai tempat tujuan, akan tetapi ada juga satu kali menggunakan jasa angkutan umum lainnya untuk mencapai wilayah yang dituju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.30**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan TMB Menjangkau Wilayah yang Dituju**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	23	23
Puas	40	40
Biasa	37	37
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.35**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Pelayanan TMB Menjangkau Wilayah yang Dituju**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

Dengan adanya hal tersebut, maka pihak pengelola jasa TMB harus menyusun strategi dalam mengenai wilayah cakupan pelayanan agar apa yang diharapkan masyarakat khususnya pengguna TMB dapat terwujud dengan tingkat kepuasan yang baik.

### B. Lokasi Halte

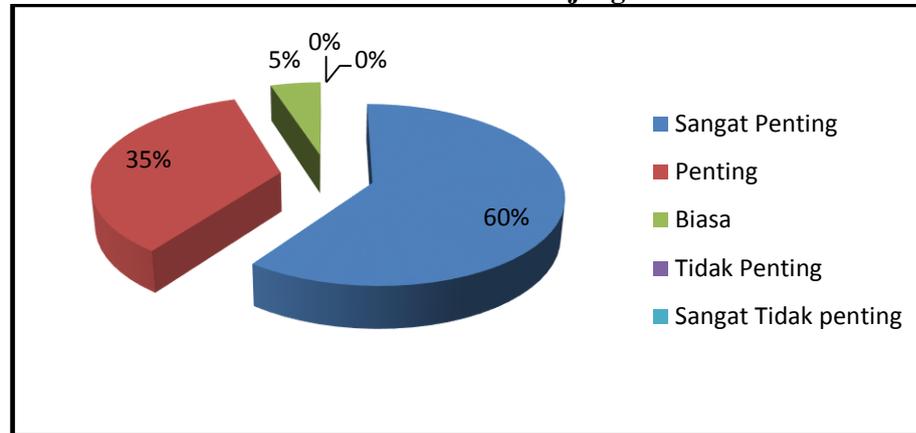
Penilaian responden terhadap lokasi halte yang mudah dijangkau berdasarkan tingkat kepentingan yaitu 60% menyatakan sangat penting dan 35% menyatakan penting, itu dikarenakan hal ini merupakan bagian dari atribut kemudahan/aksesibilitas pelayanan bus untuk calon penumpang menunggu kedatangan bus. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.31**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Lokasi Halte Mudah Dijangkau**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	60	60
Penting	35	35
Biasa	5	5
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.36**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Lokasi Halte Mudah Dijangkau**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

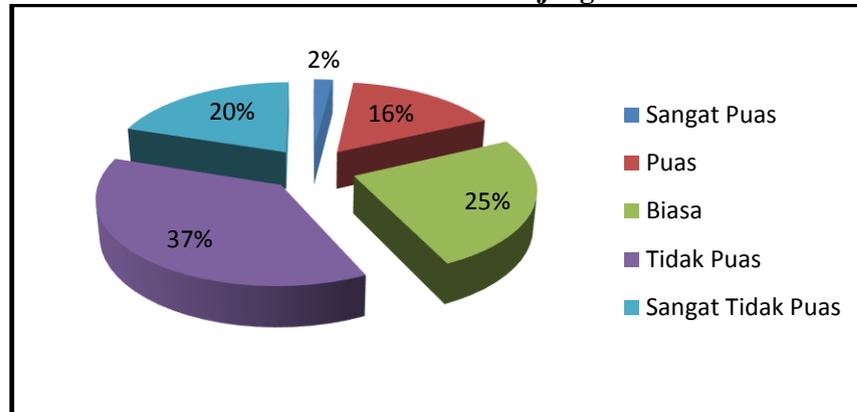
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan mengenai lokasi halte yaitu 37% responden menjawab tidak puas dikarenakan lokasi halte yang tidak sesuai dan terlalu jauh dari tempat responden berasal sehingga responden harus menggunakan angkutan umum lainnya untuk mencapai halte tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.32**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Lokasi Halte Mudah Dijangkau**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	2	2
Puas	16	16
Biasa	25	25
Tidak Puas	37	37
Sangat Tidak Puas	20	20
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.37**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Lokasi Halte Mudah Dijangkau**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

Dimana variabel ini merupakan variabel yang berkaitan erat dengan aksesibilitas atau kemudahan menjangkau tempat tujuan maka lokasi halte TMB yang strategis sangat diharapkan oleh setiap penumpang atau pengguna jasa TMB untuk mengefektifkan lokasi halte TMB ini sebaiknya disesuaikan kembali dengan kondisi tata guna lahan yang berada di Kota Bandung sehingga menempatkan lokasi halte ini lebih strategis bagi para calon penumpang bus TMB.

### **C. Keterkaitan Antar Moda/Adanya Angkutan Umum Lain sebagai Pengumpan**

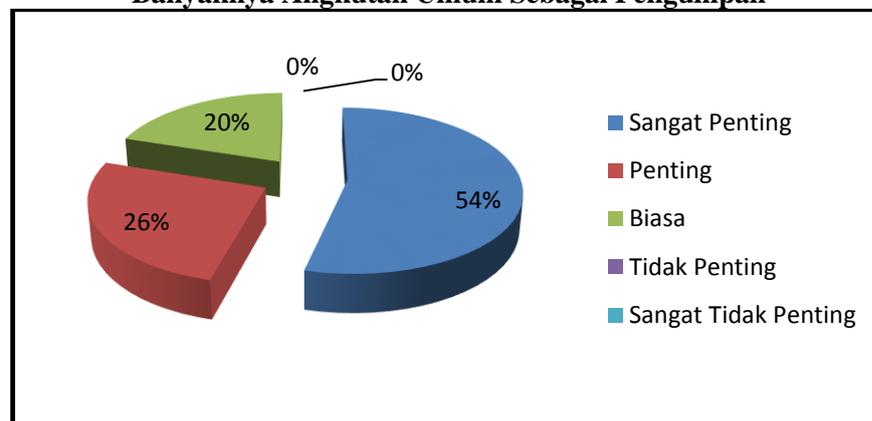
Dalam hal ini penilaian tingkat kepentingan mengenai banyaknya angkutan umum lainnya sebagai pengumpan menyatakan bahwa 54% atau 54 responden menyatakan sangat penting dan 26% menyatakan penting yaitu secara keseluruhan 80% responden menyatakan penting dikarenakan sebagian penumpang TMB tidak langsung mencapai Wilayah yang dituju maka dari itu harus ada angkutan umum lainnya sebagai pengumpan atau *feeder* bagi bus TMB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.33**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Banyaknya Angkutan Umum Sebagai Pengumpan**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	54	54
Penting	26	26
Biasa	20	20
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.38**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Banyaknya Angkutan Umum Sebagai Pengumpan**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan angkutan umum lain sebagai pengumpan atau *feeder*, 35% responden menyatakan puas dan 18% menyatakan sangat puas, secara keseluruhan 53% menyatakan puas karena pada hal ini terutanya pengoperasian bus TMB pada koridor 2 ini melewati pusat – pusat kota dan terdapat banyaknya angkutan umum pengumpan untuk mencapai wilayah yang dituju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

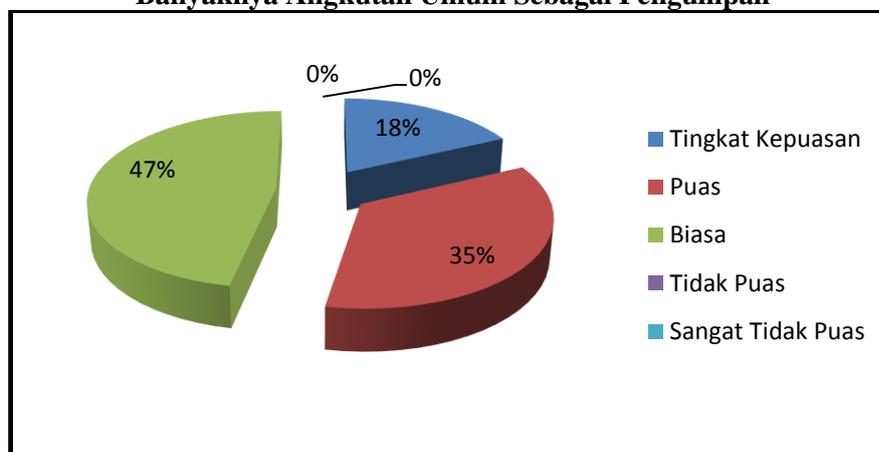
**Tabel IV.34**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Banyaknya Angkutan Umum Sebagai Pengumpan**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	18	18

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	35	35
Biasa	47	47
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.39**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Banyaknya Angkutan Umum Sebagai Pengumpan**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

#### D. Waktu Tunggu di Halte (*Headway*)

Penilaian tingkat kepentingan terhadap waktu tunggu di halte responden menyatakan 26 responden menjawab sangat penting dan 45 responden menjawab penting artinya bahwa waktu tunggu yang diberikan TMB itu sudah sesuai standar maka selain menyangkut atribut kemudahan juga mempermudah atau mempercepat waktu perjalanan pengguna. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

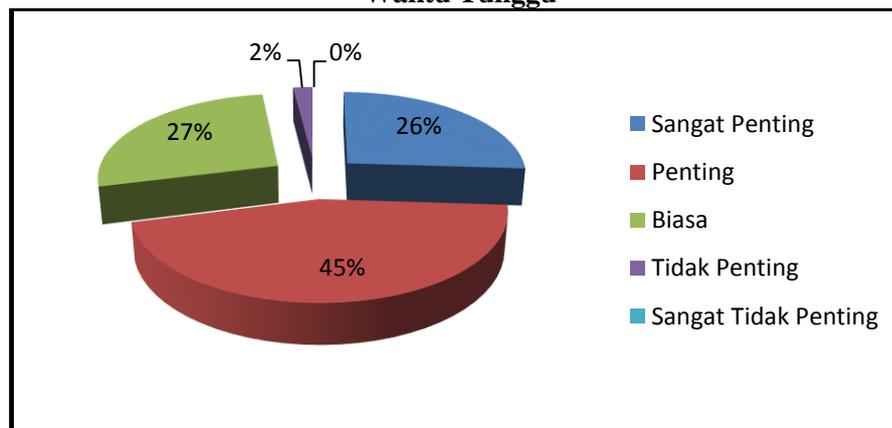
**Tabel IV.35**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Waktu Tunggu**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	26	26
Penting	45	45
Biasa	27	27
Tidak Penting	2	2

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.40**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Waktu Tunggu**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

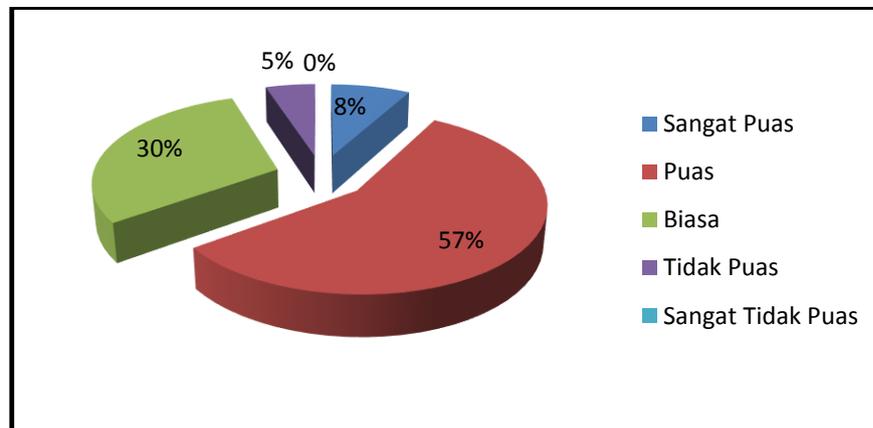
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan mengenai waktu tunggu di dalam halte yaitu waktu tunggu kedatangan bus dalam hal ini responden menilai 8% menyatakan sangat puas dan 57% menyatakan puas artinya 65% atau 65 responden menyatakan puas akan tetapi ada 2% menyatakan tidak puas artinya dalam hal ini responden merasa waktu tunggu yang diberikan oleh pelayanan jasa bus TMB ini belum sesuai karena bus sering kali datang terlambat sehingga waktu tunggu kedatangan bus pun dirasakan calon pengguna masih lama. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.36**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan Waktu Tunggu**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	8	8
Puas	57	57
Biasa	30	30
Tidak Puas	5	5
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.41**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan Waktu Tunggu**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

#### E. Waktu Operasi Bus

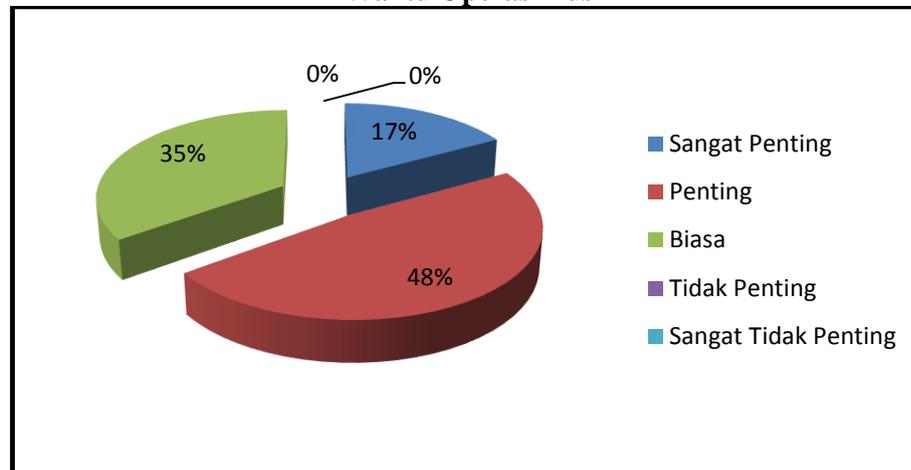
Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan mengenai waktu operasi bus dirasakan sangat penting dikarenakan waktu operasi yang lama akan mempermudah calon pengguna jasa yang akan menggunakan jasa TMB yaitu dimana 17 responden menyatakan sangat penting dan 48 responden menyatakan penting artinya 65 responden menyatakan penting yaitu dimana waktu operasi bus juga dapat memudahkan calon pengguna dalam menggunakan jasa TMB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.37**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Waktu Operasi Bus**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	17	17
Penting	48	48
Biasa	35	35
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.42**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Waktu Operasi Bus**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

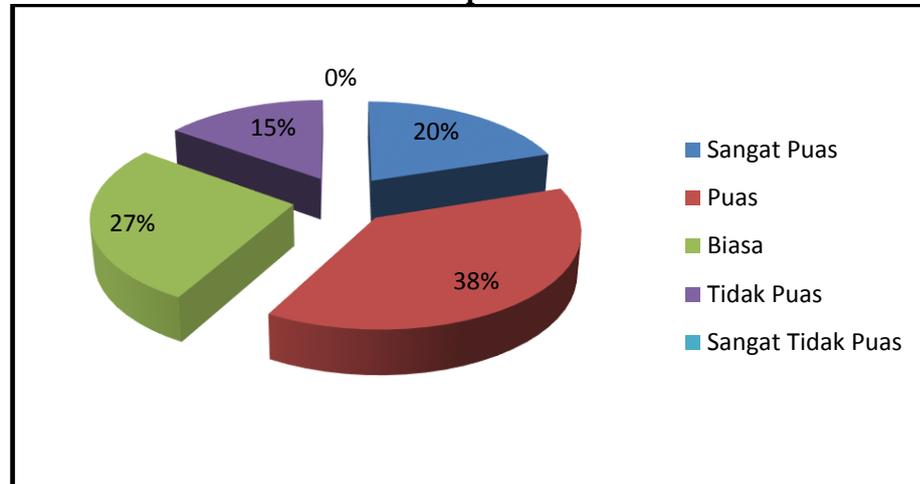
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga diminta menilai tingkat kepuasan terhadap waktu operasi bus TMB terutama pada koridor 2. 20 responden menyatakan sangat puas dan 38 responden menyatakan puas artinya 58 responden menyatakan puas, akan tetapi ada 15 responden menyatakan tidak puas itu dikarenakan waktu operasi bus TMB dirasakan masih kurang bagi pengguna jasa TMB, bus ini hanya beroperasi dari pukul 05.00 sampai 18.00. Para pengguna jasa TMB menganggap waktu operasi itu belum cukup untuk melayani para pengguna jasa TMB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.38**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan Waktu Operasi Bus**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	20	20
Puas	38	38
Biasa	27	27
Tidak Puas	15	15
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.43**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan Waktu Operasi Bus**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

#### F. Informasi dan Jadwal Bus di Halte

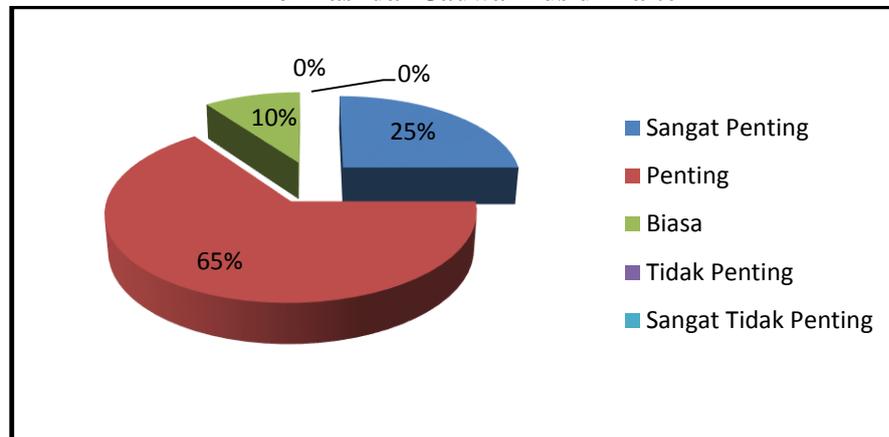
Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan mengenai informasi dan jadwal bus di halte dirasakan sangat penting karena dalam hal ini variabel ini membantu calon pengguna jasa TMB atau memudahkan calon pengguna untuk mengetahui informasi – informasi atau pun jadwal kedatangan bus yang berada di dalam halte, dalam hal ini 25 responden menyatakan sangat penting dan 65 responden menyatakan penting yaitu 90 responden menganggap penting mengenai adanya informasi dan jadwal bus di halte. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.39**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Informasi dan Jadwal Bus di Halte**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	25	25
Penting	65	65
Biasa	10	10
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 201*

**Gambar 4.44**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Informasi dan Jadwal Bus di Halte**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

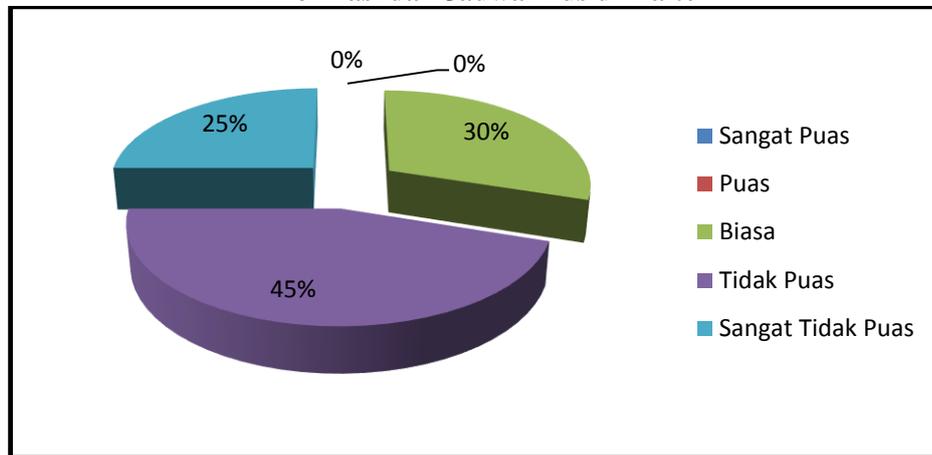
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga diminta menilai tingkat kepuasan mengenai informasi dan jadwal bus di halte yaitu dimana 70% atau 70 responden menyatakan tidak puas yaitu pada kondisi dilapangan tidak adanya informasi atau jadwal bus yang terdapat di dalam halte sehingga responden pun merasa tidak puas, sehingga menyulitkan calon pengguna dalam menggunakan jasa pelayanan bus TMB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.40**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan Informasi dan Jadwal Bus di Halte**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	0	0
Puas	0	0
Biasa	30	30
Tidak Puas	45	45
Sangat Tidak Puas	25	25
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.45**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Informasi dan Jadwal Bus di Halte**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

#### 4.4.5 Biaya

Atribut biaya memiliki 2 variabel yang akan dinilai tingkat kepentingan dan kepuasan yaitu variabel tarif TMB yang terjangkau dan total biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah. Untuk lebih jelasnya mengenai persepsi penumpang dalam menilai tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap kedua variabel akan diuraikan sebagai berikut :

##### A. Tarif Terjangkau

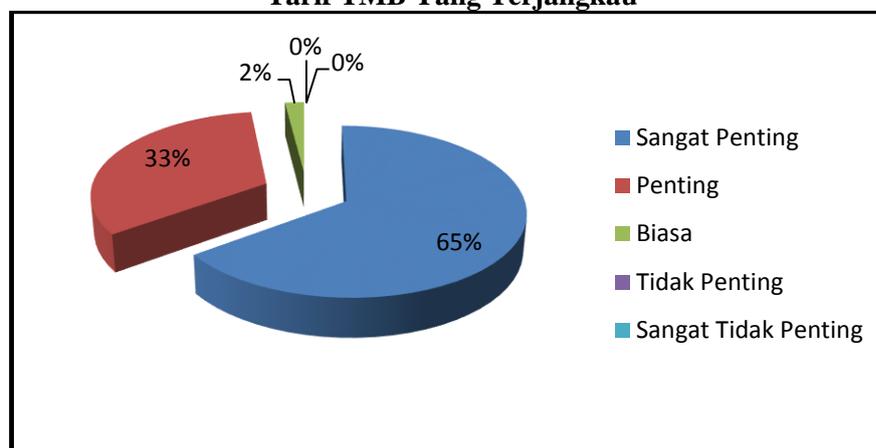
Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan tarif TMB 65% atau 65 responden menyatakan sangat penting akan tarif TMB yang terjangkau. Jika tarif ditetapkan dengan tidak memperhatikan kemampuan golongan masyarakat khususnya masyarakat ekonomi rendah. Dikarenakan angkutan umum di Kota Bandung sudah begitu banyak dan tarif yang begitu mahal maka adanya TMB diharapkan mampu mengefisienkan biaya pengeluaran biaya bagi para penumpang.

**Tabel IV.41**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Tarif TMB Yang Terjangkau**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	65	65
Penting	33	33
Biasa	2	2
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.46**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Tarif TMB Yang Terjangkau**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

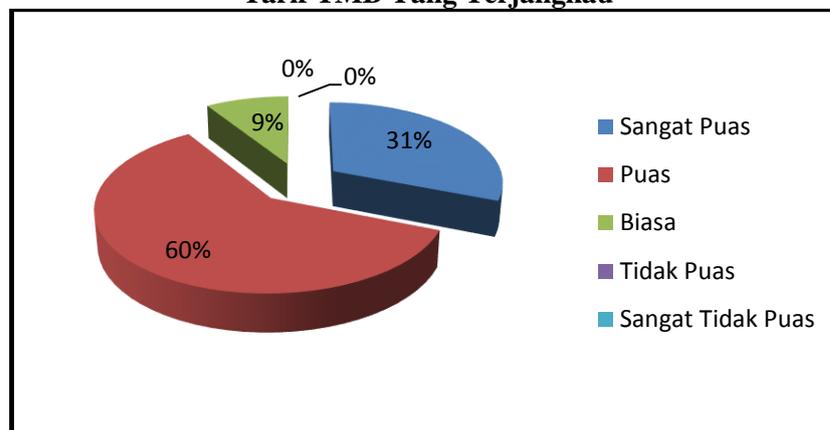
Kemudian setelah responden menilai tingkat kepentingan tarif TMB maka responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan terhadap tarif TMB yang terjangkau oleh semua golongan masyarakat, dalam hal ini responden menyatakan 91% puas akan tarif yang diberikan oleh pihak TMB yaitu untuk golongan masyarakat biasa 3.000,- dan pelajar 1.500,- tarif ini dikatakan terjangkau karena jasa TMB ini dapat digunakan oleh semua golongan terutama golongan menengah ke bawah sehingga tarif yang dikeluarkan sangat efisien dibandingkan dengan menggunakan jasa angkutan umum lainnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.42**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Tarif TMB Yang Terjangkau**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	31	31
Puas	60	60
Biasa	9	9
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.47**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Tarif TMB Yang Terjangkau**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

Seperti halnya busway, tarif TMB hanya dikenakan biaya satu kali bayar per-satu kali naik dengan besar tarif Rp. 3000,- untuk penumpang biasa dan Rp. 1.500,- untuk mahasiswa dan pelajar. Penilaian responden mengenai tingkat kepuasan tarif TMB yang terjangkau 91% menyatakan bahwa responden puas. Hal tersebut membuktikan bahwa sebagian besar penumpang TMB merasa puas akan pelayanan TMB dengan besar tarif yang telah ditentukan sebelumnya, karena sebagian besar masyarakat atau responden yang menaiki TMB memiliki penghasilan yang rata-rata adalah masyarakat menengah ke bawah.

### **B. Total Biaya Yang di Keluarkan Jauh Lebih Murah**

Adapun penilaian responden terhadap tingkat kepentingan jumlah biaya yang dikeluarkan setiap harinya, antara lain 67% menyatakan sangat penting dan

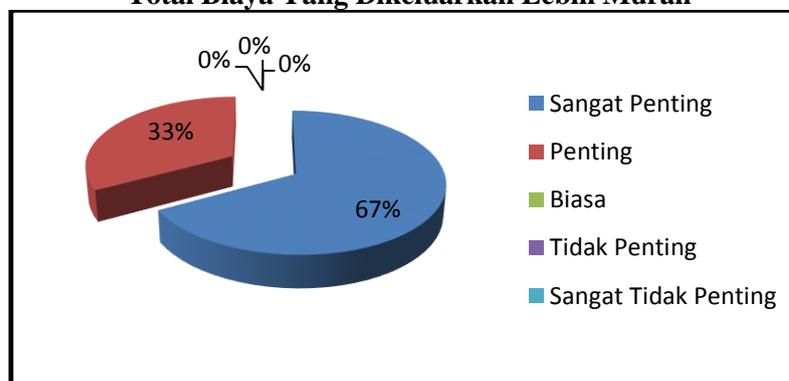
33% yaitu seluruh responden menyatakan penting terhadap total biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah secara keseluruhan 100% responden menyatakan penting yaitu dengan total biaya yang dikeluarkan lebih murah dibandingkan angkutan lain maka jasa TMB sudah efisiensi dalam tingkat pelayanannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.43**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Total Biaya Yang Dikeluarkan Lebih Murah**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	67	67
Penting	33	33
Biasa	0	0
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.48**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Total Biaya Yang Dikeluarkan Lebih Murah**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan terhadap total biaya yang dikeluarkan dapat dilihat yaitu sebesar 81% menyatakan Puas namun ada beberapa responden menyatakan tidak puas yaitu 2% atau 2 responden hal ini berkaitan dengan pelayanan TMB yang baru beroperasi 2 koridor saja yaitu koridor 1 Cibeureum – Cibiru dan koridor 2 Cibeureum – Cicaheum, terdapat kemungkinan responden banyak menggunakan angkutan umum lainnya untuk mencapai tempat tujuan sehingga biaya yang dikeluarkan

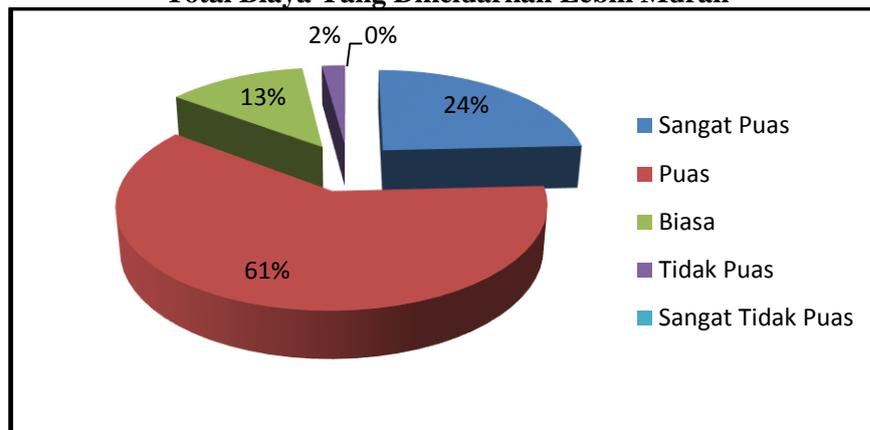
menjadi lebih banyak. Untuk lebih jelasnya mengenai kepuasan responden terhadap total biaya yang dikeluarkan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.44**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Total Biaya Yang Dikeluarkan Lebih Murah**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	23	23
Puas	58	58
Biasa	12	12
Tidak Puas	2	2
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.49**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Total Biaya Yang Dikeluarkan Lebih Murah**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

Dengan tarif TMB yang murah, maka harapan pemerintah Kota Bandung kepada para pengguna TMB total biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah dibandingkan sebelum adanya TMB beroperasi.

#### 4.4.6 Kesetaraan

Atribut kesetaraan dalam tingkat pelayanan bus TMB ini dibagi menjadi 2 variabel yaitu variabel mengenai adanya kursi prioritas dan adanya ruang khusus kursi roda, untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut :

### A. Adanya Kursi Prioritas

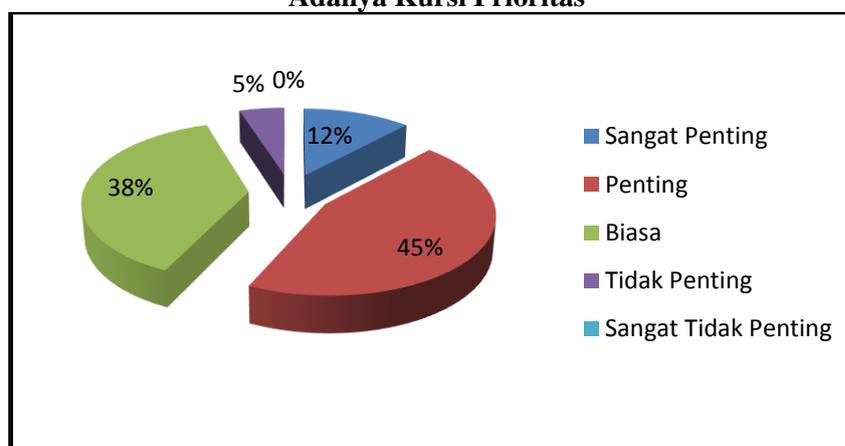
Penilaian tingkat kepentingan mengenai adanya kursi prioritas sebagai bagian dari atribut kesetaraan dirasakan penting oleh para calon pengguna jasa TMB terutama calon pengguna yang harus di prioritaskan contohnya calon penumpang lanjut usia, wanita hamil dan lainnya, 12 responden menyatakan sangat penting dan 45 responden menyatakan penting artinya 57 responden menyatakan penting, akan tetapi ada 5 responden menyatakan tidak penting dikarenakan responden itu menjawab meskipun adanya kursi prioritas tetap saja kursi itu tidak digunakan dengan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.45**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Adanya Kursi Prioritas**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	12	12
Penting	45	45
Biasa	38	38
Tidak Penting	5	5
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.50**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Adanya Kursi Prioritas**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

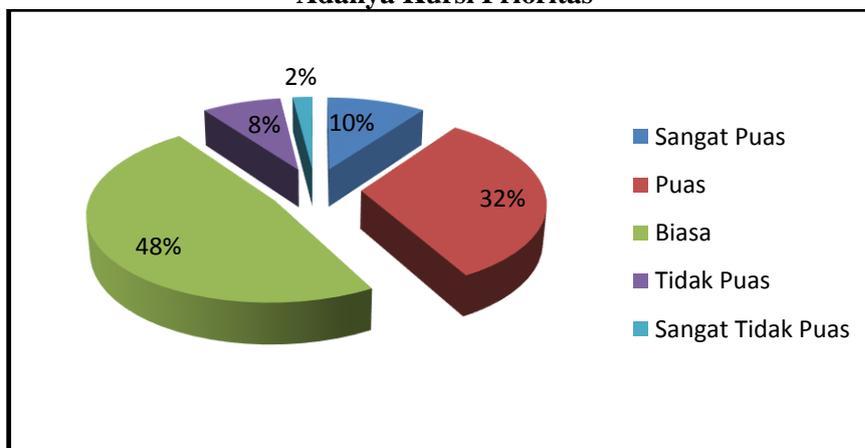
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan atas adanya kursi prioritas sebagai atribut kesetaraan yang merupakan bagian dari tingkat pelayanan yang diberikan kepada calon pengguna jasa bus TMB, 10 responden menyatakan sangat puas dan 32 responden menyatakan puas artinya mereka merasa puas akan adanya kursi prioritas yang ada pada bus TMB, akan tetapi 8 responden menyatakan tidak puas dan 2 responden menyatakan sangat tidak puas, artinya pengguna ini merasa tidak puas dikarenakan jumlah kursi prioritas hanya ada 2 kursi dan terkadang kursi prioritas tersebut digunakan oleh yang bukan seharusnya menggunakan kursi tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.46**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Adanya Kursi Prioritas**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	10	10
Puas	32	32
Biasa	48	48
Tidak Puas	8	8
Sangat Tidak Puas	2	2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.51**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Adanya Kursi Prioritas**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

## B. Ruang Khusus Kursi Roda

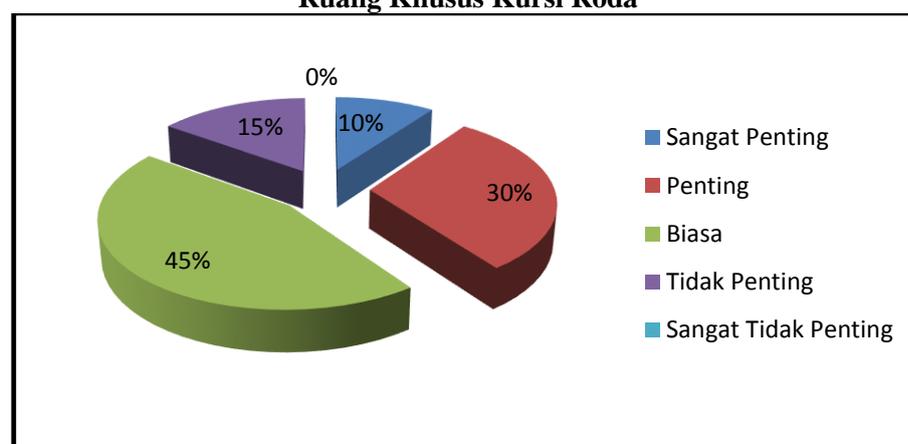
Penilaian tingkat kepentingan mengenai adanya ruang khusus kursi roda sebagai bagian dari atribut kesetaraan dirasakan penting oleh para calon pengguna jasa TMB terutama calon pengguna yang menggunakan kursi roda, 10 responden menyatakan sangat penting dan 30 responden menyatakan penting dan 15 responden menyatakan tidak penting dikarenakan responden menganggap bahwa untuk yang menggunakan kursi roda bias menggunakan kursi prioritas, dengan menggunakannya dibantu oleh penjaga yang berada di dalam bus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.47**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Ruang Khusus Kursi Roda**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	10	10
Penting	30	30
Biasa	45	45
Tidak Penting	15	15
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.52**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Ruang Khusus Kursi Roda**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

Selain menilai tingkat kepentingan responden juga diminta untuk menilai tingkat kepuasan adanya ruang khusus kursi roda bagi penyandang cacat

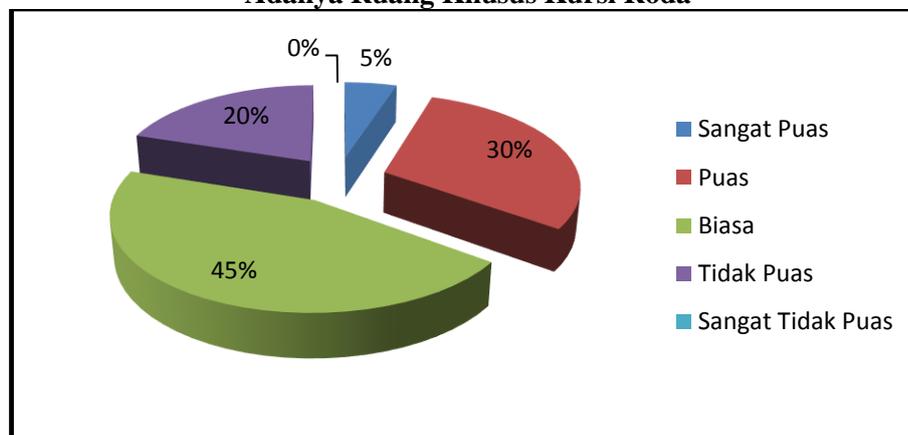
khususnya yang menggunakan kursi roda, 5 responden menyatakan sangat puas, 30 responden menyatakan puas dan ada 20 responden menyatakan tidak puas dikarenakan pada kondisi di lapangan ruang khusus kursi roda tidak di gunakan dengan baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.48**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Adanya Ruang Khusus Kursi Roda**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	5	5
Puas	30	30
Biasa	45	45
Tidak Puas	20	20
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.53**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Adanya Ruang Khusus Kursi Roda**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

#### 4.4.7 Keteraturan

Atribut mengenai keteraturan dibagi menjadi 7 variabel yaitu, kecepatan perjalanan, waktu berhenti di halte, informasi pelayanan, akses keluar masuk halte, ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan bus, informasi gangguan mobil dan dapat mempersingkat waktu perjalanan. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut :

### A. Kecepatan Perjalanan

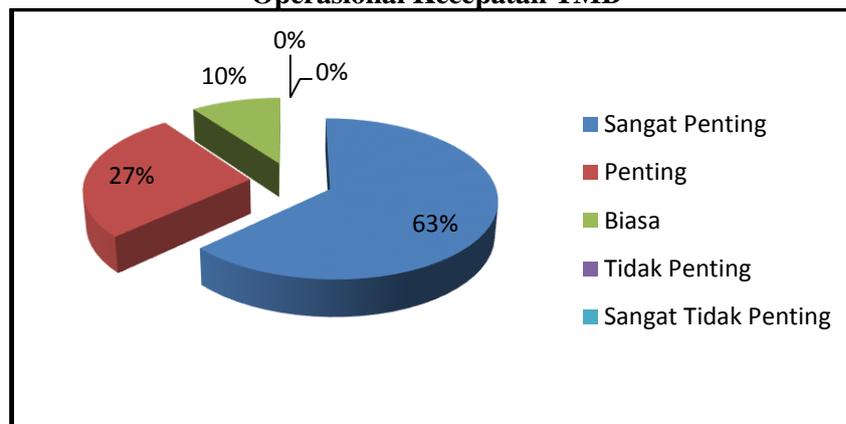
Jadwal pelayanan yang efektif akan mempengaruhi jam operasional TMB, dengan misi yang telah dijelaskan sebelumnya, maka persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan operasional kecepatan TMB lebih baik dibandingkan angkutan umum lainnya di dominasi dengan pernyataan sangat penting yaitu dengan persentase 63% dengan jumlah responden sebanyak 63 responden, yaitu dalam hal ini bahwa kepentingan operasional kecepatan bus TMB itu dirasakan sangat penting oleh pengguna jasa TMB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.49**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Operasional Kecepatan TMB**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	63	63
Penting	27	27
Biasa	10	10
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.54**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Operasional Kecepatan TMB**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

Adapun penilaian tingkat kepuasan terhadap operasional kecepatan TMB lebih baik dibandingkan angkutan umum lainnya didominasi dengan penilaian puas

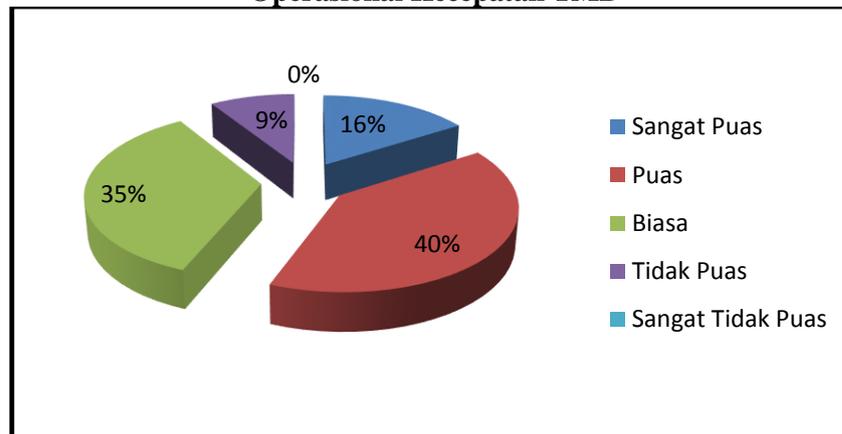
yaitu sebesar 40% atau sebanyak 40 responden dan sangat puas sebanyak 16 responden dimana 56% responden menyatakan puas karena. Walaupun sudah banyak responden yang menilai puas akan operasional kecepatan TMB, namun pihak pengelola TMB harus mengevaluasi kembali agar variabel tersebut mampu bertahan dalam kedudukan ini bahkan semakin meningkat atau semakin optimal pelayanan operasional TMB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.50**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Operasional Kecepatan TMB**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	16	16
Puas	40	40
Biasa	35	35
Tidak Puas	9	9
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.55**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Operasional Kecepatan TMB**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

Dengan maksud beroperasinya TMB sebagai angkutan umum massal dalam menyediakan dan menawarkan pelayanan angkutan umum yang lebih handal yang berorientasi pada pelayanan tepat waktu, maka operasional kecepatan TMB harus unggul dibandingkan dengan angkutan umum lainnya. Apalagi

dengan adanya permasalahan transportasi yang terjadi saat ini seperti macet, angkot yang berhenti dimana saja serta lamanya angkot untuk mencari penumpang menjadikan operasional angkutan umum semakin tidak menentu. Oleh sebab itu, dengan beroperasinya angkutan massal TMB menjadi penilaian penting para penumpang dalam melakukan perjalanan.

### **B. Waktu Berhenti di Halte**

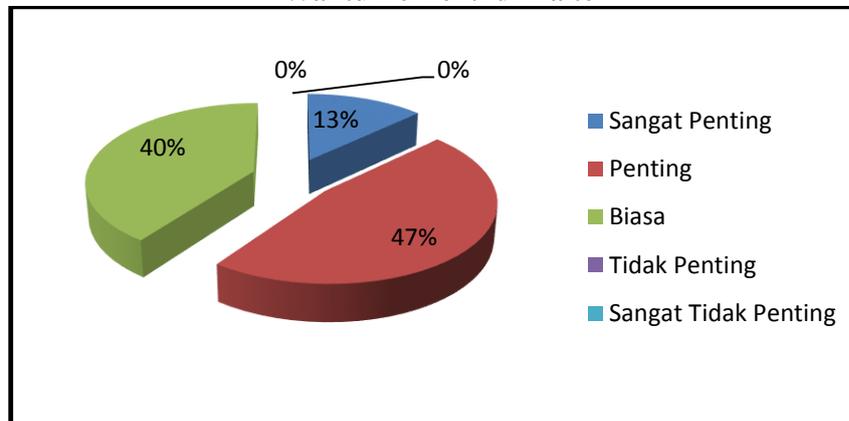
Penilaian tingkat kepentingan mengenai waktu berhenti di halte yaitu seberapa lama waktu bus berhenti di halte an seberapa penting variabel ini berkaitan dengan atribut keteraturan yang diberikan jasa bus TMB kepada para pengguna jasa TMB. 13 responden menyatakan sangat penting dan 47 responden menyatakan penting artinya 60 responden menyatakan penting sehingga waktu berhenti di halte yang relative sebentar dan tepat waktu itu merupakan atribut keteraturan yang berkaitan juga dengan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.51**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Waktu Berhenti di Halte**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Penting	13	13
Penting	47	47
Biasa	40	40
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.56**  
**Persentase Persepsi penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Waktu Berhenti di Halte**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

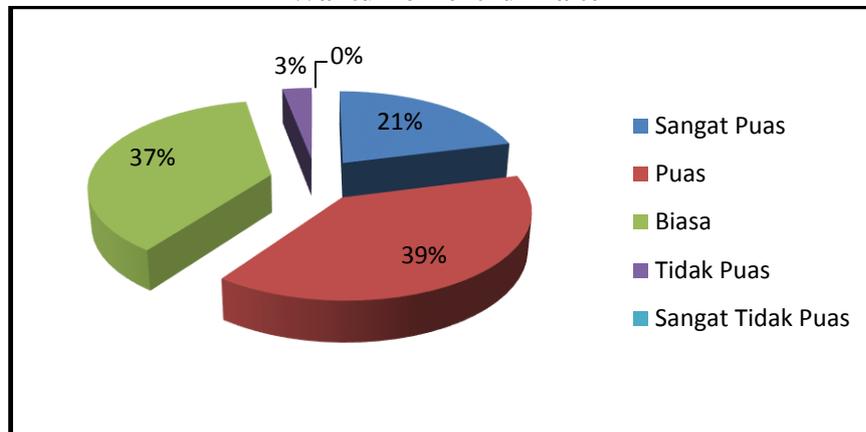
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan terhadap waktu berhenti di halte, 21 responden menyatakan sangat puas dan 39 responden menyatakan puas artinya 60 responden menyatakan puas akan tetapi ada 3 responden menyatakan tidak puas itu dikarenakan waktu berhenti di halte belum sesuai jadwal dikarenakan kedatangan bus sering terlambat terutama pada jam – jam sibuk sehingga ke 3 responden tersebut menganggap belum puas akan tingkat pelayanan mengenai waktu berhenti di halte. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.52**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan Waktu Berhenti di Halte**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	21	21
Puas	39	39
Biasa	37	37
Tidak Puas	3	3
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.57**  
**Persentase Persepsi penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan Waktu Berhenti di Halte**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

### C. Informasi Pelayanan/ Informasi Halte yang Akan di Lewati

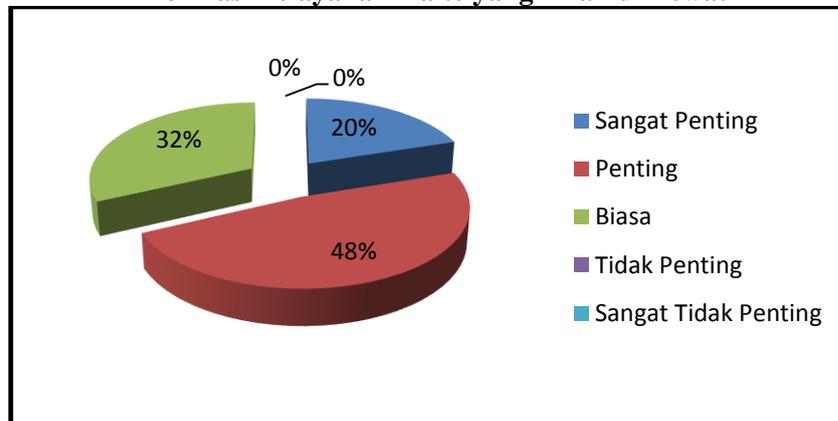
Penilaian tingkat kepentingan mengenai informasi pelayanan atau informasi halte yang akan dilewati bus dianggap penting oleh para pengguna jasa TMB terutama pengguna yang belum tau halte – halte apa saja yang dilewati bus TMB, terutama yang ada pada koridor 2. 20 responden menyatakan sangat penting dan 48 responden menyatakan penting artinya 68 responden menyatakan penting akan adanya informasi pelayanan atau informasi halte – halte yang akan dilewati oleh bus TMB pada koridor 2 ini untuk mempermudah pengguna mengetahui dimana para pengguna ini akan turun, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.53**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Informasi Pelayanan Halte yang Akan di Lewati**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	20	20
Penting	48	48
Biasa	32	32
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.58**  
**Persentase Persepsi penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Informasi Pelayanan Halte yang Akan di Lewati**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

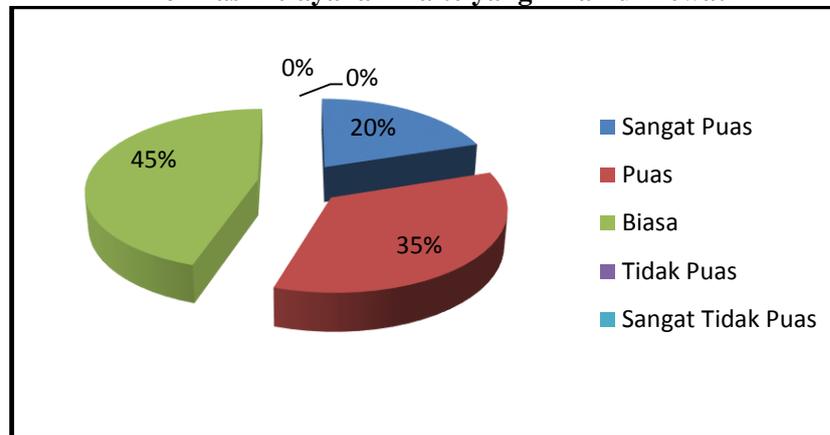
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan terhadap informasi pelayanan atau informasi mengenai halte – halte yang akan dilewati, 20 responden menyatakan sangat puas dan 35 responden menyatakan puas artinya responden merasa puas akan tingkat pelayanan yang diberikan mengenai informasi pelayanan atau informasi halte – halte yang akan dilewati oleh bus TMB pada koridor 2. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.54**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Informasi Pelayanan Halte yang Akan di Lewati**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	20	20
Puas	35	35
Biasa	45	45
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.59**  
**Persentase Persepsi penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Informasi Pelayanan Halte yang Akan di Lewati**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

#### D. Akses Keluar Masuk Halte

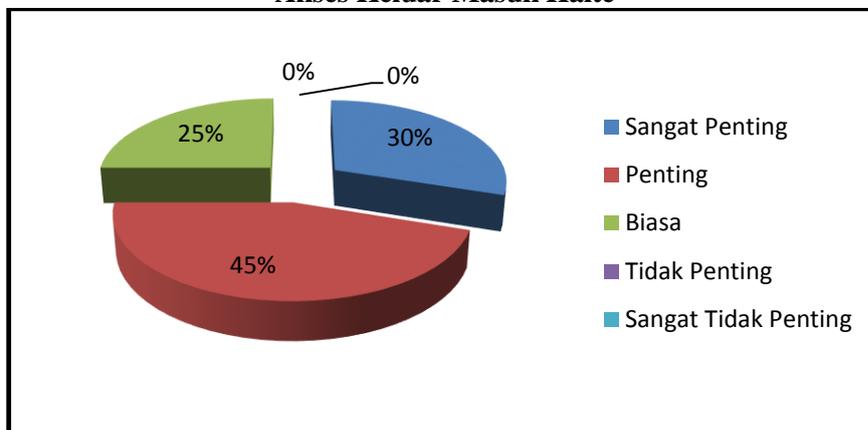
Penilaian tingkat kepentingan mengenai akses keluar masuk halte dirasakan penting oleh calon pengguna jasa TMB selain merupakan atribut keteraturan juga memberikan kenyamanan bagi calon pengguna yang akan menggunakan jasa bus TMB apabila akses keluar masuk halte tersebut berjalan dengan baik, 30 responden menyatakan sangat penting dan 45 responden menyatakan penting artinya 75 responden menyatakan penting akan akses keluar masuk halte. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.55**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Akses Keluar Masuk Halte**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	30	30
Penting	45	45
Biasa	25	25
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.60**  
**Persentase Persepsi penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Akses Keluar Masuk Halte**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

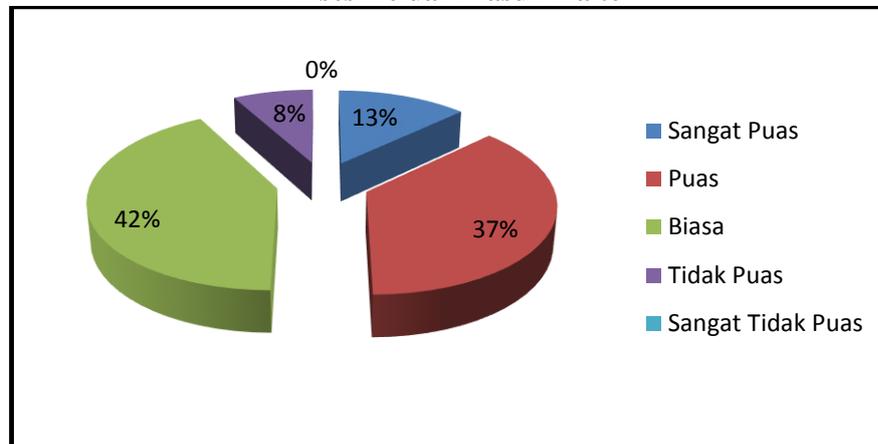
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga diminta untuk menilai tingkat kepuasan mengenai akses keluar masuk halte yaitu 13 responden menyatakan sangat puas dan 37 responden menyatakan puas akan tetapi ada 8 responden menyatakan tidak puas yaitu responden merasa kurang puas dikarenakan akses keluar masuk halte belum baik apalagi sering kali pintu masuk menuju halte tertutup dikarenakan tidak adanya penjaga di dalam halte sehingga penumpang menunggu kedatangan bus di luar halte. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.56**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Akses Keluar Masuk Halte**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	13	13
Puas	37	37
Biasa	42	42
Tidak Puas	8	8
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.61**  
**Persentase Persepsi penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Akses Keluar Masuk Halte**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

#### **E. Ketepatan dan Kepastian Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan Bus.**

Pelayanan yang tepat waktu selalu diharapkan oleh setiap orang agar mereka dapat memperkirakan waktu perjalanannya. Dengan misi TMB sebagai angkutan umum massal yang berorientasi pada pelayanan tepat waktu, maka jadwal kedatangan armada pun harus benar – benar efektif. Adapun persepsi penumpang mengenai tingkat kepentingan jadwal pelayanan TMB yang tepat waktu di dominasi oleh penilaian penting dengan presentase 55% atau sebanyak 55 responden. Jadwal pelayanan TMB yang tepat waktu merupakan misi utama dari beroperasionalnya angkutan umum massal ini, sehingga responden menganggap dengan jadwal pelayanan yang tepat waktu akan mempercepat waktu perjalanan tanpa adanya tundaan seperti angkutan umum lainnya yang sudah ada pada saat ini. Untuk lebih jelasnya mengenai persepsi penumpang terhadap tingkat kepentingan jadwal pelayanan yang tepat waktu, dapat dilihat pada table berikut :

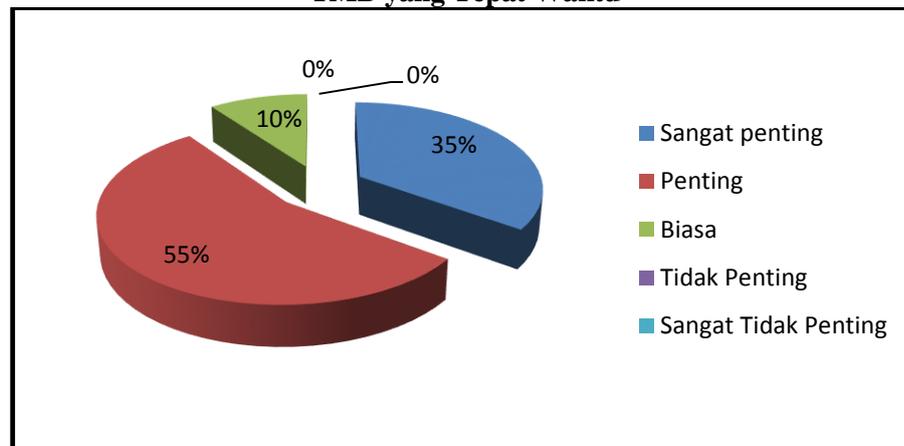
**Tabel IV.57**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan**  
**Jadwal Pelayanan TMB yang Tepat Waktu**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	35	35
Penting	55	55
Biasa	10	10

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.62**  
**Persentase Persepsi penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan Jadwal Pelayanan TMB yang Tepat Waktu**



Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2014

Selain penilaian akan tingkat kepentingan, responden juga diminta untuk menilai tingkat kepuasan variabel tersebut berdasarkan pelayanan yang ada pada saat ini. Dari total 100 responden, penilaian tingkat kepuasan di dominasi dengan penilaian biasa saja (netral) yaitu sebesar 40% atau 40 responden, yaitu dalam hal ini tingkat pelayanan bus TMB masih belum efektif, dikarenakan jadwal keberangkatan dan kepulangan bus, yang masih sering terlambat dikarenakan macet. Untuk lebih jelasnya mengenai tingkat kepuasan jadwal pelayanan TMB, dapat dilihat pada table berikut :

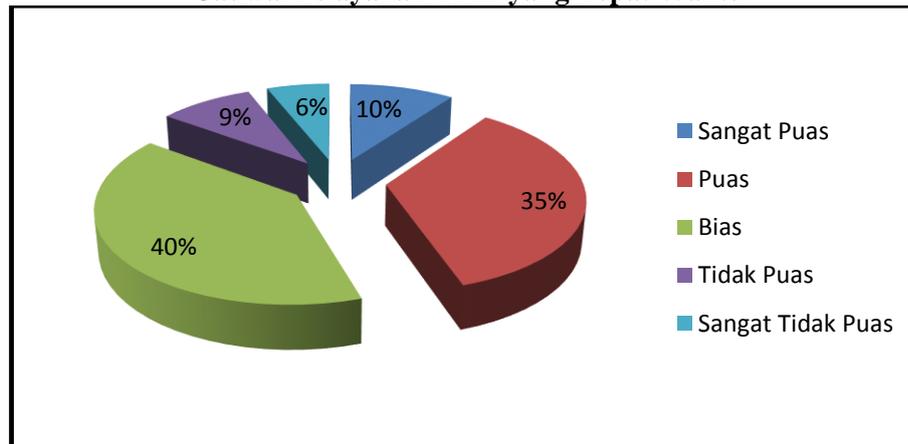
**Tabel IV.58**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan Jadwal Pelayanan TMB yang tepat waktu**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	10	10
Puas	35	35
Biasa	40	40
Tidak Puas	9	9
Sangat Tidak Puas	6	6

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Total	100	100

Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

**Gambar 4.63**  
**Persentase Persepsi penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Jadwal Pelayanan TMB yang Tepat Waktu**



Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014

Mengingat permasalahan transportasi Kota Bandung semakin rumit, contohnya macet yang terjadi hampir disetiap persimpangan jalan yang disebabkan oleh antrian angkutan umum atau dikarenakan angkutan umum yang mencari penumpang (*nge-tem*) maka dibutuhkan jadwal pelayanan yang efektif bagi angkutan massal TMB agar calon penumpang mampu memperkirakan waktu perjalanan.

#### **F. Informasi Gangguan Bus**

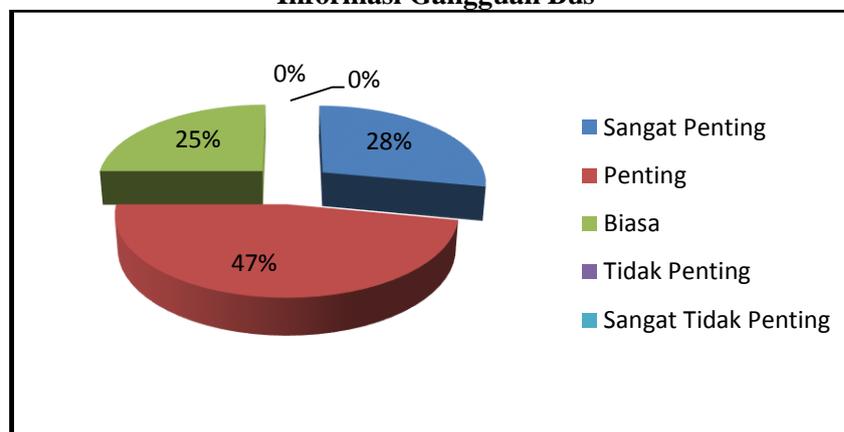
Penilaian responden mengenai tingkat kepentingan terhadap informasi gangguan bus yaitu responden menyatakan sangat penting berjumlah 28 responden dan 47 responden menyatakan penting secara keseluruhan 75 responden menyatakan penting akan informasi gangguan bus, sehingga penumpang dapat mengetahui informasi apabila bus TMB itu sedang mengalami gangguan atau kerusakan yang dapat menghambat waktu perjalanan atau waktu keberangkatan dan kedatangan bus TMB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.59**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan TMB**  
**Informasi Gangguan Bus**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	28	28
Penting	47	47
Biasa	25	25
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.64**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan TMB**  
**Informasi Gangguan Bus**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

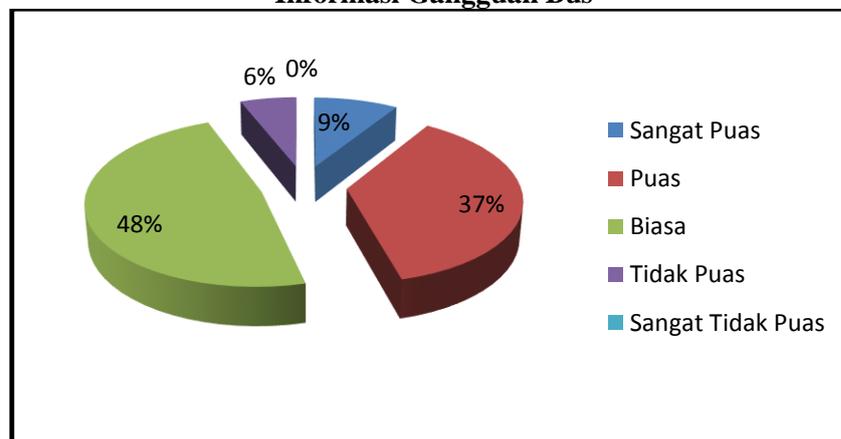
Selain menilai tingkat kepentingan responden juga menilai tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan jasa TMB tersebut, responden menilai 9 responden menyatakan sangat puas dan 37 responden menyatakan puas, akan tetapi ada 6 responden menyatakan tidak puas itu dikarenakan penumpang merasakan terkadang tidak adanya informasi mengenai gangguan bus sama sekali sehingga penumpang menganggap atau merasakan tidak puas akan pelayanan mengenai informasi gangguan bus. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.60**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Informasi Gangguan Bus**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	9	9
Puas	37	37
Biasa	48	48
Tidak Puas	6	6
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.65**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan TMB**  
**Informasi Gangguan Bus**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

### **G. Mampu Mempersingkat Waktu Perjalanan**

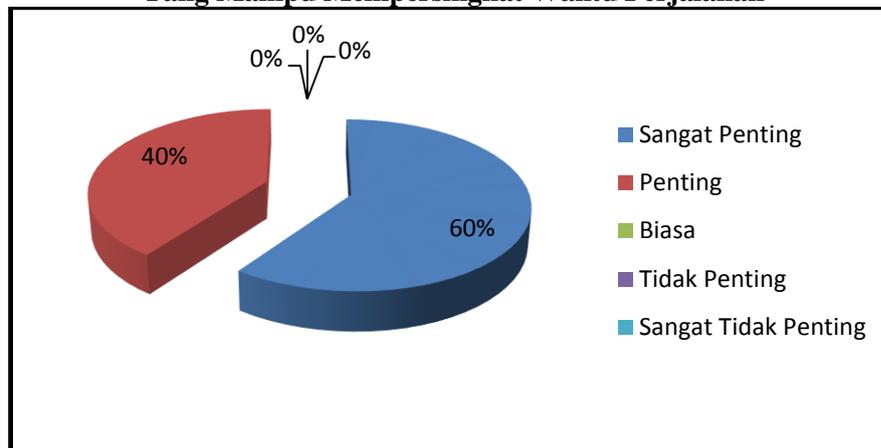
Pelayanan TMB yang berorientasi terhadap pelayanan tepat waktu bertujuan guna mempersingkat waktu perjalanan. Dari seluruh responden 60% atau 60 responden menyatakan sangat penting sedangkan sisanya 40% dengan 40 responden menyatakan penting terhadap TMB yang mampu mempersingkat waktu perjalanan, dalam hal ini jelas pengguna atau responden 100% menjawab pentingnya akan ketepatan waktu yang akan mempersingkat waktu perjalanan untuk mencapai tujuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.61**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan TMB**  
**Yang Mampu Mempersingkat Waktu Perjalanan**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Penting	60	60
Penting	40	40
Biasa	0	0
Tidak Penting	0	0
Sangat Tidak Penting	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.66**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepentingan TMB**  
**Yang Mampu Mempersingkat Waktu Perjalanan**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

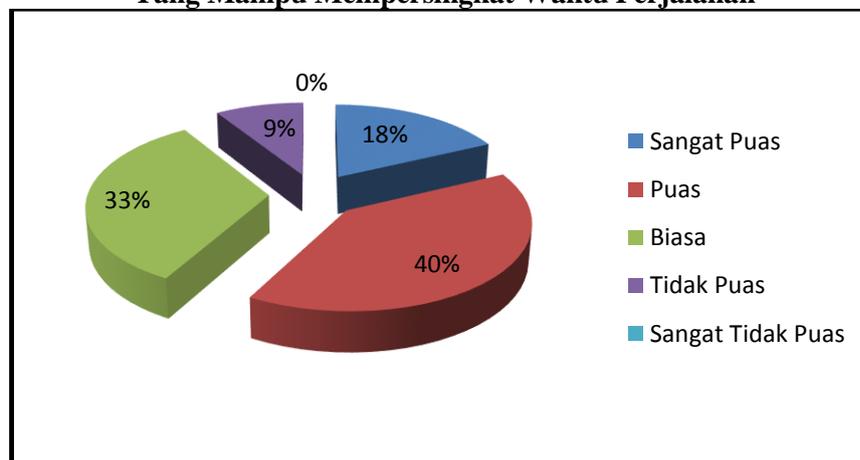
Setelah menilai tingkat kepentingan, responden kemudian diminta untuk menilai tingkat kepuasan TMB yang mampu mempersingkat waktu perjalanan. Responden yang mendominasi menyatakan puas yaitu sebesar 40% dengan 40 responden dan sangat puas 18 responden artinya 58% responden menyatakan puas untuk waktu perjalanan yang diberikan oleh jasa TMB yang mampu mempersingkat waktu perjalanan menuju tempat tujuan dibandingkan angkutan umum lainnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel IV.62**  
**Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan**  
**Yang Mampu Mempersingkat Waktu Perjalanan**

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	18	18
Puas	40	40
Biasa	33	33
Tidak Puas	9	9
Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

**Gambar 4.67**  
**Persentase Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Kepuasan TMB**  
**Yang Mampu Mempersingkat Waktu Perjalanan**



*Sumber : Hasil Analisis Kuesioner, 2014*

Jika dikaitkan dengan pelayanan operasional TMB, responden yang menyatakan tidak puas akan pelayanan yang mampu mempersingkat waktu karena adanya hambatan dalam pemberhentian. Maksudnya, ketika armada TMB akan berhenti ditempat pemberhentian (halte) terkadang adanya kendaraan pribadi yang parkir di depan halte tersebut sehingga menimbulkan kesulitan bagi armada TMB tersebut untuk berhenti tepat halte yang telah disediakan. Ini ditentukan memakan waktu perjalanan.

#### 4.5 Perhitungan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Berdasarkan Matrik *Importance Performance Analysis*

Sebelum memasukan nilai rata – rata tingkat kepentingan dan rata – rata tingkat kepuasan terlebih dahulu akan dibahas mengenai konversi data (Ordinal – Interval) serta langkah – langkah konversi skala ordinal menjadi interval.

- **Konversi Data (Ordinal – Interval)**

Jawaban responden berupa pemberian nilai terhadap atribut (variabel) yang diukur dengan bobot 1 sampai 5. Pemberian nilai ini merupakan nilai subyektif responden terhadap atribut yang diukur sesuai dengan derajat kepentingan tiap individu. Dengan demikian data mentah merupakan data yang berskala ordinal, sehingga perlu dilakukan transformasi data ke skala interval (Dillon, 1984). Adapun langkah – langkah untuk mentransformasikan data berskala ordinal menjadi skala interval dapat dilihat berikut ini :

**Gambar 4.68**  
**Langkah – langkah Konversi Skala Ordinal Menjadi Data Interval**



Sumber : Al- Rasyid, Harun.1993. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*

Sebagai contoh dari langkah konversi skala ordinal menjadi interval, akan dijelaskan sebagai berikut :

**Tabel IV.63**  
**Contoh Langkah Konversi Skala Ordinal Menjadi Interval**

Nilai	Frekuensi (Banyaknya Responden)	Proporsi	Proporsi Kumulatif	Z	$\delta$ (Z)	Skala	Skore
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
5	28	0,2800	0,2800	-0,58	0,1823	-0,6510	0,8004
4	35	0,3500	0,6300	0,33	0,0217	0,4588	1,9102
3	25	0,2500	0,8800	1,17	0,7420	-1,4514	1,0000
2	12	0,1200	1			6,1833	7,6347
1	0	0					
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>						

Sumber : Hasil Analisis, 2014

Keterangan :

- Kolom 1 adalah kolom dari kategori, misalnya 5 menyatakan sangat penting atau sangat puas, 4 menyatakan penting atau puas, 3 menyatakan biasa, 2 menyatakan tidak penting atau tidak puas, dan 1 menyatakan sangat tidak penting atau sangat tidak puas.
- Kolom 2 adalah kolom frekuensi data untuk masing – masing kategori, misalnya pada kenyataannya pelayanan yang diterima untuk variabel pertama dari 100 responden :
  - Kategori 5 = 28 responden
  - Kategori 4 = 35 responden
  - Kategori 3 = 25 responden
  - Kategori 2 = 12 responden
  - Kategori 1 = 0 responden
- Kolom 3 adalah proporsi frekuensi untuk masing – masing kategori. Dimana proporsi adalah frekuensi dibagi dengan jumlah responden, yaitu :
  - Kategori 5,  $28/100 = 0,2800$
  - Kategori 4,  $35/100 = 0,3500$
  - Kategori 3,  $25/100 = 0,2500$
  - Kategori 2,  $12/100 = 0,1200$
  - Kategori 1,  $0/100 = 0$

- Kolom 4 adalah proporsi kumulatif dari kolom 3. Adapun contoh perhitungan proporsi kumulatif pada tabel diatas adalah :
  - Kategori 5 = 0,2800
  - Kategori 4 = 0,3500 + 0,2800 = 0,6300
  - Kategori 3 = 0,2500 + 0,6300 = 0,8800
  - Kategori 2 = 0,1200 + 0,8800 = 1,0000
- Kolom 5 adalah nilai Z untuk proporsi kumulatif dari kolom 4. Nilai Z ini bias dilihat dari tabel distribusi normal yang umumnya tersedia pada lampiran – lampiran buku statistic. Nilai Z dengan memakai tabel normal dihasilkan :
  - Kategori 5 = - 0,58
  - Kategori 4 = 0,33
  - Kategori 3 = 1,17
- Kolom 6 adalah nilai batas Z (nilai fungsi padat probabilitas pada absis Z) utu setiap kategori. Dimana nilai batas Z di dapat dari perhitungan menggunakan rumus :

$$\delta (Z) = \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{-\frac{(Z^2)}{2}}$$

Dimana :  $\pi = 3,1415$  dan  $e = 2,7182$ , sehingga di dapat nilai :

- Kategori 5 = 0,1823
  - Kategori 4 = 0,0217
  - Kategori 3 = 0,7420
- Kolom 7 adalah *scale value* (interval rata-rata) untuk setiap kategori melalui persamaan berikut :

$$\text{Skala} = \frac{\text{kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{daerah dibawah batas atas} - \text{daerah dibawah batas bawah}}$$

yaitu selisih fungsi padat pada kategori yang dihitung dikurangi nilai fungsi padat kategori sebelumnya kemudian dibagi dengan selisih proporsi kumulatif pada kontinum yang dihitung. Adapun hasil perhitungannya yaitu :

- Kategori 5 =  $(0-0,1823)/(0,2800-0) = - 0,6510$
  - Kategori 4 =  $(0,1823-0,0217)/(0,6300-0,2800) = 0,4588$
  - Kategori 3 =  $(0,0217-0,7420)/(0,8800-0,6300) = - 1,4514$
  - Kategori 2 =  $(0,7420-0)/(1,0000-0,8800) = 6,1833$
- Kolom 8 adalah *score* (nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori, pada studi ini *scale value* pada kolom 7 terkecil adalah -1,4514 maka nilai absolutnya 1,4514. Dengan demikian, misalnya untuk kategori skorenya menjadi :
- Kategori 5 =  $-0,6510 + 1,4514 = 0,8004$
  - Kategori 4 =  $0,4588 + 1,4514 = 1,9102$
  - Kategori 3 =  $-1,4514 + 1,4514 = 1,0000$
  - Kategori 2 =  $6,1833 + 1,4514 = 7,6347$

Untuk hasil perhitungan konversi data ordinal – interval selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Hasil penilaian rata-rata responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang telah dilakukan pihak pengelola TMB dalam melayani para penumpangnya, dapat dilihat pada tabel IV. serta hasil dari pemetaan rata – rata responden dapat dilihat pada gambar 4.

**Tabel IV.64**  
**Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Responden Pengguna Jasa TMB**

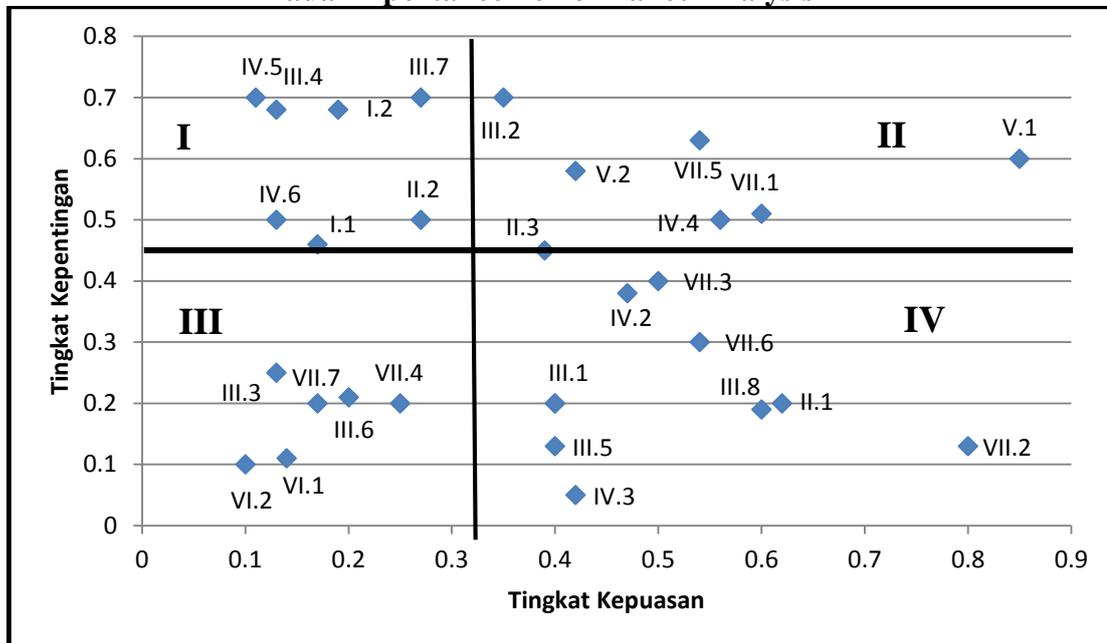
Atribut	Variabel	Rata – Rata Kepentingan (Y)	Rata – Rata Kepuasan (X)
Keamanan	1. Lampu Penerangan	0,14	0,11
	2. Petugas Keamanan	0,98	0,5
Keselamatan	1. Tata tertib Pengemudi	0,62	0,2
	2. Tata Tertib Menaikan dan Menurunkan Penumpang	0,7	0,5
	3. Keselamatan dari kejahatan	0,11	0,3
Kenyamanan	1. Kondisi Fisik Bus/Kelayakan Bus	0,4	0,2
	2. Keterlindungan bus dari polusi udara dan suara	0,3	0,7
	3. Ketersediaan sirkulasi udara/AC	0,13	0,25
	4. Kondisi fisik halte	0,15	0,3
	5. Metode pembayaran tiket	0,4	0,13
	6. Kapasitas bus	0,2	0,21

Atribut	Variabel	Rata – Rata Kepentingan (Y)	Rata – Rata Kepuasan (X)
	7. Kondisi tempat duduk	0,27	0,7
	8. Ketersediaan fasilitas kebersihan	0,6	0,19
Kemudahan/ Aksesibilitas Pelayanan	1. Area Pelayanan Bus	0,4	0,2
	2. Lokasi Penempatan halte	0,47	0,38
	3. Keterkaitan antar moda	0,42	0,05
	4. Waktu tunggu di halte	0,59	0,13
	5. Waktu operasi bus	0,11	0,7
	6. Informasi dan jadwal bus di halte	0,81	0,5
Biaya	1. Tarif Terjangkau	0,85	0,6
	2. Total biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah	0,14	0,58
Kesetaraan	1. Kursi prioritas	0,17	0,46
	2. Ruang khusus kursi roda	0,94	0,1
Keteraturan	1. Kecepatan perjalanan	0,6	0,51
	2. Waktu berhenti di halte	0,8	0,13
	3. Informasi pelayanan	0,5	0,4
	4. Akses keluar masuk halte	0,25	0,2
	5. Ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan bus	0,54	0,12
	6. Informasi gangguan bus	0,54	0,3
	7. Mampu mempersingkat waktu perjalanan	0,17	0,2
<b>Jumlah</b>		<b>0,44</b>	<b>0,32</b>

*Sumber : Hasil Analisis, 2014*

Setelah diketahui nilai rata – rata dari tingkat kepentingan dan nilai rata – rata dari tingkat kepuasan maka hasil tersebut dipetakan pada IPA atau Importance Performance Analysis untuk membagi ke dalam 4 kuadran maka dipisahkan oleh garis atau jumlah dari rata – rata nilai tingkat kepentingan dan jumlah dari rata – rata nilai tingkat kepuasan maka dapat terlihat jelas pembagian variabel – variabel yang telah ditentukan terhadap pembagian berdasarkan pembagian kuadran.

**Gambar 4.69**  
**Pemetaan Atribut Kepentingan dan Kepuasan**  
**Pada Importance Performance Analysis**



Sumber : Hasil Analisis, 2014

**Tabel IV.65**  
**Keterangan Gambar Pemetaan Importance Performance Analysis**

No. Variabel	Keterangan
I.1	1. Lampu Penerangan
I.2	2. Petugas Keamanan
II.1	1. Tata tertib Pengemudi
II.2	2. Tata Tertib Menaikan dan Menurunkan Penumpang
II.3	3. Keselamatan dari kejahatan
III.1	1. Kondisi Fisik Bus/Kelayakan Bus
III.2	2. Keterlindungan bus dari polusi udara dan suara
III.3	3. Ketersediaan sirkulasi udara/AC
III.4	4. Kondisi fisik halte
III.5	5. Metode pembayaran tiket
III.6	6. Kapasitas bus
III.7	7. Kondisi tempat duduk
III.8	8. Ketersediaan fasilitas kebersihan
IV.1	1. Area Pelayanan Bus
IV.2	2. Lokasi Penempatan halte
IV.3	3. Keterkaitan antar moda
IV.4	4. Waktu tunggu di halte
IV.5	5. Waktu operasi bus
IV.6	6. Informasi dan jadwal bus di halte
V.1	1. Tarif Terjangkau
V.2	2. Total biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah
VI.1	a. Kursi prioritas
VI.2	b. Ruang khusus kursi roda
VII.1	1. Kecepatan perjalanan

No. Variabel	Keterangan
VII.2	2. Waktu berhenti di halte
VII.3	3. Informasi pelayanan
VII.4	4. Akses keluar masuk halte
VII.5	5. Ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan bus
VII.6	6. Informasi gangguan bus
VII.7	7. Mampu mempersingkat waktu perjalanan

*Sumber : Hasil Analisis,2014*

Dari gambar diagram kartesius diatas, dapat diketahui bahwa letak variabel – variabel yang mempengaruhi kepuasan TMB terbagi menjadi 4 bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius diatas dapat dijelaskan berdasarkan pengelompokan atribut diantaranya :

### **Kuadran I**

Kuadran I merupakan prioritas utama dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, yaitu dimana responden atau penumpang menganggap penting akan tetapi penumpang belum merasa puas sehingga diharuskan pihak jasa TMB meningkatkan tingkat pelayanan agar para pengguna jasa TMB merasa puas, yang termasuk pada kuadran I yaitu variabel adanya lampu penerangan, waktu operasi bus, kondisi fisik halte, petugas keamanan yang ada di halte dan di dalam bus serta informasi dan jadwal bus di halte, tata tertib menaikan dan menurunkan penumpang.

### **Kuadran II**

Kuadran II yaitu merupakan penilaian responden terhadap variabel ini yang dianggap baik dan dirasakan puas pelayanannya sehingga pihak pengelola TMB wajib mempertahankan pelayanan tersebut. Dalam hal ini variabel yang termasuk pada kuadran II yaitu operasional kecepatan TMB, tariff yang terjangkau, total biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah, ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan bus serta waktu headway.

### **Kuadran III**

Kuadran III ini menunjukkan prioritas rendah yaitu dimana tingkat kepentingan dan kepuasan sangat rendah, pada variabel ini tidak perlu ditingkatkan dikarenakan responden atau pengguna menganggap itu kurang penting, variabel yang termasuk kuadran III yaitu ketersediaan sirkulasi udara/AC,

mampu mempersingkat waktu perjalanan, kapasitas bus, akses keluar masuk halte, lampu penerangan, serta adanya ruangan khusus kursi roda.

#### **Kuadran IV**

Pada pemetaan kuadran IV ini yaitu menunjukkan bahwa penilaian responden mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan ini secara berlebihan, dan variabel yang termasuk pada kuadran ini adalah informasi mengenai halte yang akan dilewati, lokasi halte, kondisi fisik bus, memperoleh tiket, adanya pengumpan angkutan umum lainnya atau antar moda, berhenti dihalte, tata tertib pengemudi dalam mengemudikan bus.

Berdasarkan gambar kartesius diatas, dapat diketahui bahwa dalam menilai tingkat pelayanan TMB dalam kajian tingkat pelayanan bus TMB memiliki beberapa permasalahan. Tingkat kepuasan penumpang dalam memanfaatkan prasarana transportasi ini belum dirasakan puas oleh penumpang TMB itu sendiri. Hal ini terlihat pada variabel – variabel yang dianggap penting dan dapat memberikan hal yang positif bagi penumpang belum mampu dilaksanakan dengan baik dilapangan sehingga penumpang tidak mendapatkan kepuasan dalam memanfaatkan jasa TMB.

Setelah mengetahui atribut apa saja dan variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat pelayanan TMB berdasarkan Importance Performance Analysis, dimana atribut dan variabel variabelnya dirasakan baik oleh penumpang tentu harus dipertahankan kinerjanya oleh pengelola, sedangkan atribut dan variabel yang masih dikatakan kurang baik atau kurang puas maka perlu dilakukan perbaikan kinerja pelayanan dari pengelola agar responden merasa benar – benar puas terhadap tingkat pelayanan bus TMB.

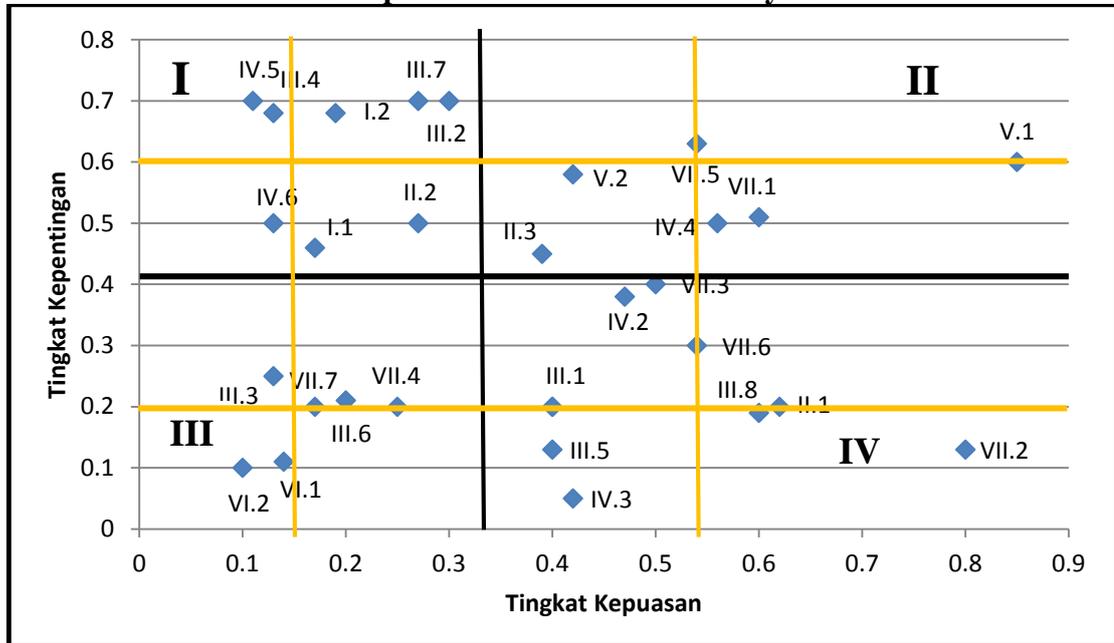
Setelah melihat variabel berdasarkan grafik kartesius diatas, selanjutnya akan dilihat tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna berdasarkan nilai maksimum, nilai minimum dan standar deviasi dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan itu sendiri.

Secara umum, nilai maksimum adalah nilai terbesar yang terdapat dalam suatu range data, sedangkan nilai minimum merupakan kebalikan dari nilai

maksimum yaitu nilai terendah yang terdapat dalam suatu range data. Kemudian devinisi umum dari standar deviasi adalah nilai yang menghasilkan standar deviasi berdasarkan sampel. Standar deviasi ini bertujuan guna mengukur seberapa luas penyimpangan nilai daa tersebut dari nilai rat – ratanya. Keseluruhan alat uji tersebut sebenarnya memiliki tujuan yang sama yaitu menegtahui pola sebaran data yang akan memeberikan gambaran mengenai karakteristik sample, apakah cukup konsisten untuk dapat diterima sebagai karakteristik sample yang sebenar-benarnya (tidak bias) sehingga informasi ini dapat digunakan sebagai bahan untuk mengambil keputusan peningkatan pelayanan jasa TMB. Adapun hasil perhitungan nilai maksimum, minimum dan deviasi yang di plot-kan pada diagram kartesius berikut ini.

Jika dikaitkan dengan uraian diatas, nilai maksimum dari penelitian ini adalah 0,98 untuk tingkat kepentingan dan 0,46 untuk tingkat kepuasan sedangkan nilai minimum pada tingkat kepentingan yaitu 0,11 dan nilai minimum pada tingkat kepuasan adalah 0,10. Kemudian diketahui juga nilai standar deviasi pada penelitian ini yaitu 0,20 untuk tingkat kepentingan dan 0,26. Untuk mengetahui lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :

**Gambar 4.70**  
**Pemetaan Atribut Kepentingan dan Kepuasa**  
**Pada Importance Performance Analysis**



*Sumber : Hasil Analisis, 2014*

*Ket : Untuk keterangan gambar dapat dilihat pada tabel IV.66*

Adapun variabel yang menyimpang dari rata –rata yaitu :

### **Kuadran I**

Pada kuadran I atau untuk prioritas utama yang menyimpang dari standar deviasi yaitu waktu operasi bus, kondisi fisik halte, petugas keamanan, kondisi tempat duduk, keterlindungan bus dari polusi udara, dalam hal iniihak jasa TMB harus lebih mengoptimalkan kembali dalam meningkatkan tingkat pelayanan jasa TMB terutama yang dianggap penting oleh para penumpang.

### **Kuadran II**

Pada kuadran II yang menyimpang dari standar deviasi yaitu ketepatan dan kepstian keberangkatan dan kedatangan bus, waktu berhenti di halte, informasi mengenai gangguan bus, waktu headway bus, tariff TMB yang terjangkau.

### **Kuadran III**

Pada kuadran III variabel yang menyimpang dari standar deviasi yaitu ketersediaan sirkulasi udara/AC, kapasitas bus, lampu penerangan serta adanya ruangan khusus kursi roda.

#### **Kuadran IV**

Pada kuadran IV variabel yang menyimpang dari standar deviasi yaitu variabel cara memperoleh tiket, adanya fasilitas kebersihan,

Dengan adanya penyimpangan beberapa variabel maka pihak pengelola jasa TMB harus lebih mengoptimalkan kembali pelayanan kepada pengguna atau penumpang jasa TMB terutama pada koridor 2 agar pelanggan atau pengguna jasa TMB merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan terutama variabel yang dianggap penting oleh pengguna jasa TMB.

#### **4.6 Analisis Keterkaitan Antara SPM, Kondisi Eksisting dan Persepsi Pengguna**

Analisis gabungan ini dilihat dari Standar Pelayanan Minimal yang ada, dibandingkan dengan kondisi eksisting yang ada yang diperoleh dari survey primer serta dibandingkan dengan persepsi pengguna yang dilihat dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap pengguna TMB itu sendiri serta melihat keterkaitan apa saja yang terdapat pada tingkat pelayanan bus TMB ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV. 66**  
**Keterkaitan Antara Standar Pelayanan Minimal, Kondisi Eksisting, Persepsi Pengguna dan Analisis IPA**

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
1	<p>a. <b>Rute Trayek</b>  Berfungsi melayani jasa angkutan orang yang asal tujuannya tetap atau tidak tetap.</p>	Rute trayek pada koridor 2 ini merupakan rute yang melayani pusat – pusat kota dilihat dari landuse sepanjang koridor 2 terdapat kawasan permukiman, perdagangan dan kawasan pendidikan yang bangkitan pergerakan calon pengguna jasa TMB pun sangat besar.	Dirasakan penting oleh para calon pengguna jasa TMB akan tetapi calon pengguna TMB belum merasa puas dikarenakan khususnya untuk ruas jalan sudirman untuk dapat menggunakan jasa TMB harus berjalan jauh untuk mencapai halte dikarenakan lokasi halte sangat jauh.	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat bahwa antara kondisi eksisting dan persepsi pengguna belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada dikarenakan untuk menggunakan jasa TMB para calon penumpang harus berjalan jauh untuk mencapai halte, sedangkan pada kondisi eksisting bangkitan pergerakan calon pengguna jasa TMB sangat besar dilihat dari landuse sepanjang koridor 2 khususnya ruas jalan sudirman yaitu terdapat kawasan permukiman, perdagangan dan kawasan pendidikan. Maka dari itu seharusnya untuk rute trayek koridor 2 ini harus menambah halte guna memudahkan calon pengguna jasa TMB untuk menggunakan jasa TMB, yang awalnya jumlah halte yang melayani koridor 2 ini ada 19 halte menjadi 36 halte.
	<p>b. <b>Lampu Penerang,</b>  Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte dan mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna iasa</p>	Ada, akan tetapi tidak berfungsi atau tidak digunakan dengan baik karena lampu di dalam halte pada malam hari pun tidak menyala.	Dari persepsi pengguna menyatakan Penting terutama pada sarana halte dan didalam bus TMB itu sendiri, dalam tingkat kepuasan lampu penerangan ini dirasa pengguna masih belum puas dikarenakan	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal karena pada kenyataannya atau kondisi eksisting lampu penerangan tersedia akan tetapi persepsi pengguna tidak merasa puas. Dan dibuktikan dari hasil analisis IPA bahwa variabel ini

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
			banyak lampu yang tidak nyala terutama pada halte		merupakan kuadran I yaitu prioritas utama dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan tetapi untuk tingkat kepuasan sangat rendah, untuk itu seharusnya pihak jasa TMB memperbaiki tingkat pelayanannya dengan cara memungsikan atau menyalakan lampu penerangan terutama pada malam hari serta pengecekan kondisi lampu penerangan ditakutkan lampu tersebut sudah tidak berfungsi.
	<p><b>C. Petugas keamanan,</b> Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan keamanan pengguna di dalam mobil bus</p>	Ada yang berjaga akan tetapi sebagian pada halte tidak ada petugas keamaan sama sekali dan kondisi halte dibiarkan kosong begitu saja	Dari persepsi pengguna menyatakan penting untuk membantu pengguna dan menjaga keselamatan pengguna di dalam bus TMB akan tetapi dirasakan kurang puas	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal karena pada kenyataannya atau kondisi eksisting petugas keamanan ada akan tetapi persepsi pengguna tidak merasa puas. Dan dibuktikan dari hasil analisis IPA bahwa variabel ini merupakan kuadran I yaitu prioritas utama dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan tetapi untuk tingkat kepuasan sangat rendah, dikarenakan sebagian besar tidak ada petugas keamanan di dalam halte untuk itu seharusnya pihak jasa TMB memperbaiki tingkat pelayanannya dengan cara menyediakannya petugas keamanan yang berjaga pada setiap halted an adanya pengecekan untuk

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
					memantau apabila tidak ada petugas keamanan
2	<p><b>Aspek keselamatan</b></p> <p><b>a. Menaikan dan menurunkan Penumpang pada tempat yang telah disediakan</b> Yaitu dimana si penumpang jasa TMB diturunkan atau dinaikan pada tempat yang telah tersedia yaitu halte</p>	Sebagian penumpang ada yang diturunkan atau menaiki bus pada halte an sebagian besar tidak pada halte atau pada tempat yang telah disediakan	Dari persepsi pengguna menyatakan Sangat penting karena dalam hal ini menyangkut keselamatan para calon pengguna TMB	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal karena pada kenyataannya atau kondisi eksisting menaikan dan menurunkan penumpang belum pada tempat yang telah disediakan Dan dibuktikan dari hasil analisis IPA bahwa variabel ini merupakan kuadran I yaitu prioritas utama dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan tetapi untuk tingkat kepuasan sangat rendah, dikarenakan sebagian besar tidak ada petugas keamanan di dalam halte untuk itu seharusnya pihak jasa TMB memperbaiki tingkat pelayanannya dengan cara memperbaiki fungsi halte agar para pengguna dapat menggunakannya dengan baik
	<p><b>b. Pengemudi tidak ugal – ugalan</b> Yaitu dimana pengemudi mengemudikan bus dengan baik dan tidak menjalankannya dengan ugal – ugalan</p>	Pada sebagian pengemudi ada yang ugal – ugalan tapi sebagian juga ada yang mentaati peraturan dan tidak ugal - ugalan	Sangat penting dikarenakan menyangkut keselamatan para pengguna akan tetapi pengguna merasakan tidak puas karena sebagian pengemudi tidak mengemudi dengan baik.	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat antara kondisi eksisting dengan persepsi pengguna bahwa pada variabel ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal. Dan dibuktikan dari hasil analisis IPa bahwa variabel ini merupakan kuadran I yaitu prioritas utama dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan tetapi untuk tingkat kepuasan sangat rendah, maka dari

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
					itu pihak jasa TMB harus mengawasi dan memberikan peringatan kepada pengemudi yang tidak mentaati peraturan dan ugali - ugali
	<b>c. Aman, Jauh dari Kriminalitas</b> Yaitu dimana para penumpang atau pengguna jasa TMB terhindar atau aman dari tindakan kriminal yang dapat mengganggu para pengguna TMB	Dalam bus petugas keamanan ada 2 orang jadi di dalam bus sudah tentu aman	Sangat penting dikarenakan ini merupakan aspek dari keselamatan yaitu para pengguna akan merasakan puas apabila variabel ini sudah sesuai	Terdapat pada kuadran II yaitu tingkat kepentingan tinggi dan kepuasan tinggi	Dalam hal ini terlihat antara kondisi eksisting dan persepsi pengguna yaitu dimana pengguna menganggap variabel ini penting akan tetapi pengguna merasa puas sesuai atau variabel ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dan dibuktikan oleh analisis IPA yaitu berada pada antara kuadran II artinya variabel ini penting akan tetapi pengguna merasa puas.
<b>3</b>	<b>Aspek Kenyamanan</b> <b>a. Kondisi tempat duduk</b> Yaitu dimana kondisi tempat duduk yang baik dan layak akan membuat pengguna merasa nyaman dalam menggunakan jasa bus TMB tersebut	Ada dan masih layak digunakan	Sangat penting dikarenakan merupakan aspek kenyamanan bagi para pengguna	Terdapat pada kuadran II yaitu tingkat kepentingan tinggi dan kepuasan tinggi	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal sudah sesuai hal ini dibuktikan pada analisis IPA dimana variabel ini berada pada kuadran II.
	<b>b. Ketersediaan Fasilitas Kebersihan,</b> berupa fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Tidak Ada	Kurang penting karena untuk kebersihan dan dapat memberikan rasa nyaman kepada pengguna	Terdapat pada kuadran III yaitu dimana pengguna merasa penting akan tetapi tidak puas	Dalam hal ini jelas terlihat bahwa menurut persepsi pengguna mengenai ketersediaan fasilitas kebersihan itu sangat penting akan tetapi pada kondisi eksisting fasilitas ini belum ada, berarti belum sesuai dengan standar pelayanan minimal. Hal ini dibuktikan pada analisis IPA, akan tetapi pelayanan ini tidak perlu ditingkatkan dikarenakan dianggap kurang

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
					penting oleh pengguna
	<p><b>c. Ketersediaan fasilitas pengatur suhu ruangan,</b> fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat menggunakan AC, Kipas Angin, dan/atau ventilasi udara</p>	<p>Ada dan masih dirasakan sangat baik</p>	<p>Sangat penting dikarenakan dengan adanya AC kondisi di dalam bus tidak pengap, dan untuk variabel ini pengguna merasa puas untuk fasilitas sirkulasi udara yang ada di dalam bus</p>	<p>Terdapat pada kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena pengguna menganggap kurang penting akan tetapi dirasakan puas oleh pengguna</p>	<p>Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n IV yaiu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan</p>
	<p><b>d. Kondisi halte</b> Kondisi halte harus bersih, nyaman agar calon pengguna jasa TMB nyaman dalam menunggu kedatangan bus TMB.</p>	<p>Kurang Baik dikarenakan seluruh halte kondisi dilapangan kurang terawatt dan kotor</p>	<p>Sangat penting dikarenakan kondisi halte ini merupakan aspek kenyamanan, apabila kondisi halte baik maka calon pengguna TMB akan merasa puas, akan tetapi pada kenyataannya kondisi halte kurang baik dan tidak puas.</p>	<p>Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas</p>	<p>Dalam hal ini jelas terlihat bahwa menurut persepsi pengguna mengenai kondisi halte itu sangat penting, karena dengan kondisi halte yang baik itu akan memberikan kenyamanan bagi calon pengguna, akan tetapi pada kondisi eksisting kondisi halte yang ada kurang baik sehingga pengguna pun merasa tidak puas akan tingkat pelayanan halte kepada pengguna dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran I yaiu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan</p>
	<p><b>e. Keterlindungan bus dari polusi uadara dan suara</b> Keterlindungan bus dari suara bising dan asap kendaraan merupakan factor penting dalam atribut kenyamanan ini yang</p>	<p>Seluruh bus bebas dari polusi udara dan keebisingan kendaraan dari luar</p>	<p>Pengguna merasa penting dan merasa puas akan pelayanan variabel ini</p>	<p>Terdapat pada kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena pengguna menganggap kurang penting akan tetapi dirasakan puas oleh pengguna</p>	<p>Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang</p>

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
	memberikan rasa nyaman bagi para pengguna.				dimana kuadran n IV yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan
	<b>f. Kondisi fisik bus</b> Kondisi fisik bus atau kondisi kelayakan kendaraan yang beroperasi	Seluruh bus yang beroperasi masih layak dikarenakan pada koridor 2 ini masih baru beroperasi	Pengguna merasa penting dan merasa puas akan pelayanan variabel ini	Terdapat pada kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena pengguna menganggap kurang penting akan tetapi dirasakan puas oleh pengguna	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n IV yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan
4	<b>Aspek Keterjangkauan</b> <b>a. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan,</b> kemudahan akses pengguna jasa memperoleh angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan dengan trayek angkutan massal	Pada koridor 2 melewati rute yang terdapat banyak trayek pengumpan	Sangat penting terutama untuk pengguna yang harus menggunakan angkutan umum terlebih dahulu sebelum menggunakan jasa TMB, dalam hal ini pengguna merasa puas karena banyak angkutan umum sebagai pengumpan untuk pengguna jasa TMB dari tempat asal sampai tempat tujuan pengguna.	Terdapat pada kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena pengguna menganggap kurang penting akan tetapi dirasakan puas oleh pengguna	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n IV yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan
	<b>b. Pelayanan bus menjangkau Wilayah yang dituju</b> Yaitu dimana jasa TMB mengantarkan pengguna ketempat	Menjangkau seluruh wilayah yang dituju dan sebagian	Sangat penting dikarenakan variabel ini juga menyangkut pada atribut biaya yaitu	Terdapat pada kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena pengguna menganggap kurang penting	Dalam hal ini dapat dilihat antara kondisi eksisting dan persepsi pengguna belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dan

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
	tujuannya langsung tanpa memakai pengumpan angkutan umum lainnya atau pun dengan cara menggunakan angkutan umum lainnya.	yang harus menggunakan angkutan umum lain sebagai pengumpan	total biaya yang dikeluarkan, pengguna merasa belum puas.	akan tetapi dirasakan puas oleh pengguna	dibuktikan dalam analisis IPA yaitu berada pada antara kuadran I dan III artinya variabel ini penting akan tetapi pengguna merasa tidak puas.
	<b>c. Lokasi Halte</b> Yaitu dimana lokasi halte ini sudah sesuai dengan penggunaan lahannya disekitar koridor TMB atau jarak tempuh mencapainya sampai 500 m	Lokasi haltesudah sesuai akan tetapi ada sebagian lokasi halte yang berjauhan	Sangat penting yaitu berkaitan dengan jarak pengguna untuk mencapai lokasi halte hal ini juga berkaitan dengan waktu atau jarak tempuh akan tetapi pengguna masih menilai tidak puas.	Terdapat pada kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena pengguna menganggap kurang penting akan tetapi dirasakan puas oleh pengguna	Dalam hal ini dapat dilihat antara kondisi eksisting dan persepsi pengguna belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dan dibuktikan dalam analisis IPA yaitu berada pada antara kuadran I dan III artinya variabel ini penting akan tetapi pengguna merasa tidak puas.
	<b>d. Waktu operasi bus</b>	Waktu operasi bus yaitu di mulai pada pukul 05.30 – 18.00	Dalam hal ini pengguna merasa penting akan tetapi pengguna belum merasa puas	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kondisi eksisting yang ada belum sesuai dengan standar pelayanan minimal waktu operasi bus dianggap belum memberikan kepuasan kepada pengguna. dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran I yaitu pengguna merasa itu penting dan belum puas sehingga pihak pengelola wajib meningkatkan pelayanan, seharusnya waktuoperasi bus TMB ini ditambah jangan hanya sampai pukul 18.00.
	<b>e. Informasi dan jadwal bus di halte</b>	Di dalam halte sama sekali tidak adanya informasi dan jadwal bus yang menempel	Dari persepsi pengguna menyatakan penting akan tetapi pengguna belum merasa puas	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kondisi eksisting yang ada belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dikarenakan informasi dan jadwal bus di dalam halte dianggap

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
		untuk memudahkan para calon pengguna TMB			belum memberikan kepuasan kepada pengguna. dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran I yaitu pengguna merasa itu penting dan belum puas sehingga pihak pengelola wajib meningkatkan pelayanan, seharusnya ada informasi jadwal bus yang menempel di dalam halte.
5	<b>Aspek Kesetaraan</b> <b>a. Ketersediaan kursi prioritas,</b> yaitu Tempat duduk di mobil bus diperuntukkan bagi penyandang cacat, usia lanjut, anakanak, dan wanita hamil	Ada, akan tetapi masih dirasakan kurang karena kursi yang ada hanya 2, serta tidak digunakan oleh yang seharusnya menggunakannya	Sangat penting terutama bagi pengguna yang menyandang cacat, usia lanjut dan wanita hamil, akan tetapi penggunaan kursi prioritas ini tidak digunakan untuk masyarakat yang seharusnya sehingga pengguna merasa kurang puas.	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kondisi eksisting yang ada belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dikarenakan peruntukan kursi prioritas dianggap belum memberikan kepuasan kepada pengguna. dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran I yaitu pengguna merasa itu penting dan belum puas sehingga pihak pengelola wajib meningkatkan pelayanan
	<b>b. Ruang khusus untuk kursi roda,</b> yaitu Prasarana di halte dan mobil bus yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda	Ada, akan tetapi sering digunakan oleh penumpang yang tidak kebagian tempat duduk	Sangat penting terutama untuk penyandang cacat atau pengguna kursi roda, akan tetapi pada kenyataannya ruangan ini digunakan para pengguna yang berdiri.	Terdapat pada kuadran III yaitu pengguna merasa kurang penting akan variabel ini sehingga untuk pelayanan ini tidak perlu ditingkatkan.	Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kondisi eksisting yang ada belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dikarenakan peruntukan ruang khusus kursi roda dianggap belum memberikan kepuasan kepada pengguna terutama yang menggunakan kursi roda. dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran antara kuadran III yaitu

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
					pengguna merasa itu kurang penting dan puas.
6	<b>Aspek keteraturan</b> <b>a. Waktu tunggu,</b> Waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu kedatangan, maksimal waktu puncak adalah 7 menit dan waktu non puncak maksimal adalah 15 menit	10 menit	Sangat penting dikarenakan waktu tunggu ini berkaitan dengan tingkat ketepatan waktu pada perjalanan pengguna, karena kalau waktu tunggu nya tepat maka waktu ketepatan untuk mencapai tujuan semakin cepat	Terdapat pada kuadran II yaitu dimana pengguna merasakan penting serta merasakan puas akan tingkat pelayanan yang diberikan	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n II yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan
	<b>b. Ketersediaan Kecepatan Perjalanan</b> yaitu kecepatan rata-rata angkutan umum dalam melakukan perjalanan, dengan waktu puncak maksimal adalah 30 km/jam dan waktu non puncak 50km/jam	15 km/Jam	Untuk kecepatan perjalanan ini juga berkaitan dengan ketepatan waktu pengguna mencapai tempat tujuan dalam hal ini pengguna menilai puas untuk kecepatan perjalanan	Terdapat pada kuadran II yaitu dimana pengguna merasakan penting serta merasakan puas akan tingkat pelayanan yang diberikan	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n II yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan
	<b>c. Ketepatan waktu Kedatangan dan Keberangkatan Angkutan Umum,</b> yaitu kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan mobil. Untuk Full BRT: keterlambatan waktu 5 menit dan Sistem Transit: waktu keterlambatan adalah 10 menit	10 Menit	Sangat penting karena dengan waktu keberangkatan dan waktu kedatangan bus yang relative tepat akan memberikan tingkat pelayanan yang lebih dibandingkan dengan angkutan umum lainnya. Dalam hal ini	Terdapat pada kuadran II yaitu dimana pengguna merasakan penting serta merasakan puas akan tingkat pelayanan yang diberikan	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n II yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
			pengguna menilai puas		
7	<p><b>a. Ketersediaan tarif terjangkau,</b> biaya yang dikarenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan</p>	<p>Tariff yang ditetapkan oleh pihak jasa TMB sangat terjangkau diaman untuk penumpang umum Rp.3000,- dan pelajar Rp. 1.500,-</p>	<p>Dari persepsi pengguna menyatakan sangat penting terutama bagi golongan masyarakat menengah ke bawah, dan pada hal ini pengguna menilai puas untuk keterjangkauan tarif TMB yang dikeluarkan</p>	<p>Terdapat pada kuadran II yaitu dimana pengguna merasakan penting serta merasakan puas akan tingkat pelayanan yyang diberikan</p>	<p>Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n II yaiu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan.</p>
	<p><b>b. Total Biaya Yang dikeluarkan Jauh Lebih murah</b> Yaitu dimana para pengguna jasa TMB mengeluarkan biaya atau total biayanya jauh lebih murah dibandingkan dengan total biaya yang dikeluarkan dengan menggunakan angkutan umum lain.</p>	<p>Total biaya yang dikeluarkan oleh para pengguna jasa TMB ini jauh lebih murah dibandingkan angkutan umum lainnya</p>	<p>Dari persepsi pengguna menyatakan penting dan responden pun menyatakan sangat puas akan tingkat pelayanan mengenai variabel ini.</p>	<p>Terdapat pada kuadran II yaitu dimana pengguna merasakan penting serta merasakan puas akan tingkat pelayanan yyang diberikan</p>	<p>Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi , kondisi eksisting sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran antara kuadran II yaitu pengguna merasa itu penting dan puas.</p>

*Sumber : Hasil Analisis, Tahun 2014*

Dilihat dari tabel keterkaitan antara standar pelayanan minimal, kondisi eksisting dan persepsi pengguna memiliki keterkaitan yang erat yaitu apabila antara atribut pelayanan yang telah tersedia dilihat kembali pada kondisi eksisting pada saat ini dengan membandingkan atau melihat tanggapan atau persepsi pengguna terhadap tingkat pelayanannya dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna apabila dirasakan puas maka sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada sedangkan apabila tidak puas maka belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dan harus diperbaiki sistem pelayanannya serta diperkuat oleh analisis IPA yang dipetakan dalam 4 kuadran.

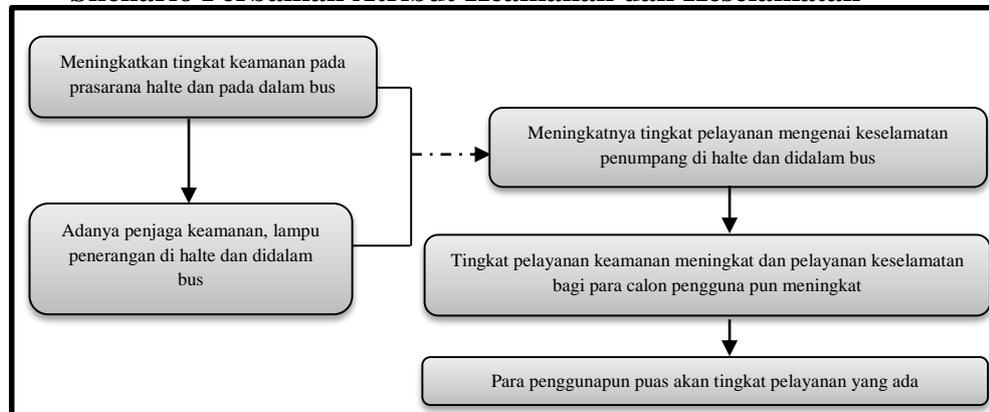
#### **4.7 Skenario Perbaikan Sistem**

Skenario perbaikan sistem yang akan dilakukan bertujuan untuk meningkatkan tingkat pelayanan kinerja secara kualitas angkutan massal bus Trans Metro Bandung pada koridor 2 yaitu koridor Cicaheum – Cibeureum. Peningkatan tingkat pelayanan dengan skenario ini didasarkan pada atribut – atribut atau variabel yang telah dianalisis dengan melihat tingkat kepuasan dan kepentingan dari persepsi pengguna dengan membandingkan kondisi eksisting yang disesuaikan dengan standar pelayanan minimal mengenai angkutan massal yang berbasis jalan. Berikut ini scenario – scenario perbaikan sistem yang akan dilakukan :

##### **a. Skenario perbaikan atribut keamanan dan keselamatan**

Perbaikan sistem pada tingkat pelayanan bus trans metro bandung pada koridor 2 yaitu dengan cara perbaikan tingkat keamanan di dalam halte dan di dalam bus, peningkatan atribut keamanan dengan skenario ini di dasarkan kepada peningkatan atau adanya penjaga yang berada pada halte dan di dalam bus serta lampu penerangan yang baik pada halte serta di dalam bus. Hal ini akan meningkatkan tingkat pelayanan keamanan karena para calon pengguna jasa trans metro bandung akan merasa aman serta selamat berada di dalam halte atau di dalam bus itu sendiri. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

**Gambar 4.71**  
**Skenario Perbaikan Atribut Keamanan dan Keselamatan**



*Sumber : penulis, 2014*

Peningkatan tingkat keamanan ini dengan adanya penjaga dan lampu penerangan dimaksudkan untuk meningkatkan rasa aman kepada calon pengguna trans metro bandung ketika menunggu kedatangan bus di dalam halte ataupun ketika menggunakan jasa bus itu sendiri. Simulasi ini memiliki dasar asumsi sebagai berikut:

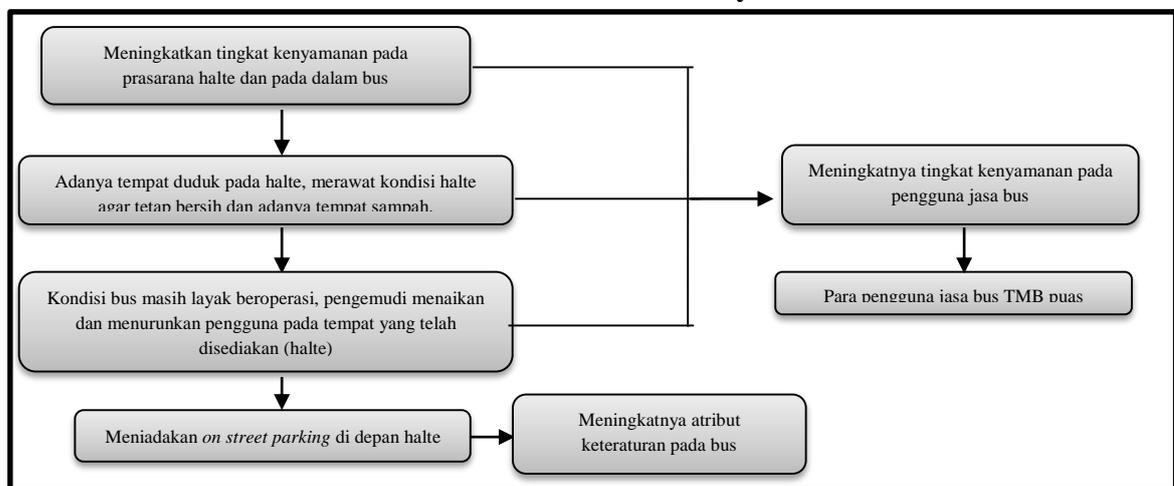
- Apabila adanya penjaga yang menjaga di dalam halte serta di dalam bus maka calon pengguna jasa bus TMB akan merasa aman atau terhindar dari kriminalitas serta kecelakaan dalam menunggu kedatangan bus serta menggunakan bus.
- Selain merasa aman dari kriminalitas maka pengguna akan juga merasakan tingkat keselamatan dalam menggunakan jasa bus trans metro bandung
- Apabila jasa bus trans metro bandung meningkatkan tingkat pelayanan dari variabel keamanan serta menyertakan variabel keselamatan yang di anggap penting oleh pengguna maka para pengguna jasa bus trans metro bandung akan merasa puas akan tingkat pelayanan yang diberikan.

**b. Skenario perbaikan atribut kenyamanan.**

Perbaikan sistem pada tingkat pelayanan bus trans metro bandung pada koridor 2 yaitu dengan cara perbaikan tingkat kenyamanan di dalam halte dan di dalam bus, peningkatan atribut kenyamanan dengan skenario ini di dasarkan

kepada peningkatan atau dengan kondisi halte, kondisi bus, cara menaikan dan menurunkan pengguna pada tempat yang telah disediakan dan cara memperoleh tiket. Hal ini akan meningkatkan tingkat pelayanan dari atribut kenyamanan karena para calon pengguna jasa trans metro bandung akan merasa nyaman serta puas akan tingkat pelayanan jasa yang diberikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

**Gambar 4.72**  
**Skenario Perbaikan Atribut Kenyamanan**



*Sumber : penulis, 2014*

Peningkatan tingkat kenyamanan ini dengan adanya tempat duduk didalam halte, kondisi bus masih layak beroperasi, pengemudi menaikan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah disediakan. Simulasi ini memiliki dasar asumsi sebagai berikut:

- Apabila dalam halte ada kursi untuk penumpang maka penumpang atau pengguna jasa TMB akan merasakan nyaman dalam menunggu kedatangan bus serta kondisi halte yang bersih dan baik akan memberikan rasa nyaman bagi pengguna.
- Apabila ditiadakannya parkir di depan halte maka pengemudi bus TMB akan dengan mudah menaikan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah disediakan dan pengguna akan merasa puas dengan tingkat pelayanan ini.

- Selain itu apabila parkir yang berada depan halte ditiadakan maka menaikkan dan menurunkan penumpang pun akan mempercepat waktu headway bagi bus sehingga bus TMB tidak terlambat dalam waktu kedatangannya serta cepat dalam waktu perjalanannya sehingga dalam scenario ini juga dapat meningkatkan tingkat pelayanan dari segi keteraturan terutama waktu tunggu di halte dan kedatangan bus.