

ABSTRAK

Kota Bandung sebagai Ibu Kota Propinsi Jawa Barat menjadi pusat perekonomian yang akan berdampak besar terhadap peningkatan pergerakan dan mobilitas. Tingginya interaksi tersebut berdampak pada peningkatan permintaan terhadap moda transportasi. Pengoperasian angkutan umum massal berbasis bus menjadi salah satu alternatif moda yang digunakan untuk melayani pergerakan ini. Namun, angkutan umum massal ini pun memiliki berbagai permasalahan yang tentunya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, diperlukan studi untuk mengetahui kondisi eksisting dan standar pelayanan minimal yang ada serta persepsi atau penilaian penumpang terhadap atribut – atribut yang berkaitan dengan pelayanan angkutan umum massal bus Trans Metro Bandung ini, sehingga dapat diketahui kondisi pelayanan dan permasalahan guna memberikan usulan perbaikan pelayanan dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

Studi ini dilakukan untuk mengkaji atau mengidentifikasi kondisi eksisting dengan membandingkan terhadap standar pelayanan minimal yang dilihat dari atribut-atribut atau tolok ukur yang telah ditetapkan serta mengidentifikasi persepsi penumpang terhadap atribut-atribut pelayanan bus Trans Metro Bandung yakni atribut keamanan, keselamatan, kenyamanan, aksesibilitas/kemudahan, biaya, kesetaraan dan keteraturan, sehingga dapat merumuskan rekomendasi peningkatan kinerja pelayanan bus Trans Metro Bandung khususnya pada korior 2. Dalam studi ini data yang terkait di dapatkan melalui survey primer dengan observasi langsung kelapangan dan penyebaran kuesioner di dalam bus dan surney sekunder yakni kajian literatur, kebijakan serta studi instansi yang terkait. Data – data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

Temuan studi yakni jumlah halte tidak sesuai dengan kondisi penggunaan lahan serta aktivitas yang ada dilihat dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang dipetakan dalam importance performance analysis bahwa yg terdapat pada kuadran rendah yaitu atribut keamanan, kenyamanan dan keselamatan. Jika dikaitkan antara tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang maka prioritas perbaikan paling utama adalah atribut keamanan, keselamatan dan kenyamanan, dimana dirasakan penting oleh penumpang akan tetapi dirasakan belum puas.

Rekomendasi studi sebagai masukan bagi pihak operator dan pemerintah dalam peningkatan kinerja pelayanan bus TMB sebagai angkutan umum massal Kota Bandung ini yaitu dengan memperbaiki pelayanan – pelayanan yang memiliki penilaian buruk yakni berkaitan dengan atribut keamanan, atribut keselamatan dan atribut kenyamanan seperti kondisi halte yang ada. Dengan demikian angkutan umum massal TMB ini dapat diandalkan sebagai moda utama dalam mengakomodasikan pergerakan Kota Bandung dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi yang menyebabkan kemacetan.