

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota merupakan suatu tempat terjadinya kehidupan dan aktivitas bagi penduduk serta memiliki batas administrasi yang diatur oleh perundangan dengan berbagai perkembangannya. Dalam suatu sistem aktivitas dari kegiatan masyarakat perkotaan pastinya membutuhkan suatu sarana dan prasarana penghubung untuk memberikan aksesibilitas kepada masyarakat untuk mencapai daerah yang dituju dengan aman dan nyaman. Pada umumnya suatu kota memiliki moda transportasi berupa angkutan umum massal seperti kereta, angkutan kota dan bus. Moda angkutan umum tersebut membutuhkan suatu prasarana pendukung guna memberikan kemudahan bagi penumpang dalam menggunakan moda tersebut dalam mencapai zona yang dituju dalam melakukan kegiatan perekonomian, pendidikan dan kegiatan lainnya. Prasarana yang mendukung angkutan umum tersebut dapat berupa jaringan jalan dan pemberhentian angkutan umum, berupa stasiun, terminal, dan halte .

Halte diperlukan keberadaanya di sepanjang rute angkutan umum dan angkutan umum juga harus melalui tempat-tempat yang telah ditetapkan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang agar perpindahan penumpang menjadi lebih mudah dan gangguan terhadap lalu lintas dapat diminimalkan, oleh sebab itu halte harus diatur penempatannya juga fasilitas dan utilitasnya agar sesuai dengan kebutuhan dan standar yang ada dan tidak memberikan dampak negatif pada aktivitas lalu lintas. Dalam penyediaan tempat henti angkutan umum dapat juga dikatakan sebagai kebijakan tata ruang kota yang sangat erat hubungannya dengan kebijakan transportasi (Tamin, 1997).

Terjadinya kecenderungan penggunaan halte yang rendah pada kawasan perkotaan seperti yang terjadi di Kota Bandung, terjadi karena perilaku calon penumpang yang menunggu angkutan umum tidak pada halte dan operator angkutan umum yang menaikkan dan menurunkan penumpang tidak pada halte yang

disediakan, sehingga sering menimbulkan hambatan jalan pada ruas jalan yang dilalui angkutan umum. Sebab utama naik turunnya penumpang tidak pada lokasi halte, karena rendahnya utilitas pelayanan halte dan lokasi halte yang ada kurang optimal, sehingga masyarakat cenderung memilih memberhentikan bus pada lokasi yang mudah dijangkau oleh calon penumpang angkutan umum sehingga terkadang menimbulkan tundaan pergerakan kendaraan. Dengan adanya halte yang memiliki kinerja pelayanan yang tinggi dan lokasi yang optimal maka sebuah kegiatan transportasi akan terlaksana dengan lancar tanpa ada tundaan dan hambatan pergerakan kendaraan.

Bus Damri pelayanan Trayek Ledeng-Leuwipanjang Kota Bandung merupakan rute bus yang memiliki intensitas penumpang yang cukup tinggi. Di samping sebagai penghubung antar dua terminal yaitu dari Terminal Ledeng ataupun Terminal Leuwipanjang, trayek ini juga merupakan penghubung dari Kabupaten Bandung Barat seperti dari Kecamatan Lembang, Cisarua, dan Kecamatan Parongpong menuju Kota Bandung dan merupakan moda yang digunakan untuk akses dari luar Kota Bandung menuju ke berbagai pusat kegiatan di Kota Bandung.

Banyaknya pusat kegiatan yang dilalui Damri pada trayek ini memberikan tarikan pergerakan penumpang yang cukup tinggi, karena dilihat dari jenis tarikan pergerakan yang berupa kawasan komersial, perdagangan dan jasa yang terpusat di PVJ Mall, Pasar Sukajadi, Pasir Kaliki, Pasar Baru dan Tegalega dan bangkitan pergerakan yang lain bersumber pada kawasan permukiman dan pendidikan yang ada di Gardujati, Karangsetra, Gegerkalong, dan Sersan Bajuri.

Adapun halte yang melayani Damri rute Ledeng-Leuwipanjang dan Leuwipanjang-Ledeng adalah halte yang ada di beberapa guna lahan sepanjang ruas jalan yang dilalui trayek angkutan umum Damri. Dapat dilihat dari kondisi eksisting bahwa kinerja pelayanan sarana dan prasarananya halte saat ini masih sangat rendah, misalnya masih belum tersedianya tempat tunggu yang memadai, belum tersedianya jadwal atau informasi kedatangan dan pemberangkatan bus dan

kelengkapan penunjang halte untuk kenyamanan dan kemudahan pengguna halte masih belum tersedia dengan baik sesuai standar yang ada.

Pada akhirnya dalam studi tentang penelitian evaluasi kinerja pelayanan halte bus Damri Ledeng-Leuwipanjang ini, diharapkan dapat memberi gambaran dan informasi bagaimana halte yang memiliki kinerja yang baik dengan memiliki standar pelayanan minimum dan lokasi yang strategis, aman dan nyaman serta mudah dijangkau oleh pengguna moda angkutan umum Damri sehingga dapat memicu penduduk menggunakan angkutan umum dan mengurangi kemacetan karena kegiatan paratransit angkutan umum dan penggunaan kendaraan pribadi dengan intensitas tinggi.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Semakin berkembangnya suatu kota seperti Kota Bandung, perlu ditunjang juga dengan sarana dan prasarana transportasi yang dapat melayani kegiatan penduduk atau masyarakat perkotaan dalam mencapai pusat kegiatan baik berupa kegiatan perdagangan jasa, pendidikan dan permukiman dengan efisien dan efektif dari segi waktu dan biaya.

Pada prasarana transportasi yang ada di Kota Bandung salah satunya adalah halte yang menunjang pelayanan bus Damri pada trayek Ledeng – Leuwipanjang, kondisinya halte saat ini masih jauh dari standar pelayanan minimum jika dilihat dari kelengkapan fasilitas, utilitas dan jumlahnya dalam melayani penumpang Damri. Fungsi halte sebagai tempat henti dan menaik dan menurunkan penumpang tidak berfungsi secara optimal sehingga sering menimbulkan permasalahan lalu lintas berupa hambatan samping atau tundaan pergerakan pada ruas jalan yang menjadi rute angkutan umum.

Adapun beberapa permasalahan yang menjadi penyebab rendahnya pelayanan halte pada trayek Damri Ledeng – Leuwipanjang, yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan halte dan kemacetan pada lokasi halte, penyebab permasalahan tersebut di antaranya dikarenakan ;

1. Perilaku calon penumpang angkutan Damri tidak menunggu bus pada lokasi halte yang tersedia.

2. Perilaku pengemudi bus yang menaikkan dan menurunkan penumpang tidak pada lokasi halte yang tersedia.
3. Masih belum memadainya fasilitas dan utilitas penunjang pada setiap lokasi halte.
4. Lokasi halte belum memenuhi kebutuhan kantong-kantong penumpang.
5. Terjadinya pemanfaatan campuran dalam satu lokasi halte yang di antaranya halte yang dimanfaatkan oleh angkot, taksi dan bus AKDP.
6. Belum tersedianya fasilitas penunjang halte berupa teluk bus dan jembatan penyeberangan pejalan kaki.

Kondisi ini menunjukkan bahwa halte pelayanan Damri trayek Ledeng – Leuwipanjang belum memenuhi standar dan pelayanan minimal yang ada. Untuk itu dalam studi ini berupaya untuk melihat sejauh mana tingkat pelayanan halte Damri trayek Ledeng – Leuwipanjang saat ini .

Dengan melihat fenomena yang terjadi di tempat perhentian Damri trayek Ledeng-Leuwipanjang pada saat ini maka timbul pertanyaan yang menjadi pertanyaan penelitian dalam menyusun tugas akhir ini, yaitu ;

Bagaimana kinerja pelayanan halte Bus Damri trayek Leuwipanjang-Ledeng ?

### **1.3 Tujuan dan Sasaran**

#### **1.3.1 Tujuan**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan studi ini adalah untuk “Mengevaluasi dan merumuskan konsep peningkatan kinerja pelayanan tempat pemberhentian angkutan umum dalam hal ini adalah halte bus Damri trayek Ledeng - Leuwipanjang”. Studi ini lebih sebagai usaha untuk mendapatkan gambaran keadaan dari kinerja halte dan menemukenali permasalahan yang ada dan memberikan rekomendasi dalam peningkatan kinerja halte.

### **1.3.2 Sasaran**

Untuk mencapai tujuan tersebut maka disusunlah sasaran-sasaran yang ingin dicapai antara lain adalah sebagai berikut :

1. Teridentifikasinya karakteristik dan kondisi halte Damri trayek Ledeng – Leuwipanjang.
2. Teridentifikasinya karakteristik pengguna halte Damri trayek Ledeng – Leuwipanjang.
3. Teridentifikasinya persepsi atau preferensi tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan halte Damri dari pengguna halte Damri trayek Ledeng – Leuwipanjang.
4. Terevaluasinya kinerja pelayanan halte trayek Damri berdasarkan parameter yang telah ditetapkan oleh Pemerintah (Departemen Perhubungan) yang disebut Standar Pelayanan Minimum BRT, dan dari standar *World Bank- Urban Transport*.
5. Menyusun konsep guna meningkatkan kinerja pelayanan halte Damri pada trayek Ledeng - Leuwipanjang.

## **1.4 Ruang Lingkup Studi**

Ruang lingkup tugas akhir ini dibagi menjadi dua bagian yaitu ruang lingkup wilayah studi dan ruang lingkup materi. Ruang lingkup wilayah studi menjelaskan batasan dari wilayah studi yang dilakukan sedangkan ruang lingkup materi menjelaskan batasan aspek-aspek yang dikaji dalam studi ini.

### **1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah Studi**

Daerah studi yang tercakup dalam kegiatan penelitian tugas akhir ini adalah pada koridor bus Damri trayek Ledeng – Leuwipanjang yang terletak di Kota Bandung. Panjang rute yang dilalui bus Damri untuk koridor II yaitu : 14,5 km. Rute yang dilalui bus Damri trayek Terminal Leuwipanjang - Jl. Kopo - Jl. Pasir Koja - Jl. Astana Anyar - Jl. Pasir Kaliki - Jl. Pajajaran - Jl. Dr Cipto - Jl Dr Otten - Jl. Sukajadi - Jl. Setiabudi - Terminal Ledeng. Terminal Ledeng - Jl. Setiabudi - Jl. Sukajadi - Jl. Dr Otten - Jl. Wastu Kencana - Jl. Pajajaran - Jl. Cicendo - Jl. Kebon

Jati - Jl. Kebon Jukut - Jl Perintis Kemerdekaan - Jl Braga- Jl Suniraja - Jl. Otto Iskandardinata (Otista) - Jl Peta - Jl. Moh. Hatta - Jl.Leuwipanjang - Terminal Leuwipanjang.

Di dalam menentukan wilayah kajian dalam studi ini, didasari atas pertimbangan atau kriteria pemilihan wilayah kajian yaitu sebagai berikut :

1. Trayek Damri Ledeng-Leuwipanjang merupakan salah satu trayek yang memiliki intensitas penumpang yang cukup tinggi.
2. Dari hasil pengamatan visual trayek Damri Ledeng - Leuwipanjang merupakan angkutan kota yang dapat mengangkut jumlah penumpang lebih banyak dan jarak yang lebih jauh dari pada angkutan perkotaan lain.
3. Dengan melakukan pengambilan lokasi studi ini yaitu evaluasi kinerja halte trayek Damri Ledeng – Leuwipanjang diharapkan dapat dijadikan dasar dalam peningkatan kinerja halte pada trayek yang lain.

**Gambar I-1 Peta Administrasi**

### 1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan studi yaitu mengevaluasi dan menyusun konsep untuk meningkatkan kinerja pelayanan halte Damri trayek Ledeng – Leuwipanjang maka substansi yang dibahas dan akan menjadi batasan ruang lingkup materi meliputi :

1. Mengidentifikasi karakteristik dan kondisi halte dengan melihat karakteristik halte berdasarkan ada tidaknya bangunan dan tipe halte berdasarkan tipenya berupa *shelter* atau *bus stop* berambu dan mengidentifikasi kondisi halte dengan melihat gambaran secara visual dan kelengkapan utilitas halte.
2. Mengidentifikasi karakteristik pengguna halte dengan melakukan identifikasi asal tujuan perjalanan, tingkat pendapatan, usia, maksud perjalanan, dan kepemilikan kendaraan.
3. Mengidentifikasi dan mengevaluasi kinerja pelayanan halte yang diukur dari preferensi tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan menurut pengguna halte serta melakukan evaluasi kinerja pelayanan halte dengan menggunakan analisis ekisiting *versus* kriteria yang ditinjau berdasarkan SPM (Standar Pelayanan Minimum) Kementrian Perhubungan dan SPIM World Bank yang diukur dari segi :
  - a. Keandalan
  - b. Kemudahan
  - c. Keamanan
  - d. Kenyamanan
  - e. Kesetaraan
  - f. dan Keteraturan
4. Menyusun konsep dalam meningkatkan kinerja pelayanan halte:
  - a. Menentukan lokasi-lokasi halte potensial berdasarkan kantong – kantong penumpang, persimpangan dan guna lahan serta mengidentifikasi ketersediaan ruang sebagai lokasi halte.
  - b. Menentukan tipikal teluk bus.
  - c. Menentukan lokasi dan tipe fasilitas penyeberangan.

### 1.4.3 Batasan Studi

Adapun dalam penelitian ini menggunakan bahasan studi guna membatasi jumlah materi dan analisis yang digunakan dalam penyusunan studi, yang terdiri dari :

1. Studi ini membahas tentang tempat pemberhentian angkutan umum pada bus pada pelayanan bus Damri trayek Ledeng – Leuwipanjang, pemberhentian angkutan umum bus yang dimaksud adalah perhentian yang terletak di sepanjang lintasan rute bus Damri Ledeng-Leuwipanjang dan selanjutnya tempat pemberhentian tersebut menurut Peraturan Pemerintah RI No.41 Tahun 1993 disebut dengan halte .
2. Studi ini hanya membahas evaluasi kinerja pelayanan halte berdasarkan preferensi tingkat kepuasan dan kepentingan serta mengevaluasi kinerja pelayanan dengan membandingkan kondisi halte eksisting dengan kriteria sesuai SPM ( Standar Pelayanan Minimal) berdasarkan NSPK yang ada .
3. Studi ini tidak membahas secara mendalam tentang dampak yang perlu diukur terkait peningkatan kinerja pelayanan halte dari peningkatan pelayanan jalan.
4. Studi ini melihat kebutuhan lokasi halte baru berdasarkan kantong-kantong penumpang dari jumlah titik naik turun pada 3 waktu pengamatan dan bukan dengan mengukur jumlah bangkitan dan tarikan pergerakan setiap guna lahan dan bangunan yang diukur di sepanjang ruas jalan yang dilalui angkutan Damri Trayek Ledeng – Leuwipanjang.
5. Studi ini tidak mengukur lokasi halte dari persimpangan tidak dari perhitungan panjang antiran pada simpang bersinyal tetapi menggunakan jarak standar lokasi halte setelah persimpangan (*farside*), sebelum persimpangan (*nearside*) dan di antara persimpangan (*mid block*).

## **1.5 Metodologi Penelitian**

Metode dalam studi ini merupakan instrumen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam penelitian evaluasi kinerja pelayanan halte trayek Damri Ledeng – Leuwipanjang.

Metode ini digunakan untuk meneliti sekelompok manusia, suatu objek ataupun suatu set kondisi pada masa sekarang. Pertimbangan dalam menggunakan metode penelitian deskriptif ini adalah (Nazir, 1999:64) :

- a. Merupakan metode untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian secara sistematis, faktual dan akurat.
- b. Merupakan metode pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.
- c. Merupakan suatu studi komparatif dengan membandingkan fenomena-fenomena tertentu dalam masyarakat.
- d. Merupakan metode yang mempelajari norma-norma/standar-standar tertentu.
- e. Waktu dan tempat penelitian adalah tahun 2014 di Kota Bandung.

Dalam melakukan penelitian perlu meninjau dari beberapa metode dalam mengidentifikasi dan mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan. Adapun metode tersebut antarlain adalah metode pendekatan studi, metode pengumpulan data dan metode analisis .

### **1.5.1 Metodologi Pendekatan Studi**

Sesuai dengan tujuan studi yang akan dicapai, maka metode pendekatan yang akan digunakan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan identifikasi masalah terkait dengan kinerja pelayanan halte yang kurang optimal pada rute Damri pada trayek Damri Ledeng – Leuwipanjang
2. Melakukan studi literatur mengenai pengertian halte, kelengkapan utilitas halte, peraturan tentang halte yang dilihat dari NSPK (Norma, Standar, Peraturan dan Ketentuan yang ada). Dilengkapi dengan melakukan kajian mengenai studi-studi terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya pada kajian evaluasi kinerja halte.

3. Mengidentifikasi kondisi sistem transportasi baik dari kondisi, fungsi jalan dan kepadatan transportasi dan guna lahan yang berpengaruh di sepanjang rute Damri pada trayek Damri Ledeng – Leuwipanjang.
4. Melakukan identifikasi terhadap karakteristik halte bus Damri dan perilaku penumpang bus Damri, hal ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik dan kondisi halte bus Damri serta asal dan tujuan dari penumpang bus Damri.
5. Mengidentifikasi preferensi penumpang terhadap kinerja pelayanan halte pada rute Damri pada trayek Damri Ledeng – Leuwipanjang dari sisi tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada faktor pelayanan halte pada rute Damri pada trayek Damri Ledeng – Leuwipanjang.
6. Melakukan identifikasi kantong – kantong penumpang di sepanjang rute Damri pada trayek Damri Ledeng – Leuwipanjang . Hal ini dilakukan untuk mengetahui titik lokasi mana saja yang seharusnya terdapat halte sehingga dapat melayani penumpang pada titik tersebut.
7. Melakukan identifikasi jumlah pejalan kaki yang menyeberang dan mengidentifikasi arus lalu lintas dari dua arah pada titik lokasi halte eksisting dan lokasi halte potensial. Hal ini dilakukan untuk mengetahui ukuran nilai konflik dalam menentukan tipe fasilitas penyeberangan .

### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Ada beberapa metode pengumpulan data baik untuk mendapatkan data primer maupun data sekunder adapun metode pengumpulan data yang digunakan, yaitu :

1. Survei Primer

Survei primer dilakukan dengan melakukan observasi atau pengamatan di lapangan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai kondisi halte, jumlah halte dan sebaran bangkitan dan tarikan pergerakan penumpang halte yang pada trayek bus Damri Ledeng- Leuwipanjang serta melakukan dokumentasi yang akan memberikan gambaran secara visual mengenai

halte yang menunjang trayek Damri Ledeng – Leuwipanjang di Kota Bandung. Serta dilakukan berbagai kegiatan lain berupa :

a. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung dengan pengguna halte, untuk dapat memberikan data pendukung yang diperlukan tentang pelayanan yang diberikan. Digunakan untuk memperoleh data berupa kondisi eksisting kinerja pelayanan halte yang dilihat dari faktor kehandalan, keamanan, dan keselamatan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan dan keteraturan

b. Kuisisioner

Metode pengumpulan data dengan cara menyusun dan mengajukan daftar pertanyaan atau kuisisioner kepada responden secara tertulis, sehingga memudahkan dalam pengolahan data. Penyusunan kuisisioner didasarkan atas wawancara terstruktur atau baku yaitu susunan pertanyaan sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban yang sudah tersedia. Digunakan untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan penumpang dari kinerja pelayanan halte yang dilihat dari faktor kehandalan, keamanan, dan keselamatan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan dan keteraturan Selanjutnya akan dianalisis menggunakan Metoda *Importance Performace Analysis*.

2. Survei Sekunder

Survei sekunder dilakukan dengan melakukan survei instansional untuk mengumpulkan data dari instansi yang ada di Kota Bandung. Instansi yang menjadi tujuan survei adalah BAPPEDA Kota Bandung, Dinas Perhubungan Kota Bandung, BPS Kota Bandung, Perum Damri dan dinas lainnya yang terkait dengan kebutuhan pengumpulan materi studi.

### 1.5.3 Metode Analisis

Metode ini merupakan metode penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan suatu informasi mengenai keadaan yang sedang berlangsung pada saat penelitian dan langkah dalam menyelesaikan permasalahan penelitian yang

ada. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu suatu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Effendi dan Singarimbun, 1984:4). Selanjutnya menurut Nawawi (1996:73) berpendapat bahwa pengertian deskripsi tidak hanya sekedar menemukan data atau fakta, namun juga melakukan analisis serta menyajikan data dan faktor yang sudah terolah beserta penafsirannya. Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengkaji keberadaan halte, kinerja pelayanan halte dan penyediaan halte selama ini.

Tahapan metode analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Identifikasi jenis, tipe, karakteristik dan kondisi halte, analisis ini dilakukan guna mengetahui karakteristik halte berdasarkan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan sesuai teori yang ada meliputi :
  - a. Jenis halte dibedakan dengan ada tidaknya fasilitas bangunan atau lindungan.
  - b. Tipe halte berdasarkan lokasinya dari persimpangan jalan yang dibedakan dalam *near side, far side dan midblock* .
  - c. Jarak antar halte  
 Dalam menentukan jarak antar halte ditentukan melalui :
    - Jarak standar sesuai ketentuan dan peraturan perundangan
    - Jarak antar pusat kegiatan
  - d. Lokasi Halte  
 Dalam menentukan lokasi halte maka perlu dilihat dari jenis kegiatan serta bangkitan dan tarikan pergerakan, ketersediaan ruang untuk halte yang dilalui trayek Damri Ledeng- Leuwipanjang.
  - e. Kelengkapan utilitas dan fasilitas penunjang halte, kelengkapan utilitas halte ini terdiri dari utilitas pendukung pelayanan penumpang dan pelayanan terhadap angkutan umum.

## 2. Identifikasi karakteristik pengguna halte

Sebelum melakukan identifikasi karakteristik pengguna halte, lebih dahulu ditentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Jumlah sampel ini didapatkan setelah menginput populasi menggunakan teknik slovin yang sebelumnya ditentukan nilai populasi dengan menghitung jumlah pengguna damri dalam periode bulan mei dan dibagi dengan jumlah hari sehingga populasi yang didapatkan adalah 3413 orang .

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

$n = 3413 / ((1 + (3413 \times 0.05 \times 0.05))$  ,  $n = 358$  dibulatkan menjadi 360 sampel

Karakteristik dari pengguna angkutan umum di sepanjang rute Damri pada Trayek Damri Ledeng-Leuwipanjang berdasarkan hasil kuisioner pada pengguna halte, preferensi ini diukur dengan :

1. Mengidentifikasi asal dan tujuan perjalanan
  2. Mengidentifikasi tingkat pendapatan penumpang
  3. Mengidentifikasi penumpang menurut usia penumpang
  4. Mengidentifikasi penumpang berdasarkan kepemilikan kendaraan
3. Analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap kinerja pelayanan halte.

Analisis kepuasan kinerja pelayanan pada halte Damri trayek Ledeng – Leuwipanjang teknik analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis*. Teknik analisis ini merupakan salah satu teknik penelitian untuk mengukur perilaku konsumen yang dibandingkan dengan produk atau layanan yang disediakan, kriteria preferensi ini diukur dari indikator pelayanan kehandalan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan dan keteraturan. Analisis ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada pengguna halte Damri trayek Ledeng – Leuwipanjang. Responden diminta untuk menilai indikator setiap komponen dengan skala

penilaian mulai dari 1 bila kondisi pelayanan yang ada tidak memenuhi indikator yang ditentukan sampai 5 bila dianggap kondisi pelayanan yang ada saat ini sudah sangat sesuai dengan indikator yang ditentukan.

Dalam menentukan faktor-faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna halte dengan diagram IPA yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X-Y), dengan X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pelanggan dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi pengguna halte.

Nilai itu dapat dihitung dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

di mana :

X = Skor rata-rata tingkat kepuasan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

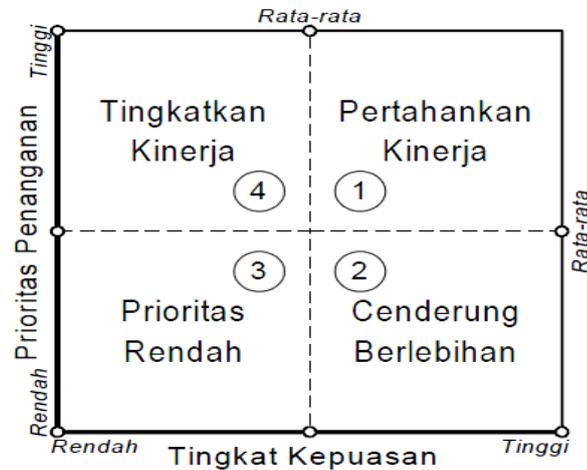
n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik ( X, Y ) di mana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan pengguna seluruh faktor dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Nilai itu dapat dihitung dengan rumus.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dengan K : banyaknya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna tempat henti angkutan umum, di dalam hal penelitian ini K = 24

**Gambar I-2 Grafik Kartesius**



Keterangan :

Kuadran 1 “Pertahankan Kinerja” (*High Importance, High Performance*) :

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.

Kuadran 2 “Cenderung Berlebihan” (*Low Importance, High Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

Kuadran 3 “Prioritas Rendah” (*Low Importance, Low Performance*):

Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.

Kuadran 4 “Tingkatkan Kinerja” (*High Importance, Low Performance*):

Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor - faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

4. Analisis Eksisting versus kriteria terhadap kinerja pelayanan halte

Dalam metode analisis ini menilai kinerja pelayanan halte dengan membandingkan bagaimana kondisi eksisting halte dengan standar yang ditentukan berdasarkan NSPK yang ada di antaranya adalah :

- a. PP Nomor 65 Tahun 2005 Tentang SPM BRT dan SPM PPIAF World Bank
- b. KEPMENHUB Nomor KM 65 Tahun 1993 tentang Fasilitas Pendukung Kegiatan Lalu Lintas Angkutan Jalan
- c. UU No 38 Tahun 2006 Tentang Jalan
- d. UU No 22 Tahun 2009 Tentang Lalulintas dan Angkutan Jalan
- e. Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No 271/Hk.105/Drjd/96 Tentang Pedoman Teknis Perencanaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum

5. Analisis dalam menyusun konsep peningkatan kinerja pelayanan halte di antaranya dengan melakukan identifikasi dan analisis ;

- a. Penentuan lokasi halte dan melakukan relokasi halte yang tidak sesuai dengan lokasinya dari kantong-kantong penumpang dan lokasinya dengan jaraknya dari persimpangan
- b. Penentuan tipikal teluk bus (*lys bys*) dan teluk bus bermarka (*Bys Bus*) dengan analisis pendekatan kondisi fungsi jalan, tingkat pelayanan jalan atau *level of service (LOS)*, lebar jalan dan *on street parking* pada ruang jalan yang menjadi lokasi halte eksisting dan lokasi halte baru pada pelayanan trayek Damri Ledeng-Leuwipanjang.

- c. Penentuan lokasi dan tipe fasilitas penyeberangan pada lokasi halte eksisting dan lokasi halte baru pada pelayanan trayek Damri Ledeng-Leuwipanjang dan titik yang menjadi lokasi dengan intensitas menyeberang yang tinggi pada ruas jalan di sekitar halte sebagai fasilitas penunjang sistem transfer atau peralihan trayek dan sebagai feeder . Berikut adalah metode analisis yang digunakan dalam menentukan lokasi dan tipe fasilitas penyeberangan orang jalan. Kriteria dalam memilih fasilitas penyeberangan sebidang didasarkan pada rumus empiris.

$PV^2$ , dengan :

P = arus pejalan kaki yang menyeberang diruas jalan sepanjang 100 m tiap jamnya ( orang/jam )

V = arus lalu lintas dalam dua arah tiap jam ( kpj ).

**Tabel I-1**  
**Kerangka Metode Analisis**

<b>No</b>	<b>Sasaran</b>	<b>Aspek/Faktor</b>	<b>Data</b>	<b>Pendekatan</b>	<b>Teknik Analisis</b>	<b>Output</b>
1	Mengidentifikasi karakteristik dan kondisi halte bus Damri Trayek Ledeng – Leuwipanjang	a. Jenis halte b. Tipe halte c. Jarak antar halte d. Lokasi halte e. Kondisi dan kelengkapan fasilitas dan utilitas angkutan umum	a. Kebijakan Transportasi Kota Bandung b. Kondisi Eksisting ( Jumlah , utilitas dan Kondisi Halte secara fisik)	a. Dokumentasi dan Observasi di lapangan b. Identifikasi Data Dinas Perhubungan terkait kondisi Halte	Deskriptif Kualitatif	Teridentifikasinya Jenis halte, Tipe halte, Jarak antar halte, Lokasi halte dan kondisi dan kelengkapan fasilitas dan utilitas angkutan umum pada halte bus Damri Trayek Ledeng – Leuwipanjang
2	Mengidentifikasi karakteristik pengguna dari Halte Damri Trayek Ledeng – Leuwipanjang	Karakteristik Pengguna Halte dan bus Damri	a. Tujuan dan asal perjalanan b. Jenis pekerjaan c. Jenis tingkat Pendapatan d. Kepemilikan Kendaraan e. Usia	a. Observasi Lapangan b. Wawancara c. Kuisioner	Deskriptif Kuantitatif	Distribusi prosentase karakteristik penumpang bus atau pengguna Halte dan asal dan tujuan pengguna Halte
3	Mengidentifikasi persepsi atau pandangan terhadap kinerja atau pelayanan Halte Damri dari segi pengguna Halte berdasarkan indikator yang ada	Persepsi tingkat kepuasan dan kepentingan	Data tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan	a. Wawancara b. Kuisioner	<i>Importance Performance Analisis</i> dan Deskriptif Kualitatif	Pandangan pengguna (pejalan kaki dan dan pengguna Halte) dalam melihat pelayanan Halte Bus Damri trayek Ledeng – Leuwipanjang
4	Mengidentifikasi dan mengevaluasi kinerja pelayanan Halte rute Bus Damri berdasarkan parameter yang telah	Standar Pelayanan Minimum dan lokasi Halte	Standar utilitas, fungsi dan lokasi yang sesuai kebijakan dan peraturan yang ada	Perbandingan kondisi yang ada dengan SPM yang ada untuk mengukur kinerja pelayanan Halte	Analisis Eksisting Versus Kriteria Deskriptif kuantitatif-kualitatif	Gambaran dan penilaian Kinerja pelayanan Halte dilihat dari SPM dan peraturan yang ada .

No	Sasaran	Aspek/Faktor	Data	Pendekatan	Teknik Analisis	Output
	ditetapkan oleh Pemerintah (Departemen Perhubungan) yang disebut Standar Pelayanan Minimum, maupun dari standar <i>World Bank-Urban Transport</i> .					
5	Menyusun konsep dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan Halte Bus Damri pada trayek Ledeng – Leuwipanjang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hasil identifikasi dan evaluasi kinerja Pelayanan Halte</li> <li>b. Lokasi Potensial Halte</li> <li>c. Fasilitas penunjang halte berupa teluk bus dan fasilitas penyeberangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rekomendasi hasil tingkat kepuasan dan standar tingkat pelayanan minimal Halte Bus Damri Ledeng – Leuwipanjang .</li> <li>b. Kantong-kantong penumpang dan guna lahan yang menjadi bangkitan dan tarikan pergerakan</li> <li>c. Sarana Penunjang berupa Teluk Bus dan Fasilitas Penyeberangan pada lokasi halte eksisting dan halte baru (relokasi dan kantong-kantong penumpang yang belum terlayani halte)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendekatan Preferensi Tingkat Kepuasan dan Kepentingan pengguna dan SPM</li> <li>b. Kebutuhan halte baru berdasarkan kantong – kantong penumpang dan sarana umum yang perlu mendapatkan pelayanan transportasi dari Bus Damri Ledeng - Leuwipanjang</li> <li>c. Tingkat pelayanan Jalan dan kondisi sistem lingkungan dan lebar jalan</li> <li>d. Jumlah Pejalan Kaki dan Jumlah Kendaraan yang melintas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deskriptif Kualitatif Analisis tingkat pelayanan jalan</li> <li>Analisis konflik jalan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peningkatan Kinerja dengan menyesuaikan kelengkapan fasilitas, dan pelayanan minimal</li> <li>b. Lokasi – lokasi Halte potensial dalam menunjang pelayanan bus Damri Ledeng – Leuwipanjang</li> <li>c. Tipikal Teluk bus pada setiap halte</li> <li>d. Lokasi dan tipikal fasilitas penyeberangan</li> </ul>

Sumber : Hasil analisis, 2014

**Gambar I-3 Kerangka Pemikiran Studi**

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini terbagi menjadi beberapa bab yang akan membahas secara terperinci pada tiap-tiap sub babnya, yaitu :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang penelitian, isu permasalahan, tujuan dan sasaran, ruang lingkup studi, metodologi penelitian dan sistematika penulisan .

### **BAB 2 KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai teori-teori dasar yang digunakan sebagai landasan teori penelitian, seperti teori tentang transportasi, sistem transportasi, kinerja pelayanan, evaluasi dan kriteria evaluasi kinerja pelayanan halte, standar utilitas dan kelengkapan halte, dan teori dalam penentuan lokasi halte dan peraturan dan peundangan terkait halte.

### **BAB 3 GAMBARAN UMUM**

Bab ini membahas tentang berbagai kondisi atau gambaran secara menyeluruh tentang keadaan halte dan karakteristik penumpang serta mengidentifikasi guna lahan serta titik – titik kantong penumpang yang menjadi kantong – kantong penumpang angkutan Damri trayek Ledeng – Leuwipanjang.

### **BAB 4 ANALISIS**

Bab ini menguraikan tentang analisis kinerja pelayanan halte, berdasarkan tingkat kepuasan pengguna halte dan menilai kinerja berdasarkan kondisi pelayanan halte dinilai dari NSPK yang ada serta penentuan lokasi halte baru, tipe teluk bus dan fasilitas penyeberangan dalam meningkatkan kinerja pelayanan halte terhadap bus dan pengguna halte.

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Bab ini menjelaskan pada pencapaian dalam menjawab sasaran penelitian dan memberikan rekomendasi dalam memberikan kinerja halte yang optimal dalam memberikan pelayanan kepada angkutan umum Damri dan pengguna halte atau calon penumpang Damri .

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**