

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penemuan dua terbesar setelah alfabet (tulisan) yang telah membawa kemajuan dalam kebudayaan dan kesejahteraan manusia adalah penemuan peralatan transportasi. Kemajuan pengangkutan adalah sebagai akibat kebutuhan manusia untuk bepergian ke lokasi atau tempat yang lain guna mencari barang yang dibutuhkan atau melakukan aktivitas, dan mengirim barang ke tempat lain yang membutuhkan suatu barang (Nasution, 2015, h.13). Memang benar jika transportasi dianggap sebagai penemuan terbesar dalam kehidupan manusia. Penemuan ini memberikan dampak yang sangat besar dimana penemuan ini pula sudah digunakan bermasa – masa silam. Nasution (2015) mengungkapkan bahwa sejatinya transportasi itu menghapus jarak baik dari segi waktu maupun geografis. Manfaat transportasi inilah yang mungkin banyak yang tidak disadari oleh manusia. Transportasi terus berkembang seiring dengan berkembangnya zaman. Mulai dari transportasi darat hingga kepada transportasi udara yang ditandai dengan penemuan oleh Wilbur Bersaudara.

Seiring perkembangannya, transportasi memberikan tidak hanya memberikan manfaat kepada suatu wilayah atau kota tetapi juga terdapat permasalahan yang kompleks. Layaknya barang pada umumnya, transportasi pun memiliki tingkat permintaan (*demand*) dan tingkat penawaran (*supply*). Seringkali permintaan akan transportasi jauh lebih tinggi dari penawaran atau ketersediaannya. Tamin (2000) menyebutkan bahwa pergerakan dengan tujuan pendidikan atau bersekolah merupakan salah satu pergerakan yang memiliki kontribusi pergerakan yang tinggi. Kegiatan bersekolah ini memungkinkan adanya perpindahan dari guna lahan permukiman menuju guna lahan pendidikan dan sebaliknya pada waktu-waktu tertentu. Pola perjalanan ini mewarnai pola waktu puncak perjalanan. Pola ini memberikan dampak langsung terhadap kondisi lalu lintas khususnya yang menghubungkan kawasan permukiman atau perumahan.

Pergerakan dengan tujuan pendidikan, khususnya dengan angkutan umum, di Kota Bandung mencapai 51% dari keseluruhan pergerakan dengan angkutan umum lainnya berdasarkan dari Rencana Induk Transportasi Kota Bandung. Dalam mengakomodasi hal tersebut, Kota Bandung meluncurkan Bus Sekolah sebanyak 4 Rute yang dialokasikan pada 3 *shift* waktu, yaitu pagi, siang, dan sore. Rute eksisting yang tersedia adalah rute BS-01 Antapani – Ledeng, BS-02 Dago – Leuwipanjang, BS-03 Cibiru – Asia Afrika, dan BS-04 Cibiru – Cibeureum. Pengadaan bus sekolah bertujuan memberikan pelayanan kepada pelajar untuk mendapatkan sarana transportasi yang nyaman, aman, cepat, dan murah (gratis). Akan tetapi, dari rute – rute dan rencana bus sekolah tersebut masih terdapat sekolah – sekolah yang tidak dilalui oleh bus ini. Selain itu, *load factor* dari bus sekolah ini tidak mencapai 100%, khususnya pada *shift* pagi yang hanya mencapai 46,7% dan maksimal mencapai 73,3% di *shift* sore (Jurnal PWK A SAPPK ITB Vol. 4 No. 2, h. 411). Dalam jurnal tersebut juga disebutkan bahwa alasan utama dari keengganan pelajar menggunakan bus sekolah tersebut adalah tempat tinggalnya tidak dilalui bus sekolah.

Rendahnya tingkat keterisian tersebut dapat mempengaruhi pelayanan dari bus sekolah itu sendiri. Ditambah juga dengan adanya fakta dimana salah satu alasannya adalah tempat tinggal pelajar yang tidak dilalui oleh bus sekolah yang berarti area pelayanan bus sekolah belum dapat menjangkau *pickup point* pelajar di Kota Bandung. Permasalahan tersebut juga akan mempengaruhi terhadap pencapaian tujuan dari bus sekolah tersebut dimana jika ternyata ada ketimpangan antara kondisi ideal dengan kondisi eksisting. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan bus sekolah di Kota Bandung terhadap pergerakan pelajar di Kota Bandung. Evaluasi yang dilakukan adalah untuk melihat efektifitas dari Bus Sekolah Kota Bandung yang dinilai berdasarkan indikator – indikator kinerja pelayanan dan juga berdasarkan dari kesesuaian rute bus sekolah dimana hasil dari evaluasi tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan bus sekolah agar dapat dimanfaatkan dengan baik oleh para pelajar di Kota Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Terdapat permasalahan menonjol yang ditemukan dalam operasional bus sekolah dimana berdasarkan hasil observasi memang didapatkan bahwa tingkat keterisian dari keempat rute bus sekolah banyak yang memiliki angka dibawah 70% (Hasil Observasi, 2017). Selain itu, waktu tempuh perjalanan yang harus dilalui oleh pelajar pada rute Cibiru – Cibeureum sangat lama hingga lebih dari 1 jam (60 menit) yang dapat menyebabkan keterlambatan bagi pelajar yang menggunakan bus sekolah. Dari segi rute, terdapat beberapa titik – titik penumpang yang tidak dilalui oleh bus sekolah, Dari penjelasan tersebut dapat diambil beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Tingkat keterisian bus sekolah yang rendah untuk beberapa rute yang dinilai kontras dengan banyaknya titik – titik penumpang yang tidak terlayani oleh rute bus sekolah.
2. Waktu perjalanan yang lama dimana akan memperlambat pelajar untuk dapat masuk sekolah tepat waktu.

Dari rumusan permasalahan tersebut maka timbulah pertanyaan. Apakah pelayanan bus sekolah di Kota Bandung saat ini sudah efektif untuk melayani pergerakan pelajar di Kota Bandung?

1.3 Tujuan dan Sasaran

Terdapat tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dan sasaran – sasaran yang harus dicapai guna mencapai tujuan penelitian tersebut.

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja pelayanan Bus Sekolah Kota Bandung.

1.3.2 Sasaran

Dalam rangka pencapaian dari tujuan tersebut, maka disusun sasaran – sasaran yang harus dicapai dalam penelitian ini.

1. Teridentifikasinya kondisi eksisting dari 4 rute Bus Sekolah Kota Bandung baik dari kebijakan yang mempengaruhi, sarana dan prasarana

dari Bus Sekolah, dan *load factor* dari tiap rute terhadap penggunaan bus sekolah.

2. Terpetakannya *pickup point* para pelajar yang berpotensi memanfaatkan bus sekolah dilihat dari asal – tujuan.
3. Terpetakannya area pelayanan (*coverage*) baik dari area pelayanan sekolah maupun area pelayanan bus sekolah.
4. Terevaluasinya efektifitas pelayanan bus sekolah melihat dari indikator kinerja operasi dan indikator kualitas pelayanan bus sekolah.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua lingkup dimana terdapat ruang lingkup substansi yang membahas mengenai gambaran hal – hal yang akan dikaji dan ruang lingkup wilayah yang menunjukkan batasan spasial dalam penelitian ini.

1.4.1 Ruang Lingkup Substansi

Adapun substansi yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kondisi eksisting dari bus sekolah Kota Bandung yang terdiri dari:
 - a. Kebijakan yang mempengaruhi operasional Bus Sekolah Kota Bandung seperti Perwalkot, SK Walikota, dan sebagainya.
 - b. Sarana dan prasarana yang diantaranya ketersediaan armada bus sekolah, kondisi bus sekolah, kapasitas bus sekolah, dan kondisi rutenya.
 - c. Jumlah sekolah yang dilayani/dilalui oleh rute – rute bus sekolah.
 - d. *Load factor* rata – rata dari masing – masing rute sebagai bahan pertimbangan kinerja pelayanan.
 - e. Segmentasi pelajar pengguna bus sekolah
2. Memetakan *pickup point* para pelajar yang memanfaatkan bus sekolah dilihat dari asal – tujuan.
3. Memetakan area pelayanan (*coverage*) baik dari area pelayanan sekolah maupun area pelayanan bus sekolah.

4. Mengevaluasi efektifitas pelayanan bus sekolah Kota Bandung berdasarkan kecocokan berkendara (*ride matching*), indikator kinerja operasional dan indikator kualitas pelayanan. Kecocokan berkendara dilihat dari kesesuaian rute terhadap sekolah dan rumah – rumah pelajar. Indikator – indikator selanjutnya yang digunakan diambil dari buku Manajemen Transportasi dimana untuk masing – masing indikator terdapat beberapa pertimbangan lagi, yaitu:
 - a. Indikator kinerja operasional
 - 1) Kapasitas penumpang
 - 2) Jumlah armada bus
 - b. Indikator kualitas pelayanan
 - 1) Waktu tunggu
 - 2) Jumlah pergantian moda
 - 3) Waktu perjalanan

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

Wilayah kajian yang akan diteliti adalah Kota Bandung dengan spesifikasi rute perjalanan Bus Sekolah yang terdiri dari 4 rute:

1. BS-01 Antapani – Ledeng:

Terminal Antapani – Supratman – Taman Pramuka – Jalan Riau – Jalan Wastukencana – Jalan Cihampelas – Jalan Cipaganti - Jalan Setiabudhi – Terminal Ledeng – Jalan Setiabudhi – Jalan Cihampelas – Jalan Wastukencana – Jalan Riau – Jalan A. Yani – Cicadas – Terminal Antapani
2. BS-02 Dago – Leuwipanjang:

Terminal Dago – Simpang Dago – Cikapayang – Merdeka – Lembong – Tamblong – Lengkong Besar – Otista – Jalan Peta – Terminal Leuwipanjang – Jalan Peta – Tegalega – BKR – Moch. Ramdan – Karapitan – Simpang Lima – Jalan Sunda – Jalan Belitung – Jalan Aceh – Cikapayang – Simpang Dago – Terminal Dago

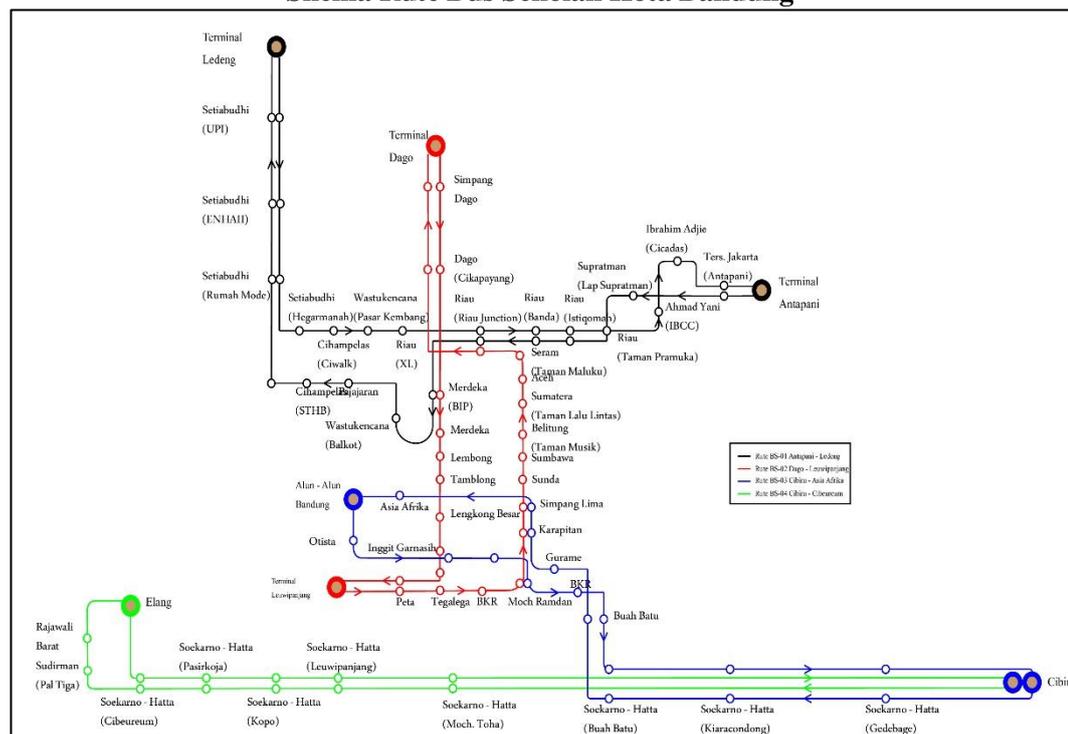
3. BS-03 Cibiru – Asia Afrika:

Terminal Cibiru – Soekarno Hatta (Gedebage) – Soekarno Hatta (Kiaracandong) – Buah Batu – Karapitan – Simpang Lima – Asia Afrika – Alun Alun Bandung – Otista – Tegalega – Pungkur – BKR – Pelajar Pejuang – Martanegara – Maskumambang – Solontongan – Buah Batu – Soekarno Hatta (Kiaracandong) – Soekarno Hatta (Gedebage) – Terminal Cibiru

4. BS-04 Cibiru – Cibureum

Terminal Cibiru – Soekarno Hatta – Cibureum – Sudirman – Rajawali Barat – Terminal Elang – Cibureum – Soekarno Hatta – Terminal Cibiru

Gambar 1.1
Skema Rute Bus Sekolah Kota Bandung



Sumber : <https://ppid.bandung.go.id/informasi/rute-bus-sekolah-kota-bandung/>

1.5 Batasan Studi

Dalam penelitian ini, fokus utama adalah kinerja pelayanan dari Bus Sekolah Kota Bandung. Program ini adalah program dari Pemerintah Kota Bandung yang memberikan pelayanan angkutan sekolah secara gratis untuk para pelajar di Kota Bandung. Oleh karena itu, terdapat batasan – batasan dimana tidak seluruh

aspek standar pelayanan angkutan umum akan dibahas. Hal – hal akan dibahas berada pada **Subbab 1.4.1**, sementara hal – hal yang tidak akan dibahas adalah:

1. Tarif penumpang : bus sekolah ini tidak ditarik biaya sehingga tidak perlu dikaji mengenai tarif yang dibebankan pada penumpang.
2. Biaya operasional kendaraan (BOK) : hal ini terkait dengan tarif sehingga tidak menjadi salah satu kajian karena dalam penelitian ini tidak akan membahas mengenai penentuan tarif.

1.6 Metoda Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan *cara ilmiah* untuk mendapatkan *data* dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri – ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis (Sugiyono, 2016). Dari dasar tersebutlah metodologi dalam penelitian ini dibentuk mulai dari pendekatan yang digunakan agar penelitian ini bersifat rasional, bagaimana cara mengumpulkan datanya agar didapatkan sifat empiris, dan bagaimana mengolah data tersebut (analisis) sehingga penelitian ini bersifat sistematis.

1.6.1 Metoda Pendekatan

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian **kuantitatif**. Sifat dari penelitian ini adalah penelitian **eksploratif** yang artinya adalah penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan suatu fenomena tertentu dimana fenomena tersebut ditemukan dengan mendeskripsikan variabel – variabel penelitian yang ditentukan.

1.6.2 Metoda Pengumpulan Data

Data merupakan salah satu hal penting dalam penelitian, karena suatu penelitian dapat dikatakan valid jika memiliki data – data yang valid juga. Oleh karena itu, pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian. Dalam penelitian, terdapat istilah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti baik dengan observasi langsung, wawancara, atau sejenisnya. Data sekunder adalah data yang

diperoleh dari data – data tertulis seperti perundangan, *textbook*, artikel, dan sebagainya. Dari perbedaan tersebut maka cara memperoleh datanya pun berbeda.

A. Pengumpulan Data Primer

Dalam penelitian “Kinerja Pelayanan Bus Sekolah di Kota Bandung” ini, untuk mendapatkan data primer akan dilakukan observasi langsung dan penyebaran kuisisioner.

1. Observasi Langsung

Hal – hal yang diobservasi secara langsung dengan cara menaiki bus sekolah diantaranya adalah untuk melihat kondisi dari bus sekolah, mengidentifikasi *load factor* dari tiap trayeknya, dan juga untuk mengetahui *headway* yang digunakan untuk mengetahui waktu tunggu penumpang.

2. Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner adalah salah satu jenis wawancara tidak langsung dan dengan pertanyaan yang terstruktur. Pertanyaan – pertanyaan dalam kuisisioner ini digunakan untuk mengidentifikasi waktu tunggu bus, berapa kali harus mengganti moda, dan berapa lama waktu tempuh dari tempat penumpang naik ke tujuannya. Penyebarannya dilakukan di dalam bus dengan metode BPI (*Bus Passenger Interview*) atau Wawancara dalam Bus.

B. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder bisa didapatkan dengan cara mengunjungi instansi terkait dengan pengelolaan Bus Sekolah, yaitu Dinas Perhubungan Kota Bandung, untuk melihat jumlah armada bus sekolah eksisting dan rencana, sekolah – sekolah yang dilalui oleh bus sekolah tersebut, dan juga jarak tempuh rata – rata dari bus sekolah tersebut (inventarisasi bus sekolah). Selain data mengenai operasional bus, data yang dicari adalah mengenai domisili pelajar dari sekolah – sekolah terpilih yang dilalui oleh bus sekolah. Data tersebut dapat didapatkan dengan cara mengunjungi Dinas Pendidikan Kota Bandung dan juga sekolah – sekolah terkait.

1.6.3 Metoda Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kuantitatif yang maksudnya adalah menjelaskan hasil temuan lapangan. Ada dua analisis yang akan dilakukan, yaitu analisis indikator pelayanan dan analisis kesesuaian rute.

A. Indikator Pelayanan

Indikator yang digunakan bersumber dari Buku Manajemen Transportasi oleh Nasution. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut:

a. Indikator kinerja operasional

- 1) Kapasitas penumpang
- 2) Jumlah armada bus

b. Indikator kualitas pelayanan

- 1) Waktu tunggu
- 2) Jumlah pergantian moda
- 3) Waktu perjalanan

Indikator – indikator tersebut memiliki standar – standar berupa angka – angka yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas dari pelayanan bus sekolah Kota Bandung. Penjelasan lebih lanjut mengenai indikator – indikator tersebut terdapat pada **Tabel 1.1** dan **Tabel 1.2**.

Tabel 1.1
Indikator Kinerja Pelayanan

No	Indikator	Keterangan
1	Kapasitas	80 penumpang
2	Jumlah armada bus	80 – 90 % saat waktu operasional ¹

Sumber : Nasution, 2015

Keterangan : ¹waktu operasi bus sekolah berbeda dengan bus umum, waktu operasi bus sekolah dilaksanakan dengan tiga shift waktu (pagi, siang, dan sore)

Tabel 1.2
Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Keterangan
1	Waktu tunggu	5 menit ¹
2	Jarak berjalan ke pemberhentian	400 – 500 m ¹
2	Jumlah pergantian moda	Maksimal 2 kali
3	Waktu perjalanan	Maksimal 1 jam

Sumber : Nasution, 2015

Keterangan : ¹berdasarkan Transportation Policy and Bus Stop Safety Procedures dari Atlanta Public Schools

Indikator yang dipakai Nasution merupakan indikator pelayanan bus umum. Untuk menyesuaikan dengan bus sekolah, maka dilakukan modifikasi khususnya pada indikator jumlah armada bus. Dalam teori aslinya, jumlah armada bus harus berjumlah 80 – 90% pada waktu puncak. Waktu puncak untuk tujuan pendidikan akan berbeda dengan waktu puncak untuk tujuan bekerja atau yang lainnya. Selain itu, waktu operasional bus sekolah Kota Bandung berbeda dengan waktu operasional bus umum. Bus umum beroperasi mulai pukul 05.00 – 19.00. Sementara untuk waktu operasional untuk bus sekolah dibagi dalam tiga *shift*, yaitu *Shift* 1 (05.00 – 08.00), *shift* 2 (11.00 – 14.00), dan *shift* 3 (16.00 – 19.00). Perbedaan waktu operasional ini menunjukkan adanya perbedaan jam puncak. Oleh karena itu, untuk indikator jumlah armada bus tidak lagi menggunakan waktu puncak tetapi menggunakan waktu operasional bus sekolah. Selain itu, penyesuaian dilakukan pula terhadap indikator waktu tunggu dan jarak berjalan menuju pemberhentian (*shelter*) bus sekolah dan juga waktu tunggu di pemberhentian tersebut. Waktu tunggu 5 menit dan jarak berjalan 500 m itu berdasarkan dari standar *Transportation Policy and Bus Stop Safety* dari *Atlanta Public Schools* mengingat di Indonesia sendiri belum ada peraturan berkaitan dengan hal tersebut.

Dari indikator tersebut maka akan dibandingkan dengan kondisi eksistingnya. Analisis akan dilakukan secara deskriptif dimana kemudian indikator – indikator tersebut akan dibuat klasifikasi dimana klasifikasinya terdiri atas baik, sedang, dan buruk. Variabel yang digunakan untuk analisis ini adalah variabel terikat dan variabel bebas. Kinerja pelayanan bus sekolah akan menjadi variabel terikat. Kapasitas, jumlah armada, jarak tempuh, waktu tunggu, jumlah pergantian moda, dan waktu perjalanan akan menjadi variabel bebas dalam penelitian ini.

B. Kesesuaian Rute

Analisis yang digunakan untuk melihat kesesuaian rute adalah analisis deskriptif untuk menjelaskan hasil domisili pelajar. Domisili pelajar didapatkan dari pengumpulan data primer dan sekunder. Data sekunder

didapatkan bisa dari Dinas Pendidikan Kota Bandung ataupun dari sekolah – sekolah sampel yang dituju. Jika data sekunder tidak memungkinkan maka data tersebut dapat berupa data primer yang didapatkan dengan menyebarkan kuisisioner maupun informasi lisan dari pihak sekolah. Kesesuaian rute ini pula dilihat dari hasil kuisisioner yang disebarkan di dalam bus. Selain dari domisili pelajar, kesesuaian rute dapat dilihat pula dari kelayakan jalan yang dilalui oleh tiap rute bus sekolah tersebut ditinjau dari fungsi jalan yang dilalui tersebut berdasarkan SK Dirjen Perhubungan Darat No. 687 tahun 2002. Lalu dari hal tersebut akan didapatkan mengenai prioritas rute yang harus dibenahi.

C. **Metoda Analisis *Superimpose***

Analisis *superimpose* adalah analisis pemetaan yang dalam penelitian ini dilakukan untuk membantu analisis kesesuaian rute. Teknik yang digunakan dalam metoda ini adalah teknik tumpang tindih peta (*map overlapping*) dimana peta yang ditumpangtindihkan adalah Peta *Pickup Point* yang merupakan basis peta untuk analisis kesesuaian rute. Peta yang ditumpangtindihkan untuk analisis ini adalah:

1. Peta *pickup point*

Peta ini merupakan peta yang didapatkan dari domisili pelajar yang memetakan potensi – potensi pelajar yang dapat memanfaatkan bus sekolah. Di dalam peta ini termasuk juga radius pelayanan dari masing – masing sekolah yang terpilih.

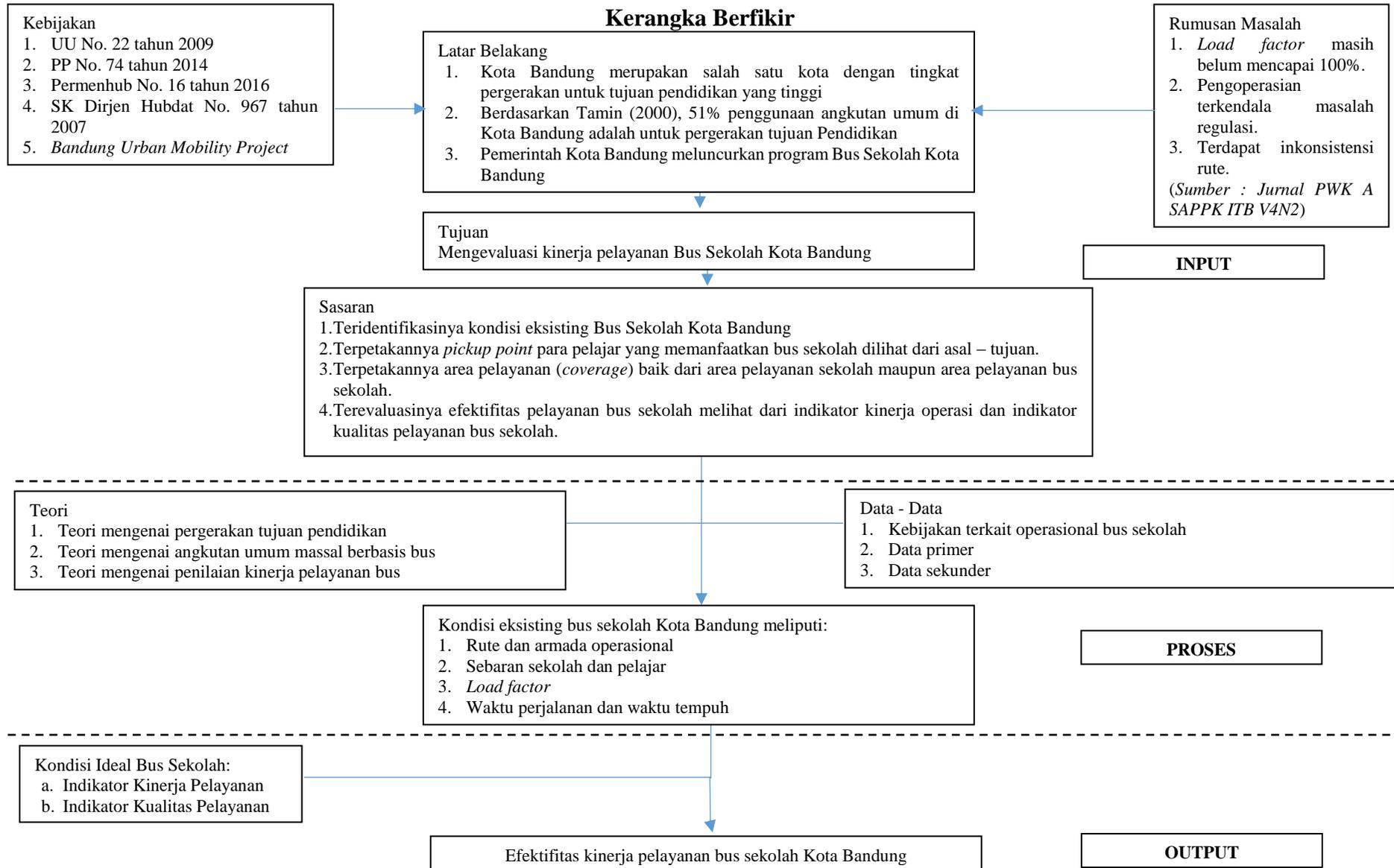
2. Peta rute bus sekolah

Dengan dibandingkan dengan peta *pickup point*, maka dapat dihasilkan gambaran apakah sebenarnya rute – rute tersebut sudah menjangkau para pelajar di Kota Bandung atau belum yang kemudian dapat dievaluasi kesesuaiannya.

Tabel 1.3
Matriks Capaian Penelitian

No	Sasaran	Metoda Penelitian	Variabel	Indikator	Keterangan
1	Teridentifikasinya kondisi eksisting dari 4 rute Bus Sekolah Kota Bandung	<ul style="list-style-type: none"> • Pengumpulan data primer • Pengumpulan data sekunder 	<ul style="list-style-type: none"> • Rute • Armada • Waktu operasi • Sebaran sekolah • Sebaran pelajar • Tingkat keterisian • Segmentasi pelajar • Waktu tempuh 	<ul style="list-style-type: none"> • Panjang • Unit • Jam • Unit sekolah • Jumlah siswa • % kursi terisi • % siswa • Jam 	
2	Terpetakannya <i>pickup point</i> pelajar yang berpotensi memanfaatkan bus sekolah dilihat dari asal tujuan	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis deskriptif • Analisis <i>superimpose</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Sebaran pelajar 	<ul style="list-style-type: none"> • Peta <i>pickup point</i> 	
3	Terpetakannya area pelayanan (<i>coverage</i>) baik dari area pelayanan sekolah maupun area pelayanan bus sekolah	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis deskriptif • Analisis kesesuaian rute • Analisis <i>superimpose</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Sebaran pelajar • Rute bus sekolah 	<ul style="list-style-type: none"> • Peta <i>pickup point</i> beserta rute yang melayani 	
4	Terevaluasinya efektifitas pelayanan bus sekolah	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis indikator pelayanan • Analisis kesesuaian rute 	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian kapasitas bus • Kesesuaian utilisasi armada • Kesesuaian waktu tunggu • Kesesuaian jarak berjalan • Kesesuaian pergantian moda • Kesesuaian waktu perjalanan • Kesesuaian kecepatan perjalanan • Kesesuaian fungsi jalan 	<ul style="list-style-type: none"> • % <i>load factor</i> • % armada berjalan • Menit tunggu • Meter • Jumlah pergantian moda • Menit perjalanan • Km/jam • Komparasi ukuran bus dengan fungsi jalan 	

Gambar 1.3
Kerangka Berfikir



1.7 Sistematika Laporan

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai apa yang melatarbelakangi penelitian ini, permasalahan yang ditemui berkaitan dengan penelitian ini, tujuan serta sasaran yang harus dipenuhi dalam penelitian ini, ruang lingkup penelitian baik dari segi wilayah kajian maupun substansi kajian, batasan studi, metoda penelitian, kerangka berfikir, dan sistematika pelaporan penelitian ini. Secara keseluruhan bab ini merupakan alat kendali dari berjalannya penelitian ini.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai teori – teori yang terkait dengan penelitian yang dilakukan dimana teori – teori tersebut digunakan sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan.

BAB III Gambaran Umum

Dalam bab ini akan dijelaskan gambaran umum dari Kota Bandung dan juga Bus Sekolah Kota Bandung dimana data – data dari gambaran umum ini akan digunakan dalam tahap analisis.

BAB IV Analisis

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai analisis dari data – data dan fakta – fakta yang sudah didapatkan dari gambaran umum. Analisis ini meliputi analisis indikator kinerja pelayanan dan indikator kualitas pelayanan.

BAB V Kesimpulan dan Rekomendasi

Bab akhir dalam Tugas Akhir ini berisi mengenai kesimpulan yang didapatkan setelah pengerjaan Tugas Akhir dan juga rekomendasi – rekomendasi yang muncul dari Tugas Akhir ini.