

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Kemacetan merupakan masalah yang sering terjadi di kota-kota besar di Indonesia. Kemacetan transportasi yang terjadi di perkotaan seolah-olah menjadi ciri kota itu sendiri. Berbagai usaha telah dilakukan untuk mengatasi masalah kemacetan yang terjadi di kota, namun belum ada suatu solusi yang efektif untuk mengatasi masalah kemacetan tersebut.

Kemacetan disebabkan oleh adanya jumlah kendaraan yang berlebih atau terlalu banyak yang beroperasi di suatu tempat. Jumlah kendaraan yang terlalu banyak ini dikarenakan terus bertambahnya kendaraan yang beroperasi. Semakin banyak para pengguna kendaraan pribadi tanpa ada pengurangan jumlah kendaraan yang sudah ada sebelumnya.

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar di Indonesia. Terdapat berbagai macam lapisan masyarakat yang menjalankan aktifitasnya di kota Bandung. Sarana transportasi diperlukan untuk mengangkut orang dari suatu tempat ke suatu tempat tujuan tertentu, seperti pergi ke kantor, sekolah, dan untuk kegiatan lainnya. Pemerintah Kota Bandung telah menyiapkan beberapa fasilitas untuk menunjang kelancaran transportasi di Kota Bandung baik transportasi laut, udara,

maupun darat. Data dari BPS Kota Bandung menjelaskan bahwa jumlah penduduk Kota Bandung pada tahun 2013 sebesar 2.483.977 jiwa, terdiri dari laki-laki 1.260.565 jiwa dan perempuan 1.223.412 jiwa.

Tercatat bahwa jumlah penduduk Kota Bandung mengalami peningkatan tiap tahunnya dari tahun 2010 hingga 2013. Kota Bandung merupakan salah satu kota besar yang menyediakan pusat belanja, pusat pendidikan, pusat mode dan sebagainya. Orang-orang dari daerah dengan kepentingan yang berbeda-beda mendatangi Kota Bandung. Mereka memerlukan jasa transportasi yang dapat dengan cepat melayani berbagai kebutuhannya. Sarana transportasi diperlukan untuk mengangkut orang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Sarana transportasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat sehari-hari. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya jasa transportasi, maka Dinas Perhubungan menyediakan berbagai macam fasilitas transportasi. Namun seiring dengan berjalannya waktu dan kompleksnya kebutuhan masyarakat dalam bidang transportasi, alat transportasi yang ada pun mulai terdapat beberapa permasalahan seperti kondisi angkutan umum yang sudah tidak layak pakai untuk beroperasi lagi. Tingkat kenyamanan dan keamanan masyarakat pengguna jasa transportasi angkutan umum pun mulai berkurang sejak terjadi berbagai kasus kejahatan yang sering terjadi di jalan. Selain itu, semakin banyaknya orang yang menggunakan kendaraan pribadi seperti motor dan mobil yang beroperasi di kota

Bandung, juga mengakibatkan tingkat kemacetan yang semakin tinggi sedangkan infrastruktur yang ada tidak memadai. Melihat pada berbagai permasalahan yang ada, salah satu upaya yang dilakukan Pemerintah untuk mengatasi tingginya tingkat kemacetan dan semakin buruknya kondisi jasa transportasi di Kota Bandung, maka langkah pemerintah Kota Bandung adalah menerbitkan Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.646-Huk/2006 yang menetapkan bahwa akan dioperasikan suatu moda transportasi baru di Kota Bandung, yaitu Trans Metro Bandung pada koridor pertama, Cibeureum – Cibiru. Trans Metro Bandung dioperasikan mulai tanggal 29 September 2009.

Selama pengoperasiannya, belum ada perubahan yang berarti pada lalu lintas Kota Bandung. Bahkan menurut staf Dinas Perhubungan Kota Bandung Ricky Gustiadi yang dilansir *tribunnews*, pihaknya selalu mengalami kerugian biaya operasional sebesar Rp 2,3 miliar hanya kembali Rp 700 juta yang merupakan hasil dari tiket Trans Metro Bandung. Hal ini disebabkan karena masyarakat, khususnya masyarakat Kota Bandung lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan menggunakan jasa transportasi umum dengan alasan faktor kenyamanan dan keselamatan yang lebih terjamin. Selain itu, terdapat berbagai perubahan-perubahan terkait rencana awal pelayanan dari Trans Metro Bandung. Kurangnya sarana dan prasarana di setiap shelter Trans Metro Bandung yang belum memenuhi standar pelayanan, dan waktu yang cukup lama yang dibutuhkan masyarakat Kota Bandung sebagai pengguna

Trans Metro Bandung menunggu datangnya armada bus Trans Metro Bandung ke setiap shelter dari trayek yang telah dioperasikan.

Masyarakat kota Bandung belum juga menunjukkan respon yang positif. Jika demikian, tujuan peluncuran Trans Metro Bandung untuk penataan kota dan mengatasi kemacetan dapat diprediksi tidak akan tercapai, untuk itu dibutuhkan suatu strategi yang dapat membenahi sistem yang tidak tepat pada pengoperasian Trans Metro Bandung sehingga dapat mencapai tujuan awal dari peluncuran Trans Metro Bandung. Dengan demikian Trans Metro Bandung dapat diberdayakan sesuai dengan fungsinya dan sesuai dengan salah satu Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Bandung yaitu tercapainya peningkatan efektifitas dan efisiensi proses perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian transportasi yang terpadu.

Sarana transportasi umum adalah salah satu pelayanan publik. Kebutuhan sarana transportasi umum merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dengan makin meningkatnya kehidupan ekonomi masyarakat. Sarana perhubungan merupakan hal yang sangat diperlukan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pada dasarnya pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat untuk kegiatan sehari-hari.

Berdasarkan peninjauan yang peneliti lakukan, peneliti melihat adanya kecenderungan terhadap masalah kualitas pelayanan Trans Metro Bandung di Kota Bandung. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Cepat atau lancar (*Speed*): Terdapat hambatan dalam perjalanan menggunakan moda transportasi tersebut yaitu masih bercampurnya bus Trans Metro Bandung dengan moda transportasi lainnya sehingga bukannya mengurangi kemacetan, tetapi menambah kemacetan.
2. Kenyamanan (*Comfort*): Interior bus Trans Metro Bandung terlihat kotor. Ditemukan sampah yang berserakan dan penuhnya isi tempat sampah. Selain itu juga ketika hujan, airnya masuk ke dalam bus melalui pintu tengah bus Trans Metro Bandung.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengambil judul: **Kualitas Pelayanan Transportasi pada Dinas Perhubungan Kota Bandung (Studi Kasus Pelayanan Bus Trans Metro Bandung Koridor III).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung Koridor III.
2. Bagaimana hambatan pelayanan bus Trans Metro Bandung Koridor

### III.

3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan dalam mengoptimalkan pelayanan bus Trans Metro Bandung Koridor III.

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Ingin mengetahui kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung Koridor III.
- b. Ingin mengetahui hambatan pelayanan bus Trans Metro Bandung Koridor III.
- c. Ingin mengetahui usaha-usaha yang dilakukan dalam mengoptimalkan pelayanan bus Trans Metro Bandung Koridor III.

### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi baru bagi program studi Ilmu Administrasi Negara ataupun dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara, yang mengkaji bidang pelayanan publik khususnya mengenai kualitas pelayanan transportasi.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi terkait kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung koridor III.

#### D. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan tolak ukur atau landasan untuk menyusun suatu penelitian. Sasaran dalam memecahkan masalah yang peneliti kemukakan diperlukan suatu kerangka pemikiran yang berupa teori serta pendapat para ahli. Maka untuk mengarahkan penelitian ini peneliti bermaksud akan mengemukakan definisi dari para ahli. Berikut ini peneliti akan kemukakan definisi kualitas pelayanan menurut **Sampara** dalam bukunya **Hardiyansyah** yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya (2011 : 35)**:

**Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.**

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan. Standar pelayanan merupakan suatu ukuran pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan bus Trans Metro Bandung merupakan pelayanan transportasi. Selanjutnya definisi pelayanan transportasi menurut **Adisasmitha** dalam bukunya yang berjudul **Analisis Kebutuhan Transportasi (2015 : 18)**:

**Pelayanan transportasi adalah jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna transportasi.**

Pelayanan transportasi merupakan jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi baik pemerintah maupun swasta guna memenuhi kebutuhan penerima jasa transportasi. Sejalan dengan itu, **Schumer** dalam bukunya **Adisasmita** yang berjudul **Analisis Kebutuhan Transportasi (2015 : 35)** mengemukakan kualitas pelayanan transportasi dapat diukur melalui:

1. **Cepat atau lancar (*Speed*):** lancar berarti pelayanan transportasi dilaksanakan tanpa (banyak) hambatan, perjalanan dilaksanakan secara cepat, atau memerlukan waktu perjalanan yang singkat sampai di tempat tujuan.
2. **Aman atau keselamatan (*Safety*):** keselamatan orang atau barang yang diangkut serta keamanan bagi yang lain.
3. **Kapasitas (*Capacity*):** jumlah dan kapasitas moda transportasi yang disediakan cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi dalam arti tidak berlebihan dan tidak kekurangan.
4. **Frekuensi (*Frequency*):** pelayanan transportasi dilakukan dalam suatu waktu tertentu.
5. **Keteraturan (*Regularity*):** waktu-waktu tertentu dari alat transportasi tersebut berjalan.
6. **Komprehensif (*Comprehensiveness*):** keterkaitan antar moda.
7. **Tanggung jawab (*Responsibility*):** pertanggungjawaban yang sah atas perusahaan alat transportasi dan kemampuan membayar kompensasi jika terjadi klaim dari pengguna jasa atas ketidakpuasan mereka terhadap kualitas pelayanan.
8. **Murah (*Acceptable cost*):** ongkos yang wajar dan dapat diterima.
9. **Kenyamanan (*Comfort*):** Kenyamanan secara fisik meliputi penyediaan tempat duduk yang serasi, ventilasi, pengaturan suhu, kesegaran hawa. Kenyamanan dalam perjalanan digabungkan juga dengan meniadakan keadaan yang serba kurang menarik.

## E. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

- a. Dinas Perhubungan Kota Bandung yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta No 205 Bandung Jawa Barat, Indonesia. Tlp/fax (022) 5220768 / 5220769.
- b. Koridor III Trans Metro Bandung yaitu Cicaheum-Sarijadi

## **2. Lamanya Penelitian**

Lamanya penelitian yaitu selama 6 bulan.