

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar sekaligus merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat. Jumlah penduduk di Kota Bandung menempati urutan ketiga sebagai kota terpadat di Provinsi Jawa Barat. Pertambahan jumlah penduduk di Kota Bandung mengakibatkan meningkatnya mobilitas masyarakat yang beragam. Mobilitas masyarakat tersebut menimbulkan berbagai kebutuhan terkait dengan publik. Hal tersebut menjadi perhatian penting bagi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, karena pemerintah dalam aktivitasnya berhubungan langsung melayani masyarakat.

Tabel 1. 1

Data Jumlah Penduduk Menurut Kota di Jawa Barat Tahun 2020

No	Kota	Jumlah Penduduk
1	Bogor	6.088.233
2	Bekasi	3.899.017
3	Bandung	3 831 505
4	Garut	2.636.637
5	Sukabumi	2.470.219

Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2020)

Jumlah penduduk yang bertambah mengakibatkan aktivitas masyarakat yang semakin kompleks, hal tersebut berdampak pada sarana transportasi yang muncul beraneka ragam dalam memenuhi kebutuhan aktivitas masyarakat. Maka dari itu, timbulah kenaikan jumlah kendaraan yang digunakan masyarakat. Dari jumlah kendaraan yang kian hari kian berlimpah, kemacetan sering terjadi di berbagai ruas jalan di Kota Bandung. Kemacetan tersebut terjadi karena pertumbuhan kendaraan pribadi yang belum bisa diimbangi dengan pertumbuhan infrastruktur jalan yang memadai, hal ini menyebabkan jalanan di Kota Bandung yang relatif sempit menjadi semakin macet.

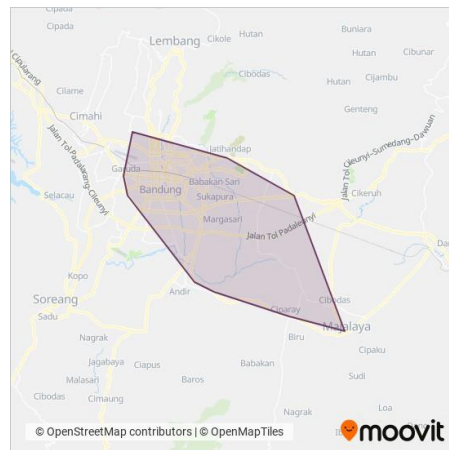
Kota Bandung tercatat di urutan ke-14 sebagai kota termacet berdasarkan survei terbaru *Asian Development Bank (ADB)*. Menurut data Dinas Perhubungan Kota Bandung, terdapat 32 kawasan titik rawan macet di Kota Bandung. Definisi rawan macet adalah arus yang tidak stabil, kecepatan rendah dan antrian yang panjang. Salah satu faktor penyebab Kota Bandung mendapat predikat kota termacet karena masyarakat Bandung lebih suka menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan menggunakan kendaraan umum.

Menurut Dinas Perhubungan Kota Bandung tahun 2021, data rasio kendaraan pribadi di Kota Bandung mencapai 96,59%, sedangkan rasio kendaraan umum hanya 3,4%. Sementara itu pengguna kendaraan pribadi 81,77% dan pengguna umum 18,23%. Jika dilihat dari data Kota Bandung dalam kurun waktu tahun 20017-2021 diketahui bahwa jumlah angkutan umum di Kota Bandung mengalami penyusutan dalam kurun waktu empat tahun terakhir. Dari 15.139 unit

angkutan umum pada tahun 2017, jumlahnya berkurang menjadi 14.178 unit pada tahun 2018, 13.610 unit pada tahun 2019 hingga 12.514 unit pada tahun 2020.

Salah satu usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung untuk mengatasi kemacetan dengan mengembangkan pelayanan dibidang transportasi publik dengan menyediakan Sistem Angkutan Umum Masal (SAUM). Hal tersebut sejalan dengan amanat undang-undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menjelaskan tanggung jawab negara atas lalu lintas dan penyediaan angkutan umum masal sebagai prioritas pembangunan dan pengembangan transportasi. Di kota Bandung, SAUM yang disediakan pemerintah kebijakan ini dikembangkan melalui pengembangan Angkutan Umum Masal Berbasis Jalan, Bus Rapid Transportation (BRT), penyelenggaraan BRT tersebut salah satunya bernama Trans Metro Bandung (TMB). Pemerintah Kota Bandung mengeluarkan surat kebijakan tentang pengoperasian Trans Metro Bandung (TMB) yang tertuang dalam Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.646-Huk/2006.

Trans Metro Bandung (TMB) merupakan upaya Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan publik pada sektor jasa transportasi darat di kawasan perkotaan Bandung dengan berbasis bus yang terjadwal. Pelayanan publik pada transportasi umum merupakan faktor yang sangat penting bagi pemerintah karena organisasi pemerintah di bidang jasa secara langsung menyediakan kebutuhan masyarakat dibidang jasa transportasi. Berikut merupakan peta wilayah cakupan Trans Metro Bandung:



Gambar 1. 1

Peta wilayah cakupan Trans Metro Bandung

Sumber: <https://moovitapp.com/>

Trans Metro Bandung (TMB) beroperasi sejak 24 September 2009 yang merupakan proyek patungan antara pemerintah kota Bandung dengan Perum (Perusahaan Umum) II DAMRI (Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia) Bandung dalam memberikan layanan transportasi massal dengan harga murah, fasilitas dan kenyamanan yang terjamin serta tepat waktu ke tujuan. Dengan adanya TMB ini, Pemerintah Kota Bandung bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk mengelola, mengawasi dan bertanggung jawab atas tujuan TMB. Berikut merupakan jumlah koridor Trans Metro Bandung (TMB) yaitu:

Tabel 1. 2
Jumlah Koridor TMB dan Jalur TMB

No	Koridor	Jalur
1	Koridor 1	Cibereum – Cibiru
2	Koridor 2	Cicaheum - Cibereum
3	Koridor 3	Cicaheum – Sarijadi
4	Koridor 4	Antapani – Leuwi Panjang
5	Koridor 5	Antapani – Stasiun Hall

Sumber: BLUD UPT Dinas Perhubungan Kota Bandung

Sejak dioperasikan tahun 2009, hingga saat ini pelayanan yang diberikan bus Trans Metro Bandung (TMB) masih memiliki banyak hambatan yang tidak sesuai dengan rencana TMB. Banyak kendala yang muncul seiring berjalannya Trans Metro Bandung yang perlu dilakukan evaluasi pembenahan. Kendala-kendala yang muncul dapat mempengaruhi tingkat layanan yang diberikan oleh Trans Metro Bandung tentunya hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan Trans Metro Bandung.

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitiannya pada koridor 2 Cicaheum - Cibereum. Koridor tersebut merupakan koridor yang sangat ramai karena keberadaanya di jalur pusat Kota Bandung dan juga melewati tempat-tempat ramai seperti: sekolah, perkantoran, tempat belanja atau supermarket. Observasi awal yang peneliti lakukan dilapangan dengan mewawancarai beberapa masyarakat penumpang bus Trans Metro Bandung Koridor 2 Cicaheum –

Cibereum terkait kepuasan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan Trans Metro Bandung. Penemuan dilapangan muncul berbagai ketidakpuasan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan Trans Metro Bandung (TMB) belum sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat Kota Bandung. Masyarakat Kota Bandung membutuhkan transportasi publik yang tepat waktu, mudah, aman, nyaman dengan standar pelayanan yang prima, hal tersebut belum mampu dipenuhi oleh Trans Metro Bandung. Proyek Trans Metro Bandung seharusnya sudah mampu dijadikan jawaban atas kebutuhan masyarakat namun sampai sekarang masih memiliki kendala sehingga masih harus terus dibenahi. Hal mengenai jadwal pengoperasian bus Trans Metro Bandung menjadi keluhan terbanyak yang timbul. Jadwal bus Trans Metro Bandung yang tidak tepat waktu serta tidak tersedianya informasi kedatangan bus yang mudah diakses masyarakat secara *realtime* membuat masyarakat kebingungan dan kesulitan untuk mengetahui jadwal pasti bus. Kondisi yang seharusnya bus Trans Metro Bandung dapat dijadikan transportasi yang terjadwal bagi masyarakat Kota Bandung yang siap untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat.

Keluhan kedua terbanyak yaitu tentang sarana dan prasarana Trans Metro Bandung yang tidak terawat. Pemerintah Kota Bandung khususnya Dinas Perhubungan Kota Bandung tidak memperhatikan secara berkala mengenai perawatan sarana dan prasana yang tersedia. Masyarakat mengeluhkan keadaan halte Trans Metro Bandung yang sudah tidak terpakai, kotor dan terbengkalai padahal yang seharusnya halte berfungsi sebagai tempat pelayanan bus Trans Metro Bandung dalam beroperasi. Fungsi halte yang seharusnya sebagai tempat

tunggu masyarakat (penumpang) kini menjadi bagunan yang ditinggali bahkan di jauhi masyarakat karena kotor, bau dan rusak.

Maka dari kedua keluhan terbanyak tersebut, timbulah kurangnya minat masyarakat untuk menaiki bus Trans Metro Bandung. Berkurangnya minat masyarakat akan berdampak pada pertumbuhan rasio kendaraan pribadi di Kota Bandung. Hal tersebut dapat menimbulkan kemacetan yang bertambah diberbagai ruas jalan di Kota Bandung.

Ketidakpuasan masyarakat tersebut haruslah dibenahi secara mendalam oleh Trans Metro Bandung. BLUD UPT Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai pengelola, pengawas dan bertanggung jawab terhadap Trans Metro Bandung haruslah mampu mengukur, membandingkan dan mengambil keputusan dalam memperbaiki permasalahan yang muncul tersebut dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan Trans Metro Bandung. Pengambil keputusan (*decision maker*) membutuhkan alat analisis yang memungkinkan untuk memecahkan masalah yang bersifat kompleks sehingga untuk memecahkan masalah tersebut keputusan yang diambil dapat lebih berkualitas. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penerima layanan. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu hendaknya diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik, disebut dengan metode "*Service Quality*".

Kualitas pelayanan mempunyai multi kriteria untuk peningkatan kualitas pelayanan yang harus diukur. Salah satu metode yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) metode ini menyertakan ukuran-ukuran kualitatif dan kuantitatif. AHP adalah metode pengambilan keputusan yang dikembangkan untuk pemberian prioritas beberapa alternatif ketika beberapa kriteria harus dipertimbangkan, serta mengijinkan pengambil keputusan untuk menyusun masalah yang kompleks ke dalam suatu bentuk hirarki atau serangkaian level yang terintegrasi.

Dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bus Trans Metro Bandung bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan menerapkan metode *Service Quality* dan *Analytical Hierarchy Process*. Metode *Service Quality* digunakan untuk mengidentifikasi poin-poin penting layanan pelanggan sehingga membantu Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna TMB. Sedangkan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) digunakan untuk memberikan atribut variabel dimensi *Service Quality* berdasarkan tingkat kepentingan atribut. Penerapan AHP yang dikomparasikan dengan *Service Quality* telah memberikan indikasi yang jelas dalam penilaian kualitas pelayanan sehingga dapat membantu pengambilan keputusan bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan agar pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat tercapai. Dari penjelasan tersebut, maka peneliti tuangkan dalam penelitian yang berjudul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Publik di Dinas Perhubungan Kota Bandung (Studi Kasus: Trans Metro Bandung Koridor 2 Cicaheum-Cibereum Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Analytical Process Hierarchy (AHP)*)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan transportasi publik Trans Metro Bandung koridor 2 Cicaheum - Cibereum. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kebutuhan masyarakat akan transportasi publik yang tepat waktu, mudah, aman, nyaman dengan pelayanan yang prima belum mampu dipenuhi oleh Trans Metro Bandung. Trans Metro Bandung belum mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang membutuhkan transportasi publik yang terjadwal karena pada praktiknya bus TMB masih tidak memperhatikan waktu keberangkatan bus hal tersebut berdampak pada jadwal bus. Selain itu, dalam memenuhi kebutuhan transportasi yang nyaman dan aman TMB belum mampu memenuhinya karena terlihat dari berbagai sarana dan prasarana TMB yang tidak di rawat bahkan terbengkalai dan tidak dilakukan perbaikan secara berkala.
2. Pemberian pelayanan yang belum optimal menimbulkan kurangnya minat masyarakat Kota Bandung untuk menggunakan Trans Metro Bandung. Berkurangnya minat masyarakat akan berdampak pada pertumbuhan rasio kendaraan pribadi di Kota Bandung. Hal tersebut dapat menimbulkan kemacetan yang bertambah diberbagai ruas jalan di Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Bekaitan dengan rumusan masalah diatas, peneliti melakukan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui urutan prioritas kriteria dalam peningkatan kualitas pelayanan Bus Trans Metro Bandung koridor 2 Cicaheum – Cibereum dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Bandung
2. Mengetahui alternatif upaya perbaikan pelayanan bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bus Trans Metro Bandung koridor 2 Cicaheum – Cibereum.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, menambah wawasan, pengalaman serta memperluas pemikiran peneliti selama masa perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik. Penelitian ini dapat dijadikan dasar penelitian untuk perbandingan dan referensi penelitian sejenis dan diharapkan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman serta dapat memperluas pengetahuan peneliti dalam mengembangkan pengetahuannya khusus dalam kualitas pelayanan transportasi publik.

b. Bagi BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan koreksi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat penumpang TMB.

c. Bagi Universitas Pasundan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mahasiswa dan mahasiswi Universitas Pasundan khususnya bagi mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Publik sebagai acuan dan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya