BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kegiatan kehidupan sehari-hari sangat berkaitan dengan pelayanan, karena pelayanan merupakan hal pemberian barang maupun jasa serta berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi Pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan bukan hanya dilakukan pada suatu instansi saja tetapi hampir semua instansi penyedia layanan memberikan pelayanan yang berbeda jenisnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Fungsi Pemerintahan dalam aspek pelayanan masyarakat perlu memahami kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat merupakan bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat maupun di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Bentuk pelayanan publik dapat berupa barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pemerintahan memiliki fungsi yaitu pelayanan, regulasi/pengaturan, pembangunan, pemberdayaan dan perlindungan untuk setiap warga Negara. Salah satu fungsi Pemerintah adalah pelayanan barang dan jasa yang harus disediakan oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait khususnya penyedia jasa transportasi dilakukan melalui kebijakan-kebijakan yang berbeda. Pelayanan yang

diberikan akan berkualitas serta berpengaruh apabila dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya masyarakat sebagai pengguna layanan jasa transportasi untuk melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari.

Aktivitas kita dalam kehidupan sehari-hari tidak terlepas dari pelayanan pada sektor jasa transportasi, telekomunikasi, jasa finansial, hiburan, kesehatan dan lainnya. Transportasi merupakan sarana yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian dan mempengaruhi semua aspek kehidupan. Kebutuhan transportasi merupakan tulang punggung perekonomian nasional, regional maupun lokal, baik di perkotaan maupun di pedesaan.

Peranan transportasi menjadi kebutuhan sehari-hari, maka angkutan umum harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional yang serasi dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, teratur, lancar dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Lalu lintas dan angkutan jalan yang mempunyai karakteristik dan keunggulan tersendiri perlu dikembangkan dan dimanfaatkan sehingga mampu menjangkau seluruh wilayah pelosok daratan dengan mobilitas tinggi dan mampu memadukan roda transportasi lain.

Pasca ditetapkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, urusan transportasi telah menjadi tanggung jawab Kementerian Perhubungan Republik Indonesia (Kemenhub RI), mempunyai tugas sebagai pengatur lalu lintas dan angkutan jalan di bidang perhubungan dalam Pemerintahan untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan Pemerintah negara.

Pengaturan lalu lintas dan angkutan jalan merupakan salah satu kewenangan Pemerintah, mulai tingkat pusat sampai tingkat daerah, proses pelayanan transportasi harus dilaksanakan untuk membina dan menyelenggarakan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar dalam upaya mencapai tujuan pelayanan transportasi, Seperti yang diamanahkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Tujuan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 3 yang menyatakan bahwa:

a. Terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkukuh persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa;
b. Terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa; dan
c. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Ketentuan lebih lanjut yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, paragraf 5 mengenai angkutan massal Pasal 158 Ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa:

1. Pemerintah menjamin ketersediaan angkutan massal berbasis Jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum di kawasan perkotaan.
2. Angkutan massal sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) harus didukung dengan: a. mobil bus yang berkapasitas angkut massal; b. lajur khusus; c. trayek angkutan umum lain yang tidak berimpitan dengan trayek angkutan massal; dan d. angkutan pengumpan.

Sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, paragraph 5 Pasal 158 Ayat (1) dan (2) tentang angkutan massal menyatakan bahwa harus terdapat angkutan massal seperti mobil, bus yang berkapasitas massal dengan tujuan yang

dipaparkan diatas pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan yaitu terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkukuh persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa.

Permasalahan penting yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan adalah transportasi, sebagian besar transportasi di seluruh Indonesia khususnya di Kota Bandung, permasalahan urusan tranportasi bukanlah hal baru, belum ada suatu kebijakan yang tepat dari Pemerintah Daerah untuk menyelesaikan kemacetan. Kemacetan adalah situasi keadaan tersendatnya atau bahkan terhentinya lalu lintas yang disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan melebihi kapasitas jalan. Kemacetan lalu lintas menjadi permasalahan sehari-hari ditemukan di Pasar, Sekolah, Terminal bus seperti kejadian ngetem sembarangan, kebakaran di pemukiman, lampu merah, persimpangan jalan raya maupun rel kereta api di Kota – Kota besar di Indonesia khususnya di Kota Bandung.

Kemacetan disejumlah Kota besar di Indonesia, menimbulkan kerugian baik secara ekonomi, sosial maupun lingkungan. Kemacetan lalu lintas di Kota Bandung telah menyebabkan kerugian yang sangat besar baik dari segi produktivitas maupun pemborosan Bahan Bakar Minyak (BBM). Bila dirupiahkan, bilangannya sudah mencapai 1,78 miliar rupiah perhari di Kota Bandung pada tahun 2007 (Ofyar Z. Tamin, 2007). Menjawab persoalan

mengenai kemacetan di Kota Bandung bahwa dibutuhkannya penerapan angkutan massal dengan kapasitas diatas dua puluh orang dan menerapkan pula sistem *"countra route"* (arus balik) sangat diperlukan. Kelebihan arus balik ini yaitu, (1) tidak perlu mengubah pintu bus, (2) jalur bus tidak bisa dimasuki kendaraan lain, dan (3) tidak mengubah tata bangunan perhentian, dengan meninjau hal-hal tersebut sebagai langkah konkret Pemerintah Kota Bandung atas program angkutan massal seharusnya dapat menjawab permasalahan lalu lintas yang ada di Kota Bandung khususnya mengenai kemacetan.

Langkah Pemerintah Kota Bandung untuk memperbaiki sistem transportasi massal adalah dibuatnya Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Perhubungan dan Retribusi di Bidang Perhubungan, paragraf 9 Pasal 119 Ayat (1) dan Ayat (2) mengenai angkutan massal menyebutkan bahwa:

1. Pemerintah menjamin ketersediaan angkutan massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum di kawasan perkotaan.
2. Angkutan massal sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) harus didukung dengan:
   a. mobil bus yang berkapasitas angkut massal;
   b. lajur khusus atau lajur bus (busline);
   c. trayek angkutan umum lain yang tidak berimpitan dengan
   d. trayek angkutan massal; dan
   e. angkutan pengumpan.

Dengan melihat ketentuan di atas menyatakan bahwa Pemerintah Kota Bandung membuat kebijakan mengenai angkutan massal sebagai langkah konkret Pemerintah Kota Bandung atas program angkutan massal yang dapat menjawab permasalahan lalu lintas di Kota Bandung.

Langkah Pemerintah Kota Bandung untuk memperbaiki sistem transportasi, maka diterbitkannya a) Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.766-Huk/2006 yang menetapkan bahwa akan dioperasikan suatu transportasi baru di Kota Bandung , yaitu Bus Trans Metro Bandung pada koridor pertama, Cibereum – Cibiru. b) Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.764-DisHub/2012 tentang Pengoperasian Trans Metro Bandung Pada Koridor 2 Cicaheum – Cibereum di Kota Bandung pada tanggal 6 November 2012. c) Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor : 551/Kep. 273 – DisHub/2015 tentang Pengoperasian Trans Metro Bandung Pada Koridor 3 Cicaheum – Sarijadi dan koridor 4 Antapani – Leuwipanjang Via Lingkar Selatan di Kota Bandung. d) Keputusan Walikota Bandung No.551.2/kep 649-dishub 2008 tentang Tarif Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung. Kemudian diatur melalui, e) Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Trans Metro Bandung. f) Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Trans Metro Bandung didasarkan oleh Peraturan Walikota Bandung Nomor 265 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Pada Lembaga Teknis Daerah dan Dinas Daerah di Lingkungan Daerah Kota Bandung.

Penjabaran regulasi-regulasi di atas bahwasannya memang sudah dijelaskan bahwa setiap pelayanan harus meningkatkan pelayanan yang berkualitas, untuk menetralisir adanya keluhan-keluhan dari berbagai masyarakat pengguna layanan bus Trans Metro Bandung. Secara umum tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) Dinas Perhubungan Kota Bandung adalah melaksanakan

koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang transportasi dengan prinsip koordinasi,integrasi, sinkronisasi, simflikasi, keamanan dan kepastian. Sebagai instansi Pemerintah yang merupakan penyedia layanan transportasi dan wajib untuk menghasilkan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat. Faktanya dengan diberlakukannya regulasi maupun Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) yang terdapat pada, visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Bandung terhadap pelayanan transportasi akan bus Trans Metro Bandung tersebut nyatanya sebagian besar kinerja aparatur Dinas Perhubungan Kota Bandung masih belum adanya perubahan signifikan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan bus Trans Metro Bandung, sehingga kebutuhan masyarakat tersebut yang menginginkan pelayanan yang berkualitas tidak sejalan dengan apa yang mereka harapkan.

Trans Metro Bandung adalah bus rapid transit di Kota Bandung yang diresmikan pada tanggal 22 Desember 2004. Tujuan bus Trans Metro Bandung ini diharapkan akan mengurangi jumlah angkot dan solusi kemacetan di Kota Bandung. TMB ini menjadi proyek patungan antara Pemerintah kota Bandung dengan Perum II DAMRI Bandung dalam memberikan layanan transportasi massal dengan harga murah, fasilitas dan kenyamanan yang terjamin serta tepat waktu ke tujuan. Namun pada kenyataannya, peluncuran Bus Trans Metro Bandung tersendat, walau akhirnya dapat dioperasikan mulai tanggal 29 September 2009. Faktor penyebab penangguhan pelucuran ini adalah berbagai penolakan dari para sopir angkot dikarenakan pengoperasian Bus Trans Metro Bandung ini dapat mengurangi penghasilan mereka, kebijakan Pemerintah, serta

proses tender dalam pengadaan armada bus Trans Metro Bandung dan pembangunan shetler Bus Trans Metro Bandung.

Pengoperasian pelayanan bus Trans Metro Bandung, belum terdapat perubahan yang berarti pada lalu lintas Kota Bandung, dikarenakan kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung belum memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Masyarakat kota Bandung pun lebih memilih untuk menggunakan jasa transportasi umum seperti menggunakan bus Kota Damri, angkutan Kota dan sarana transportasi lain yang ada di Kota Bandung, bahkan masyarakat Kota Bandung lebih memilih kendaraan pribadi dibandingkan menggunakan bus Trans Metro Bandung dengan alasan faktor kenyamanan dan keselamatan yang lebih terjamin.

Gambar 1.1
Kondisi bus Trans Metro Bandung Koridor 1 Cibereum –Cibiru



Sumber: http://daerah.sindonews.com/read/778918/21/sekelumit-masalah-bus-trans-metro-bandung-1378219042 [09/11/2016]

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, setelah peneliti melakukan observasi di lapangan, pada pelayanan bus Trans Metro Bandung masih terdapat berbagai permasalahan, menurut salah satu aparatur Unit Pelayanan Teknis Trans Metro

Bandung (UPT TMB), beliau memberikan *argument* bahwa pelayanan pelayanan bus Trans Metro Bandung belum berjalan secara optimal yaitu letaknya di koridor 1 Cibereum-Cibiru, kondisi bus Trans Metro Bandung kurang maksimal, bus yang digunakan pada koridor 1 masih menggunakan bus 3/4. Bus tersebut merupakan bus yang diluncurkan pada saat awal pertama pengoperasian bus Trans Metro Bandung yang saat ini masih digunakan, kondisi yang ada didalam bus ¾, dari segi pendingin udara atau yang tidak berfungsi, serta pintu bus Trans Metro Bandung (TMB) pada koridor 1 dibuka kendati tengah berjalan.

(Sumber: Asep Kurnia Mulyana, 2016)

Gambar 1.2
Kondisi Halte pada Koridor 1 Cibereum – Cibiru



Sumber: https://ardiantosatriawan.wordpress.com/2016/09/06/pengalaman-naik-trans-metro-bandung/

Begitupun kondisi halte, sangat memprihatinkan hal ini terlihat dari kondisi gambar 1.2 diatas halte yang rusak parah seperti kacanya yang pecah, pintu halte rusak, atap bocor, cat kusam dan banyak coretan dari para pelaku *vandalism* dan tiap halte dinding berkarat, melihat kondisi tersebut. Masyarakat

merasakan tidak puas dan merasa enggan untuk menunggu pada saat di halte. Hal ini mengakibatkan dapat mengurangi tingkat keamanan dan kenyamanan penumpang.

Permasalahan selanjutnya terlihat dari segi waktu yang tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Faktor yang harus diperhatikan oleh pihak Trans Metro Bandung ketika memberikan pelayanan pada masyarakat hendaknya tetap memperhatikan standar pelayanan minimal pada bus Trans Metro Bandung yang diberikan oleh aparatur, namun kenyataan yang terjadi di lapangan, terlihat pada koridor 2 Cicaheum - Cibeureum masih terlambat dalam waktu perjalanan, jadwal kedatangan bus pun dan keberangkatan tidak sesuai apa yang dijanjikan oleh kondektur bus Trans Metro Bandung, bahkan jarak interval halte yang jauh. Kondisi ini dilihat dari arus transportasi di koridor 2 sangat padat, masyarakat rela menunggu lama, bahkan naik dan turunnya penumpang dapat di sembarang tempat dan tidak pada haltenya.

Sosialisasi dari aparatur bus Trans Metro Bandung dalam tata cara naik bus Trans Metro Bandung pun belum berjalan secara optimal, kondisi dilapangan terlihat dari indikasi permasalahan yang dipaparkan oleh media elektronik yaitu Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR):

> Saya sangat malu dengan pengelolaan Trans Metro Bandung karena kualitasnya sangat buruk, masa kalah sih sama kota Solo dengan BST nya yang sistem pengelolaan sudah jauh lebih baik daripada Trans Metro Bandung, di Solo (Batik Solo Trans) sudah menerapkan tiket terpadu/ terintegrasi BRT DAMRI (bus punya DAMRI) - BST Pemkot/Dishub - KA Pramex, masa Bandung kota lebih besar daripada Solo tidak bisa membuat kebijakan seperti itu, pengalaman saya waktu naik TMB Koridor 2 di halteunya kan harus beli tiket dulu, nah kebetulan yang datangnya bus BRT punya DAMRI warna biru, tapi ternyata saya tidak bisa menaiki bus BRT DAMRI itu karena saya sudah beli tiket TMB dan

> katanya sih pengelolaan tiketnya berbeda, itu kan sungguh sangat memalukan dan menjengkelkan, sekali lagi tolong dong TMB di buat terintegrasi.
> (https://www.lapor.go.id/id/1176353/trans-metro-bandung-yang-penuh-dengan-sejuta-masalah.html [19/11/2016])

Dari pernyataan yang dipaparkan oleh media elektronik, diatas bahwa tata cara naik bus Trans Metro Bandung terdiri dari 3 kategori. Kategori pertama yaitu tiket *single trip* adalah tata cara pembelian tiket bus TMB dengan cara tunai , Kategori kedua adalah tiket regular adalah tata cara pembelian tiket dengan menggunakan sistem *e-ticket*. *E-Ticket* ini merupakan sebuah terobosan baru Pemerintah Kota Bandung dalam upaya meningkatkan pelayanan sistem pembayaran elektronik menggunakan kartu pintar Bandung *Smart Card.* Tujuan diadakannya *e-Ticket* ini agar masyarakat secara perlahan dapat melakukan aktivitas secara praktis, memberantas para calo di Kota Bandung dan untuk transparansi dalam segi pendapatan. Kondisi dilapangan tidak sepenuhnya sesuai dengan langkah apa yang di implementasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung terkait tata cara naik bus Trans Metro Bandung. Permasalahan diatas terlihat bahwa kurangnya sosialisasi dari aparatur TMB secara jelas kepada masyarakat mengenai tata cara naik bus Trans Metro Bandung.

Penelitian tentang bus Trans Metro Bandung sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnnya dan dipublikasikan di berbagai media dan jurnal ilmiah, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Hansen Samuel Arberto Gultom (2014) dengan judul *Kualitas Pelayanan Halte Trans Metro Bandung* yang dipublikasikan pada jurnal Transportasi Forum Studi Antar - Perguruan Tinggi, jurnal ini menunjukan bahwa kualitas kualitas fisik dan jasa yang terdapat pada

tempat pemberhentian bis TMB dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tempat pemberhentian bus TMB. Sehingga dapat mempengaruhi dalam faktor kelengkapan dan kondisi fasilitas yang tersedia, kebersihan, kenyamanan, aksesibilitas, dan pelayanan petugas.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan halte TMB masih belum berjalan secara optimal dikarenakan jumlah koridor yang beroperasi hanya ada 1 (satu) koridor, yaitu rute Cibiru – Cibeureum. Koridor 1 (satu) ini meliliki 14 halte buah yang belum cukup dalam mengakomodir kebutuhan masyarakat. Hal ini kerap menjadi keluhan masyarakat khususnya bagi pengguna bus TMB, selain itu sebaran halte kurang menjadi perhatian instansi terkait dan penempatan halte yang kurang merata. Hansen Samuel Arberto Gultom menganalisis kualitas pelayanan halte Trans Metro Bandung dengan menggunakan teori analisis tingkat kepentingan-kepuasan (*importance-Satisfaction Analysis)* sedangkan peneliti melihat kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan 2 teori, yang pertama dari Zeithaml, Berry *and* Parasuraman mengenai kualitas pelayanan dan Lupiyoadi mengenai kepuasan masyarakat.

Metode yang digunakan oleh Hansen Samuel Arberto Gultom menggunakan metode kualitatif sedangkan yang peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian *Explanatory research* bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya,

mengenai pengaruh kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian Hansen Samuel Arberto Gultom menyatakan bahwa kualitas pelayanan halte dapat dilihat dari aspek yang paling membutuhkan pengembangan adalah kebersihan halte, fasilitas pendukung di sekitar halte, dan tangga halte. Aspek yang perlu dipelihara adalah aksesibilitas, keselamatan, keamanan, pelayanan petugas, atap, dan tempat duduk. Lampu penerangan, area khusus perokok, dan ketersediaan informasi termasuk dalam kategori kurang penting.

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Raden Hudrian Rahmadiensyah (2014) yang dipublikasikan pada Prosiding Forum Studi Transportasi Antar perguruan Tinggi yang berjudul *Waktu Tunggu Penumpang Bus Trans Metro Bandung*. Jurnal ini menunjukan bahwa waktu tunggu penumpang bus TMB pada koridor 2 merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sistem bus TMB, sehingga semakin lama waktu tunggu yang dialami oleh penumpang, maka semakin rendah tingkat kepuasan penumpang hal ini kerap menjadi keluhan bagi pengguna bus TMB, karena waktu antara kedatangan penumpang di tempat pemberhentian dan waktu keberangkatan penumpang pada setiap unit bus TMB, bahwa waktu tunggu rata-rata harus dalam rentang 5 menit hingga 10 menit atau maksimal 20 menit, dan waktu tunggu dapat dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya yaitu kemacetan.

Raden Hudrian Rahmadiensyah menganalisis *Waktu Tunggu Penumpang Bus Trans Metro Bandung* dengan menggunakan teori distribusi power dan distribusi gamma dari Ceder. Sedangkan peneliti melihat kualitas pelayanan bus

Trans Metro Bandung terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan 2 teori, yang *pertama* yaitu dari Zeithaml, Berry *and* Parasuraman mengenai kualitas pelayanan dan Lupiyoadi mengenai kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan oleh Raden Hudrian Rahmadiensyah ini kualitatif dengan tipe penelitian metode survei yang digunakan adalah pengamatan langsung waktu tunggu penumpang pada halte Trans Metro Bandung rute 2. sedangkan peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian *Explanatory research.*

Penelitian selanjutnya ditulis oleh Eva Ayu Lestari (2015) yang dipublikasikan pada website elib.unikom.ac.id yang berjudul *Evaluasi Tarif Angkutan Umum Bus Kota Berdasarkan Analisis Willingness To Pay An Ability To Pay (Studi Kasus: Trans Metro Bandung Koridor 2)*. Penelitian ini menunjukan bahwa sebagai salah satu solusi dalam pemecahan masalah kemacetan tersebut Pemerintah kota berupaya memperbaiki sarana angkutan umum massal. Khususnya di Kota Bandung, Pemerintah menerapkan sarana angkutan umum masal tersebut dengan nama Trans Metro Bandung (TMB). Berdasarkan keputusan Walikota Bandung dalam menetapkan tarif normal sebesar Rp. 1500 untuk tarif pelajar dan Rp. 3000 untuk tarif umum. Tarif tersebut harus lah sebanding dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu moda angkutan umum massal, demi menjamin keamanan, keselamatan, kenyamanan, keteraturan serta kesetaraan.

Masyarakat menilai ada kesetaraan antara tarif yang ditawarkan oleh TMB tersebut sebanding dengan pelayanan yang diberikan. Semenjak pertama kali diadakan TMB ini, tarif tidak ada perubahan, sedangkan harga BBM sudah

beberapa kali naik dalam kurun waktu 7 tahun. Sehingga dibutuhkan peningkatan kinerja pada Trans Metro Bandung dalam melayani masyarakat. Eva Ayu Lestari menganalisis evaluasi tarif Trans Metro Bandung dengan menggunakan teori analisis *Willingness To Pay (WTP)* dan *ability to pay* (ATP). Sedangkan peneliti melihat kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan 2 teori, yang *pertama* yaitu dari Zeithaml, Berry *and* Parasuraman mengenai kualitas pelayanan dan Lupiyoadi mengenai kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan oleh Eva Ayu Lestari menggunakan metode analisis korelasi dan analisis deskriptif, sedangkan peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian *Explanatory research.*

Penelitian diatas memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dalam hal fokus penelitian di Kota Bandung khususnya mengenai bus Trans Metro Bandung, sehingga pada penelitian diatas dapat dipertimbangkan sebagai inspirasi dalam melakukan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian secara menyeluruh tentang kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung. dalam hal inilah peneliti tertarik dan memilih judul yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pelayanan Bus Trans Metro Bandung)

1.2 Identifikasi Masalah

Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung terhadap kepuasan masyarakat Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada pelayanan bus Trans Metro Bandung. sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung terhadap Kepuasan Masyarakat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari uraian diatas dapat diketahui beberapa kegunaan penelitian, adapun kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan masukan bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya teori mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Kegunaan Praktis

   A. Bagi peneliti

      Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengalaman, serta semangat belajar peneliti dalam melakukan suatu penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung terhadap kepuasan masyarakat

   B. Bagi Masyarakat

      Diharapkan penelitian ini mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung.

C. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini berguna sebagai bahan rujukan untuk badan penelitian selanjutnya serta menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kota Bandung khususnya, Dinas Perhubungan Kota Bandung mengenai kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung.