BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

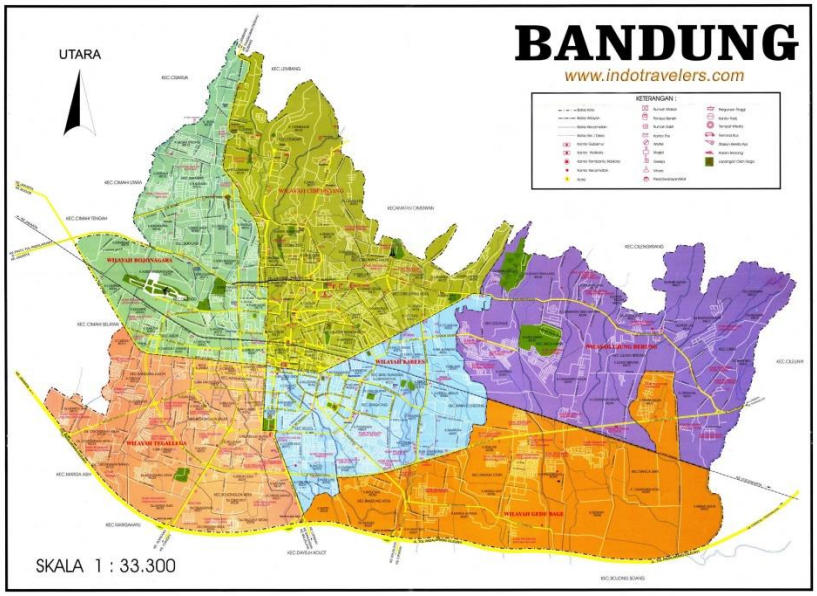
4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Bandung

4.1.1.1 Letak Geografis Kota Bandung

Secara geografis Kota Bandung terletak di Wilayah Jawa Barat dan merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung terletak diantara 107° – 43° Bintang Timur dan 6°00 – 6°20 Lintang Selatan. Kota Bandung terletak pada ketinggian 768 Meter di atas permukaan laut, titik tertinggi di daerah Utara dengan ketinggian 1,050 meter dan terendah disebelah Selatan adalah 675 Meter di atas permukaan laut.

Gambar 4.1
Peta Kota Bandung



Sumber: Pemerintah Kota Bandung, 2016

Kota Bandung dikelilingi oleh pegunungan, sehingga Kota Bandung merupakan suatu cekungan (Bandung Basin), dibagian Selatan permukaan tanah relatif rendah, sedangkan diwilayah Kota Bandung dibagian Utara berbukit – bukit. Adapun batas – batas administratif Kota Bandung sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Jalan Terusan Pasteur Kecamatan Cimahi, Cimahi Selatan dan Kota Cimahi.
4. Sebelah Selatan berbatsan dengan Kecamatan Dayeuh Kolot, Bojongsoang, Kabupaten Bandung.

Kota Bandung sebagai bagian dari Metropolitan Bandung harus mewujudkan masyarakat yang damai, demokratis, berkeadilan, berdaya saing, maju, dan sejahtera dalam wadah Negara Kesatuan Repulbik Indonesia yang didukung oleh masyarakat Kota yang sehat, mandiri, beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, cinta tanah air, bedasarkan hukum dan lingkungan, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, memeliki etos kerja yang tinggi, dan berdisiplin.

Lokasi Kota Bandung cukup strategis baik dilihat dari segi komunikasi, perekonomian maupun keamanan, hal ini disebabkan:

1. Kota Bandung terletak pada poros pertemuan poros jalan raya:
    a. Barat Timur yang memudahkan hubungan dengan IbuKota Negara.

b. Utara Selatan yang memudahkan lalu lintas ke daerah perkebunan (Subang dan Pangalengan).

2. Letak yang tidak terisolasi dengan komunikasi yang baik akan memudahkan aparat keamanan untuk bergerak ke setiap penjuru.

Kota Bandung juga mempunyai Kecamatan, kecamatan merupakan unsur pelaksana dan penunjang Pemerintah Daerah yang masing – masing dipimpin oleh seorang Camat dan berada dibawah serta tanggungjawab WaliKota sesuai dengan spesifikasi tugas pokok dan fungsinya. Tugas pokok Kecamatan yaitu melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh WaliKota dibidang pemerintahan, pembangunan, perekonomian, kemasyarakatan, ketentraman dan ketertiban serta koordinasi dengan instansi otonomi Unit Pelayanan Daerah Terpadu (UPTD) di wilayah kerjanya.

Tabel 4.1
Kecamatan Di Kota Bandung

No	Wilayah	Kecamatan
1	Kota Bandung	Kecamatan Andir
2	Kota Bandung	Kecamatan Antapani
3	Kota Bandung	Kecamatan Arcamanik
4	Kota Bandung	Kecamatan Astanaanyar
5	Kota Bandung	Kecamatan Babakanciparay
6	Kota Bandung	Kecamatan Bandung Kidul
7	Kota Bandung	Kecamatan Bandung Kulon
8	Kota Bandung	Kecamatan Bandung Wetan
9	Kota Bandung	Kecamatan Batununggal
10	Kota Bandung	Kecamatan Bojongloa Kaler
11	Kota Bandung	Kecamatan Bojongloa Kidul
12	Kota Bandung	Kecamatan Buahbatu
13	Kota Bandung	Kecamatan Cibeunying Kaler
14	Kota Bandung	Kecamatan Cibeunying Kidul
15	Kota Bandung	Kecamatan Cibiru
16	Kota Bandung	Kecamatan Cicendo
17	Kota Bandung	Kecamatan Cidadap

18	Kota Bandung	Kecamatan Cinambo
19	Kota Bandung	Kecamatan Coblong
20	Kota Bandung	Kecamatan Gedebage
21	Kota Bandung	Kecamatan Kiaracondong
22	Kota Bandung	Kecamatan Lengkong
23	Kota Bandung	Kecamatan Mandalajati
24	Kota Bandung	Kecamatan Panyileukan
25	Kota Bandung	Kecamatan Rancasari
26	Kota Bandung	Kecamatan Regol
27	Kota Bandung	Kecamatan Sukajadi
28	Kota Bandung	Kecamatan Sukasari
29	Kota Bandung	Kecamatan Sumurbandung
30	Kota Bandung	Kecamatan Ujungberung

Sumber: Pemerintah Kota Bandung, 2016

4.1.1.2 Kependudukan Kota Bandung

Kota Bandung merupakan Kota terpadat di Jawa Barat, dimana penduduknya didominasi oleh etnis sunda, sedangkan etnis jawa merupakan penduduk minoritas terbesar di Kota ini dibandingkan etnis lainnya. pertambahan penduduk Kota Bandung awalnya berkaitan dengan ada sarana transportasi kereta api yang dibangun sekitar tahun 1880 yang menghubungkan Kota ini dengan Jakarta (sebelumnya bernama Batavia). Pada tahun 1941 tercatat sebanyak 226.887 jiwa jumlah penduduk Kota ini kemudian kembali bertambah dimana pada tahun 1950 tercatat jumlah penduduknya sebanyak 664.475 jiwa.

Penduduk Kota Bandung menurut registrasi penduduk sampai dengan Maret 2008 berjumlah 2.390.120 jiwa dengan luas wilayah 16.729,50 Ha (167,67 Km 2), sehingga kepadatan penduduknya per hektar sebesar 155 jiwa. Komposisi penduduk warga Negara asing yang berdomisili di Kota Bandung adalah sebesar 4.301 jiwa. Jumlah warga asing menurut catatan kantor Imigrasi Bandung yang berdiam tetap di Kota Bandung setiap bulannya rata – rata sebesar 2.511 jiwa,

sedangkan jumlah warga Negara asing yang berdiam sementara di Kota Bandung setiap bulannya rata – rata sebesar 5.849 jiwa.

4.1.1.3 Jenis – Jenis Transportasi yang ada di Kota Bandung

Kota Bandung merupakan Kota kedua dari Jakarta dengan sebutan Kota metropolitan dikarenakan jumlah kendaraannya yang banyak dan terus meningkat. Adapun jenis – jenis transportasi yang berada di Kota Bandung memilki berbagai bentuk dan jenis dalam pemberian layanan kepada masyarakat Kota Bandung sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Bandung yang membutuhkan transportasi. Banyaknya jenis – jenis transportasi yang digunakan, khususnya masyarakat di Kota Bandung menggunakan berbagai jenis transportasi, seperti Transportasi darat di Kota Bandung memiliki jenis – jenis transportasi, diantaranya banyak terdapat transportasi umum misalnya bus Kota (perum DAMRI, bus Trans Metro Bandung, ataupun bus yang mengangkut penumpang antar Kota dan antar propinsi), transportasi umum lainnya seperti angkutan Kota (angkot), kendaraan bermotor baik itu kendaraan bermotor roda dua, roda empat ataupun lebih. Kendaraan bermotor roda dua yaitu sepeda, sepeda motor dan lainnya, sedangkan kendaraan bermotor roda empat atau lebih yaitu mobil (pribadi maupun umum), bus , taksi, truck pengangkut dan lainnya. Transportasi darat lainnya seperti kereta api, gerobak yang ditarik oleh hewan (kuda, sapi, kerbau) atau manusia, becak, dan moda transportasi darat dipilih bedasarkan seperti faktor – faktor seperti jenis dan spesifikasi kendaraan, jarak perjalanan, tujuan perjalanan, ketersediaan moda, ukuran Kota dan kerapatan pemukiman serta

faktor sosial ekonomi masyarakat Kota Bandung. Transportasi air yang ada di Kota Bandung meliputi laut, sungai dan danau yaitu kapal motor, perahu dan rakit. Transportasi udara dapat menjangkau tempat – tempat yang tidak dapat ditempuh dengan transportasi darat dan laut Disamping itu mampu bergerak lebih cepat dan mempunyai lintasan yang lurus, serta praktis bebas hambatan. Adapun transportasi udara yaitu pesawat terbang.

4.1.1.4 Keadaan Lalu Lintas Kota Bandung

Kondisi lalu lintas jalan di Kota Bandung masih buruk dengan tingginya tingkat kemacetan serta ruas jalan yang tidak memadai, termasuk masalah parkir dan tingginya polusi udara. Permasalahan ini muncul karena beberapa factor diantaranya pengelolaan transportasi oleh pemerintah setempat yang tidak maksimal seperti rendahnya koordinasi antara instansi yang terkait, ketidakjelasan wewenang setiap instansi, dan kurangnya sumber daya manusia, serta ditambah tidak lengkapnya peraturan pendukung. Panjang jalan di Kota Bandung secara keseluruhan baru mencapai 4.9 % dari total luas wilayahnya dengan posisi idealnya mesti berada pada kisaran 15 – 20%. Pembangunan jalan baru, peningkatan kapasitas jalan dan penataan kawasan mesti menjadi perhatian bagi pemerintah Kota untuk menjadikan Kota ini menjadi Kota terkemuka. Pada 25 Juni 2005, jembatan Pasupati resmi dibuka untuk mengurangi kemacetan di pusat Kota dan menjadi landmark baru bagi Kota ini. Jembatan dengan panjangnya 2,8 km ini dibangun pada kawasan lembah serta melintasi Cikapundung dan dapat menghubungkan poros barat ke timur di wilayah utara Kota Bandung.

Kota Bandung berjarak sekitar 180 km dari Jakarta, saat ini dapat dicapai melalui jalan Tol Cipularang (Cikampek – Purwakarta – Padalarang) dengan waktu tempuh antara 1,5 jam sampai dengan 2 jam. Jalan tol ini merupakan pengembangan dari jalan Tol Padaleunyi (Padalarang – Cileunyi), yang sudah dibangun sebelumnya. Transportasi di dalam Kota biasanya menggunakan angkutan Kota atau yang lebih akrab disebut angkot. Selain itu, bus Kota dan taksi juga menjadi alat transportasi di Kota ini. Sedangkan sebagai terminal bus antarKota dan propinsi di Kota ini adalah terminal Leuwipanjang untuk rute barat dan terminal Cicaheum untuk rute timur.

4.1.1.5 Dinas Perhubungan Kota Bandung

Kota Bandung merupakan IbuKota Provinsi Jawa Barat disamping sebagai pusat pemerintahan, Kota Bandung juga merupakan pusat perdagangan, bisnis, jasa, pendidikan dan tujuan wisata dari berbagai daerah. Dengan menyandang berbagai fungsi Kota ini, tentu diperlukan perhatian dan juga penanganan yang intens guna ikut mendukung peningkatan pelayanan masyarakat di bidang sarana transportasi lalu lintas dan angkutan jalan.

Transportasi merupakan suatu alat yang menjadi urat nadi perekonomian, karena transportasi merupakan sarana untuk memperlancar kegiatan masyarakat dalam mendistribusikan barang dan jasa. Dalam lingkup Kota Bandung, transportasi adalah unsur keindahan dan kenyamanan Kota. Dewasa ini transportasi tidak hanya merupakan kegiatan memindahkan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain, tapi tranportasi juga sudah menjadi unsur

utama pembentuk Kota. Maka suatu Kota dikatakan baik jika memiliki transportasi yang lancar, aman, nyaman, murah, tertib dan terkendali. Sebaliknya Kota yang semrawut dapat diakibatkan oleh transportasi yang semrawut pula.

Sejalan dengan tujuan terciptanya sarana transportasi yang baik maka pelaksanaan pembangunan sektor ini diarahkan untuk:

1. Meningkatkan peranan sistem transportasi dalam memenuhi kebutuhan mobilisasi manusia, barang dan jasa.
2. Memperluas jaringan transportasi yang menjangkau seluruh wilayah.
3. Tersedianya pelayanan transportasi yang memadai guna mendukung industri, jasa perdagangan, pariwisata dan pertanian.

Selanjutnya melalui tugas pokok dan fungsi Dinas Perhubungan yang mempunyai kewenangan teknis untuk menangani permasalahan dibidang perhubungan berdasarkan hukum dan perundang-undangan yang berlaku, maka Dinas Perhubungan Kota Bandung ditantang untuk mampu menghadapi permasalahan – permasalahan di masa yang akan datang melalui visi "Terwujudnya sistem transportasi Kota yang lebih baik untuk mendukung Kota Bandung sebagai Kota Jasa yang Bermartabat".

Unit pelaksana teknis Trans Metro Bandung merupakan bagian dari Dinas Perhubungan Kota Bandung yang mengawasi dan melaksanakan pengoperasian bus Trans Metro Bandung.

Tabel 4.2
Daftar Pelaksana Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung

No	Nama	Jabatan
1	Sultoni, SIT	Kepala UPT Trans Metro Bandung
2	Seno Wibowo, A.md LLAJ	Kepala SubagTU UPT TMB
3	Iwan Kosasih, S.E	Sekretaris
4	Taufik Gunawan	Pelaksana
5	Roni Johan	Pelaksana
6	Enok Rosita	Pelaksana
7	Nandang Iskandar	Pelaksana
8	Susanti	Pelaksana
9	Sandi Rahmawan	Pelaksana
10	Ayi Karyita	Pelaksana
11	Hendi	Pelaksana
12	Ujang Saeful	Pelaksana
13	Supriatna	Pelaksana
14	Sansan Saripudin	Pelaksana
15	Siswandi	Pelaksana
16	Usep Saripudin	Pelaksana
17	Yosep Darmawan	Pelaksana
18	Asep Kunia Mulyana	Pelaksana
19	Syarif Taufik Hidayat	Pelaksana
20	Dadang	Pelaksana
21	Inggit Herlangga	Pelaksana
22	Hendra Kustandi	Pelaksana
23	Singgih Suharsono	Pelaksana
24	Junaedi M Noor	Pelaksana
25	Asep Dahlan	Pelaksana
26	Sahrulatif	Pelaksana
27	Mamat Rachman	Pelaksana
28	Nia Kurniadi	Pelaksana
29	Moch Benyamin	Pelaksana
30	Atep Mulyana	Pelaksana
31	Ahmad Suryanto	Pelaksana
32	Ahmad Nurhaer	Pelaksana
33	Suparja	Pelaksana
34	Luqman Radi Arifin	Pelaksana
35	Iman Firmansyah	Pelaksana
36	M Suhendar	Pelaksana
37	Sobandi	Pelaksana
38	Aceng Sukarna	Pelaksana

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2016

Tabel di atas merupakan daftar pegawai Dinas Perhubungan Kota Bandung pada bagian Unit Pelaksana Teknis Trans Metro Bandung yang mengawasi dan melaksanakan pengoperasian bus Trans Metro Bandung. Unit pelaksana teknis Trans Metro Bandung merupakan bagian yang diberikan tanggung jawab oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk mengawasi, mengevaluasi, dan membuat laporan kegiatan operasional bus Trans Metro Bandung, meliputi urusan-urusan:

a) Pengoperasian tenaga kerja, pengoperasian bus TMB, dan peralatan operasional
b) Pemeliharaan kesiapan tenaga kerja, armada bus TMB, fasilitas, dan peralatan operasional; dan
c) Pelayanan kepada penumpang bus Trans Metro Bandung sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditentukan
d) Memelihara kesiapan seluruh fasilitas dan peralatan operasional, yakni bus, pool, tempat cuci, dan bengkel.

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Bandung
(Peraturan Daerah Kota Bandung No. 13 Tahun 2007)



Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2016

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor. 13 Tahun 2007 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi pada Dinas Daerah Kota Bandung. Pada Bab V, bagian kesatu Kepala Dinas, Pasal 80 dikemukakan bahwa:

1. Kepala Dinas Perhubungan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud ayat (1), Kepala Dinas Perhubungan mempunyai fungsi:
   a. Perumusan kebijakan teknis lingkup lalu lintas dan parkir, angkutan dan terminal, sarana dan operasional;
   b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang lalu lintas dan parkir, angkutan dan terminal, sarana dan operasional;
   c. Pembinaan dan pelaksanaan di bidang lalu lintas dan parkir, angkutan dan terminal, sarana dan operasional;
   d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya; dan
   e. Pembinaan, monitoring, evaluasi dan laporan penyelenggaraan kegiatan dinas.
2. Pada Bagian Kedua Sekretariat, Pasal 81 dikemukakan bahwa Sektertariat mempunyai tugas pokok melaksankan sebagian tugas Kepala Dinas Perhubungan lingkup kesekretariatan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretariat mempunyai fungsi:
   a. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan kesekretariatan;

b. Pelaksanaan pelayanan administrative kesekretariatan Dinas yang meliputi administrasi umum dan kepegawaian,keuangan dan program;

c. Pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas Bidang; dan

d. Pembinaan, monitoring, evaluasi dan laporan kegiatan kesekretariatan.

3. Pada bagian ketiga, Bidang Lalu Lintas dan Parkir, Pasal 84 dikemukakan bahwa:

a. Penyusunan rencana dan program lingkup tata teknik perparkiran serta manajemen dan rekayasa lalu lintas;

b. Penyusunan petunjuk teknis lingkup tata teknik perparkiran serta manajemen dan rekayasa lalu lintas;

c. Pelaksanaan lingkup tata teknik perparkiran serta manajemen dan rekayasa lalu lintas;

d. Pengkajian rekomendasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan perparkiran, manajemen dan rekayasa lalu lintas; dan

e. Pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup tata teknik perparkiran serta manajemen dan rekayasa lalu lintas.

4. Pada Bagian Keempat Bidang Angkutan dan Terminal, Pasal 87 dikemukakan bahwa:

a. Penyusunan rencana dan program lingkup bina angkutan dan tata teknik terminal;
b. Penyusunan petunjuk teknis lingkup bina angkutan dan tata teknik terminal;
c. Pelaksanaan lingkup bina angkutan dan tata teknik terminal;
d. Pengkajian rekomendasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan angkutan dan terminal; dan
e. Pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup bina angkutan dan tata teknik terminal.

5. Pada Bagian Kelima Bidang Sarana, Pasal 90 dikemukakan bahwa:
   a. Penyusunan rencana dan program lingkup pengujian kendaraan dan perbengkelan;
   b. Penyusunan petunjuk teknis lingkup pengujian kendaraan dan perbengkelan;
   c. Pelaksanaan lingkup pengujian kendaraan dan perbengkelan;
   d. Pengkajian rekomendasi, pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan usaha bengkel umum; dan
   e. Pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup pengujian kendaraan dan perbengkelan.
6. Pada Bagian Keenam Bidang Operasional, Pasal 93 dikemukakan bahwa:
   a. Penyusunan rencana dan program lingkup penataan dan pengendalian serta bina lalu lintas;

b. Penyusunan petunjuk teknis lingkup penataan dan pengendalian serta bina lalu lintas;
c. Pelaksanaan lingkup penataan dan pengendalian serta bina lalu lintas;
d. Pengkajian tekomendasi, pembinaan, pengawasan dan pengendaian penyelenggaraan penggunaan jalan; dan
e. Pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan lingkup penataan dan pengendalian serta bina lalu lintas.

7. Pada Bagian Ketujuh Bidang Unit Pelayanan Teknis Trans Metro Bandung adalah sebagai berikut:
   a. Melaksanakan sebagian tugas Dinas Perhubungan di Bidang pengelolaan Trans Metro Bandung
   b. Penyusuan rencana dan teknis operasional pelaksanaan pengelolaan Trans Metro Bandung
   c. Pelaksanaan operasional pengelolaan Trans Metro Bandung
   d. Pelaksanaan ketatausahaan UPT TMB
   e. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan pengelolaan TMB
   f. Bertanggungjawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Dinas Perhubungan melalui Sekretaris Dinas Perhubungan.

4.1.1.6 Gambaran Umum Trans Metro Bandung

4.1.1.6.1 Sejarah Singkat Trans Metro Bandung

Trans Metro Bandung bermaksud untuk mereformasi sistem angkutan umum perkotaan melalui manajemen pengelolaan maupun penyediaan sarana angkutan missal sesuai dengan keinginan masyarakat yang aman, nyaman, murah, mudah, dan tepat waktu yang dapat melayani penumpang perkotaan dan penumpang luar Kota Bandung.

Tujuan dari Trans Metro Bandung adalah perbaikan sistem pelayanan angkutan umum perkotaan, perbaikan manajemen pengelolaan angkutan umum perkotaan, perbaikan pola operasi angkutan umum perkotaan standarisasi armada dan penghubung simpul transportasi yaitu terminal, stasiun kereta api dan bandara.

Rencana bus yang akan dioperasikan pada koridor pertama jalur Cibeureum – Cibiru sebanyak 39 unit bus, koridor kedua jalur Cicaheum – Cibeureum sebanyak 30 unit bus, koridor ke tiga jalur Cicaheum – Sarijadi sebanyak 25 unit bus sedangkan jumlah Trans Metro Bandung yang beroperasi sekarang baru sebanyak 10 unit, yang merupakan bantuan dari Direktorat Jendral Perhubungan Darat dan untuk mengisi kekurangan ini diharapkan peran serta pengusaha angkutan di Kota Bandung. Selter (tempat pemberhentian bus) yang digunakan sebanyak 14 buah, yaitu settler sementara dengan lokasi Cibiru, Gedebage, Margahayu, Samsat, LPKIA, Leuwipanjang, Caringin, Holis dan Elang. Upaya untuk memudahkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, akan dibangun settler dengan sistem ticketing elektronik smart card

yang dapat pula memamfaatkan kartu ATM sebagai alat pembayarannya. Dengan telah diujicobanya Trans Metro Bandung koridor pertama, keberadaan Trans Metro Bandung mendapat respon yang cukup baik dari masyarakat Kota Bandung. Masyarakat Kota Bandung sangat mendambakan pengoperasian Trans Metro Bandung secara penuh baik dari sisi dan jumlah halte yang permanen maupun dari jumlah armadanya.

4.1.1.6.2 Gambaran Trans Metro Bandung

Trans Metro Bandung adalah suatu transportasi angkutan massal yang menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Bandung dengan berbasis bus mengganti sistem setoran dengan sistem pelayanan dengan ciri pemberangkatan bus terjadwal, berhenti pada halte khusus, aman, nyaman, handal, terjangkau dan ramah bagi lingkungan. Trans Metro Bandung merupakan bus rapid transit di Kota Bandung, yang diresmikan pada tanggal 22 desember 2008. Trans Metro Bandung telah mengoperasikan koridor pertama, yaitu koridor Cibeureum – Cibiru sejauh 16 km terdapat 16 halte dijalur Trans Metro Bandung, bus koridor satu pertama ini hanya melewati jalan By Pass Soekarno Hatta. Bus ini juga diharapkan akan mengurangi jumlah angkot dan solusi kemacetan di Kota Bandung. Trans Metro Bandung ini adalah proyek patungan pemerintah Kota Bandung dengan Perum Damri II Kota Bandung dalam memberikan layanan transportasi massal dengan harga murah, fasilitas dan kenyamanan yang terjamin serta tepat waktu ke tujuan. Berikut ini merupakan gambaran umum dari Trans Metro Bandung.

Gambar 4.3
Armada Bus Trans Metro Bandung



Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2016

Gambar di atas adalah armada bus Trans Metro Bandung, armada bus Trans Metro Bandung adalah proyek patungan pemerintah Kota Bandung dengan Perum Damri II Kota Bandung dalam memberikan layanan transportasi massal dengan harga murah, fasilitas dan kenyamanan yang terjamin serta tepat waktu ke tujuan. Armada bus Trans Metro Bandung inilah yang setiap hari melayani dan memenuhi kebutuhan jasa transportasi masyarakat Kota Bandung melalui trayek Trans Metro Bandung koridor pertama yaitu Cibeureum – Cibiru. Bus ini juga diharapkan akan mengurangi jumlah angkot dan solusi kemacetan di Kota Bandung. bus yang akan dioperasikan pada koridor pertama jalur Cibeureum – Cibiru sebanyak 39 unit bus, Cicaheum – Cibeureum sebanyak 30 dan Cicaheum – Sarijadi berjumlah 25 unit bus, namun jumlah Trans Metro Bandung yang beroperasi sekarang baru sebanyak 10 unit perkoridor, yang merupakan bantuan dari Direktorat Jendral Perhubungan Darat dan untuk mengisi kekurangan ini diharapkan peran serta pengusaha angkutan di Kota Bandung.

Gambar 4.4
Kondisi Interior Bus Trans Metro Bandung



Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2016

Gambar di atas merupakan kondisi interior dari bus Trans Metro Bandung dengan kursi penumpang dan pegangan untuk penumpang dalam keadaan berdiri. Namun mengenai fasilitas dan interior dari bus Trans Metro Bandung ini, masyarakat Kota Bandung masih mengeluhkan jumlah kursi penumpang yang relatif sedikit. Dengan kenyamanan, keamanan, dan dengan biaya yang murah, diharapkan Trans Metro Bandung ini dapat memenuhi kebutuhan jasa transportasi masyarakat Kota Bandung.

4.1.1.6.3 Latar Belakang Peluncuran Trans Metro Bandung

Konsep *buslane* Trans Metro Bandung adalah imitasi dari program busway yang ada di Kota Jakarta. Hal ini diharapkan dapat mengurangi kemacetan lalu lintas di Kota Bandung. Trans Metro Bandung sendiri mulai direncanakan sejak akhir tahun 2006. sepuluh unit bus Trans Metro Bandung didatangkan dari Departemen perhubungan pusat . Rencananya pada januari 2007

akan lansung diuji coba, tapi rencana ini tertunda sampai april 2007 dengan alasan adanya pembangunan fisik Trans Metro Bandung disepanjang jalan bypass. Pada awalnya Dinas Perhubungan Kota Bandung berencana menggunakan jalur tengah dengan member pembatas berupa tulisan Trans Metro Bandung diaspal jalan dan plang di atas trotoar. Akan tetapi, rencana ini terbentur Strategic Road Infrastructure Proggame (SRIP) dari bina marga pusat yang akan membangun flyover (jalan layang) dibeberpa persimpangan seperti Jalan Kopo, Jalan Moh. Toha, dan Jalan Buah batu.

Pada akhirnya Dinas Perhubungan Kota Bandung mengalah dan mendapat izin menggunakan lajur kiri (jalur lambat) dari Direktorat Jendral Perhubungan Darat pada tanggal 28 april 2008. Ini berarti jalur Trans Metro Bandung bersinggungan atau sejalan dengan angkot – angkot yang trayeknya melewati bypass. Dinas perhubungan mulai mengadakan lelang tender operator yang akhirnya dimenangkan oleh Perum DAMRI pada tanggal 24 juli 2008. Lelang investasi shelter pun dibuka untuk masyarakat umum karena Trans Metro Bandung ini tidak mendapat suntikan dana dari APBD. Rancangan jumlah dan lokasi shelter pun dibuka yaitu sebanyak 32 unit shelter yang dibangun di 16 titik berseberangan yaitu di Jalan Elang, Cibeureum, Holis, Caringin, Leuwipanjang, Perumahan Mekar Wangi, LPKIA, Cidurian, Perumahan Metro Margahayu Raya, MTC, Riung Bandung, Kantor Perumahan Sarana, Pasar Gedebage, Perumahan Cempaka Arum, dan Cibiru. Akan tetapi pada kenyataanya Trans Metro Bandung tetap saja tidak mengalami kelanjutan, inilah yang membuat Departemen Perhubungan Pusat yang telah menyumbang sepuluh unit bus merasa kesal karena

menggangap Dinas Perhubungan Kota Bandung tidak serius menangani program ini. Sampai pada akhirnya mereka mengancam bantuan bus itu akan ditarik lagi ke pusat jika Trans Metro Bandung tidak segera dioperasikan pertengahan desember 2008, tapi sayangnya rencana ini mendapat penolakan besar – besaran dari para sopir angkot.

4.1.2 Karakteristik Responden

Data responden yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang terdiri dari 8 responden pada koridor 1 Cibeureum – Cibiru, 64 responden pada koridor 2 Cicaheum - Cibeureum dan 28 responden pada koridor 3 Cicaheum – Sarijadi.

4.1.2.1 Profil Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data responden yang diperoleh dari hasil angket, maka di dapatkan persentase usia responden sebagai berikut:

Tabel 4.3
Profile Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	16-30	43	43
2.	31 – 40	30	30
3.	41 – 50	15	15
4.	≥ 51	12	12
Jumlah		**100**	**100**

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Dari data 100 responden, 43% diantaranya merupakan responden dengan usia 19-30 tahun, 30% merupakan responden dengan usia 31-40 tahun, 15%

merupakan responden dengan usia 41-50 tahun dan 12% merupakan responden dengan usia lebih dari 51.

4.1.2.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan merupakan aspek yang penting bagi peneliti dalam menganalisis hasil angket. karena pendidikan juga dapat mempengaruhi keabsahan data dalam penelitian. Tingkat pendidikan responden dibagi menjadi lima yaitu: S1, D1/D2/D3, SMA/SMK. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1.	S1	25	25
2.	D1/D2/D3	30	30
3.	SMA/SMK	45	45
Jumlah		**100**	**100**

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Dari data di atas terlihat bahwa tingkat pendidikan yang didominasi dengan persentase terbesar yaitu SMA/SMK sebesar 45%, karena pada saat observasi di lapangan, peneliti selalu menjumpai responden pada saat pulang ataupun berangkat untuk bersekolah. 30% atau sekitar 30 orang dengan tingkat pendidikan D1/D3 yang telah menjadi responden dalam penelitian ini. Mayoritas pada tingkat pendidikan SMA/SMK merupakan responden yang sering menggunakan bus Trans Metro Bandung dalam aktifitas sekolah maupun berkerja.

4.1.2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data hasil angket, dapat diketahui bahwa pengguna bus Trans Metro Bandung yang terpilih menjadi responden tidak dibatasi pada jenis kelamin. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5
Profile Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	34	34
2	Perempuan	66	66
Jumlah		**100**	**100**

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Dari data di atas terlihat bahwa respoden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 66% dan berjenis kelamin laki-laki sebesar 34%. Hal ini mengingat bahwa pengguna bus Trans Metro Bandung lebih di dominasi oleh perempuan, hasil observasi pada saat di lapangan tentu peneliti, mengamati bahwa rata-rata perempuan lebih senang untuk tidak memakai kendaraan, karena dilihat dari segi keamanan dan keselamatan, dan dari persentase 66%, rata-rata perempuan selalu mengajak teman perempuannya pada saat naik bus TMB.

4.2 Analalisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung

Penyelenggaraan pelayanan merupakan salah satu fungsi penting pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada bus Trans Metro Bandung merupakan perbaikan sistem pelayanan angkutan umum perkotaan, perbaikan pola operasi angkutan umum perkotaan standarisasi armada dan penghubung

simpul transportasi yaitu terminal, stasiun kereta api dan bandara dengan tujuan mengurangi kemacetan. Variabel bebas (independen) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung, dalam menganalisis variabel kualitas pelayanan, peneliti menggunakan teori mengenai kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, *and* Berry.

Secara singkat, untuk mempermudah dalam memberikan penilaian terhadap hasil tanggapan responden, maka dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan. Adapun penentuan kriteria jawaban responden yang didasarkan pada skor tertinggi dan skor terendah sebagai berikut:

Jumlah skor ideal (skor tertinggi) = 5 x 86 = 430

Jumlah skor rendah = 1 x 86 = 86

Untuk mengetahui rata-rata hasil jawaban responden maka digunakan garis kontinum. Selanjutnya ditentukan persentase skor dengan rumus: Jumlah skor/skor tertinggi x 100%. Kemudian persentase skor dikonsultasikan dengan menggunakan garis kontinum. Kriteria yang digunakan dalam penilaian persentase skor item pernyataan yaitu: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju yang disusun berdasarkan rentang skor pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Kriteria Jawaban Responden

Angka	Keterangan
0% - 19,99%	Sangat Lemah
20% - 39,99%	Lemah
40% - 59,99%	Cukup
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat

Sumber : (Riduwan, 2013:150)

Berikut ini akan diuraikan bagaimana kualitas pelayanan Dinas Perhubungan pada bus Trans Metro Bandung pada masing-masing sub variabel yang dijabarkan sesuai dengan jawaban responden yang telah diolah oleh peneliti.

4.2.1 Bukti Langsung Dinas Perhubungan Kota Bandung Pada Pelayanan Bus Trans Metro Bandung

Tangible berkaitan dengan bukti langsung, hal dapat dilihat dari segi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, sarana komunikasi serta kendaraan opersional yang mendukung pada setiap pelayanan khususnya mengenai pelayanan untuk masyarakat terkait bus Trans Metro Bandung. Oleh karena itu pentingnya Dinas Perhubungan Kota Bandung memberikan pelayanan yang berkualitas dari segi fasilitas-fasilitas yang memadai. Indikator *tangible* dapat ditinjau melalui:

1) Ketersediaan peralatan dan fasilitas bus Trans Metro Bandung
2) Kebersihan dan keamanan Bangunan Halte bus Trans Metro Bandung
3) Kerapihan dalam berpakaian yang digunakan oleh petugas Trans Metro Bandung

Berikut akan dijabarkan hasil penelitian sub variabel *tangible* yang diberikan analisis sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

4.2.1.1 Analisis Deskriptif Ketersediaan Peralatan dan Fasilitas bus Trans Metro Bandung

Pernyataan pertama pada indikator *tangible* dalam mengukur kualitas pelayanan merupakan ketersediaan peralatan dan fasilitas bus Trans Metro Bandung yang berpengaruh terhadap pelayanan yang berkualitas tatkala keteresediaan fasilitas yang memadai. Tanggapan responden mengenai ketersediaan dan fasilitas bus Trans Metro Bandung dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Peralatan dan Fasilitas bus Trans Metro Bandung

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	15	75	15%	
2.	Setuju	4	23	92	23%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	39	117	39%	64 %
4.	Tidak Setuju	2	23	46	23%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
			100	320	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden mengenai ketersediaan peralatan dan fasilitas bus Trans Metro Bandung adalah 39% menjawab ragu-ragu, berdasarkan hasil observasi dilapangan yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa indikasi permasalahan letaknya dari kondisi fasilitas-faslitas bus TMB seperti kondisi interior bus Trans Metro Bandung khususnya di koridor 1 Cibereum-Cibiru masih menggunakan bus 3/4, dari segi pendingin

udara yang tidak berfungsi, tempat duduk yang minim, masyarakat yang tidak mendapatkan tempat duduk tentu akan berdiri berdesak-desakan, tambah lagi pintu bus yang terbuka kendati tengah berjalan, hal ini tentu akan mengancam keselamatan penumpang dan didukung oleh jawaban tidak setuju sekitar 23%, hal tersebut menunjukan bahwa ketersediaan peralatan dan fasilitas bus Trans Metro Bandung masih kurang memadai dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Terlihat dari banyaknya masyarakat yang masih meragukan keadaan fasilitas bus Trans Metro Bandung, tentu berbanding terbalik jawaban responden yang menjawab setuju sekitar 23% responden yang menjawab setuju dengan alasan, hal tersebut dikarenakan disetiap koridor tentu sangat berbeda, berdasarkan hasil observasi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa ketersediaan fasilitas bus Trans Metro Bandung di Koridor 3 Cicaheum- Sarijadi dari segi kondisi interior bus sudah menggunakan bus ukuran besar yang dilengkapi dengan pendingin udara dan tempat duduk yang memadai, hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat menjawab setuju mengenai ketersediaan fasilitas bus Trans Metro Bandung. Hanya 15% responden saja yang menjawab sangat setuju dengan alasan masyarakat merasa nyaman dan puas akan fasilitas-fasilitas bus Trans Metro Bandung

4.2.1.2 Analisis Deskriptif Kebersihan dan Keamanan Halte bus Trans Metro Bandung

Halte merupakan tempat berangkatnya suatu perjalanan bus Trans Metro Bandung, dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengunjungi tempat tersebut

untuk kegiatan yang memang memerlukan alat transportasi khususnya bus Trans Metro Bandung. Kebersihan dan keamanan halte bus Trans Metro Bandung merupakan bagian dari fungsi halte bagi penumpang yaitu untuk kenyamanan menunggu suatu transportasi yakni bus Trans Metro Bandung. Jika dilihat dari hasil tanggapan responden, sebanyak 100 orang menjawab ragu-ragu atau netral.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan dan Keamanan
Bangunan Halte Bus Trans Metro Bandung

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	12	60	12%	
2.	Setuju	4	16	64	16%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	40	120	40%	60,6 %
4.	Tidak Setuju	2	27	54	27%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	1%	
			100	303	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 40% responden menjawab ragu-ragu atau netral berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa sebagian responden atau sekitar 40 orang yang mengetahui bahwa kebersihan dan keamanan halte bus Trans Metro Bandung masih sangat diragukan dari aspek kebersihan dan keamanannya, dilihat dari ketiga koridor yakni koridor 1 Cibeureum – Cibiru, koridor 2 Cicaheum Cibereum dan koridor 3 Cicaheum-Sarijadi. Hasil responden menjawab netral atau ragu-ragu ini dengan alasan karena kondisi halte dari segi aspek kebersihan dan keamanan di seluruh koridor Trans Metro Bandung dan dilihat dari segi indikasi permasalahan yaitu masih terlihat bahwa halte Trans Metro Bandung kotor, cat yang kusam, banyak kaca yang pecah ditambah lagi terdapat coretan-coreta dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, hal ini menunjukan bahwa masyarakat merasakan kebersihan

halte masih kurang maksimal, tambah lagi 27% responden atau sekitar 27 orang menjawab tidak setuju, dengan alesan karena kurangnya keamanan dari segi halte. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan bahwa memang betul, di setiap halte bus Trans Metro Bandung tidak adanya kondektur sebagai pihak keamanan sekaligus menjadi sumber informasi kedatangan dan keberengakatan bus Trans Metro Bandung. Hasil jawaban responden yang menjawab setuju 16% dan sangat setuju 14% yaitu sekitar 28 orang menjawab kebersihan halte dan keamanan halte di nilai bagus, dengan alesan karena dari 28 orang ini merupakan konsumen yang baru pertama kali mendapatkan pelayanan bus Trans Metro Bandung, hal ini tentu masyarakat yang baru pertama kali menaiki bus Trans Metro Bandung belum melihat dan merasakan secara nyata mengenai kebersihan dan keamanan halte bus Trans Metro Bandung yang ada disekitar. Apabila dihitung pernyataan secara keseluruhan responden secara garis besar kualitas pelayanan dari segi kondisi kebersihan dan keamanan halte bus Trans Metro Bandung adalah ragu-ragu dengan skor 120 dengan persentase 40% berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden.

4.2.1.3 Analisis Deskriptif Kerapihan Berpakaian Petugas Trans Metro Bandung

Kerapihan dalam berpakaian merupakan salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama dibidang pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan khususnya pelayanan pada bus Trans Metro Bandung, dalam pelaksanaan pelayanan yang berkualitas, sikap yang harus ditunjukan oleh

aparatur khususnya aparatur Trans Metro Bandung, harus mencerminkan perangai simpatik, sehingga masyarakat sebagai pengguna bus Trans Metro Bandung merasa senang dan bangga. Dari hasil tanggapan 100 responden, 48 orang diantaranya menjawab setuju bahwa dengan indikator penampilan petugas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap Kerapihan Berpakaian
Petugas Trans Metro Bandung

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	19	95	19%	
2.	Setuju	4	48	192	48%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	32	96	32%	77%
4.	Tidak Setuju	2	1	2	1%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%	
			100	385	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa indikator kerapihan berpakaian petugas bus Trans Metro Bandung tergolong kuat yaitu sebesar 77%. Indikator mengenai Kerapihan Berpakaian Petugas Trans Metro Bandung Trans tentunya juga terlihat dari hasil angket yang menunjukan bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap indikator tersebut.

Dari tabel di atas menunjukan bahwa 48% responden menjawab setuju atau sekitar 48 orang menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa kerapihan berpakaian petugas bus Trans Metro Bandung dinilai baik, karena berdasarkan hasil observasi peneliti pada saat di lapangan, bahwa selain masyarakat yang menilai mengenai kerapihan berpakaian petugas bus Trans Metro Bandung. Peneliti tentu mengamati dan memang benar petugas bus Trans Metro Bandung selalu berpakaian dengan rapih, karena di dalam Standar Pelayanan Minimal

(SPM) pengoperasian angkutan umum massal bus Trans Metro Bandung tercantum pada pasal 3 menyebutkan bahwa petugas Trans Metro Bandung diwajibkan untuk berpenampilan rapih dan bersih. Selain itu 32% responden menjawab netral atau ragu-ragu, dalam artian tentu responden melihat terkadang kerapihan berpakaian petugas bus Trans Metro Bandung tidak rapih, dan terkadang rapih saat melayani masyarakat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa kerapihan dalam berpakaian petugas di anggap sudah baik dengan skor 385 dengan persentase 77% hal ini menunjukan bahwa pentingnya aparatur mentaati Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada peraturan yang ada mengenai sikap disiplin petugas dalam kerapihan berpakaian dan kesiapan aparatur dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan menunjukan bahwa masih terdapat beberapa aparatur yang berpakaian tidak rapih, dengan berbagai alasan, namun hanya mendapatkan teguran saja.

Berdasarkan dari hasil analisis sub variabel *tangible* terlihat bahwa indikator kebersihan dan keamanan halte bus Trans Metro Bandung mempunyai persentase skor terendah yakni 60,6%. Hanya saja dilihat dari kriteria, indikator kebersihan dan keamanan halte bus Trans Metro Bandung masih tegolong kuat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel akumulasi skor sebagai berikut:

Tabel 4.10
Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel *Tangible*

No	Indikator	Skor	% Skor	Kriteria
1.	Ketersediaan peralatan dan fasilitas bus Trans Metro Bandung	320	64	Kuat
2.	Kebersihan dan keamanan Bangunan Halte bus Trans Metro Bandung	303	60.6	Kuat

3.	Kerapihan dalam berpakaian yang digunakan oleh petugas Trans Metro Bandung	385	77	Kuat

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tanggapan responden pada sub variabel *tangible* di atas terlihat bahwa ada tiga indikator mempunyai persentese dengan kriteria kuat. Selanjutnya dilakukan kalkulasi setiap skor pada tiap indikator dengan rumus berikut:

Total skor $\sum$ = 320 + 303 + 385 = 1008

Jumlah item (i) = 3

Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 100 = 500

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 100 = 100

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = $\sum$/i = 1008/3 = 336

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{X1}}{Sit}.100\%$ = $\frac{336}{500}.100\%$ = 67,2%

Sub variabel *tangible* kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada bus Trans Metro Bandung peneliti memandang bahwa kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung terbukti kuat dari hasil persentase 67,2% dapat dilihat pada indikator pertama hingga ketiga yaitu dilihat dari segi ketersediaan peralatan dan fasilitas bus Trans Metro Bandung, kebersihan dan keamanan Bangunan Halte bus Trans Metro Bandug dan kerapihan dalam berpakaian yang digunakan oleh petugas Trans Metro Bandung.

Tangible kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada bus Trans Metro Bandung dalam penelitian ini lebih mengacu kepada bagaimana Pemerintah dalam melaksanakan fungsinya yaitu pelayanan kepada masyarakat harus berkualitas, dalam artian pelayanan bus Trans Metro Bandung dari segi

sarana dan prasarana maupun dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) masih belum untuk dimaksimalkan.

Dari hasil penelitian jika dikorelasikan dengan fakta yang terjadi di lapangan, terlihat adanya relevansi antara hasil penelitian dengan fakta dilapangan. Salah satu fakta yang terjadi yakni mengenai indikator tentang kebersihan dan keamanan halte dinilai kurang baik, karena peneliti melihat halte-halte Trans Metro Bandung sangat kotor, tidak rutin dibersihkan oleh pihak kebersihan TMB, kursi tunggu yang kosong dan disetiap halte masih banyaknya sampah berserakan, terutama sampah bungkus makanan dan botol minuman, bukan hanya itu banyak juga halte yang dijadikan sebagai tempat berdagang oleh kaki lima, contohnya halte yang ada di Jl. Soekarno Hatta. Dampaknya terhadap pengguna Trans Metro Bandung adalah ketidaknyamanan menunggu di halte, dan pengguna bus Trans Metropun dapat naik bus dimana saja bukan pada halte, akibat hal ini, bus Trans Metro Bandung yang menjadi solusi upaya untuk mengurangi kemacetan dinilai gagal, karena masyarakat dapat naik turun bus di sembarang tempat. Tentunya jika dilakukan analisis singkat dapat disimpulkan bahwa di lihat dari kualitas pelayanan sarana dan prasarana, tentu memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Adanya relevansi antara fakta dan hasil penelitian tentunya didasari atas studi pustaka, wawancara dan observasi maupun hasil akumulasi angket yang menunjukan bahwa variabel *tangible* tergolong kuat. Hal ini menunjukan bahwa variabel *tangible* merupakan faktor yang sangat penting untuk mengukur keberhasilan dari suatu pelayanan.

4.2.2 Kehandalan Dinas Perhubungan Kota Bandung Pada Pelayanan Bus Trans Metro Bandung

Reliability berkaitan dengan kehandalan artinya kemampuan yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung harus memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpecaya. Kemampuan provider angkutan umum perkotaan khususnya bus Trans Metro Bandung untuk memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat, hal ini berhubungan dengan teknisnya yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) pada bus Trans Metro Bandung di setiap koridor. Indikator *reliability* dapat ditinjau melalui:

1) Ketepatan informasi yang diberikan oleh kondektur bus Trans Metro Bandung
2) Kesesuaian jadwal operasional bus Trans Metro Bandung
3) Kecepatan petugas dalam melayani konsumen

Berikut akan dijabarkan hasil penelitian sub variabel *reliability* yang diberikan analisis sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

4.2.2.1 Analisis Deskriptif Ketepatan Informasi Petugas Bus Trans Metro Bandung

Ketepatan informasi pada indikator *reliability* dalam mengukur kualitas pelayanan, berkaitan erat dengan waktu tunggu dan proses, khususnya mengenai bus Trans Metro Bandung yang sudah tertulis di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Ketepatan informasi yang ada di dalam SOP merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi dan alat

penilaian kinerja petugas Trans Metro Bandung berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja bus Trans Metro Bandung. Tanggapan responden mengenai Ketepatan informasi petugas bus Trans Metro Bandung dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Informasi Petugas bus Trans Metro Bandung

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	11	55	11%	
2.	Setuju	4	48	192	48%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	35	105	35%	72 %
4.	Tidak Setuju	2	4	8	4%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
			100	360	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden mengenai ketepatan informasi petugas bus Trans Metro Bandung adalah 48% menjawab setuju, Berdasarkan hasil observasi dilapangan yang dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas bus Trans Metro Bandung dapat dinilai baik, karena ketepatan infromasi dari segi waktu pengoperasionalan bus yang rasakan oleh masyarakat dapat dinilai *up to date* atau kekinian. 35% responden menjawab ragu-ragu/netral, berdasarkan hasil penelitian di lapangan, pada pernyataan ketepatan infromasi yang diberikan oleh petugas yaitu rata-rata responden menjawab ragu-ragu, karena pada saat petugas memberikan informasi kepada masyarakat mengenai ketepatan waktu sampai bus, yang tidak sesuai apa yang di sampaikan oleh petugas, karena terdapat faktor yang mempengaruhi, contohnya kemacetan, jalan yang rusak, kondisi cuaca buruk dll.

Apabila dilihat dari persentase skor secara keseluruhan mengenai indikator ketepatan waktu dapat dinilai baik dengan skor 360 dengan persentase 72%.

4.2.2.2 Analisis Deskriptif Kesesuaian Jadwal Operasional bus Trans Metro Bandung

Kesesuaian jadwal operasional merupakan salah satu kunci dalam suatu pelayanan, terutama dibidang pelayanan bus Trans Metro Bandung. Integrasi antarmoda saat ini mulai terlihat di Kota Bandung yakni bus Trans Metro Bandung, kondisi ini masih membutuhkan faktor penting agar integrasi menjadi sempurna. Faktor pentingnya integrasi pelayanan dan operasional, berupa kesesuaian jadwal kedatangan dan keberangkatan bus Trans Metro Bandung yang terinformasi dengan baik, serta memungkinkan berkurangnya waktu tunggu penumpang pada saat berpindah intra dan antar moda transportasi. Jika dilihat dari hasil tanggapan responden, sebanyak 100 orang menjawab ragu-ragu atau netral.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Jadwal Operasional
Bus Trans Metro Bandung

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	19	95	19%	
2.	Setuju	4	38	152	38%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	32	106	32%	75 %
4.	Tidak Setuju	2	9	18	9%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2%	
			100	353	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas terlihat 38% responden menjawab setuju, adapun 32% responden menjawab ragu-ragu atau netral mengenai kesesuain jadwal operasional bus Trans Metro Bandung berdasarkan hasil observasi yang dilakukan

oleh peneliti bahwa jawaban responden merupakan penilaian dari suatu indikator, indikasi permasalahan mengenai kesesuaian jadwal operasionalan pada saat dilapangan tentu berbanding terbalik dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) bus Trans Metro Bandung. Jawaban responden menjawab ragu-ragu ini merupakan jawaban responden yang ril/nyata, dengan alasan karena jadwal operasional tidak sesuai dengan kenyatannya, peneliti melihat bahwa pengoperasional di setiap koridor tentu memerlukan waktu yang lama, rata-rata masyarakat sebagai pengguna bus TMB rela menunggu lama sekitar 30 menit. Sedangkan didalam SOP sudah tertulis waktu menunggu bus TMB yaitu 15 menit. Hal ini menjadi permasalahan yang krusial dalam suatu pelayanan yang diberikan oleh petugas TMB kepada masyarakat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar, bahwa kesesuaian jadwal operasional memiliki persentase kuat sekitar 60,4% dengan skor rata-rata 302. Persentase tersebut dikatakan kuat sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ketika melakukan observasi bahwa kesuaian jadwal operasional bus Trans Metro Bandung tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat dan tidak sesuai apa yang terulis dengan SOP yang ada.

4.2.2.3 Analisis Deskriptif Kecepatan Petugas Dalam Melayani Masyarakat

Kecepatan pelayanan berkaitan dengan suatu kemampuan pelayanan yang cepat, khususnya kecepatan petugas dalam melayani masyarakat. Kecepatan pelayanan telah diatur dalam perangkat peraturan/ adanya standar pelayanan. Standar pelayanan ini digunakan untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi

kepentingan masyarakat luat khususnya masyarakat sebagai pengguna bus Trans Metro Bandung. Dari hasil tanggapan 100 responden, 48 orang diantaranya menjawab setuju bahwa dengan indikator penampilan petugas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Melayani Masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	19	95	19%	
2.	Setuju	4	50	200	50%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	29	87	29%	77%
4.	Tidak Setuju	2	2	4	2%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%	
			100	385	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Dari tabel di atas menunjukan bahwa 50% responden menjawab setuju atau sekitar 50 orang menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa kecepatan petugas dalam melayani masyarakat dinilai baik, karena berdasarkan hasil observasi peneliti pada saat di lapangan, bahwa selain masyarakat yang menilai mengenai kecepatan pelayanan. Peneliti tentu mengamati dan memang benar petugas bus Trans Metro Bandung dalam hal melayani masyarakat pada pelayanan tiket, informasi rute TMB hal menunjukan petugas TMB harus memenuhi kriteria dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada pasal 3 yang sudah tertulis bahwa petugas Trans Metro Bandung diwajibkan untuk melayani masyarakat dengan cepat. Selain itu berbanding terbalik bahwa sekitar 29% responden menjawab netral atau ragu-ragu, dalam artian responden melihat kecepatan pelayanan petugas dalam menanggapi masyarakat dianggap meragukan, karena pada saat di lapangan, terdapat masyarakat kebingungan pada

saat pembelian tiket bus Trans Metro Bandung yang tidak jelas, tentu indikasi permasalahan ini sangat relevan yang dilakukan oleh peneliti mengenai, masyarakat yang kebingungan dalam pembelian tiket TMB, karena di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah jelas bahwa, pembelian tiket TMB seharusnya di terimal dan halte-halte tertetu, akan tetapi pada kenyataannya, informasi yang diberikan oleh petugas, pada pelayanan pembelian tiket tidak sesuai atau tidak tepat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa kecepatan petugas dalam melayani masyarakat petugas di anggap sudah baik dengan skor 385 dengan persentase 77% hal ini menunjukan bahwa pentingnya aparatur mentaati peraturan khususnya peraturan yang ada mengenai kecepatan pelayanan petugas kepada masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis sub variabel *reliability* kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada Bus Trans Metro Bandung terlihat bahwa indikator kesesuaian jadwal operasional bus Trans Metro Bandung mempunyai persentase skor terendah yakni 60,4%. Hanya saja dilihat dari kriteria, indikator kesesuaian jadwal operasiona bus Trans Metro Bandung masih tegolong kuat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel akumulasi skor sebagai berikut:

Tabel 4.14
Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel *Reliability*

No	Indikator	Skor	% Skor	Kriteria
1.	Ketepatan Informasi Petugas bus Trans Metro Bandung	360	72	Kuat
2.	Kesesuaian Jadwal Operasional bus Trans Metro Bandung	302	60.4	Kuat

3.	Kecepatan Petugas Dalam Melayani Masyarakat	385	77	Kuat

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tanggapan responden pada sub variabel *reliability* di atas terlihat bahwa ada tiga indikator mempunyai persentese dengan kriteria kuat. Selanjutnya dilakukan kalkulasi setiap skor pada tiap indikator dengan rumus berikut:

Total skor $\sum$ = 360 + 302 + 385 = 1047

Jumlah item (i) = 3

Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 100 = 500

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 100 = 100

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = $\sum$/i = 1047/3 = 349

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{X1}}{Sit}.100\% = \frac{349}{500}.100\%$ = 69,8%

Dalam memahami sub variabel *reliability*, peneliti memandang bahwa kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung terbukti kuat dari hasil persentase pada indikator pertama hingga ketiga yaitu dilihat dari segi ketepatan informasi petugas bus Trans Metro Bandung, kesuaian jadwal operasional bus Trans Metro Bandung dan kecepatan petugas dalam melayani masyarakat.

Reliability kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada bus Trans Metro Bandung dalam penelitian ini lebih mengacu kepada bagaimana pemerintah yaitu Dinas Perhubungan Kota Bandung harus menjadi peran yang handal dalam melaksanakan fungsinya yaitu pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas, dalam artian pelayanan bus Trans Metro Bandung dari segi kesesuaian jadwal operasional dan kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas Trans Metro Bandung masih memiliki kekurangan dari setiap koridornya,

oleh karena itu seluruh pelayanan Trans Metro Bandung akan berkualitas apabila didukung dengan SDM yang berkualitas

Dari hasil penelitian jika dikorelasikan dengan fakta yang terjadi dilapangan, terlihat adanya relevansi antara hasil penelitian dengan fakta dilapangan. Salah satu fakta yang terjadi yakni mengenai indikator tentang kesesuaian jadwal operasional bus Trans Metro Bandung, peneliti melihat bus Trans Metro Bandung di setiap koridor tentu memiliki interval waktu yang sangat berbeda-beda, contohnya pada koridor 1 dan 2 yang kesesuaian jadwal waktu kedatangan dan keberangakatan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada. Tentunya jika dilakukan analisis singkat dapat disimpulkan bahwa di lihat dari kualitas pelayanan dari indikator kesuaian jadwal operasional bus Trans Metro Bandung, tentu memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Adanya relevansi antara fakta dan hasil penelitian tentunya didasari atas studi pustaka, wawancara dan observasi maupun hasil akumulasi angket yang menunjukan bahwa variabel *reliability* tergolong kuat. Hal ini menunjukan bahwa variabel *reliability* merupakan faktor yang sangat penting untuk mengukur keberhasilan dari suatu pelayanan.

4.2.3 Ketanggapan Dinas Perhubungan Kota Bandung Pada Pelayanan Bus Trans Metro Bandung

Responsiveness berkaitan dengan kesigapan yang dimiliki oleh petugas Trans Metro Bandung dalam bentuk teknisnya pelayanan bus Trans Metro

Bandung, dengan tujuan membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap serta penanganan keluhan – keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu pentingnya petugas TMB memberikan pelayanan yang berkualitas. Indikator *Responsiveness* dapat ditinjau melalui:

1) Kesediaan petugas untuk masyarkat
2) Bantuan petugas kepada masyarakat yang kesulitan
3) Ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat
4) Keakuratan petugas memberikan informasi

Berikut akan dijabarkan hasil penelitian sub variabel *responsiveness* yang diberikan analisis sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

4.2.3.1 Analisis Deskriptif Kesediaan Petugas Untuk Masyarakat

Pernyataan pertama pada indikator *responsiveness* dalam mengukur kesediaan petugas bus Trans Metro Bandung untuk masyarakat adalah uraian tugas dan tanggung jawab bagi petugas bus Trans Metro Bandung, karena berdasarkan Standar Opersion

Tanggapan responden mengenai ketersediaan dan fasilitas bus Trans Metro Bandung dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.15
Tanggapan Responden Terhadap Kesediaan Petugas Untuk Masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	10	50	10%	
2.	Setuju	4	15	60	15%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	40	120	40%	61 %
4.	Tidak Setuju	2	35	75	35%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
			100	305	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden mengenai ketersediaan petugas bus Trans Metro Bandung adalah 15 responden menjawab setuju, 10 responden menjawab sangat setuju, Hal ini menunjukan bahwa berdasarkan hasil observasi dilapangan yang dilakukan oleh peneliti terlihat indikasi permasalahan terletak dari kesediaan petugas bus TMB disetiap koridor tentu berbeda-beda, hasil jawaban responden dari ke 3 koridor yaitu sekitar 15% yang menjawab setuju, dan 10% menjawab sangat setuju, hal ini menunjukan bahwa kesediaan petugas TMB sudah dinilai baik dengan alasan, karena mayoritas responden menjawab sangat setuju, dan setuju dilihat dari koridor 3 Cicaheum – Sarijadi terbukti adanya petugas TMB di setiap halte untuk memberikan kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan TMB serta mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi. Akan tetapi sekitar 40% menjawab ragu-ragu dan 35% menjawab tidak setuju dengan indikator yang menunjukan kesediaan petugas TMB. Dengan alasan pada saat di lapangan peneliti tentu melihat kondisi di koridor 1 dan koridor 2 , tidak adanya satupun petugas TMB di setiap halte-halte, hal ini menunjukan tidak adanya sumber informasi mengenai tata cara pengoperasian bus seperti rute-rute kedatangan dan keberangkatan. Akibat tidak adanya kesediaan petugas bus TMB di halte-halte, masyarakat menjadi kebingungan untuk naik bus Trans Metro Bandung, ketika penelitian di lapangan dan berbicara dengan salah satu responden, ia berpendapat bahwa pelayanan bus TMB dinilai buruk, karena tidak adanya petugas disetiap halte-halte, akibatnya halte-halte menjadi tidak terurus, kotor dan banyak halte yang dijadikan tempat berjualan oleh pedagang kaki lima.

Hasil jawaban responden menunjukan belum optimalnya kualitas pelayanan mengenai kesediaan petugas bus TMB untuk masyarakat, karena di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis bahwa "mengawasi pelaksanaan pelayanan penumpang di halte dan bus", dari ketentuan SOP sudah jelas bahwa harus adanya kesediaan petugas di setiap haltenya. Apabila dilihat dari hasil persentase secara keseluruhan dapat diketahui bahwa hasil dari tanggapan responden menunjukan kesediaan petugas untuk masyarakat koridor dapat di nilai kuat dengan persentase skor 61%.

4.2.3.2 Analisis Deskriptif Bantuan Petugas Kepada Masyarakat

Bantuan petugas kepada masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk menilai dalam suatu pelayanan, khususnya pelayanan mengenai bus Trans Metro Bandung, oleh karena itu dibutuhkannya peningkatan kemampuan dan keterampilan teknis para petugas TMB di setiap terminal ataupun halte-halte yang menjadi ujung tombak penyelenggaraan transportasi di daerah, dengan tujuan setiap petugas terminal/halte benar-benar memperhatikan fasilitas utama dan fasilitas penunjang untuk meningkatkannya pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari hasil tanggapan responden, sebanyak 100 orang menjawab setuju.

Tabel 4.16
Tanggapan Responden Terhadap Bantuan Petugas Kepada Masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	26	130	26%	
2.	Setuju	4	45	180	45%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	26	78	26%	77,6 %
4.	Tidak Setuju	2	3	6	3%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	1%	
			100	388	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa indikator *responsiveness* dengan pernyataan bantuan petugas TMB untuk masyarakat adalah 45% responden menjawab setuju dan 26% menjawab sangat setuju. Berdasarkan penjelasan responden ketika mengisi angket menjelaskan bahwa petugas TMB dinilai baik, dalam artian petugas TMB dapat membantu masyarakat memberikan informasi-informasi mengenai rute-rute yang ada di setiap koridor jadwal kedatangan dan keberangkatan halte yang sesuai, akan tetapi sekitar 26% menjawab ragu-ragu, dengan alasan tidak adanya kesediaan petugas TMB di halte, akibatnya masyarakat merasa kesulitan karena tidak adanya bantuan petugas untuk menanyakan informasi-informasi mengenai pengoperasian bus Trans Metro Bandung, hal ini menjadi permasalahan dari suatu pelayanan bus TMB, karena di dalam SOP tercantum bahwa petugas harus melayani naik/turun penumpng ke/dari bus di halte yang disediakan, jika dikaitan dengan pernyataaan di atas, hal ini menjadi tidak sesuai dengan kenyataan yang seharusnya bantuan petugas kepada masyarakat di haruskan petugas selalu ada di setiap halte. Apabila dihitung pernyataan secara keseluruhan responden secara garis besar kualitas pelayanan dari indikator segi bantuan petugas bus Trans Metro Bandung adalah setuju dengan skor 388 dengan persentase 77,6% berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden.

4.2.3.3 Analisis Deskriptif Ketanggapan Petugas Dalam Melayani Masyarakat

Ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat berkaitan dengan bagaimana kemampuan petugas Trans Metro Bandung dalam menanggapi keluhan-keluhan masyarakat, termasuk kemampuan petugas untuk cepat menanggapi dalam menyelesaikan keluhan-keluhan dan tindakan cepat pada saat dibutuhkan, dan ketanggapan petugas merupakan hal yang sensitif dan krusial karena akan berdampak buruk terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan hasil tanggapan 100 responden, 48 orang diantaranya menjawab setuju bahwa dengan indikator penampilan petugas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan
Petugas Dalam Melayani Masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	21	105	21%	
2.	Setuju	4	45	180	45%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	28	84	28%	75,4%
4.	Tidak Setuju	2	6	8	6%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%	
			100	377	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Dari tabel di atas menunjukan bahwa 48% responden menjawab setuju atau sekitar 45 orang menyatakan setuju terhadap ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat dapat dinilai baik, dalam hal pemberian informasi-informasi yang sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada, namun 28% responden menjawab ragu-ragu, karena berdasarkan hasil observasi peneliti pada saat di lapangan, indikasi permasalahan yang terjadi yaitu penanganan keluhan melalui

media SMS dan website, masyarakat beranggapan pihak Unit Pelayanan Teknis Metro Bandung (UPT TMB) dirasa sangat lambat, sehingga hampir tidak pernah ada solusi yang diberikan, kalaupun ada solusi yang diberikan dirasa cenderung *text book* seperti mengeluh melalui SMS dan selalu menerima SMS dengan balasan yang sama yaitu terimakasih saja tanpa ada solusi langsung diberikan. Kemudian pihak UPT TMB belum benar-benar responsif terhadap keluhan yang masuk, karena ada responden merasa keluhan tidak didengar apalagi ditanggapi, sering acuh tak acuh saat penumpang mengeluh. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa ketanggapan petugas dalam mealayani masyarakat dianggap sudah baik dengan skor 385 dengan persentase 77% hal ini menunjukan bahwa pentingnya petugas TMB dalam melayani dan menanggapi keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat.

4.2.3.4 Analisis Deskriptif Keakuratan Petugas Memberikan Informasi

Keakuratan petugas memberikan informasi berkaitan langsung dengan kesesuaian waktu tempuh, khususnya waktu tempuh pada saat pengoperasian bus Trans Metro Bandung di setiap koridor. Keakuratan informasi yang diberikan oleh petugas merupakan salah satu kunci sukses dalam suatu pelayanan dan akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat Dari hasil tanggapan 100 responden, 50 orang diantaranya menjawab setuju bahwa dengan indikator keakuratan petugas memberikan informasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18
Tanggapan Responden Terhadap Keakuratan Petugas Memberikan Informasi

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	14	70	14%	
2.	Setuju	4	50	200	50%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	34	102	34%	75,2%
4.	Tidak Setuju	2	2	4	2%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%	
			100	376	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Dari tabel di atas menunjukan bahwa 50% responden menjawab setuju atau sekitar 50 orang menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa keakuratan petugas memberikan informasi dinilai baik, karena berdasarkan hasil observasi peneliti pada saat di lapangan, bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan keakuratan petugas memberikan informasi sebesar 34% responden menjawab ragu-ragu karena pelayanan bus TMB di setiap koridor berbeda-beda, ada responden yang mengamati dan terdapat permasalahan mengenai keakuratan petugas memberikan informasi dalam aspek waktu tempuh yang tidak sesuai dengan alur prosedur yang ada, karena didalam alur prosedur yang ada atau SOP, sudah tertulis bahwa waktu tempuh keberangkatan dan kedatangan di setiap halte yaitu 15 menit , dan pada kenyatannya berbanding terbalik, keakuratan petugas memberikan informasi dalam waktu tempuh keberangkatan dan kedatangan di setiap halte menjadi sekitar 30 menit. Apabila dihitung pernyataan responden secara keseluruhan secara garis besar bahwa keakuratan petugas memberikan informasi di setiap koridor yang ada di Kota Bandung, termasuk kategori kuat dengan skor 376 dengan persentase 75,2%.

Berdasarkan dari hasil analisis sub variabel *responsiveness* terlihat bahwa indikator kesediaan petugas untuk masyarakat mempunyai persentase skor

terendah yakni 61%. Hanya saja dilihat dari kriteria, indikator kesediaan petugas untuk masyarakat masih tegolong kuat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel akumulasi skor sebagai berikut:

Tabel 4.19
Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel *responsiveness*

No	Indikator	Skor	% Skor	Kriteria
1.	Kesediaan petugas untuk masyarkat	305	61	Kuat
2.	Bantuan petugas kepada masyarakat	388	77,6	Kuat
3.	Ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat	377	75,4	Kuat
4	Keakuratan petugas memberikan informasi	376	75,2	Kuat

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tanggapan responden pada sub variabel *responsiveness* di atas terlihat bahwa ada empat indikator mempunyai persentese dengan kriteria kuat. Selanjutnya dilakukan kalkulasi setiap skor pada tiap indikator dengan rumus berikut:

Total skor $\sum$ = 305 + 388 + 377 + 376 = 1446

Jumlah item (i) = 4

Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 100 = 500

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 100 = 100

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = $\sum$/i = 1446/4 = 361

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{X1}}{Sit}.100\%$ = $\frac{361}{500}.100\%$ = 72,2%

Berdasarkan hasil analisis sub variabel *responsiveness*, peneliti memandang bahwa kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini tentu didukung

oleh hasil akumulasi skor pada sub variabel *responsiveness* terbukti kuat dari hasil persentase sebesar 72,2% pada indikator pertama hingga ketiga yaitu dilihat dari segi kesediaan petugas untuk masyarkat, bantuan petugas kepada masyarakat yang kesulitan, ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat dan keakuratan petugas memberikan informasi

Responsiveness dalam penelitian ini lebih mengacu kepada bagaimana aparatatur Dinas Perhubungan dalam melaksanakan fungsinya yaitu pelayanan kepada masyarakat dalam menangani keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pengoperasian bus Trans Metro Bandung.

Dari hasil penelitian jika dikorelasikan dengan fakta yang terjadi dilapangan, terlihat adanya relevansi antara hasil penelitian dengan fakta dilapangan. Salah satu fakta yang terjadi yakni mengenai indikator tentang keakuratan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat masih dinilai ragu-ragu, karena peneliti melihat dari segi keakuratan petugas dalam memberikan informasi dalam aspek waktu tempuh masih belum dapat dimaksimalkan, salah satu faktor-faktor yang dapat mempengaruhi yaitu bus berhenti di luar terminal, faktor ini menjadi salah satu ketidakakuratan waktu tunggu yang sesuai dengan informasi yang diberikan oleh petugas.

Adanya relevansi antara fakta dan hasil penelitian tentunya didasari atas studi pustaka, wawancara dan observasi maupun hasil akumulasi angket yang menunjukan bahwa variabel *responsiveness* tergolong kuat. Hal ini menunjukan bahwa variabel *responsiveness* merupakan faktor yang sangat penting untuk mengukur keberhasilan dari suatu pelayanan.

4.2.4 Jaminan Dinas Perhubungan Kota Bandung Pada Pelayanan Bus Trans Metro Bandung

Assurance berkaitan dengan sikap yang dimiliki oleh petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat, hal ini dapat dilihat dari pengetahuan, keramahan, kejujuran dan kesopan santunan petugas TMB. Oleh karena itu pentingnya petugas TMB memberikan pelayanan yang berkualitas dari aspek sikap. Indikator *Reliability* dapat ditinjau melalui:

1) Pemahaman Petugas bus Trans Metro Bandung terhadap kebutuhan konsumen
2) Keterampilan Petugas bus Trans Metro Bandung dalam melayani konsumen
3) Petugas Trans Metro Bandung mempunyai reputasi baik saat bekerja
4) Keamanan dalam perjalanan saat beroperasinya bus Trans Metro Bandung

Berikut akan dijabarkan hasil penelitian sub variabel *reliability* yang diberikan analisis sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

4.2.4.1 Analisis Deskriptif Pemahaman Petugas Terhadap Kebutuhan Konsumen

Pemahaman petugas Trans Metro Bandung terhadap kebutuhan konsumen merupakan sikap yang harus dimiliki sebagai pemberi layanan kepada masyarakat, hal ini erat kaitannya dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Tanggapan responden mengenai pemahaman petugas terhadap kebutuhan konsumen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.20
Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman Petugas Untuk Kebutuhan Masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	14	70	14%	
2.	Setuju	4	49	196	49%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	31	93	31%	73,4 %
4.	Tidak Setuju	2	6	8	6%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%	
			100	367	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil jawaban responden memilih pernyataan mengenai pemahaman petugas terhadap kebutuhan masyarakat adalah 49 responden menjawab setuju, 31 responden menjawab ragu-ragu, 14 responden menjawab sangat setuju dan 6 responden menjawab tidak setuju, namun dalam pernyataan ini menunjukan bahwa yang tidak dipilih responden tidak akan tercantum. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar pemahaman petugas terhadap kebutuhan masyarakat yaitu dengan skor 367. Hal ini menunjukan bahwa petugas TMB telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna jasa angkutan bus Trans Metro Bandung, sehingga masyarakat merasa setuju, petugas TMB sopan dalam melayani masyarakat.

4.2.4.2 Analisis Deskriptif Keterampilan Petugas Dalam Melayani Konsumen

Keterampilan petugas untuk melayani konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam sistem pelayanan bus Trans Metro Bandung, karena dengan pelayanan petugas TMB yang terampil, akan mendapat respon positif dari masyarakat, sehingga terkesan ramah, baik, pelayanannya teratur. Hal ini yang

mendorong masyarakat akan pentingnya naik bus Trans Metro Bandung, dengan tujuan agar memperlancar transportasi yang ada di Kota Bandung, khususnya mengenai kemacetan. Jika dilihat dari hasil tanggapan responden, sebanyak 100 orang menjawab setuju.

Tabel 4.21
Tanggapan Responden Terhadap Keterampilan
Petugas Dalam Melayani Konsumen

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	15	7	12%	
2.	Setuju	4	51	204	16%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	28	84	40%	60,6 %
4.	Tidak Setuju	2	6	8	27%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	1%	
			100	303	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa indikator keterampilan petugas dalam melayani konsumen tergolong kuat yaitu sebesar 60,6%. Indikator keterampilan petugas dalam melayani konsumen tentunya terlihat dari hasil angket yang menunjukan bahwa rata-rata responden menjawab setuju terhadap indikator tersebut.

Berdasarkan tabel di atas menunjukan bahwa dari tanggapan petugas TMB terampil dalam melayani masyarakat pada pelayanan bus TMB, responden yang memilih pernyataan tidak setuju terdapat 6 responden, kemudian 15 responden menjawab pernyataan sangat setuju, 28 responden menjawab ragu-ragu atau netral dan 51 responden menjawab setuju. Jika dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar, petugas Trans Metro Bandung terampil dalam melayani masyarakat yaitu dengan skor 303 dengan persentase 60,6%. Hal ini menunjukan bahwa petugas Trans Metro Bandung telah berupaya dalam

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pelayanan bus Trans Metro Bandung, sehingga masyarakat merasa setuju, dengan petugas TMB terampil dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan jasa angkutan Trans Metro Bandung.

4.2.4.3 Analisis Deskriptif Petugas Mempunyai Reputasi Baik Saat Bekerja

Petugas yang mempunyai reputasi yang baik pada saat bekerja merupakan bagian paling krusial dari sebuah pekerjaan, khususnya bekerja pada suatu instansi pelayanan yaitu Unit Pelayanan Trans Metro Bandung (UPT TMB), jika melihat mengenai reputasi berarti petugas TMB harus befikir dengan melihat kepentingan masyarakat dan bagaimana menyampaikan persoalan kepada masyarakat, dengan tujuan agar masyarakat dapat merasa dihargai, bukan sekedar diacuhkan. Dari hasil tanggapan 100 responden, 39 orang diantaranya menjawab ragu-ragu atau netral mengenai indikator ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.22
Tanggapan Responden Terhadap Petugas Mempunyai Reputasi Baik Saat Bekerja

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	19	95	19%	
2.	Setuju	4	37	148	37%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	39	117	39%	74%
4.	Tidak Setuju	2	5	10	5%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%	
			100	370	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Dari tabel di atas menunjukan bahwa 39% responden menjawab ragu-ragu atau sekitar 39 orang menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan bahwa petugas yang mempunyai reputasi yang baik pada saat bekerja dinilai ragu-ragu, karena

berdasarkan hasil observasi peneliti pada saat di lapangan dan menanyakan langsung dengan responden, ia memberikan *argument* bahwa petugas TMB pada saat bekerja sangat diragukan, karena masyarakat menilai petugas TMB jarang sekali ditemukannya disetiap halte-halte yang ada di koridor 1 dan 2, hal ini tentu menjadi permasalahan yang krusial, akibat tidak adanya petugas di setiap halte, halte-halte pun menjadi tidak terurus dan tidak adanya yang menjadi sumber informasi untuk masyarakat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa petugas mempunyai reputasi yang baik pada saat bekerja termasuk katagori kuat yaitu dengan skor 370 dengan persentase 74%

4.2.4.4 Analisis Deskriptif Keamanan Pengoperasian bus Trans Metro Bandung

Keamanan pengoperasian bus Trans Metro Bandung merupakan substansi inti dari keamanan, keselamatan, kemudahan dan kenyamanan yang sesuai dengan Peraturan WaliKota Bandung Nomor:704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung serta diukur melalui kinerjanya suatu pelayanan untuk masyarakat. Dari hasil tanggapan 100 responden, 30 orang diantaranya menjawab setuju bahwa dengan indikator keamanan bus TMB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.23
Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Pengoperasian
Bus Trans Metro Bandung

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	18	90	18%	
2.	Setuju	4	30	120	30%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	26	78	26%	66,4%
4.	Tidak Setuju	2	18	36	18%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	8	8	8%	
			100	332	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Dari tabel di atas menunjukan bahwa 30% responden menjawab setuju atau sekitar 30 responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa keamanan pengoperasian bus Trans Metro Bandung dinilai aman, karena berdasarkan hasil observasi dari jawaban responden pada saat di lapangan, keamanan pengoperasian bus Trans Metro Bandung sudah dapat dikatakan bagus dari segi koridor 1 Cibeureum - Cibiru dan koridor 2 Cicaheum - Cibeureum, dengan alasan karena didalam SPM tertulis bahwa pengamen, penjual, pengemis tidak diperbolehkan untuk masuk kedalam bus yang sedang beroperasi sehingga akan mengurangi tindak kejahatan yang ada di dalam bus, seperti pencopetan, pelecehan seksual dll. Namun tidak semua masyarakat setuju dengan keamanan pengoperasian bus TMB, terdapat 26 responden menyatakan ragu-ragu, 18 responden menyatakan tidak setuju dan 8 orang menyatakan sangat tidak setuju, dengan alasan sistem keamanan pengoperasian bus Trans Metro Bandung masih sangat diragukan dari segi kondisi bus yang ada pada koridor 1 yaitu Cibeureum – Cibiru yang sangat memprihatinkan, kurangnya perawatan , bus tua masih beroperasi dan alat pendingin yang tidak berfungsi, hal ini menjadi permasalahan yang akan mengancam keamanan dan keselamatan masyarakat sebagai pengguna

bus Trans Metro Bandung. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa keamanan pengoperasian bus Trans Metro Bandung di anggap sudah baik dengan skor 332 dengan persentase 66,4% hal ini menunjukan bahwa pentingnya keamanan dalam suatu pertransportasian di seluruh Indonesia khususnya di Kota Bandung.

Berdasarkan dari hasil analisis sub variabel konteks *assurance* terlihat bahwa indikator keterampilan petugas dalam melayani konsumen mempunyai persentase skor terendah yakni 60,4%. Hanya saja dilihat dari kriteria, indikator keterampilan petugas dalam melayani konsumen masih tegolong kuat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel akumulasi skor sebagai berikut:

Tabel 4.24
Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel *Assurance*

No	Indikator	Skor	% Skor	Kriteria
1.	Pemahan petugas terhadap kebutuhan konsumen	367	73,4	Kuat
2.	Keterampilan petugas dalam melayani konsumen	303	60,4	Kuat
3.	Petugas mempunyia reputasi baik saat bekerja	370	74	Kuat
4	Keamanan dalam pengopersaian bus TMB	332	66,4	Kuat

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tanggapan responden pada sub variabel *assurance* di atas terlihat bahwa ada empat indikator mempunyai persentese dengan kriteria kuat. Selanjutnya dilakukan kalkulasi setiap skor pada tiap indikator dengan rumus berikut:

Total skor $\sum$ = 367 + 303 + 370+332 = 1372

Jumlah item (i) = 4

Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 100 = 500

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 100 = 100

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = $\sum$/i = 1374/4 = 343

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{X1}}{Sit}.100\%$ = $\frac{343}{500}.100\%$ = 68,6%

Berdasarkan hasil analisis sub variabel *assurance* terlihat bahwa keempat indikator yang digunakan mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan suatu kualitas pelayanan. Hal ini tentunya didukung oleh hasil akumulasi skor pada sub variabel *assruance* yang menunjukan bahwa sub variabel ini tergolong kuat. Dalam memahami sub variabel *assurance*, memang tidak bisa dipungkiri bahwa keempat indikator tersebut erat kaitannya dengan sub variabel lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung akan berkualitas, apabila mentaati Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang sudah menjadi sumber peraturan untuk pelayanan bus Trans Metro Bandung.

4.2.5 Empati Dinas Perhubungan Kota Bandung Pada Bus Trans Metro Bandung

Emphaty berkaitan dengan bentuk kepedulian dan perhatian petugas bus Trans Metro Bandung kepada masyarakat secara individual, oleh karena itu pentingnya kemauan petugas untuk mendengar keluhan-keluhan dan tanggapan tanggapan kebutuhan masyarakat sebagai pihak yang merasakan layanan jasa bus Trans Metro Bandung, Indikator *Emphaty* dapat ditinjau melalui:

1) Perhatian Petugas bus Trans Metro Bandung Terhadap Penumpang
2) Pengucapan Terimakasih oleh Petugas bus Trans Metro Bandung kepada masyarakat

3) Sikap Petugas bus Trans Metro Bandung dalam memandang status social dan memperlakukan pelanggan dengan hormat dan sopan
4) Ketegasan petugas bus Trans Metro Bandung dalam Melayani Konsumen

Berikut akan dijabarkan hasil penelitian sub variabel *emphaty* yang diberikan analisis sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

4.2.5.1 Analisis Deskriptif Perhatian Petugas Terhadap Penumpang

Perhatian petugas terhadap apa yang menjadi kebutuhan konsumen sangat erat kaitannya dengan sikap para petugas kepada masyarakat, dengan contoh perhatian petugas terhadap masyarakat dengan mengucapkan salam pembuka, selamat pagi/siang/malam, tanggapan responden mengenai pemahaman petugas terhadap kebutuhan konsumen dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.25
Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Petugas Terhadap Penumpang

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	10	50	10%	
2.	Setuju	4	19	76	19%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	56	168	56%	64,8 %
4.	Tidak Setuju	2	14	28	14%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2%	
			100	324	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Berdasarkan tabel 4.25 dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden mengenai perhatian petugas terhadap penumpang tadalah 56% menjawab ragu-ragu, berdasarkan hasil observasi dilapangan yang dilakukan oleh peneliti, bahwa jarang sekali petugas TMB mengucapkan salam pembuka ataupun penutup kepada masyarakat pada saat pengoperasionalan bus TMB pada setiap koridor, adapun 19% responden menjawab setuju terhadap pernyataan perhatian petugas

terhadap penumpang, hal ini dikarenakan di ketiga koridor sikap perhatian yang dimiliki petugas tentu berbeda-beda. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa perhatian petugas terhadap penumpang termasuk katagori kuat yaitu dengan skor 324 dengan persentase 64,8%.

4.2.5.2 Analisis Deskriptif Pengucapan Terimakasih Oleh Petugas TMB Pada Saat di Akhir Perjalanan

Petugas Trans Metro Bandung mengucapkan dalam bentuk terimakasih kepada masyarakat yang sudah menggunakan jasa layanan bus Trans Metro Bandung, merupakan pernyataan kedua dari sub variabel *emphaty*. Berdasarkan jawaban responden pada tabel diatas menyatakan bahwa 19% masyarakat menjawab tidak setuju, karena berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti merasakan hal yang sama seperti jawaban responden menjawab tidak setuju, karena peneliti sekaligus sebagai pengguna bus Trans Metro Bandung merasakan bahwa petugas bus Trans Metro Bandung, belum pernah mengucapkan terimakasih pada saat masyarakat telah sampai pada tujuan. sedangkan 19% responden menjawab setuju karena terdapat petugas yang mengucapkan terimakasih pada akhir perjalanan. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa pengucapan terimakasih oleh petugas kepada masyarakat termasuk katagori kuat yaitu dengan skor 329 dengan persentase 65,8% yang dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel 4.26
Tanggapan Responden Terhadap Pengucapan Terimakasih Oleh Petugas Kepada Masyarakat

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	9	45	9%	
2.	Setuju	4	19	76	19%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	56	168	56%	65,8 %
4.	Tidak Setuju	2	19	38	19%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2%	
			100	329	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

4.2.5.3 Analisis Deskriptif Sikap Petugas Dalam Memandang Status Sosial, Memperlakukan Pelanggan Dengan Hormat Dan Sopan

Pemberian pelayanan publik diberikan kepada semua golongan masyarakat dan bagi setiap warga negara. Pelayanan yang berkualitas menciptakan pelayanan yang tidak membeda – bedakan pelaksanaannya baik berdasarkan jenis kelamin, suku, etnis, agama, golongan serta tidak diskriminatif. Penghapusan segala bentuk diskriminasi membutuhkan waktu yang lama dan harus dilakukan dengan komitmen yang kuat karena berkaitan dengan cara pandang dan struktur sosial. Keadilan dalam pemeberian pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh petugas Trans Metro Bandung. Masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung harus mendapat perlakuan yang sama dari pelayanan yang diberikan. Karena dengan pelayanan yang bersifat adil, masyarakat akan merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan, hasil tanggapan responden dari pernyataan ini, dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.27
Sikap Petugas Memandang Status Sosial, Memperlakukan Pelanggan Dengan Hormat Dan Sopan

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	10	50	10%	
2.	Setuju	4	29	116	29%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	29	87	29%	61,4%
4.	Tidak Setuju	2	22	44	22%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	10%	
			100	307	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Sikap petugas dalam memandang status sosial dan memperlakukan pelanggan dengan hormat dan sopan merupakan pernyataan yang ke empat dari sub variabel *emphaty*. Berdasarkan jawaban responden pada tabel di atas menyatakan bahwa 29% responden menjawab setuju hal tersebut diakibatkan karena, sikap petugas dalam melayani masyarakat sudah anggap baik oleh masyarakat, dan tidak adanya diskriminasi pelayanan di bus Trans Metro Bandung, namun tidak semua masyarakat setuju atas pernyataan ini, sekitar 29% responden menjawab ragu-ragu/netral, karena masyarakat merasakan bahwa petugas Trans Metro Bandung biasa-biasa saja dalam melayani masyarakat pada saaat pengoperasian maupun penjualan tiket Trans Metro Bandung. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa sikap petugas memandang status sosial, memperlakukan Pelanggan dengan hormat dan sopan termasuk katagori kuat yaitu dengan skor 307 dengan persentase 61,4% yang dapat dilihat berdasarkan tabel berikut ini:

4.2.5.3 Analisis Deskriptif Ketegasan Petugas Bus Trans Metro Bandung Dalam Melayani Konsumen

Sikap tegas dalam menegakan kualitas pelayanan di latarbelakangi oleh perubahan perilaku seorang petugas Trans Metro Bandung. Sikap tegas dalam peningkatan kualitas pelayanan bukan berarti tidak ramah kepada masyarakat. Sikap tegas dapat berupa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berpikir positif. Sikap santun dan ramah disertai tutur kata yang baik menciptakan wujud penghormatan dalam mengahargai masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung.

Ketegasan dalam arti petugas Trans Metro bandung yang memeberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung merupakan suatu pelayanan yang bedasarkan pada peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sikap ketegasan yang ditujukan oleh petugas Trans Metro Bandung adalah sikap yang mencerminkan komitmen yang kuat bedasarkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung dengan cara menunjukan rasa hormat dan sopan santun kepada seluruh pengguna Trans Metro Bandung.

Karakteristik atau sikap petugas Trans Metro Bandung dalam melaksanakan pemberian pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat dilihat dari norma – norma atau aturan dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Struktur birokrasi menjadi acuan dasar bagi pelaksana pelayanan mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Petugas Trans Metro Bandung dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memperhatikan posisi jabatan

yang diembannya. Struktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif. Dinas Perhubungan Kota telah menetapkan Standar Operasional Procedur (SOP). SOP ini dibentuk sebagai pedoman dasar bagi pelayanan, khususnya pelayanan penyediaan jasa transportasi bagi masyarakat. Para petugas Trans Metro Bandung yang memberikan pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat merupakan tombak yang berhadapan langsung dengan pihak pengguna atau masyarakat. Petugas Trans Metro Bandung dapat menanamkan citra yang positif bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung dengan selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Sebagian petugas Trans Metro Bandung memiliki kemampuan dalam memahami bahwa masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung adalah aset yang penting yang harus dipelihara dan dipertahankan keberadaannya. Sebagian petugas Trans Metro Bandung yang tidak memahami bahwa masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung, dalam hal ini merupakan aset yang penting dikarenakan petugas tersebut jarang mengikuti pelatihan – pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. Konsekuensinya petugas yang tidak memahami hal tersebut tidak mendapatkan solusi yang baik dalam memberikan pelayanan. Petugas tidak mengetahui yang baik dilakukan, dan yang tidak baik dilakukan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pernyaataan mengenai ketegasan petugas dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.28
Tanggapan Responden Terhadap Ketegasan Petugas Bus TMB
Dalam Melayani Konsumen

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	9	45	9%	
2.	Setuju	4	29	116	29%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	39	117	39%	63,4%
4.	Tidak Setuju	2	16	32	16%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	7	7	7%	
			100	317	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Petugas bus Trans Metro Bandung dalam melayani masyarakat memperlakukan masyarakat dengan ramah merupakan pernyataan ke empat dari sub variabel *emphaty*, berdasarkan jawaban responden pada tabel di atas, menyatakan bahwa 39% responden menjawab netral, karena sikap petugas yang biasa-biasa saja dalam memberikan penjelasan secara jelas mengenai pengoperasionalan bus Trans Metro Bandung, sedangkan 29% responden menjawab setuju, karena berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan hal tersebut dikarenakan, petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan yang baik pada seluruh masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung mendapatkan kesal awal yang cukup baik dari masyarakat. Kesan ini harus terus dilanjutkan agar masyarakat terus menggunakan pelayanan Trans Metro Bandung dan masyarakat diberikan rasa percaya untuk selalu menggunakan Trans Metro Bandung. Sikap baik yang ditunjukan oleh petugas Trans Metro Bandung memberikan suatu rasa kepuasan dari masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung, karena masyarakat merasa mereka telah dilayani dengan cukup baik sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa petugas bus Trans Metro

Bandung dalam melayani masyarakat memperlakukan masyarakat dengan tegas termasuk katagori kuat atau baik yaitu dengan skor 317 dengan persentase 63,4%. Dapat disimpulkan bahwa ketegasan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung dilakukan secara demokratis. Petugas Trans Metro Bandung yang memiliki ketegasan selalu mengingat bahwa tindak pendiskriminasian akan mengakibatkan citra yang buruk pada pelayanan Trans Metro Bandung. Masyarakat dapat menilai baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung adalah dengan apa yang mereka rasakan setelah menggunakan Trans Metro Bandung. Petugas Trans Metro Bandung selalu menawarkan solusi apabila terdapat suatu masalah dalam pemberian pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat. Solusi yang ditawarkan petugas Trans Metro Bandung kepada masyarakat merupakan suatu solusi yang dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi tampa harus mengurangi dari aspek pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang demokratis yang diberikan petugas Trans Metro Bandung adalah mencerminkan cukup baiknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung.

Berdasarkan dari hasil analisis sub variabel *emphaty* terlihat bahwa indikator sikap petugas memandang status sosial, memperlakukan pelanggan dengan hormat dan sopan mempunyai persentase skor terendah yakni 61,4%. Hanya saja dilihat dari kriteria, indikator sikap petugas memandang status sosial, memperlakukan pelanggan dengan hormat dan sopan masih tegolong kuat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel akumulasi skor sebagai berikut:

Tabel 4.29
Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel *emphaty*

No	Indikator	Skor	% Skor	Kriteria
1.	Perhatian petugas terhadap penumpang	324	64,8	Kuat
2.	Pengucapan terimakasih oleh petugas bus TMB kepada masyarakat	329	65,8	Kuat
3.	Sikap Petugas bus Trans Metro Bandung dalam memandang status social dan memperlakukan pelanggan dengan hormat dan sopan	307	61,4	Kuat
4	Keramahan petugas bus Trans Metro Bandung dalam Melayani dan memberikan keterangan	317	63,4	Kuat

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tanggapan responden pada sub variabel emphaty di atas terlihat bahwa ada empat indikator mempunyai persentese dengan kriteria kuat. Selanjutnya dilakukan kalkulasi setiap skor pada tiap indikator dengan rumus berikut:

Total skor $\sum$ = 324 + 329 + 307+317 = 1277

Jumlah item (i) = 4

Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 100 = 500

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 100 = 100

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = $\sum$/i = 1277/4 = 319

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{X1}}{Sit}.100\% = \frac{319}{500}.100\%$ = 63,8%

Tabel 4.30
Akumulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Indikator	Skor	% Skor
1.	*Tangible*	1008	67,8
2.	*Reliability*	1118	74,4
3	*Responsiveness*	1446	76,4
4	*Assurance*	1372	68,6
5	*Emphaty*	1277	63,8

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Akumulasi jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari 18 butir pertanyaan kemudian disusun kriteria penilaian untuk penilaian variabel X yaitu kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada pelayanan bus Trans Metro Bandung. Berdasarkan kriteria akumulasi jawaban responden pada rentang antara skor maksimal dan skor minimum, dimana skor minimum mungkin diperoleh dari seluruh responden adalah 5 x 18 x 100 = 9000 (hal ini terjadi apabila semua responden memilih kategori jawaban sangat setuju dari ke -18 butir pertanyaan), dan skor minimum yang mungkin diperoleh dari seluruh responden memilih kategori jawaban sangat tidak setuju dari ke-18 butir pertanyaan).

Rentang dari nilai minimum dan maksimum tersebut kemudian dibagi lima untuk menentukan kriteria kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada pelayanan bus Trans Metro Bandung. Jika diklasifikasikan menjadi 5 tingkatan rentang skor antar tingkatan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

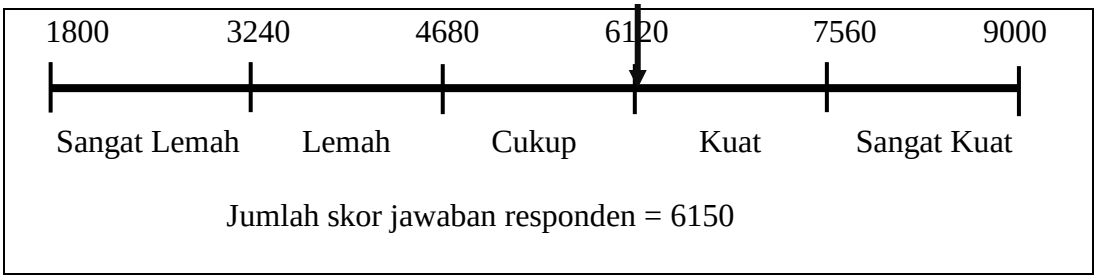
Nilai skor minimum : 1 x 18 x 100 = 1800

Nilai skor maksimum : 5 x 18 x 100 = 9000

Range : 9000 – 1800 = 7200

Jenjang range : 7200 : 5 = 1440

Kategori untuk diakumulasi jumlah skor tanggapan responden yang terdiri dari 18 butir pertanyaan mengenai variabel (X) kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada pelayanan bus Trans Metro Bandung dalam bentuk garis kontinum sebagai berikut:



Jumlah skor tanggapan responden atas 18 butir pertanyaan pada variabel (X) kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada pelayanan bus Trans Metro Bandung adalah 1008 + 1047 + 1446 + 1372 + 1277 = 6150. Jadi dengan berpedoman pada pengklasifikasian jumlah skor tanggapan responden dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada pelayanan bus Trans Metro Bandung termasuk dalam kategori kuat.

Tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan (X) di atas terlihat bahwa ada 5 subvariabel mempunyai persentese dengan kriteria kuat. Selanjutnya dilakukan kalkulasi variabel dengan rumus berikut:

Total skor $\sum$ = 1008 + 1047 + 1531 + 1372 + 1277 = 6150

Jumlah item (i) = 18

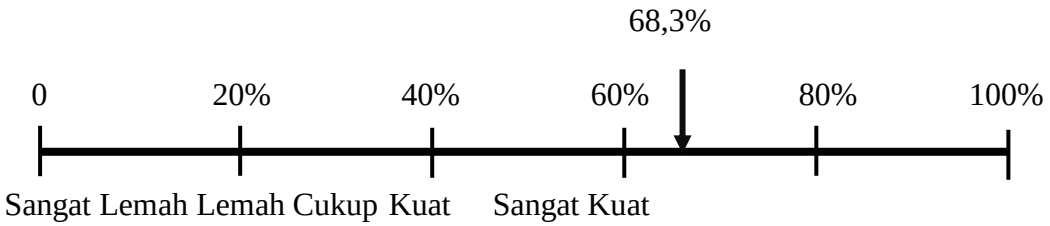
Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 18 x 100 = 9000

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 18 x 100 = 1800

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = $\sum$/i = 6235/18 = 346,3

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{\text{T}}\text{otal skor} \sum}{Sit} . 100\%$ = $\frac{6150}{9000} . 100\%$ = 68,3%

Hasil kalkulasi di atas menunjukan bahwa dari variabel kualitas pelayanan (X) termasuk dalam kategori kuat. Secara kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



Hasil kalkulasi di atas menunjukan bahwa dari variabel kualitas pelayanan (X) termasuk dalam kategori kuat. Berdasarkan hasil analisis variabel kualitas pelayanan (X) terlihat bahwa kelima sub variabel yang digunakan mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan suatu pelayanan. Hal ini tentunya didukung oleh hasil akumulasi skor pada sub variabel *tangible reliability, responsiveness, emphaty* dan *assurance* yang menunjukan bahwa variabel ini tergolong kuat. Dalam memahami variabel kualitas pelayanan, memang tidak bisa dipungkiri bahwa ke lima sub variabel tersebut saling bersinggungan, karena memiliki pelayanan yang berbeda-beda di setiap koridornya.

4.2.6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat

Pemerintah Kota Bandung dituntut untuk menyediakan sarana transportasi masal yang aman, nyaman dan murah. Dengan menunjukan Unit Pelayanan Teknis Trans Metro Bandung (UPT TMB). UPT TMB merupakan bagian dari instansi Dinas Perhubungan Kota Bandung yang menyediakan sarana transportasi yakni bus Trans Metro Bandung, tujuan diluncurkannya bus Trans Metro Bandung yakni untuk mengurangi kemacetan, serta mengurangi angkutan umum yang ada di Kota Bandung, akan tetapi setelah diluncurkannya pengoperasian bus TMB, belum menjadi solusi untuk mengurangi kemacetan di Kota Bandung, hal

ini dikarenakan terdapat indikasi-indikasi permasalahan dalam suatu pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan dari hal tersebut tentunya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait pelayanan bus Trans Metro Bandung.

Berikut ini akan diuraikan bagaimana kepuasan masyarakat mengenai pelayanan bus Trans Metro Bandung pada masing-masing sub variabel yang dijabarkan sesuai dengan jawaban responden yang telah diolah oleh peneliti.

4.2.6.1 Kualitas Produk Dinas Perhubungan Kota Bandung Pada Bus Trans Metro Bandung

Kualitas produk yang dimaksudkan pada variabel kepuasan masyarakat ini merupakan produk pelayanan menjadikan titik pusat untuk tujuan dan pencapaian pelayanan yang lebih berkualitas. Mutu dalam produk pelayanan tidak mungkin ada tanpa mutu dalam proses. Mutu didalam proses tidak mungkin ada tanpa organisasi yang tepat. Efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam pelayanan Trans Metro Bandung cenderung relatif rendah. Pelayanan Trans Metro Bandung belum memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaiannya. Akibatnya, kualitas produk layanan juga belum memuaskan para penggunanya.

Pelayanan bus Trans Metro Bandung menciptakan produk pelayanan yang diterima oleh masyarakat pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik menciptakan serangkaian aktivitas yang dilakukan Trans Metro Bandung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakan jasa transportasi. Produk pelayanan publik yang berupa barang mudah dinilai kualitasnya. Produk pelayanan berupa jasa tidak mudah dinilai kualitasnya. Antara pelayanan barang

dan jasa sering kali bersifat komplementer atau saling melengkapi sehingga sulit dipisahkan.

Adanya standar pelayanan pada Trans Metro Bandung dimaksudkan untuk menentukan kualitas produk yang diinginkan masyarakat sebagai pengguna jasa. Masyarakat tidak hanya mendapatkan kualitas produk tetapi lebih jauh agar merasakan kepuasan secara psikologis. Menurut Dinas Perhubungan Kota Bandung standar pelayanan yang ada disusun dalam 6 langkah yaitu pengumpulan informasi harapan masyarakat, menganalisis harapan masyarakat, menganalisis kekuatan dari kelemahan dari pelayanan Trans Metro Bandung, penyusunan konsep pelayanan berdasarkan kualitas serta kekuatan pelayanan Trans Metro Bandung, sosialisasi konsep pelayanan kepada masyarakat dan penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Suatu produk yang berupa pelayanan barang disertai dengan pelayanan jasa. Produk pelayanan jasa seringkali disertai dengan pelayanan barang. Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak nampak. Meskipun wujudnya tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dirasakan. Apabila produk dari bus Trans Metro Bandung ini bisa bermanfaat bagi masyarakat maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas TMB. Untuk mengetahui kualitas produk yang diberikan petugas terhadap pelayanan yang diberikan, maka Peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui:

1) Kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Transportasi bus Trans Metro Bandung

2) Kemanfaatan layanan bus Trans Metro Bandung untuk konsumen

4.2.6.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Trans Metro Bandung

Kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Trans Metro Bandung indikator kualitas produk. Berdasarkan tabel 4.36, sekitar 40% atau 40 orang responden menjawab setuju. Namun terlihat 29% responden atau sekitar 29 orang menjawab ragu-ragu, hal tersebut menunjukkan bahwa hasil dari pelayanan bus Trans Metro Bandung belum memuaskan bagi masyarakat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Trans Metro Bandung adalah kuat yaitu dengan skor 352 dengan persentase 70,4%.Kepuasan masyarakat bisa dilihat dari hasil yang sudah didapatkan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Keadaan dilapangan menunjukkan bahwa rata-rata masyarakat setuju dengan hasil pelayanan bus Trans Metro Bandung, karena output yang dihasilkan jasa angkutan, dan setiap koridor berbeda-beda.

Tabel 4.31
Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen
Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Trans Metro Bandung

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	15	75	15%	
2.	Setuju	4	40	160	40%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	29	87	29%	70,4%
4.	Tidak Setuju	2	14	28	15%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2%	
			100	352	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

4.2.6.3 Analisis Deskriptif Kemanfaatan Layanan Bus Trans Metro Bandung

Untuk konsumen

Kemanfaatan layanan bus Trans Metro Bandung untuk konsumen merupakan pernyataan ke dua dari kualitas produk, hasil tanggapan responden mengenai kemanfaatan pelayanan bus Trans Metro Bandung, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.32
Tanggapan Responden Terhadap
Kemanfaatan Layanan Bus TMB untuk Konsumen

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	21	105	15%	
2.	Setuju	4	26	104	40%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	22	66	29%	65,8%
4.	Tidak Setuju	2	23	46	15%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	8	8	2%	
			100	329	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Produk/hasil dari suatu layanan bus Trans Metro Bandung dapat bermanfaat untuk masyarakat, merupakan pernyataan kedua dari indikator kualitas produk. Berdasarkan tabel diatas, sekitar 26% responden menjawab setuju atau sekitar 26 orang setuju apabila produk/hasil bisa bermanfaat untuk masyarakat, mengingat pelayanan bus TMB sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai alat untuk tranportasi antar Kota, Selain keperluan untuk transportasi, bus Trans Metro Bandung juga bermanfaat untuk mengurangi tingkat kemacetan yang ada di Kota Bandung, Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus TMB adalah kuat yaitu dengan skor 329 dengan persentase 65,8%.

Tabel 4.33
Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel Kualitas Produk

No	Indikator	Skor	% Skor	Kriteria
1.	Kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus Trans Metro Bandung	352	70,5	Kuat
2.	Kemanfaatan layanan bus Trans Metro Bandung Untuk Konsumen	329	65,8	Kuat

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tanggapan responden pada sub variabel kualitas produk di atas terlihat bahwa ada dua indikator mempunyai persentese dengan kriteria kuat. Selanjutnya dilakukan kalkulasi setiap skor pada tiap indikator dengan rumus berikut:

Total skor $\sum$ = 352+329=681

Jumlah item (i) = 2

Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 100 = 500

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 100 = 100

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = $\sum$/i = 681/2 = 340,5

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{X1}}{Sit}.100\%$ = $\frac{340}{500}.100\%$ = 68%

Hasil kalkulasi menunjukan bahwa dari sub variabel kualitas produk termasuk dalam kategori kuat. Berdasarkan hasil analisis sub variabel kualitas produk terlihat bahwa kedua indikator yang digunakan mempunyai kontribusi yang signifikan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini tentunya didukung oleh hasil akumulasi skor pada sub variabel kualitas produk yang menunjukan bahwa sub variabel ini tergolong kuat. Dalam memahami sub variabel kualitas produk, memang tidak bisa dipungkiri bahwa ke dua indikator tersebut saling berkontribusi untuk mengukur suatu kepuasan masyarakat.

4.2.7 Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada bus Trans Metro Bandung

Kualitas Pelayanan merupakan indikator kedua dari variabel kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dimaksudkan sebagai nilai dari sebuah pelayanan yang diterima oleh masyarakat.pada indikator ini kualitas pelayanan fokus pada bagaimana cara petugas dapat melayani serta, mengetahui apakah petugas memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan khususnya pada pelayanan bus Trans Metro Bandung. Pelayanan yang berkualitas hendaknya bisa membuat sebuah barang atau jasa bisa bermanfaat bagi masyarakat. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan petugas TMB, maka Peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui:

1) Kebaikan petugas bus TMB dalam melayani konsumen
2) Keinginan petugas bus TMB dalam memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan bus Trans Metro Bandung

4.2.7.1 Analisis Deskriptif Kebaikan Petugas Melayani Konsumen

Kebaikan Petugas bus TMB melayani masyarakat merupakan pernyataan kedua dari indikator kualitas pelayanan, berdasarkan gambar 4.39 sekitar 31% responden menjawab setuju, atau sekitar 31 orang menjawab setuju. Namun 37% menjawab ragu-ragu atau netral, hal tersebut membuktikan bahwa masih ada petugas yang kurang ramah dalam melayani kebutuhan masyarakat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa kebaikan petugas melayani masyarakat adalah kuat yaitu dengan skor 340 dengan

persentase 68%. Berdasarkan keadaan dilapangan terlihat ada seorang responden yang ingin naik bus TMB, namun ada salah satu petugas yang terkesan diam saja, tidak memperdulikan masyarakat yang ingin naik bus Trans Metro Bandung. persentase skor tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.34
Tangggapan Responen Terhadap Kebaikan Petugas Bus TMB Dalam Melayani Konsumen

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	14	70	14%	
2.	Setuju	4	31	124	31%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	37	111	37%	68%
4.	Tidak Setuju	2	17	34	17%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%	
			100	340	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

4.2.7.2 Analisis Deskriptif Keinginan Petugas Dalam Memberikan Penjelasan Tentang Prosedu Pelayanan Bus Trans Metro Bandung

Petugas mendampingi dan memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan bus Trans Metro Bandung merupakan pernyataan kedua dari indikator kualitas pelayanan. Berdasarkan tabel 4.40 sekitar 29% responden menjawab ragu-ragu atau netral. Menurut responden, petugas tidak selalu mendampingi masyarakat ketika melakukan pelayanan bus TMB, namun terkadang petugas juga memberikan penjelasan mengenai prosedur atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Ketika mendampingi masyarakat ingin membeli tiket TMB, petugas menunjukkan pada masyarakat kepada bagian halte mana saja masyarakat ingin membeli tiket tersebut, namun ada juga masyarakat yang berinisiatif untuk menanyakan langsung pada petugas, kepada bagian apakah

pembelian tiket seharusnya dilakukan. Apabila dihitung secara keseluruhan responden secara garis besar bahwa keinginan petugas dalam memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan bus Trans Metro Bandung adalah kuat dengan skor 320 dengan persentase 64%, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.35
Tanggapan Responden terhadap Keinginan Petugas Dalam Memberikan Penjelasan Tentang Prosedur Pelayanan Bus Trans Metro Bandung

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	10	50	10%	
2.	Setuju	4	33	132	33%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	29	87	29%	64%
4.	Tidak Setuju	2	23	46	23%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	5%	
			100	320	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tabel 4.36
Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel Kualitas Pelayanan

No	**Indikator**	**Skor**	**% Skor**	**Kriteria**
1.	Kebaikan petugas bus TMB dalam melayani konsumen	340	68	Kuat
2.	Keinginan petugas bus TMB dalam memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan bus Trans Metro Bandung	320	64	Kuat

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tanggapan responden pada sub variabel kualitas pelayanan di atas terlihat bahwa ada dua indikator mempunyai persentese dengan kriteria kuat. Selanjutnya dilakukan kalkulasi setiap skor pada tiap indikator dengan rumus berikut:

Total skor $\sum$ = 340+320=660

Jumlah item (i) = 2

Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 100 = 500

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 100 = 100

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = $\sum$/i = 660/2 = 330

Rumus: Angka persentase = $\frac{\bar{X}1}{Sit}.100\% = \frac{330}{500}.100\% = 66\%$

Hasil kalkulasi menunjukan bahwa dari sub variabel kualitas produk termasuk dalam kategori kuat. Berdasarkan hasil analisis sub variabel kualitas pelayanan terlihat bahwa kedua indikator yang digunakan mempunyai kontribusi yang signifikan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini tentunya didukung oleh hasil akumulasi skor pada sub variabel kualitas pelayanan yang menunjukan bahwa sub variabel ini tergolong kuat.

4.2.8 Emosional Petugas Pada Pelayanan Bus Trans Metro Bandung

Emosional merupakan indikator ketiga dari variabel kepuasan masyarakat. Emosional menunjukkan kesabaran petugas ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut bisa dilihat dari sikap petugas apakah bisa berhati-hati ketika menghadapi masyarakat serta berhati hati ketika berbicara, dan juga mampu menjaga emosi ketika menghadapi masyarakat yang menginginkan pelayanan dengan cepat. Untuk mengetahui sikap petugas ketika melayani masyarakat, maka Peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

1) Etika berbicara petugas bus Trans Metro Bandung dalam melayani konsumen
2) Keemosionalan petugas bus TMB dalam memberikan pelayanan kepada konsumen

4.2.8.1 Analisis Deskriptif Etika Berbicara Petugas Bus Trans Metro Bandung Dalam Melayani Konsumen

Etika berbicara dalam pelayanan menjadi salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani. Etika dalam pelayanan menjadi tingkat keberhasilan dari pelayanan jasa transportasi yang diberikan petugas Trans Metro Bandung. Etika seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Etika dalam pelayanan menciptakan suatu praktek pemberian pelayanan p (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik. Kode etik mengatur ha – hal baik yang harus dilakukan atau sebaliknya, yang tidak baik agar dihindarkan. Pelayanan yang jujur tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa atas pelayanan tersebut. Khususnya yang berdampak positif pada masyarakat pengguna Trans Metro Bandung dan semata – mata karena menjalankan tugas atau amanah yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. hasil jawaban dari pernyataan etika berbicara petugas TMB untuk masyarakat dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.37
Tanggapan Responden Terhadap Etika Berbicara Petugas Bus Trans Metro Bandung Dalam Melayani Konsumen

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	8	40	8%	
2.	Setuju	4	35	140	35%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	36	108	36%	65,6%
4.	Tidak Setuju	2	19	38	19%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	2	2	2%	
			100	328	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Petugas mampu menjaga diri dan berhati-hati dalam berbicara dengan masyarakat merupakan pernyataan pertama dari indikator emosional. Berdasarkan tabel diatas terlihat 36% responden menjawab netral atau ragu-ragu, 35% responden yang menjawab setuju atau sekitar 35 orang. Menurut pengamatan peneliti ketika melakukan penelitian, terlihat sebagian petugas bekerja melayani masyarakat dengan memberikan salam, senyum dan sapa. Sedangkan aparatur yang lainnya terlihat diam dan terkesan acuh kepada masyarakat. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa etika berbicara petugas bus Trans Metro Bandung dalam melayani konsumen adalah kuat yaitu dengan skor 328 dengan persentase 65,6%.

4.2.8.2 Analisis Deskriptif Keemosionalan Petugas Bus TMB Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen

Keemosionalan petugas bus TMB dalam memberikan pelayanan kepada konsumen merupakan pernyataan kedua dari indikator emosional. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa sekitar 25% responden menyatakan tidak setuju, hal tersebut dapat dinilai dari sikap dari petugas ketika menghadapi masyarakat yang sedang ingin membeli tiket bus TMB ketika sedang antre, petugas berkata tegas dan sedikit emosi, diakibatkan karena pusingnya menangani masyarakat dengan begitu banyakannya, adapun hasil tanggapan responden menjawab 22 % atau 22 orang menyatakan setuju karena merasa petugas sudah dianggap baik dan cepat dalam segi penangan keluhan-keluhan. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar

pernyataan keemosionalan petugas bus TMB dalam memberikan pelayanan kepada konsumen adalah cukup yaitu dengan skor 293 dengan persentase 58,6%. Berdasarkan hasil keseluruhan, responden menyatakan bahwa kemosionalan petugas masih dikatakan ragu-ragu hal ini menunjukan, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas dianggap ragu-ragu, karena kemosionalan petugas dapat dilihat dari ketiga koridor,dan alhasil jawaban responden tentu berbeda-beda. Hasil tanggapan responden dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.38
Tanggapan Responden Terhadap Keemosionalan Petugas Bus TMB Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	5	25	5%	
2.	Setuju	4	22	88	22%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	41	123	41%	58,6%
4.	Tidak Setuju	2	25	50	25%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	7	7	2%	
			100	293	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tabel 4.39
Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel Emosional

No	Indikator	Skor	% Skor	Kriteria
1.	Etika berbicara petugas bus Trans Metro Bandung dalam melayani konsumen	328	65,6	Kuat
2.	Keemosionalan petugas bus TMB dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	293	58,6	Cukup

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tanggapan responden pada sub variabel emosional di atas terlihat bahwa ada dua indikator mempunyai persentese dengan kriteria cukup dan kuat. Selanjutnya dilakukan kalkulasi setiap skor pada tiap indikator dengan rumus berikut:

Total skor ∑ = 328+293=621

Jumlah item (i) = 2

Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 100 = 500

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 100 = 100

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = ∑/i = 621/2 = 310,5

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{X1}}{Sit}.100\% = \frac{310}{500}.100\% = 62\%$

Hasil kalkulasi menunjukan bahwa dari sub variabel emosional termasuk dalam kategori kuat. Berdasarkan hasil analisis sub variabel emosional terlihat bahwa kedua indikator yang digunakan mempunyai kontribusi yang signifikan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini tentunya didukung oleh hasil akumulasi skor pada sub variabel kualitas produk yang menunjukan bahwa sub variabel ini tergolong kuat, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menghasilkan kepuasan masyarakat salah satunya petugas harus memperhatikan tingkat emosional ketika menghadapi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan sikap ramah dan mampu menjaga perkataan harus dipertahaankan agar masyarakat senantiasa merasa nyaman.

4.2.9 Harga Pada Pelayanan Bus Trans Metro Bandung

Harga merupakan satuan atau nominal yang ditetapkan pada sebuah barang maupun jasa pelayanan. Pada Penelitian ini harga merupakan indikator dari variabel terikat atau (Y). Harga merupakan nominal rupiah yang harus dibayarkan ketika masyarakat melakukan pelayanan angkutan jasa bus Trans

Metro Bandung. Untuk mengetahui bagaimana biaya yang harus diberikan masyarakat, maka peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

1) Kewajaran tarif bus Trans Metro Bandung dengan kualitas fasilitas pelayanan untuk konsumen
2) Kesesuaian tarif layanan bus Trans Metro Bandung untuk konsumen

4.2.9.1 Analisis Deskriptif Kewajaran Tarif Bus Trans Metro Bandung Untuk Konsumen

Kewajaran tarif bus Trans Metro Bandung dengan kualitas fasilitas pelayanan untuk konsumen dalam artian tidak melebihi batas yang ditetapkan merupakan pernyataan pertama dari indikator harga, berdasarkan tabel 4.45 menayatakan bahwa 28% responden menjawab tidak setuju, karena responden beranggapan bahwa, kewajaran tarif akan menentukannya suatu kualitas dan fasilitas pelayanan, oleh sebab itu apabila tarif bus Trans Metro Bandung dinaikan, maka sistem pelayanan bus TMB akan meningkat dan berkualitas. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa kewajaran tarif bus Trans Metro Bandung dengan kualitas fasilitas pelayanan untuk konsumen adalah kuat yaitu dengan skor 324 dengan persentase 64,8% persentase tersebut berada dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.40
Tanggapan Responden terhadap Kewajaran Tarif Bus Trans Metro Bandung
Dengan Kualitas Fasilitas Pelayanan Untuk Konsumen

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	17	85	15%	
2.	Setuju	4	24	96	40%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	28	84	29%	64,8%
4.	Tidak Setuju	2	28	56	15%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	3	3	2%	
			100	324	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

4.2.9.2 Analisis Deskriptif Kesesuaian Tarif Bus Trans Metro Bandung Untuk Konsumen

Kesesuaian Tarif bus Trans Metro Bandung untuk konsumen meruppakan pelayanan jasa transportasi yang diberikan oleh Trans Metro Bandung tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan kesesuaian tarif yang tersedia. Pembelian sarana dan prasarana seperti armada bus, bahan bakar minyak ataupun biaya perawatan aramada bus, membutuhkan modal atau anggaran yang cukup agar kualitas pelayanan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah digariskan. Bedasarakan hasil jawaban responden dapat dililhat di bawah ini:

Tabel 4.41
Tanggapan Responden Terhadap
Kesesuaian Tarif Bus Trans Metro Bandung Untuk Konsumen

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	18	90	18%	
2.	Setuju	4	29	116	29%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	39	117	39%	70%
4.	Tidak Setuju	2	13	26	13%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1%	
			100	350	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Kesesuaian tarif bus Trans Metro Bandung untuk konsumen, menunjukan rata-rata responden menjawab netral dengan persentase 39%, menurut analisa peneliti bahwa berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, biaya dalam pengoperasian dan pelayanan Trans Metro Bandung berasal dari anggaran pendapatan yang diperoleh dari masyarakat. Masyarakat yang akan menggunakan jasa transportasi Trans Metro Bandung harus membayar biaya yaitu untuk masyarakat umum, dikenakan tarif sebesar Rp.3000, sedangkan untuk mahasiswa yang menggunakan Trans Metro Bandung dikenakan tarif sebesar RP.1500, tarif pelayanan Trans Metro Bandung ini bedasarkan Keputusan WaliKota Bandung Nomor : 551.2/Kep.649-DISHUB/2008 Tentang Tarif Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung. jika dilihat dari hasil jawaban responden, terlihat bahwa erat kaitannya dengan indikasi permasalahan yang dilakukan oleh peneliti, bahwa terjadi kesimpangsiuran biaya tiket untuk kalangan mahasiswa yang seharusnya dikenakan tariff sebesar Rp. 1500, akan tetapi pada kenyataannya pihak petugas Trans Metro Bandung memberikan harga tiket yang sama dengan masyarakat umum, hal ini tentu menjadi permasalahan, karena tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa kesesuaian tarif bus Trans Metro Bandung untuk konsumen.adalah kuat yaitu dengan skor 350 dengan persentase 70%. katagori cukup tersebut dilihat dari banyaknya masyarakat menjawab netral karena seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa sebenarnya pelayanan bus TMB harus dinaikan dan pelayanannya ditingkatkan.

Tabel 4.42
Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel Harga

No	Indikator	Skor	% Skor	Kriteria
1.	Kewajaran tarif bus Trans Metro Bandung dengan kualitas fasilitas pelayanan untuk konsumen	324	64,8	Kuat
2.	Kesesuaian tarif layanan bus Trans Metro Bandung untuk konsumen	350	70	Kuat

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tanggapan responden pada sub variabel harga di atas terlihat bahwa ada dua indikator mempunyai persentese dengan kriteria kuat. Selanjutnya dilakukan kalkulasi setiap skor pada tiap indikator dengan rumus berikut:

Total skor $\sum$ = 324+350=674

Jumlah item (i) = 2

Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 100 = 500

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 100 = 100

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = $\sum$/i = 674/2 = 337

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{X1}}{Sit}.100\%$ = $\frac{337}{500}.100\%$ = 67,4%

Hasil kalkulasi menunjukan bahwa dari sub variabel harga termasuk dalam kategori kuat. Berdasarkan hasil analisis sub variabel harga terlihat bahwa kedua indikator yang digunakan mempunyai kontribusi yang signifikan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam suatu pelayanan bus TMB. Hal ini tentunya didukung oleh hasil akumulasi skor pada sub variabel kualitas produk yang menunjukan bahwa sub variabel ini tergolong kuat..

4.2.10 Biaya Pada Pelayanan Bus Trans Metro Bandung

Biaya merupakan indikator kelima dari variabel kepuasan masyarakat, biaya adalah satuan uang yang harus dikeluarkan atau dibayarkan ketika masyakat sudah mendapatkan pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana biaya yang harus diberikan masyarakat, maka peneliti menggunakan pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

1) Keberatan konsumen dalam biaya pelayanan bus Trans Metro Bandung
2) Keefisienan biaya tambahan dalam pegoperasian bus TMB

4.2.10.1 Analisis Deskriptif Keberatan Konsumen Dalam Biaya Pelayanan Bus Trans Metro Bandung

Keberatan konsumen dalam biaya pelayanan bus TMB merupakan pernyataan pertama dari indikator biaya. Berdasarkan tabel 4.48 sekitar 43% responden menjawab netral, 27% menjawab setuju namun sekitar 10% menjawab tidak setuju. Menurut analisa peneliti bahwa biaya layanan bus TMB sebenarnya harus memakai biaya tambahan, karena dengan diadakannya biaya tambahan, pelayanan dari segi fasilitas-fasilitas akan berkualitas, dan menambah daya tarik kepada masyarakat akan nyamannya naik bus Trans Metro Bandung. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa biaya keberatan konsumen dalam biaya pelayanan bus TMB adalah kuat yaitu dengan skor 333 dengan persentase 66,6% yang menunjukkan bahwa tidak semua masyarakat merasa keberatan dengan biaya yang harus dikeluarkan ketika pembelian tiket bus TMB, akan tetapi ada juga masyarakat yang merasa keberatan

karena faktor biaya sangat menentukan suatu kualitas pelayanan. Hasil tanggapan responden dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 4.43
Tanggapan Responden Terhadap Keberatan Konsumen Dalam
Biaya Pelayanan Bus Trans Metro Bandung

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	14	70	14%	
2.	Setuju	4	27	108	27%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	43	129	43%	66,6%
4.	Tidak Setuju	2	10	20	10%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	6	6	6%	
			100	333	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

4.2.10.2 Analisis Deskriptif Keefisienan Biaya Tambahan Dalam Pengoperasian Bus TMB

Keefisienan biaya dalam pelayanan, khususnya pelayanan jasa transportasi yang diberikan oleh Trans Metro Bandung tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan dana atau modal yang tersedia. Pembelian sarana dan prasarana seperti armada bus, bahan bakar minyak ataupun biaya perawatan aramada bus, membutuhkan modal atau anggaran yang cukup agar kualitas pelayanan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah digariskan. Bedasarakan pernyataa mengenai keefisienan biaya tambahan dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 4.44
Tanggapan Responden Terhadap Keefisienan Biaya Tambahan Dalam Pegoperasian Bus TMB

No.	Tanggapan	Bobot	F	Skor	%	Persentase Skor
1.	Sangat setuju	5	7	35	7%	
2.	Setuju	4	34	136	34%	
3.	Ragu-ragu/netral	3	40	120	40%	65%
4.	Tidak Setuju	2	15	30	15%	
5.	Sangat Tidak Setuju	1	4	4	4%	
			100	325	100	

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Pada tabel di atas sebagian responden menjawab ragu-ragu dengan persentase sebesar 40%, , 34% responden menjawab setuju dan 15% responden menjawab tidak setuju. Analisis peneliti mengenai indikator ini yaitu memang pada pelayanan bus TMB tidak membutuhkan biaya tambahan, akan tetapi, apabila masyarakat harus membayar biaya tambahan, maka uang yang masuk akan masuk ke kas Pemerintah, dan Pemerintah dapat meningkatkan fasilitas-fasilitas TMB, demi kenyamanan masyarakat sebagai pengguna bus Trans Metro Bandung. Apabila dihitung pernyataan keseluruhan responden secara garis besar bahwa keefisienan biaya tambahan dalam pengoperasian bus TMB adalah kuat yaitu dengan skor 325 dengan persentase 65%.

Tabel 4.45
Akumulasi Tanggapan Responden Sub Variabel Biaya

No	**Indikator**	**Skor**	**% Skor**	**Kriteria**
1.	Keberatan konsumen dalam biaya pelayanan bus Trans Metro Bandung	333	66,6	Kuat
2.	Keefisienan biaya tambahan dalam pegoperasian bus TMB	325	65	Kuat

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tanggapan responden pada sub variabel biaya di atas terlihat bahwa ada dua indikator mempunyai persentese dengan kriteria kuat. Selanjutnya dilakukan kalkulasi setiap skor pada tiap indikator dengan rumus berikut:

Total skor ∑ = 333+325=658

Jumlah item (i) = 2

Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 100 = 500

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 100 = 100

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = ∑/i = 658/2 = 329

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{X1}}{Sit}.100\%$ = $\frac{329}{500}.100\%$ = 65,8%

Hasil kalkulasi menunjukan bahwa dari sub variabel harga termasuk dalam kategori kuat. Dapat di katagorikan bahwa nilai indikator biaya pada variabel kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori kuat. Berdasarkan keadaan dilapangan responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan petugas baik dari kualitas produk, kualitas pelayanan. Pelayanan bus TMB ini sangat dibutuhkan bagi masyarakat, oleh karena itu masyarakat harus menggunakan jasa angkutan ini, dengan tujuan agar mengurangi kemacetan yang ada di Kota Bandung.

Tabel 4.46
Akumulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel
Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Indikator	Skor	% Skor
1.	Kualitas Produk	681	68
2.	Kualitas Pelayanan	660	66
3	Emosional	621	62

4	Harga	674	67,4
5	Biaya	658	65,8

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Akumulasi jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari 10 butir pertanyaan kemudian disusun kriteria penilaian untuk penilaian variabel (Y) yaitu kepuasan masyarakat. Berdasarkan kriteria akumulasi jawaban responden pada rentang antara skor maksimal dan skor minimum, dimana skor minimum mungkin diperoleh dari seluruh responden adalah 5 x 10 x 100 = 5000 (hal ini terjadi apabila semua responden memilih kategori jawaban sangat setuju dari ke -10 butir pertanyaan), dan skor minimum yang mungkin diperoleh dari seluruh responden memilih kategori jawaban sangat tidak setuju dari ke-10 butir pertanyaan).

Rentang dari nilai minimum dan maksimum tersebut kemudian dibagi lima untuk menentukan kriteria kepuasan masyarakat. Jika diklasifikasikan menjadi 5 tingkatan rentang skor antar tingkatan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

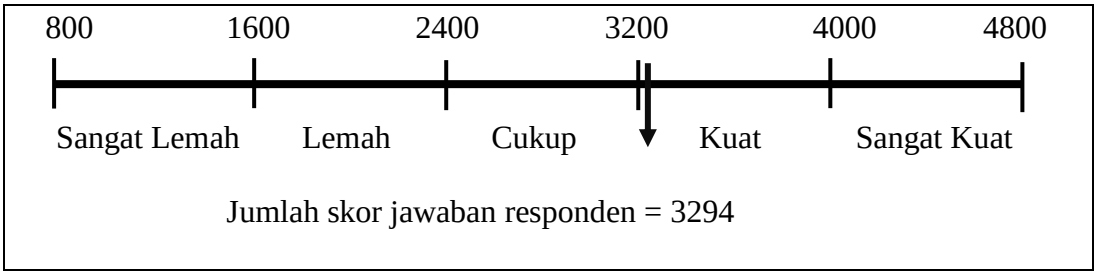
Nilai skor minimum : 1 x 10 x 100 = 1000

Nilai skor maksimum : 5 x 10 x 100 = 5000

Range : 5000 – 1000 = 4000

Jenjang range : 4000 : 5 = 800

Kategori untuk diakumulasi jumlah skor tanggapan responden yang terdiri dari 10 butir pertanyaan mengenai variabel (Y) kepuasan masyarakat dalam bentuk garis kontinum sebagai berikut:



Jumlah skor tanggapan responden atas 10 butir pertanyaan pada variabel (Y) kepuasan masyarakat adalah 681 + 660 + 621 + 674 + 658 = 3294. Jadi dengan berpediman pada pengklasifikasian jumlah skor tanggapan responden dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori kuat.

Tanggapan responden pada variabel kepuasan masyarakat (Y) di atas terlihat bahwa terdapat 5 subvariabel mempunyai persentese dengan kriteria kuat. Selanjutnya dilakukan kalkulasi variabel dengan rumus berikut:

Total skor $\sum$ = 681 + 660 + 621 + 674 + 658 = 3294

Jumlah item (i) = 10

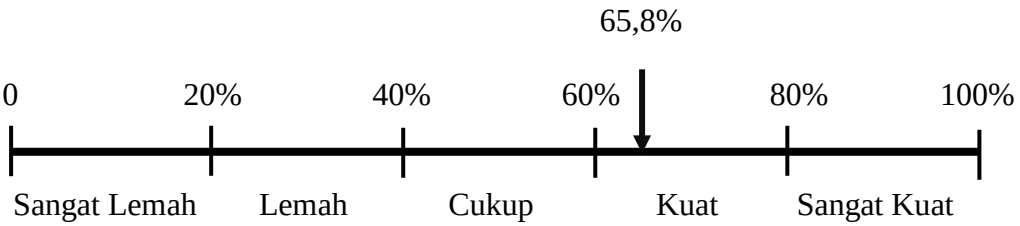
Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 10 x 100 = 5000

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 10 x 100 = 1000

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = $\sum$/i = 3294/10 = 329,3

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{\text{T}}\text{otal skor} \sum}{Sit} . 100\%$ = $\frac{3294}{5000} . 100\%$ = 65,8%

Hasil kalkulasi di atas menunjukan bahwa dari variabel kepuasan masyarakat (Y) termasuk dalam kategori kuat. Secara kontinum dapat dilihat sebagai berikut:



Berdasarkan hasil analisis variabel kepuasan masyarakat (Y) terlihat bahwa kelima sub variabel yang digunakan mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan suatu pelayanan. Hal ini tentunya didukung oleh hasil akumulasi skor pada sub variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya, menunjukan bahwa variabel ini tergolong kuat, hasil ini menunjukan kepuasan masyarakat dalam pelayanan Trans Metro Bandung sudah berjalan secara optimal.

4.3 Uji Linearitas

Uji linearitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa rata-rata yang diperoleh dari kelompok data sampel terletak dalam satu garis lurus. Untuk menguji linearitas digunakan tabel Anova *(Analisis of Varians)* dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas atau signifikasi > 0.1, maka hubungan data dari kedua varibel yang dipasangkan tidak linier.
2. Jika nilai probabilitas atau signifikasi < 0.1, maka hubungan data dari kedua varibel yang dipasangkan linier

Hasil uji linearitas menunjukan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung terhadap kepuasan masyarakat pada

pelayanan bus Trans Metro Bandung terbukti liniear (X mempengaruhi Y), dimana nilai signifikasi dari tabel Anova sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.1.

Tabel 4.47
Hasil *Analisis of Varians* Pada Kualitas Pelayanan (X)

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	9374.206	98	95.655	.	.
Within Groups	.000	1	.000		
Total	9374.206	99			

Sumber: Hasil Penelitian, Tahun 2017 (Diolah)

Hasil uji linearitas diatas menunjukan bahwa hubungan antara variabel bebas kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung terbukti liniear, dimana nilai signifikasi dari tabel Anova sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.1 yang menunjukan kualitas pelayanan (X) terbukti mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 4.48
Hasil *Analysis of Varians* pada Kepuasan Masyarakat (Y)

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3410.858	98	34.805	.	.
Within Groups	.000	1	.000		
Total	3410.858	99			

Sumber: Hasil Penelitian, Tahun 2017 (Diolah)

Hasil uji linearitas diatas menunjukan bahwa hubungan antara variabel kepuasan masyarakat pada pelayanan bus Trans Metro Bandung terbukti liniear, dimana nilai signifikasi dari tabel Anova. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung

terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan bus Trans Metro Bandung, dan terbukti (X mempengaruhi Y).

4.3.1 Analisis Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*

Untuk melihat hubungan antara variabel yang sedang diteliti, yaitu kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung dengan kepuasan masyarakat di hitung dengan rumus PPM yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X).(\sum Y)}{\sqrt{\{n.\sum X^2 - (\sum X^2)\}\{n.\sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

Keterangan:
r = koefisien korelasi *product moment*
∑x = jumlah skor dalam selebaran X
∑y = jumlah skor dalam selebaran Y
∑xy = jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan
$\sum x^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam selebran X
$\sum y^2$ = jumlah skor yang akan dikuadratkan dalam selebaran Y
n = jumlah sampel

Korelasi PPM dihitung dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk mempermudah dan memperoleh hasil yang akurat karena perhitungan korelasi PPM secara manual cukup rumit dan memungkinkan terjadinya kesalahan dalam perhitungannya. Hipotesis korelasi PPM sebagai berikut:

Ha: Kualitas pelayanan mempunyai hubungan secara signifikan dengan Kepuasan masyarakat

Ho: Kualitas Pelayanan tidak mempunyai hubungan secara signifikan dengan Kepuasan masyarakat

Kaidah keputusan yang dibuat dalam menguji hipotesis di atas sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *sig* atau [0,05 ≤ *sig*], maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya tidak signifikan
2. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *sig* atau [0,05 ≥ *sig*], maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan

Untuk menentukan tingkat koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y), maka digunakan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 4.49
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Riduwan, 2011:81)

Hasil perhitungan korelasi PPM dengan menggunakan SPSS 22 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.50
Hasil *Correlation Pearson Product Moment*

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Tabel *correlations* yang diperoleh dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yaitu dengan nilai *sig* sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan probabilitas 0,05. Ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas *sig* atau [0,05 > 0,000], maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan. Terbukti bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Untuk melihat seberapa kuat hubungannya dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation*, dari tabel *correlation* di dapatkan nilai r = 0,694. Hasil ini jika dikonsultasikan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan masyarakat.

4.3.2 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis bertujuan untuk mencari hubungan yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil uji hipotesis atau disebut juga t_{hitung} kemudian dikonsultasikan dengan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka tolak Ho artinya kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$, terima Ho artinya kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Untuk menguji hipotesis di atas digunakan statistik uji t dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0{,}694\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0{,}694^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0{,}694\sqrt{98}}{\sqrt{1-0{,}833}}$$

$$t_{hitung} = \frac{6{,}870}{\sqrt{1-0{,}4816}}$$

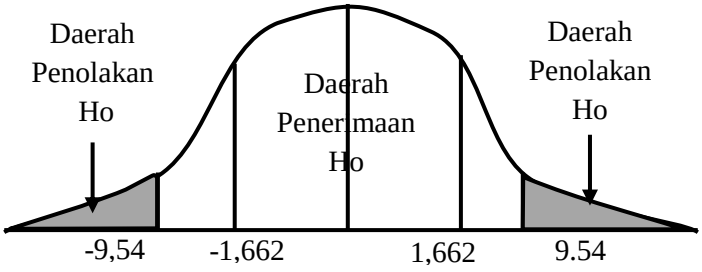
$$t_{hitung} = \frac{6{,}870}{\sqrt{0{,}5184}}$$

$$t_{hitung} = \frac{6{,}870}{0{,}72}$$

$$t_{hitung} = 9{,}54$$

Hasil t_{hitung} selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel}. Untuk taraf kesalahan 10% uji dua fihak dan Derajat Kebebasan (DK) = n-2=100, maka diperoleh t_{tabel} = 1,662. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.5
Uji Signifikasi koefisien korelasi dengan uji dua fihak



Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017 (Diolah)

Berdasarkan gambar di atas maka dinyatakan bahwa t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho, Berdasarkan hasil t_{hitung} jika dikonsultasikan dengan t_{tabel} yakni 1,662. Ternyata t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau 9,54 > 1,662. Jadi Ho

ditolak, artinya kualitas pelayanan bus TMB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji hipotesis maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis yang diajukan oleh peneliti dapat diterima, yakni kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Adanya pengaruh yang positif dan signifikan terlihat dari berbagai indikator yang mendukung dari suatu pelayanan yang implikasinya terhadap kepuasan masyarakat.

4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan dalam penelitian ini untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi diperoleh dari nilai korelasi, yaitu dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (r^2), dari hasil penelitian ini diperoleh nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

KP $= r^2 \times 100\%$

$= (0{,}694)^2 \times 100\%$

$= 0{,}4816 \times 100\%$

$= 48{,}16\%$

Dari hasil koefisien determinasi di atas, dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung terhadap

kepuasan masyarakat sebesar 48,16% sementara sisanya 51,84% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan berbanding tipis dengan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terlihat dari hasil penelitian yang telah diberikan analisis deskriptif yakni terkait dengan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty.*

Hasil penelitian dari sub variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* tentunya dapat memberikan gambaran bagaimana kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung berpengaruh cukup signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Peran petugas Trans Metro Bandung merupakan tolak ukur keberhasillan suatu pelayanan bus TMB. Artinya apabila petugas TMB tidak dilaksanakan secara optimal maka tentunya berimplikasi terhadap ketidak puasan masyarakat selaku pengguna jasa layanan bus Trans Metro Bandung.

Dari pemahaman di atas jika relevansikan dengan permasalahan dalam penelitian ini yakni terkait dengan kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung terhadap kepuasan masayarakat pada pelayanan bus Trans Metro Bandung, maka dalam hal ini terlihat pentingnya petugas TMB dalam memberikan pelayanan yang berkualitas demi tercapainya kepuasan masyarakat. Hal ini mengingat karena pada dasarnya permasalahan bus TMB tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang belum optimal.

Faktor lain selain kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung dari sudut pandang peneliti yakni dapat dipengaruhi oleh faktor anggaran. Anggaran merupakan faktor yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Anggaran dapat

digunakan dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan, khususnya pelayanan jasa transportasi yang diberikan oleh Trans Metro Bandung tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan dana atau modal yang tersedia. Pembelian sarana dan prasarana seperti armada bus, bahan bakar minyak ataupun biaya perawatan aramada bus, membutuhkan modal atau anggaran yang cukup agar kualitas pelayanan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah digariskan. Sumber daya finansial atau anggaran sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan dana yang tidak sedikit. Kesiapan modal atau dana sangat diperlukan, seperti untuk pembelian armada bus, bahan bakar minyak, pengadaan sarana – prasarana, dan termasuk biaya perawatan dari armada bus Trans Metro Bandung.

Anggaran atau dengan kata lain dana tersebut digunakan untuk pengadaan armada bus, bahan bakar minyak, pengadaan sarana – prasarana, dan termasuk biaya perawatan dari armada bus Trans Metro Bandung. Dinas Perhubungan Darat memberikan anggaran kepada Dinas Perhubungan Kota Bandung untuk pelaksanaan operasional pelayanan jasa transportasi yang dilaksanakan melalui pengoperasian bus Trans Metro Bandung. Dana merupakan faktor yang sangat penting dalam kualitas pelayanan publik. Dana yang kurang menjadikan pelayanan yang berkualitas tidak akan terlaksana dengan baik. Pelayanan Trans Metro Bandung yang telah dilaksanakan memerlukan adanya perbaikan infrastruktur – infrastruktur yang dapat menunjang keberhasilan kualitas pelayanan jasa transportasi sehingga memerlukan dana yang tidak sedikit.

Anggaran pemasukan dan pengeluaran sebagai roda perekonomian Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam menjalankan operasional bus Trans Metro Bandung sangat berpengaruh pada pelayanan Trans Metro Bandung. Salah satu faktor penentu pertumbuhan ekonomi adalah tersedianya faktor dana. Ketersediaan dana inilah yang mendorong Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan, melengkapi kenyamanan pelaksanaan pelayanan Trans Metro Bandung dengan terus berusaha dan senantiasa mengembangkan sistem pelayanan tersebut. Dinas Perhubungan Kota Bandung melengkapi fasilitas sarana dan prasarana dalam pelayanan Trans Metro Bandung. Sumber daya anggaran yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung mengacu pada daftar isian pelaksanaan anggaran. Daftar isian pelaksanaan anggaran adalah suatu daftar yang berisikan anggaran yang ada pada Dinas Perhubungan Kota Bandung. Dalam daftar isian dapat diketahui anggaran yang harus diprioritaskan dan dibutuhkan dalam pengoperasian bus Trans Metro Bandung. Adanya daftar isian pelaksanaan anggaran menjadikan Dinas Perhubungan Kota Bandung melakukan tertib administrasi pengelolaan sumber daya anggaran.

Anggaran pemasukan dan pengeluaran dalam pelayanan Trans Metro Bandung menciptakan keterbukaan. Anggaran pemasukan dan pengeluaran dalam pengoperasian Trans Metro Bandung menciptakan keterbukaan dengan bentuk laporan harian dari jumlah pemasukan dari penjualan tiket Trans Metro Bandung. Anggaran pengeluaran dalam pengoperasian Trans Metro Bandung meliputi pmbelian bahan bakar minyak untuk mengoperasikan aramada bus Trans Metro

Bandung, biaya perawatan sarana – prasarana penunjang dalam pengoperasian Trans Metro Bandung dan kebutuhan lainnya yang tidak terduga.

Pengeluaran dari anggaran dalam pengoperasian Trans Metro Bandung, diantaranya digunakan yang *pertama,* pengadaan petugas, dimana Dinas Perhubungan Kota Bandung mengetahui criteria petugas yang sedang dibutuhkan. *Kedua,* melakukan tindakan disiplin petugas. Adanya tindakan disiplin berupa teguran dan pemecatan terhadap petugas Trans Metro Bandung yang tidak mematuhi aturan yang berlaku. Tindakan tersebut untuk memotivasi petugas Trans Metro Bandung supaya mematuhi segala peraturan yang berlaku. *Ketiga,* pengelolaan gaji petugas. Adanya pengelolaan gaji petugas Trans Metro Bandung oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung atau Anggaran sudah sesuai dengan tugasnya. Gaji petugas Trans Metro Bandung sudah ditentukan dan yang membedakannya berdasarkan golongan dan jabatan.

Ketiga pelaksanaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan. Adanya gaji, honorarium dan tunjangan menjadikan petugas Trans Metro Bandung memiliki sikap dan perilaku tinggi dalam melaksanakan kebijakan dan sesuai dengan peraturan – peraturan yang berlaku, sehingga tidak mengambil sumber daya anggaran yang tidak sesuai dengan daftar isian pelaksanaan anggaran.

Sumber daya anggaran belanja yang dikeluarkan dalam pelayanan Trans Metro Bandung digunakan untuk melengkapi sarana dan prasarana penunjang pengoperasian Trans Metro Bandung guna meningkatkan pelayanan dan kinerja

petugas Trans Metro Bandung. Sumber daya anggaran belanja dalam pelayanan Bandung didasarkan pada daftar isian pelaksanaan anggaran dan diatur dengan sebaik – baiknya. Anggaran merupakan faktor yang sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan Trans Metro Bandung, karena tanpa adanya anggaran yang banyak maka peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan Trans Metro Bandung tersebut tidak akan terlaksana dengan baik. Bedasarkan penelitian yang peneliti lakukan, pengoperasian armada bus Trans Metro Bandung masih menggunakan armada lama karena tidak adanya anggaran dari pemerintah.