

**Analisis Kepuasan Pengguna Koridor 2 Dan 3 Terhadap Moda Transportasi Umum
Trans Metro Pasundan Di Kota Bandung**
(Berdasarkan SPM Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 Tentang
Penyelenggaraan Perhubungan)

Bening Salsabila^{1*}, Ari Subowo¹, Sri Suwitri¹

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia.

*Corresponding author: beningsalsa@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received :
Revised :
Accepted :
Published :

Keywords:

User satisfaction
Trans Metro Pasundan

ABSTRACT

The operational performance of Trans Metro Pasundan buses, particularly on corridors 2 and 3, falls short of the load factor standards set by the Land Transportation Department, as evidenced by ongoing user complaints. This research aims to evaluate user satisfaction with the bus service, benchmarked against the Service Performance Standards stipulated in West Java Provincial Regulation Number 4 of 2017. A quantitative approach, employing surveys and interviews with passengers, drivers, and transportation officials, was adopted. Data analysis was conducted using SPSS. Findings indicate that while most users perceive the service as reasonably safe, comfortable, and reliable, there is room for improvement in certain areas, including accessibility of bus stops and service equity. These results can serve as a guideline for Trans Metro Pasundan operators to enhance the overall quality of their service."

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Indonesia menghadapi tantangan besar dalam mengelola transportasi, terutama di kota-kota besar yang memiliki tingkat kemacetan tinggi. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan berbagai kebijakan dan proyek pembangunan transportasi umum, seperti Mass Rapid Transit (MRT) dan Light Rail Transit (LRT). Selain itu, pemerintah juga menerapkan kebijakan pengelolaan lalu

lintas seperti Electronic Road Pricing (ERP) untuk mengurangi kepadatan lalu lintas.

Upaya Pemerintah Indonesia terkait pengembangan transportasi massal yaitu disebabkan oleh padatnya penduduk Indonesia secara keseluruhan dapat dihubungkan dengan situasi khusus di kota-kota besar seperti Bandung. Kota Bandung, sebagai salah satu kota metropolitan yang berkembang pesat, juga menghadapi tantangan serupa dalam mengelola pertumbuhan populasi yang cepat. Menurut laporan terbaru Asian Development Bank (ADB),

Kota Bandung merupakan kota terpadat ke-14 di Asia.

Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Pasal 139, pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin tersedianya angkutan umum bagi jasa angkutan orang dan/atau barang. Meskipun pemerintah telah menyiapkan transportasi umum, banyak masyarakat yang tetap memilih menggunakan kendaraan pribadi. Menurut Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, jumlah kendaraan di Kota Bandung terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada periode 2022-2023, jumlah kendaraan di Kota Bandung mencapai lebih dari 1,4 juta unit, terdiri dari sekitar 1,1 juta sepeda motor dan lebih dari 378 ribu mobil (BPS 2023). Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Bandung masih cenderung memilih menggunakan kendaraan pribadi dibanding menggunakan transportasi umum.

Kondisi ini sebagai salah satu penyebab semakin parahnya kemacetan di kota Bandung terutama pada jam-jam sibuk seperti jam berangkat kerja (06.00-08.00) dan jam pulang kerja (16.00-17.00). Titik-titik kemacetan terparah adalah di daerah Pasteur, Gunung Batu, Gasibu, Cikutra, Antapani, Buah Batu, dan banyak lagi titik-titik kemacetan lainnya (Kompas. Id, 2024).

A. KAJIAN TEORI

Pada tahun 2020, Kementerian Perhubungan (Kemenhub) mengeluarkan peraturan terkait layanan Buy The Service (BTS). Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 9 Tahun 2020, Buy The Service adalah skema pemberian subsidi berupa pembelian layanan dari perusahaan angkutan umum untuk penyelenggaraan angkutan penumpang umum di kawasan perkotaan. Implementasi dari kebijakan ini, adalah dioperasikannya Trans Metro Pasundan pada tahun 2021 di Kota Bandung. Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi Jawa Barat berperan penting dalam mendukung operasional layanan ini. Peran Dishub mencakup pengawasan dan koordinasi untuk memastikan bahwa angkutan umum yang disediakan memenuhi standar kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan yang telah ditetapkan.

Pengawasan ini mengikuti peraturan atau SOP yang didasarkan pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Pada Pasal 33 ayat (1) peraturan tersebut, disebutkan bahwa "Pemerintah Daerah menetapkan standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, meliputi: a) keamanan; b) keselamatan; c) kenyamanan; d) keterjangkauan; e) kesetaraan; dan f) keteraturan."

Trans Metro Pasundan, menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Bandung untuk mengembangkan angkutan umum yang efisien dan ramah lingkungan sebagai solusi memperlancar mobilitas penduduk dan mengurangi beban lalu lintas. Trans Metro Pasundan dalam operasionalnya masih terdapat berbagai tantangan, sehingga mempengaruhi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Beberapa masalah yang sering dihadapi diantaranya jadwal keberangkatan yang tidak tepat waktu, kondisi armada yang kurang terawat, serta kurangnya fasilitas pendukung seperti halte yang nyaman dan aman. Selain itu, persepsi dan harapan masyarakat terhadap layanan Trans Metro Pasundan juga menjadi faktor penting dalam menilai sejauh mana transportasi umum ini memberikan kepuasan pada masyarakat.

Salah satu keluhan yang disampaikan pengguna adalah adanya kendala teknik pembayaran layanan bus Trans Metro Pasundan Bandung Raya Koridor 2 Alun-alun Bandung – Kota Baru Parahyangan (Padalarang) dan Koridor 3 Baleendah – Bandung Electronic Centre (BEC) ketika menggunakan metode scan QRIS melalui aplikasi mobile banking.

Selain masalah Teknik pembayaran terdapat masalah lainnya yang terakit dengan faktor muatan yang masih belum memenuhi standar departemen perhubungan. Hasil penelitian Afiffah dan Elkhasne (2023) menyatakan faktor muatan bus trans metro pasundan koridor 2 alun-alun – kota baru parahyangan adalah 26,48 %, < 70% hasil tersebut dikategorikan tidak memenuhi Indikator Standar

Pelayanan Angkutan Umum. Hal serupa diungkapkan oleh Setijowarno (2023) yang menyatakan bahwa Trans Metro Pasundan (Bandung) yang mulai beroperasi 21 Desember 2021 dan memiliki 5 koridor (212 km) dengan 6 titik integrasi mengoperasikan 74 unit bus memiliki nilai Rata-rata tingkat isian statis (Load faktor) hanya 51,23 %, masih jauh dibawah standar yaitu 70%.

Faktor muatan yang tidak memenuhi Indikator Standar Pelayanan Angkutan Umum yang telah ditetapkan oleh departemen perhubungan darat ini menunjukkan bahwa bus Trans Metro Pasundan sering beroperasi dengan kapasitas yang tidak terisi penuh, yang berarti banyak kursi kosong selama perjalanan. Hal ini mengindikasikan kurangnya penumpang yang menggunakan layanan Trans Metro Pasundan, yang bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya kesadaran masyarakat tentang layanan ini, rute yang tidak optimal, jadwal yang kurang cocok, atau masalah lain dalam pelayanan.

Kualitas layanan, produk, dan tarif pada trans metro pasundan ini mempengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini disampaikan Lupiyoadi (2013). Lupiyoadi mengidentifikasi terdapat empat indikator utama dalam kepuasan pengguna, yaitu Kualitas Produk, Biaya, Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional.

Kualitas layanan merupakan faktor krusial yang menentukan tingkat kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Hubungan antara keduanya bersifat sangat erat dan saling mempengaruhi. Oleh karena itu sebagai acuan tingkat kepuasan pengguna trans metro pasundan ini secara spesifik diambil dari Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 yang mengatur tentang standar pelayanan minimal (SPM) angkutan umum di wilayah Jawa Barat. Perda ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik di Jawa Barat.

Berdasarkan hasil survei awal di lapangan. Penelitian ini akan difokuskan pada Kepuasan Pengguna Koridor 2 Dan 3 Terhadap Moda Transportasi Umum Trans Metro Pasundan Di Kota Bandung (Berdasarkan SPM Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan). Indikator Kepuasan pengguna yang akan digunakan adalah Teori Lupiyoadi yang memberikan kerangka kerja yang komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks produk dan layanan.

Tabel 1
Operasional Konsep Kepuasan Pengguna Koridor 2 dan 3 Terhadap Moda Transportasi Umum Trans Metro Pasundan Di Kota Bandung

	INDIKATOR	FENOMENA	SUB FENOMENA
			Kepuasan Pengguna Koridor 2 dan 3 Terhadap Moda Transportasi Umum Trans Metro Pasundan Di Kota Bandung
Tanda Pengenal Awak Kendaraan			
Keselamatan	Informasi Trayek dan Informasi Kendaraan		
	Pengemudi		
Kualitas Pelayanan	Kenyamanan	Tersedianya Alat Keselamatan Darurat (Martil dan APAR)	
		Kapasitas Angkut	
	Keteraturan	Fasilitas Utama	
		Informasi pelayanan	
Biaya	Keterjangkauan	Informasi Gangguan Perjalanan Bus	
		Kinerja Operasional	
Faktor Emosional	Kesetaraan	Aksesibilitas	
		Tarif	
			Pelayanan Prioritas

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan permasalahan yang dalam penelitian ini adalah, tingkat kepuasan pengguna koridor 2 dan 3 terhadap layanan Trans Metro Pasundan di Kota Bandung berdasarkan SPM Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Metode kuantitatif. Data diperoleh dari pengisian kuesioner oleh pengguna bus koridor 2 dan 3 juga hasil wawancara pada sejumlah informan yang terdiri dari pengguna dan pengemudi Trans Metro Pasundan koridor 2 dan 3, serta Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat

(UPTD PPP LLAJ WILAYAH II) . Data hasil penelitian diolah dengan menggunakan aplikasi spss *single variable*. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 101 yang terdiri dari 42 Pengguna Koridor 2 Dan 59 koridor 3 Trans Metro Pasundan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data hasil survei dari kuisioner dengan menggunakan Google form diolah menggunakan SPSS. hasil survei pada Setiap koridor yang diolah secara terpisah. Hasil pengolahan data adalah sebagai berikut :

KORIDOR 2

Diperoleh output dan tabel frekuensi secara keseluruhan sebagai berikut

		Statistics					
		Total Keamanan	Total Keselamatan	Total Kenyamanan	Total Keterjangkauan	Total Kesetaraan	Total Keteraturan
N	Valid	59	59	59	59	59	59
	Missing	0	0	0	0	0	0
	Mean	6.83	5.27	5.42	4.78	2.41	7.39
	Median	7.00	5.00	6.00	5.00	3.00	8.00
	Mode	7	5	6	4	3	9

KORIDOR 3

Diperoleh output dan tabel frekuensi sebagai berikut:

		Statistics					
		Total Keamanan	Total Keselamatan	Total Kenyamanan	Total Keterjangkauan	Total Kesetaraan	Total Keteraturan
N	Valid	59	59	59	59	59	59
	Missing	0	0	0	0	0	0
	Mean	6.37	5.08	5.22	4.59	2.36	6.85
	Median	6.00	5.00	6.00	5.00	3.00	7.00
	Mode	6	5	6	5	3	9

Data hasil penelitian diolah dengan menggunakan aplikasi spss *single variable* dan hasilnya adalah sebagai berikut. Terdapat tingkat kepuasan yang tinggi pada indikator kualitas produk pada kedua koridor yaitu pada koridor 2 aspek keamanan memberikan nilai 7 (42,4%), dan pada oridor 3 memberikan nilai 6 (59,3%), menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa cukup aman menggunakan layanan ini. Pada aspek keselamatan pada koridor 2 menunjukan Mayoritas responden (62,7%) memberikan skor 5, sedangkan padar koridor 3 nilai 6 (59,3%) hai ini yang menunjukkan bahwa mereka merasa cukup aman dalam hal keselamatan selama menggunakan layanan. Pada indikator kualitas pelayanan pada aspek kenyamanan

di koridor 2 Mayoritas responden (59,3%) memberikan skor 6, dan pada koridor 3 terdapat responden (50,8%) memberikan nilai 6 menunjukkan tingkat kenyamanan yang cukup baik. Sedangkan pada aspek keteraturan pada koridor 2 Responden mayoritas memberikan nilai tinggi, dengan 32,2% memberikan nilai 9 sedangkan pada koridor 3 responden memberikan nilai tinggi seperti 9 (28,8%) dan beberapa responden yang memberikan nilai lebih rendah seperti 3 (6,8%) yang menandakan adanya kesan ketidakberaturan pada sebagian pengguna. Pada indikator biaya aspek keterjangkauan pada koridor 2 Sebagian besar responden memberikan nilai 4 (33,9%), dan pada koridor 3 responden memberikan nilai 4 (35,6%) namun ada juga sejumlah responden yang menilai keterjangkauan lebih rendah dengan nilai 3 (10,2%). Indikator faktor emosional pada aspek emosional pada koridor 2 sebagian besar responden (57,6%) merasa bahwa layanan ini cukup setara atau merata, meskipun ada sebagian kecil yang merasa kurang puas dengan nilai kesetaraan yang diberikan, terlihat dari nilai 1 (16,9%). Sedangkan di koridor 3 responden memberikan nilai 3 (50,8%), namun beberapa responden memberikan nilai lebih rendah, seperti 1 (11,9%) dan 2 (35,6%), yang menunjukkan adanya kesan ketidaksetaraan pada beberapa pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi bagi pengelola Trans Metro Pasundan untuk meningkatkan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Hasilnya menunjukkan mayoritas pengguna layanan bus trasn metro Pasundan koridor 2 dan 3 merasa cukup aman, nyaman, dan teratur menggunakan layanan ini, meskipun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti keterjangkauan akses halte dan kesetaraan layanan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola Trans Metro Pasundan dalam meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Afiffah, F. R., & Elkhasnet. (2023). Evaluasi kinerja operasional bus Trans Metro Pasundan koridor 2 Alun-Alun – Kota Baru Parahyangan. *Jurnal Locus: Penelitian & Pengabdian*, 2 (9), September 2023. e-ISSN 2829-7334 | p-ISSN 2829-5439. Retrieved from [\[https://locus.rivierapublishing.id/index.php/jl\]](https://locus.rivierapublishing.id/index.php/jl)(<https://locus.rivierapublishing.id/index.php/jl>)

Lupiyoadi, Rambat (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta : Salemba Empat.

Setijowarno, D. (2023). Wajah angkutan perkotaan dengan skema Buy The Service. Universitas Katolik Soegijapranata. Retrieved from [\[https://www.unika.ac.id/news/opini/wajah-angkutan-perkotaan-dengan-skema-buy-the-service/\]](https://www.unika.ac.id/news/opini/wajah-angkutan-perkotaan-dengan-skema-buy-the-service/)(<https://www.unika.ac.id/news/opini/wajah-angkutan-perkotaan-dengan-skema-buy-the-service/>)

Sumber Lainnya

Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2023). *Bandung dalam Angka 2023*. Bandung: BPS Kota Bandung. Retrieved from [\[https://bandungkota.bps.go.id\]](https://bandungkota.bps.go.id)(<https://bandungkota.bps.go.id>)

Artikel Berita (Newspaper Article)

PRFM News. (n.d.). 5 rute Trans Metro Pasundan yang layani perjalanan bus di Bandung Raya. *PRFM News* Retrieved from [\[https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-138302696/5-rute-trans-metro-pasundan-yang-layani-perjalanan-bus-di-bandung-raya?page=all\]](https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-138302696/5-rute-trans-metro-pasundan-yang-layani-perjalanan-bus-di-bandung-raya?page=all)(<https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-138302696/5-rute-trans-metro-pasundan-yang-layani-perjalanan-bus-di-bandung-raya?page=all>)

Kompas.id. (2024, March 7). Sepinya angkutan umum di tengah macet Kota Bandung. *Kompas*. Retrieved from [\[https://www.kompas.id/baca/nusantara/2024/03/07/sepinya-angkutan-umum-di-tengah-macet-kota-bandung\]](https://www.kompas.id/baca/nusantara/2024/03/07/sepinya-angkutan-umum-di-tengah-macet-kota-bandung)(<https://www.kompas.id/baca/nusantara/2024/03/07/sepinya-angkutan-umum-di-tengah-macet-kota-bandung>)

PRFM News. (n.d.). Dikeluhkan penumpang, bayar bus TMP Bandung Raya lewat scan QRIS di 2 koridor sudah dihapus. *PRFM News*. Retrieved from [\[https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-137698109/dikeluhkan-penumpang-bayar-bus-tmp-bandung-raya-lewat-scanqris-di-2-koridor-sudah-dihapus?page=all\]](https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-137698109/dikeluhkan-penumpang-bayar-bus-tmp-bandung-raya-lewat-scanqris-di-2-koridor-sudah-dihapus?page=all)(<https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-137698109/dikeluhkan-penumpang-bayar-bus-tmp-bandung-raya-lewat-scanqris-di-2-koridor-sudah-dihapus?page=all>)

Regulasi

Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 550/Kep.939-DISHUB/2023

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Pada Pasal 33 ayat (1)