



KAJIAN TINGKAT PELAYANAN BUS TMB (TRANS METRO BANDUNG) (STUDI KASUS : KORIDOR 2 CICAHEUM – CIBEUREUM)

Oleh :

Popon Dini¹, Furi Sari Nurwulandari²

¹ Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Pasundan Bandung

² Dosen Tetap Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Pasundan Bandung,
email : furisari@gmail.com

ABSTRAK

Studi ini untuk mengkaji atau mengidentifikasi kondisi eksisting dengan membandingkan terhadap standar pelayanan minimal yang dilihat dari atribut-atribut atau tolok ukur yang telah ditetapkan serta mengidentifikasi persepsi penumpang terhadap atribut-atribut pelayanan bus Trans Metro Bandung yakni atribut keamanan, keselamatan, kenyamanan, aksesibilitas/kemudahan, biaya, kesetaraan dan keteraturan, sehingga dapat merumuskan rekomendasi peningkatan kinerja pelayanan bus Trans Metro Bandung khususnya pada koridor 2. Dalam studi ini data yang terkait di dapatkan melalui survey primer dengan observasi langsung kelapangan dan penyebaran kuesioner di dalam bus dan survey sekunder yakni kajian literatur, kebijakan serta studi instansi yang terkait. Data – data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

Temuan studi yakni jumlah halte tidak sesuai dengan kondisi penggunaan lahan serta aktivitas yang ada dilihat dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang dipetakan dalam importance performance analysis bahwa yg terdapat pada kuadran rendah yaitu atribut keamanan, kenyamanan dan keselamatan. Jika dikaitkan antara tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang maka prioritas perbaikan paling utama adalah atribut keamanan, keselamatan dan kenyamanan, dimana dirasakan penting oleh penumpang akan tetapi dirasakan belum puas. Rekomendasi studi sebagai masukan bagi pihak operator dan pemerintah dalam peningkatan kinerja pelayanan bus TMB sebagai angkutan umum massal Kota Bandung ini yaitu dengan memperbaiki pelayanan – pelayanan yang memiliki penilaian buruk yakni berkaitan dengan atribut keamanan, atribut keselamatan dan atribut kenyamanan seperti kondisi halte yang ada.

Kata Kunci : Kajian, Tingkat Pelayanan, Trans Metro Bandung

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Trans Metro Bandung (TMB) adalah suatu transportasi angkutan massal yang menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan di Kota Bandung dengan berbasis bus mengganti sistem setoran menjadi sistem

pelayanan dengan ciri pemberangkatan bus terjadwal, berhenti pada halte khusus, aman, nyaman, handal, terjangkau, bebas hambatan karena memiliki jalur khusus yang terbatas di gunakan hanya untuk moda TMB saja dan ramah bagi lingkungan. Akan tetapi, seiring dengan telah dioperasikannya bus Trans Metro Bandung pada koridor 2 ternyata terdapat berbagai perubahan terkait rencana

awal pelayanan bus Trans Metro Bandung. Selain itu, berbagai keluhan dari masyarakat yang menggunakan bus TMB mengenai kurangnya kualitas pelayanan yang di berikan. Keluhan tersebut diantaranya, terlalu jauhnya jarak antar halte (news.idfinroll.com/bisnis/transportasi/179615dishub-petugas-trans-metro-bandung.html), sehingga para pengguna harus berjalan jauh untuk menggunakan bus TMB, perjalanan bus TMB yang tergabung dengan lalu lintas lain, buruknya kebersihan bus dan persoalan lainnya.

Berdasarkan rencana operasional bus Trans Metro Bandung oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung tahun 2008 salah satu tujuan dioperasikannya TMB adalah untuk memperbaiki sistem angkutan umum di Kota Bandung, Akan tetapi dengan adanya keluhan-keluhan dari pengguna mengenai kinerja tingkat pelayanan bus TMB maka tujuan tersebut akan sulit terealisasikan.

Idealnya, pelayanan publik yang efektif adalah jika pelanggan dapat menilai kinerja suatu jasa berdasarkan kebutuhan mereka. Sudah semestinya jika pemahaman tentang kebutuhan pelanggan juga dilibatkan dalam pengoperasian *route* baru Trans Metro Bandung. Dalam suatu studi terdahulu yang dilakukan oleh Ervina Fariant Jurusan Teknik Planologi, Universitas Pasundan (UNPAS) tahun 2010 mengenai evaluasi pelayanan angkutan umum massal TMB berdasarkan persepsi pengguna, menunjukkan bahwa evaluasi angkutan umum massal berdasarkan persepsi penumpang itu sangat penting. Oleh karena itu, kajian mengenai tingkat pelayanan Trans Metro Bandung perlu dilakukan demi melihatnya tingkat pelayanan Trans Metro Bandung pada Koridor 2 agar tercapainya pelayanan publik yang memuaskan.

Oleh karena itu, untuk mengetahui kinerja tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung khususnya koridor 2, perlu dilakukannya suatu kajian mengenai kinerja tingkat pelayanan bus TMB dan berdasarkan persepsi pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Ketidakoptimalan faktor pelayanan yang kompetitif, baik dari segi kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu perjalanan serta kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah yang menjadi pokok pembahasan pada penelitian ini, yaitu bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap kinerja tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung koridor 2 serta rute yang ditetapkan terhadap pola aktivitas disepanjang rute/pemanfaatan ruang, dengan telah beroperasinya Trans Metro Bandung koridor 2 Cicaheum - Cibeureum, terlihat kurangnya kinerja tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung yang dirasakan oleh masyarakat yang menggunakannya. Bus Trans Metro Bandung seharusnya dapat menjadi salah satu solusi dalam pengurangan persoalan kemacetan di Kota Bandung.

Akan tetapi, hal tersebut sulit terealisasikan jika pada akhirnya masyarakat yang telah menggunakannya menjadi enggan untuk menggunakannya kembali karena tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan tidak semakin membaik. Oleh karena itu, perlu dilakukannya suatu kajian mengenai kinerja tingkat pelayanan dan bagaimana pengguna menilai pelayanan bus Trans Metro Bandung yang telah beroperasi saat ini untuk mengidentifikasi hal-hal apa saja yang sebenarnya menjadi penyebab tinggi rendahnya tingkat pelayanan yang dirasakan pengguna bus Trans Metro Bandung. Pertanyaan penelitian yang akan di jawab melalui penelitian ini yaitu ***“Bagaimana Kinerja Tingkat Pelayanan Bus Trans Metro Bandung serta apa perbaikan yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan tingkat pelayanan bus TMB?”***

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji kinerja pelayanan bus guna meningkatkan

atau mengoptimalkan kinerja pelayanan bus Trans Metro Bandung dengan cara mengkaji kinerja tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung pada koridor 2 dengan rute Cicaheum - Cibeurem.

1.3.2 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam kajian tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung adalah sebagai berikut :

1. Terumuskannya indikator-indikator dan tolok ukur kajian tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung dan persepsi pengguna.
2. Teridentifikasinya rute yang ditetapkan terhadap pola aktivitas disepanjang rute/pemanfaatan ruang dan karakteristik pengguna bus Trans Metro Bandung.
3. Teridentifikasinya kinerja tingkat pelayanan bus Trans Metro Bandung dan persepsi pengguna berdasarkan indikator dan tolok ukurnya.

Terumuskan alternatif solusi/pemecahan persoalan dan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat kinerja pelayanan bus Trans Metro Bandung.

II. METODA PENELITIAN

Metodologi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi 3 tahapan yaitu :

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode ini dilakukan dengan cara pengumpulan data sekunder dan penumpulan data primeryaitu :

1. Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan dua cara yaitu metoda pengamatan lapangan dan metoda Kuesioner terhadap beberapa responden terkait. Wawancara dilakukan berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang akan menjawab tolok ukur untuk memperoleh penilaian terhadap sub

indikator yang telah dirumuskan. Adapun indikator, sub indikator dan tolok ukur kajian yang digunakan. Dari sampel ini dilakukan beberapa pengamatan diantaranya adalah :

Tabel 1. Data Yang di Butuhkan dalam Survey Primer

No	Data yang di butuhkan	Alat yang digunakan	Bentuk Data
1.	Halte dan fasilitas halte	Kamera & Formulir Survey Lapangan	Visualisasi
2.	Waktu tunggu	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	Menit
3.	Kecepatan perjalanan	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	Km/jam
4.	Waktu berhenti di halte	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	Menit
5.	Informasi pelayanan	Kamera & Formulir Survey Lapangan	Visualisasi
6.	Akses keluar masuk halte	Kamera & Formulir Survey Lapangan	Visualisasi
7.	Ketepatan dan kepastian keberangkatan dan kedatangan bus	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	
8	Headway	Stopwatch & Formulir Survey Lapangan	Menit

Sumber : Hasil Pengumpulan Data Primer 2013

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi-instansi atau institusi yang terkait. Dalam hal ini penulis mengumpulkan dan mempelajari data-data dari bahan tertulis yang terkait dan relevan dalam penyusunan laporan seperti DISHUB Kota Bandung dan UPT TMB.

Tabel 2. Data yang Dibutuhkan Dalam Survey Sekunder

No	Instansi	Data yang dibutuhkan	Tahun yang diambil	Bentuk Data
1	DISHUB Kota Bandung	✓ Peta Rute ✓ Jumlah armada ✓ Kapasitas kendaraan ✓ Tarif armada ✓ Pendapatan armada ✓ Perundang-undangan operasional TMB ✓ Peta sistem operasi	2012 2014 2014 2014 2014 2014	Peta Tabel Tabel Tabel Peta

No	Instansi	Data yang dibutuhkan	Tahun yang diambil	Bentuk Data
2	UPT TMB	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peta Rute TMB ✓ Jumlah Armanda yang beroperasi ✓ Lokasi halte ✓ Peta Jaringan Koridor Pelayanan ✓ Jumlah Penumpang 	2014 2014 2014 2014 2013	Peta Tabel Peta Peta Tabel

Sumber : *Survey Pengumpulan Data Sekunder, 2013*

2.2 Metode Penentuan Sampel

Metode yang digunakan yaitu purposive sampling yang digunakan apabila sampel dipilih berdasarkan tujuan-tujuan tertentu. Menurut Healey (1996) dengan menggunakan jumlah sampel minimal 100 dapat dikatakan bahwa sampel tersebut sudah terdistribusi normal. Adapun teknis penentuan responden adalah dengan menggunakan metoda *survey on board* yaitu surveyor masuk ke dalam bus Trans Metro Bandung untuk menyebarkan kuesioner.

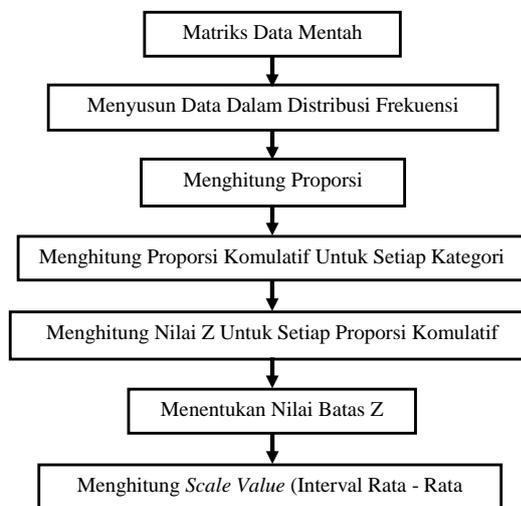
2.3 Metode Analisis

Studi kajian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik perjalanan sosial-ekonomi, serta tingkat kualitas kinerja pelayanan bus Trans Metro Bandung berdasarkan penilaian pengguna. Setelah itu, akan dilakukan kajian alasan-alasan yang digunakan oleh pengguna dalam melakukan penilaian. Analisis tersebut akan diolah menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS untuk menguji validitas.

Setelah melakukan penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan oleh pengguna hasil kuesioner tersebut dipetakan dalam analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dimana dalam pemetaan tersebut dibagi menjadi 4 kuadran yang dimana dapat terlihat jelas variabel apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan, sebelum dipetakan terlebih dahulu merubah konversi skala ordinal

menjadi data interval. Berikut ini merupakan langkah-langkahnya :

Gambar 1. Langkah – langkah Konversi Skala Ordinal Menjadi Data Interval



Sumber : Al- Rasyid, Harun.1993. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*

Dalam menentukan factor-faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan penumpang TMB maka digunakan diagram kartesius yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y), dengan X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan dan Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan.

Metode deskriptif adalah suatu metoda dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta. Sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya. (Sugiyono, 2005 : 1).

Sebagai contoh dari langkah konversi skala ordinal menjadi interval, akan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3. Contoh Langkah Konversi Skala Ordinal Menjadi Interval

Nilai	Frekuensi (Banyaknya Responden)	Proporsi	Proporsi Kumulatif	Z	δ (Z)	Skala	Skore
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
5	28	0,2800	0,2800	-0,58	0,1823	-0,6510	0,8004
4	35	0,3500	0,6300	0,33	0,0217	0,4588	1,9102
3	25	0,2500	0,8800	1,17	0,7420	-1,4514	1,0000
2	12	0,1200	1			6,1833	7,6347
1	0	0					
Jumlah	100						

Sumber : Hasil Analisis, 2014

Keterangan :

- Kolom 1 adalah kolom dari kategori, misalnya 5 menyatakan sangat penting atau sangat puas, 4 menyatakan penting atau puas, 3 menyatakan biasa, 2 menyatakan tidak penting atau tidak puas, dan 1 menyatakan sangat tidak penting atau sangat tidak puas.
- Kolom 2 adalah kolom frekuensi data untuk masing – masing kategori, misalnya pada kenyataannya pelayanan yang diterima untuk variabel pertama dari 100 responden :
 - Kategori 5 = 28 responden
 - Kategori 4 = 35 responden
 - Kategori 3 = 25 responden
 - Kategori 2 = 12 responden
 - Kategori 1 = 0 responden
- Kolom 3 adalah proporsi frekuensi untuk masing – masing kategori. Dimana proporsi adalah frekuensi dibagi dengan jumlah responden, yaitu :
 - Kategori 5, $28/100 = 0,2800$
 - Kategori 4, $35/100 = 0,3500$
 - Kategori 3, $25/100 = 0,2500$
 - Kategori 2, $12/100 = 0,1200$
 - Kategori 1, $0/100 = 0$
- Kolom 4 adalah proporsi kumulatif dari kolom 3. Adapun contoh perhitungan proporsi kumulatif pada tabel diatas adalah :

- Kategori 5 = 0,2800
- Kategori 4 = $0,3500 + 0,2800 = 0,6300$
- Kategori 3 = $0,2500 + 0,6300 = 0,8800$
- Kategori 2 = $0,1200 + 0,8800 = 1,0000$

Kolom 5 adalah nilai Z untuk proporsi kumulatif dari kolom 4. Nilai Z ini bias dilihat dari tabel distribusi normal yang umumnya tersedia pada lampiran – lampiran buku statistic. Nilai Z dengan memakai tabel normal dihasilkan :

- Kategori 5 = - 0,58
- Kategori 4 = 0,33
- Kategori 3 = 1,17
- Kolom 6 adalah nilai batas Z (nilai fungsi padat probabilitas pada absis Z) utu setiap kategori.

Dimana : $\pi = 3,1415$ dan $e = 2,7182$, sehingga di dapat nilai :

- Kategori 5 = 0,1823
- Kategori 4 = 0,0217
- Kategori 3 = 0,7420
- Kolom 7 adalah *scale value* (interval rata-rata) untuk setiap kategori melalui persamaan berikut :

Skala = $\frac{\text{kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{daerah dibawah batas atas} - \text{daerah dibawah batas bawah}}$

yaitu selisih fungsi padat pada kategori yang dihitung dikurangi nilai fungsi padat kategori sebelumnya kemudian dibagi dengan selisih proporsi kumulatif pada kontinum yang dihitung. Adapun hasil perhitungannya yaitu :

- Kategori 5 = $(0-0,1823)/(0,2800-0) = - 0,6510$
- Kategori 4 = $(0,1823-0,0217)/(0,6300-0,2800) = 0,4588$
- Kategori 3 = $(0,0217-0,7420)/(0,8800-0,6300) = - 1,4514$
- Kategori 2 = $(0,7420-0)/(1,0000-0,8800) = 6,1833$

8. Kolom 8 adalah *score* (nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori, pada studi ini *scale value* pada kolom 7 terkecil adalah -1,4514 maka nilai absolutnya 1,4514. Dengan demikian, misalnya untuk kategori skorenya menjadi :

$$1. \text{ Kategori } 5 = -0,6510 + 1,4514 = 0,8004$$

$$2. \text{ Kategori } 4 = 0,4588 + 1,4514 = 1,9102$$

$$3. \text{ Kategori } 3 = -1,4514 + 1,4514 = 1,0000$$

$$4. \text{ Kategori } 2 = 6,1833 + 1,4514 = 7,6347$$

III. PEMBAHASAN DAN HASIL

3.1 Perhitungan Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Berdasarkan Matrik *Importance Performance Analysis*

Sebelum memasukan nilai rata – rata tingkat kepentingan dan rata – rata tingkat kepuasan terlebih dahulu akan dibahas mengenai konversi data (Ordinal – Interval) serta langkah – langkah konversi skala ordinal menjadi interval.

1. Konversi Data (Ordinal – Interval)

Jawaban responden berupa pemberian nilai terhadap atribut (variabel) yang diukur dengan bobot 1 sampai 5. Pemberian nilai ini merupakan nilai subyektif responden terhadap atribut yang diukur sesuai dengan derajat kepentingan tiap individu. Dengan demikian data mentah merupakan data yang berskala ordinal, sehingga perlu dilakukan transformasi data ke skala interval (Dillon, 1984). Hasil penilaian rata-rata responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang telah dilakukan pihak pengelola TMB dalam melayani para penumpangnya, dapat dilihat pada tabel IV. serta hasil dari pemetaan rata – rata responden dapat dilihat pada gambar 4.

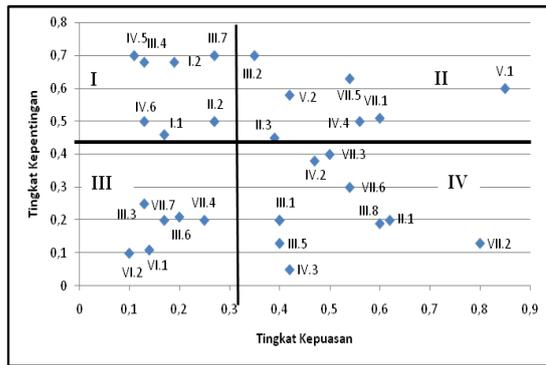
Tabel 4. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Responden Pengguna Jasa TMB

Atribut	Variabel	Rata – Rata Kepentingan (Y)	Rata – Rata Kepuasan (X)
Keamanan	1. Lampu Penerangan	0,14	0,11
	2. Petugas Keamanan	0,98	0,5
Keselamatan	1. Tata tertib Pengemudi	0,62	0,2
	2. Tata Tertib Menaikan dan Menurunkan Penumpang	0,7	0,5
	3. Keselamatan dari kejahatan	0,11	0,3
Kenyamanan	1. Kondisi Fisik Bus/Kelayakan Bus	0,4	0,2
	2. Keterlindungan bus dari polusi udara dan suara	0,3	0,7
	3. Ketersediaan sirkulasi udara/AC	0,13	0,25
	4. Kondisi fisik halte	0,15	0,3
	5. Metode pembayaran tiket	0,4	0,13
	6. Kapasitas bus	0,2	0,21
	7. Kondisi tempat duduk	0,27	0,7
	8. Ketersediaan fasilitas kebersihan	0,6	0,19
Kemudahan/Aksesibilitas Pelayanan	1. Area Pelayanan Bus	0,4	0,2
	2. Lokasi Penempatan halte	0,47	0,38
	3. Keterkaitan antar moda	0,42	0,05
	4. Waktu tunggu di halte	0,59	0,13
	5. Waktu operasi bus	0,11	0,7
	6. Informasi dan jadwal bus di halte	0,81	0,5
Biaya	1. Tarif Terjangkau	0,85	0,6
	2. Total biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah	0,14	0,58
Kesetaraan	1. Kursi prioritas	0,17	0,46
	2. Ruang khusus kursi roda	0,94	0,1
Keteraturan	1. Kecepatan perjalanan	0,6	0,51
	2. Waktu berhenti di halte	0,8	0,13
	3. Informasi pelayanan	0,5	0,4
	4. Akses keluar masuk halte	0,25	0,2
	5. Ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan bus	0,54	0,12
	6. Informasi gangguan bus	0,54	0,3
	7. Mampu mempersingkat waktu perjalanan	0,17	0,2
Jumlah		0,44	0,32

Sumber : Hasil Analisis, 2014

Setelah diketahui nilai rata – rata dari tingkat kepentingan dan nilai rata – rata dari tingkat kepuasan maka hasil tersebut dipetakan pada IPA atau Importance Performance Analysis untuk membagi ke dalam 4 kuadran maka dipisahkan oleh garis atau jumlah dari rata – rata nilai tingkat kepentingan dan jumlah dar rata – rata nilai tingkat kepuasan maka dapat terlihat jelas pembagian variabel – variabel yang telah ditentukan terhadap pembagian berdasarkan pembagian kuadran.

Gambar 2. Pemetaan Atribut Kepentingan dan Kepuasan Pada *Importance Performance Analysis*



Sumber : Hasil Analisis, 2014

Tabel 5. Keterangan Gambar Pemetaan *Importance Performance Analysis*

No. Variabel	Keterangan
I.1	1. Lampu Penerangan
I.2	2. Petugas Keamanan
II.1	1. Tata tertib Pengemudi
II.2	2. Tata Tertib Menaikan dan Menurunkan Penumpang
II.3	3. Keselamatan dari kejahatan
III.1	1. Kondisi Fisik Bus/Kelayakan Bus
III.2	2. Keterlindungan bus dari polusi udara dan suara
III.3	3. Ketersediaan sirkulasi uadara/AC
III.4	4. Kondisi fisik halte
III.5	5. Metode pembayaran tiket
III.6	6. Kapasitas bus
III.7	7. Kondisi tempat duduk
III.8	8. Ketersediaan fasilitas kebersihan
IV.1	1. Area Pelayanan Bus
IV.2	2. Lokasi Penempatan halte
IV.3	3. Keterkaitan antar moda
IV.4	4. Waktu tunggu di halte
IV.5	5. Waktu operasi bus
IV.6	6. Informasi dan jadwal bus di halte
V.1	1. Tarif Terjangkau
V.2	2. Total biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah
VI.1	1. Kursi prioritas
VI.2	2. Ruang khusus kursi roda
VII.1	1. Kecepatan perjalanan
VII.2	2. Waktu berhenti di halte
VII.3	3. Informasi pelayanan
VII.4	4. Akses keluar masuk halte
VII.5	5. Ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan bus
VII.6	6. Informasi gangguan bus
VII.7	7. Mampu mempersingkat waktu perjalanan

Sumber : Hasil Analisis,2014

Dari gambar diagram kartesius diatas, dapat diketahui bahwa letak variabel – variabel yang mempengaruhi kepuasan TMB terbagi menjadi 4 bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius diatas dapat dijelaskan berdasarkan pengelompokan atribut diantaranya :

Kuadran I

Kuadran I merupakan prioritas utama dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, yaitu dimana responden atau penumpang menganggap penting akan tetapi penumpang belum merasa puas sehingga diharuskan

pihak jasa TMB meningkatkan tingkat pelayanan agar para pengguna jasa TMB merasa puas, yang termasuk pada kuadran I yaitu variabel adanya lampu penerangan, waktu operasi bus, kondisi fisik halte, petugas keamanan yang ada di halte dan di dalam bus serta informasi dan jadwal bus di halte, tata tertib menaikan dan menurunkan penumpang.

Kuadran II

Kuadran II yaitu merupakan penilaian responden terhadap variabel ini yang dianggap baik dan dirasakan puas pelayanannya sehingga pihak pengelola TMB wajib mempertahankan pelayanan tersebut. Dalam hal ini variabel yang termasuk pada kuadran II yaitu operasional kecepatan TMB, tariff yang terjangkau, total biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah, ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan bus serta waktu headway.

Kuadran III

Kuadran III ini menunjukkan prioritas rendah yaitu dimana tingkat kepentingan dan kepuasan sangat rendah, pada variabel ini tidak perlu ditingkatkan dikarenakan responden atau pengguna menganggap itu kurang penting, variabel yang termasuk kuadran III yaitu ketersediaan sirkulasi udara/AC, mampu mempersingkat waktu perjalanan, kapasitas bus, akses keluar masuk halte, lampu penerangan, serta adanya ruangan khusus kursi roda.

Kuadran IV

Pada pemetaan kuadran IV ini yaitu menunjukkan bahwa penilaian responden mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan ini secara berlebihan, dan variabel yang termasuk pada kuadran ini adalah informasi mengenai halte yang akan dilewati, lokasi halte, kondisi fisik bus, memperoleh tiket, adanya pengumuman angkutan umum lainnya atau antar moda, berhenti dihalte, tata tertib pengemudi dalam mengemudikan bus.

Berdasarkan gambar kartesius diatas, dapat diketahui bahwa dalam menilai tingkat pelayanan TMB dalam kajian tingkat pelayanan bus TMB memiliki beberapa permasalahan. Tingkat kepuasan penumpang dalam memanfaatkan prasarana transportasi ini belum dirasakan puas oleh penumpang TMB itu sendiri. Hal ini terlihat pada variabel – variabel yang dianggap penting dan dapat memberikan hal yang positif bagi penumpang belum mampu dilaksanakan dengan baik dilapangan sehingga penumpang tidak mendapatkan kepuasan dalam memanfaatkan jasa TMB.

Setelah mengetahui atribut apa saja dan variabel apa saja yang mempengaruhi tingkat pelayanan TMB berdasarkan Importance Performance Analysis, dimana atribut dan variabel variabelnya dirasakan baik oleh penumpang tentu harus dipertahankan kinerjanya oleh pengelola, sedangkan atribut dan variabel yang masih dikatakan kurang baik atau kurang puas maka perlu dilakukan perbaikan kinerja pelayanan dari pengelola agar responden merasa benar – benar puas terhadap tingkat pelayanan bus TMB.

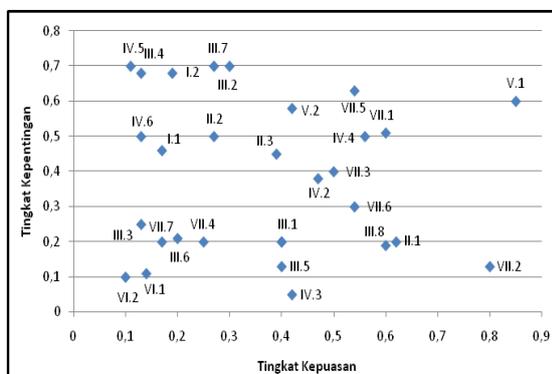
Setelah melihat variabel berdasarkan grafik kartesius diatas, selanjutnya akan dilihat tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna berdasarkan nilai maksimum, nilai minimum dan standar deviasi dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan itu sendiri.

Secara umum, nilai maksimum adalah nilai terbesar yang terdapat dalam suatu range data, sedangkan nilai minimum merupakan kebalikan dari nilai maksimum yaitu nilai terendah yang terdapat dalam suatu range data. Kemudian devinisi umum dari standar deviasi adalah nilai yang menghasilkan standar deviasi berdasarkan sampel. Standar deviasi ini bertujuan guna mengukur seberapa luas penyimpangan nilai daa tersebut dari nilai rat – ratanya. Keseluruhan alat uji tersebut sebenarnya memiliki tujuan yang sama yaitu menegtahui pola sebaran data yang akan memeberikan gambaran

mengenai karakteristik sample, apakah cukup konsisten untuk dapat diterima sebagai karakteristik sample yang sebenar-benarnya (tidak bias) sehingga informasi ini dapat digunakan sebagai bahan untuk mengambil keputusan peningkatan pelayanan jasa TMB. Adapun hasil perhitungan nilai maksimum, minimum dan deviasi yang di plot-kan pada diagram kartesius berikut ini.

Jika dikaitkan dengan uraian diatas, nilai maksimum dari penelitian ini adalah 0,98 untuk tingkat kepentingan dan 0,46 untuk tingkat kepuasan sedangkan nilai minimum pada tingkat kepentingan yaitu 0,11 dan nilai minimum pada tingkat kepuasan adalah 0,10. Kemudian diketahui juga nilai standar deviasi pada penelitian ini yaitu 0,20 untuk tingkat kepentingan dan 0,26. Untuk mengetahui lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 3. Pemetaan Atribut Kepentingan dan Kepuasan Pada *Importance Performance Analysis*



Sumber : Hasil Analisis, 2014

Adapun variabel yang menyimpang dari rata – rata yaitu :

Kuadran I

Pada kuadran I atau untuk prioritas utama yang menyimpang dari standar deviasi yaitu waktu operasi bus, kondisi fisik halte, petugas keamanan, kondisi tempat duduk, keterlindungan bus dari polusi udara, dalam hal ini ihak jasa TMB harus lebih mengoptimalkan kembali dalam meningkatkan tingkat pelayanan jasa TMB

terutama yang dianggap penting oleh para penumpang.

Kuadran II

Pada kuadran II yang menyimpang dari standar deviasi yaitu ketepatan dan kepastian keberangkatan dan kedatangan bus, waktu berhenti di halte, informasi mengenai gangguan bus, waktu headway bus, tariff TMB yang terjangkau.

Kuadran III

Pada kuadran III variabel yang menyimpang dari standar deviasi yaitu ketersediaan sirkulasi udara/AC, kapasitas bus, lampu penerangan serta adanya ruangan khusus kursi roda.

Kuadran IV

Pada kuadran IV variabel yang menyimpang dari standar deviasi yaitu variabel cara

memperoleh tiket, adanya fasilitas kebersihan,

3.6 Analisis Keterkaitan Antara SPM, Kondisi Eksisting dan Persepsi Pengguna

Analisis gabungan ini dilihat dari Standar Pelayanan Minimal yang ada, dibandingkan dengan kondisi eksisting yang ada yang diperoleh dari survey primer serta dibandingkan dengan persepsi pengguna yang dilihat dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap pengguna TMB itu sendiri serta melihat keterkaitan apa saja yang terdapat pada tingkat pelayanan bus TMB ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Keterkaitan Antara Standar Pelayanan Minimal, Kondisi Eksisting, Persepsi Pengguna dan Analisis IPA

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
1	<p>1. Rute Trayek</p> <p>Berfungsi melayani jasa angkutan orang yang asal tujuannya tetap atau tidak tetap.</p>	<p>Rute trayek pada koridor 2 ini merupakan rute yang melayani pusat – pusat kota</p> <p>dilihat dari landuse sepanjang koridor 2 terdapat kawasan permukiman, perdagangan dan kawasan pendidikan yang pergerakan calon pengguna jasa TMB pun sangat besar.</p>	<p>Dirasakan penting oleh para calon pengguna jasa TMB akan tetapi calon pengguna TMB belum merasa puas dikarenakan khususnya untuk ruas jalan sudirman untuk dapat menggunakan jasa TMB harus berjalan jauh untuk mencapai halte dikarenakan lokasi halte sangat jauh.</p>	<p>Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas</p>	<p>Dalam hal ini terlihat bahwa antara kondisi eksisting dan persepsi pengguna belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada dikarenakan untuk menggunakan jasa TMB para calon penumpang harus berjalan jauh untuk mencapai halte, sedangkan pada kondisi eksisting bangkitan pergerakan calon pengguna jasa TMB sangat besar dilihat dari landuse sepanjang koridor 2 khususnya ruas jalan sudirman yaitu terdapat kawasan permukiman, perdagangan dan kawasan pendidikan. Maka dari itu seharusnya untuk rute trayek koridor 2 ini harus menambah halte guna memudahkan calon pengguna jasa TMB untuk menggunakan jasa TMB, yang awalnya jumlah halte yang melayani koridor 2 ini ada 19 halte menjadi 36 halte.</p>
	<p>2. Lampu Penerang,</p> <p>Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam halte dan</p>	<p>Ada, akan tetapi tidak berfungsi atau tidak digunakan dengan</p>	<p>Dari persepsi pengguna menyatakan Penting terutama</p>	<p>Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi</p>	<p>Dalam hal ini terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini belum sesuai dengan standar pelayanan</p>

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
	mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna iasa	baik karena lampu di dalam halte pada malam hari pun tidak menyala.	pada sarana halte dan didalam bus TMB itu sendiri, dalam tingkat kepuasan lampu penerangan ini dirasa pengguna masih belum puas dikarenakan banyak lampu yang tidak nyala terutama pada halte	kepuasan yang dirasakan belum puas	minimal karena pada kenyataannya atau kondisi eksisting lampu penerangan tersedia akan tetapi persepsi pengguna tidak merasa puas. Dan dibuktikan dari hasil analisis IPA bahwa variabel ini merupakan kuadran I yaitu prioritas utama dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan tetapi untuk tingkat kepuasan sangat rendah, untuk itu seharusnya pihak jasa TMB memperbaiki tingkat pelayanannya dengan cara memungsiakan atau menyalakan lampu penerangan terutama pada malam hari serta pengecekan kondisi lampu penerangan ditakutkan lampu tersebut sudah tidak berfungsi.
8.	Petugas keamanan, Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan keamanan pengguna di dalam mobil bus	Ada yang berjaga akan tetapi sebagian pada halte tidak ada petugas keamaan sama sekali dan kondisi halte dibiarkan kosong begitu saja	Dari persepsi pengguna menyatakan penting untuk membantu pengguna dan menjaga keselamatan pengguna di dalam bus TMB akan tetapi dirasakan kurang puas	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal karena pada kenyataannya atau kondisi eksisting petugas keamanan ada akan tetapi persepsi pengguna tidak merasa puas. Dan dibuktikan dari hasil analisis IPA bahwa variabel ini merupakan kuadran I yaitu prioritas utama dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan tetapi untuk tingkat kepuasan sangat rendah, dikarenakan sebagian besar tidak ada petugas keamanan di dalam halte untuk itu seharusnya pihak jasa TMB memperbaiki tingkat pelayanannya dengan cara menyediakannya petugas keamanan yang berjaga pada setiap halted an adanya pengecekan untuk memamntau apabila tidak ada petugas keamanan
2	Aspek keselamatan 1. Menaikan dan menurunkan Penumpang pada tempat yang telah disediakan Yaitu dimana si penumpang jasa TMB diturunkan atau dinaikan pada tempat yang telah tersedia yaitu halte	Sebagian penumpang ada yang diturunkan atau menaiki bus pada halted an sebagian besar tidak pada halte atau pada tempat yang telah disediakan	Dari persepsi pengguna menyatakan Sangat penting karena dalam hal ini menyangkut keselamatan para calon pengguna TMB	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal karena pada kenyataannya atau kondisi eksisting menaikan dan menurunkan penumpang belum pada tempat yang telah disediakan Dan dibuktikan dari hasil analisis IPA bahwa variabel ini merupakan kuadran I

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
					yaitu prioritas utama dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan tetapi untuk tingkat kepuasan sangat rendah, dikarenakan sebagian besar tidak ada petugas keamanan di dalam halte untuk itu seharusnya pihak jasa TMB memperbaiki tingkat pelayanannya dengan cara memperbaiki fungsi halte agar para pengguna dapat menggunakannya dengan baik
	<p>2. Pengemudi tidak ugal – ugalan</p> <p>Yaitu dimana pengemudi mengemudikan bus dengan baik dan tidak menjalankannya dengan ugal – ugalan</p>	Pada sebagian pengemudi ada yang ugal – ugalan tapi sebagian juga ada yang mentaati peraturan dan tidak ugal - ugalan	Sangat penting dikarenakan menyangkut keselamatan para pengguna akan tetapi pengguna merasakan tidak puas karena sebagian pengemudi tidak mengemudi dengan baik.	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat antara kondisi eksisting dengan persepsi pengguna bahwa pada variabel ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal. Dan dibuktikan dari hasil analisis IPA bahwa variabel ini merupakan kuadran I yaitu prioritas utama dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan akan tetapi untuk tingkat kepuasan sangat rendah, maka dari itu pihak jasa TMB harus mengawai dan memberikan peringatan kepada pengemudi yang tidak mentaati peraturan dan ugal - ugalan
	<p>3. Aman, Jauh dari Kriminalitas</p> <p>Yaitu dimana parapenmpang atau pengguna jasa TMB terhindar atau aman dari tindakana criminal yang dapat mengganggu para pengguna TMB</p>	Dalam bus petugas keamanan ada 2 orang jadi di dalam bus sudah tentu aman	Sangat penting dikarenakan ini merupakan aspek dari keselamatan yaitu para pengguna akan merasakan puas apabila variabel ini dudah sesuai	Terdapat pada kuadran II yaitu tingkat kepentingan tinggi dan kepuasan tinggi	Dalam hal ini terlihat antara kondisi eksisting dan persepsi pengguna yaitu dimana pengguna menganggap variabel ini penting akan tetapi pengguna merasa puas sesuai atau variabel ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dan dibuktikan oleh analisis IPA yaitu bearada pada antara kuadran II artinya variabel ini penting akan tetapi pengguna merasa puas.
3	<p>Aspek Kenyamanan</p> <p>1. Kondisi tempat duduk</p> <p>Yaitu dimana kondisi tempat duduk yang baik dan layak akan membuat pengguna merasa nyaman dalam menggunakan jasa bus TMB tersebut</p>	Ada dan masih layak digunakan	Sangat penting dikarenakan merupakan aspek kenyamanan bagi para pengguna	Terdapat pada kuadran II yaitu tingkat kepentingan tinggi dan kepuasan tinggi	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal sudah sesuai hal ini dibuktikan pada analisis IPA dimana variabel ini berada pada kuadran II.
	<p>2. Ketersediaan Fasilitas Kebersihan,</p> <p>berupa fasilitas kebersihan berupa tempat sampah</p>	Tidak Ada	Kurang penting karena untuk kebersihan dan dapat memberikan rasa nyaman kepada pengguna	Terdapat pada kuadran III yaitu dimana pengguna merasa penting akan tetapi tidak puas	Dalam hal ini jelas terlihat bahwa menurut persepsi pengguna mengenai ketersediaan fasilitas kebersihan itu sangat penting akan tetapi pada kondisi eksisting fasilitas ini belum ada, berarti belum sesuai dengan standar pelayanan minimal.hal

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
					ini dibuktikan pada analisis IPA, akan tetapi pelayanan ini tidak perlu ditingkatkan dikarenakan dianggap kurang penting oleh pengguna
3.	Ketersediaan fasilitas pengatur suhu ruangan, fasilitas untuk sirkulasi udara dalam halte dapat menggunakan AC, Kipas Angin, dan/atau ventilasi udara	Ada dan masih dirasakan sangat baik	Sangat penting dikarenakan dengan adanya AC kondisi di dalam bus tidak pengap, dan untuk variabel ini pengguna merasa puas untuk fasilitas sirkulasi udara yang ada di dalam bus	Terdapat pada kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena pengguna menganggap kurang penting akan tetapi dirasakan puas oleh pengguna	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n IV yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan
4.	Kondisi halte Kondisi halte harus bersih, nyaman agar calon pengguna jasa TMB nyaman dalam menunggu kedatangan bus TMB.	Kurang Baik dikarenakan seluruh halte kondisi dilapangan kurang terawat dan kotor	Sangat penting dikarenakan kondisi halte ini merupakan aspek kenyamanan, apabila kondisi halte baik maka calon pengguna TMB akan merasa puas, akan tetapi pada kenyataannya kondisi halte kurang baik dan tidak puas.	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini jelas terlihat bahwa menurut persepsi pengguna mengenai kondisi halte itu sangat penting, karena dengan kondisi halte yang baik itu akan memberikan kenyamanan bagi calon pengguna, akan tetapi pada kondisi eksisting kondisi halte yang ada kurang baik sehingga pengguna pun merasa tidak puas akan tingkat pelayanan halte kepada pengguna dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran I yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan
5.	Keterlindungan bus dari polusi udara dan suara Keterlindungan bus dari suara bising dan asap kendaraan merupakan factor penting dalam atribut kenyamanan ini yang memberikan rasa nyaman bagi para pengguna.	Seluruh bus bebas dari polusi udara dan keebisingan kendaraan dari luar	Pengguna merasa penting dan merasa puas akan pelayanan variabel ini	Terdapat pada kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena pengguna menganggap kurang penting akan tetapi dirasakan puas oleh pengguna	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n IV yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan
6.	Kondisi fisik bus Kondisi fisik bus atau kondisi kelayakan kendaraan yang beroperasi	Seluruh bus yang beroperasi masih layak dikarenakan pada koridor 2 ini masih baru beroperasi	Pengguna merasa penting dan merasa puas akan pelayanan variabel ini	Terdapat pada kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena pengguna menganggap kurang penting akan tetapi dirasakan puas oleh pengguna	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n IV yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
4	Aspek Keterjangkauan 1. Ketersediaan integrasi jaringan trayek pengumpan, kemudahan akses pengguna jasa memperoleh angkutan umum dengan trayek yang berkelanjutan dengan trayek angkutan massal	Pada koridor 2 melewati rute yang terdapat banyak trayek pengumpan	Sangat penting terutama untuk pengguna yang harus menggunakan angkutan umum terlebih dahulu sebelum menggunakan jasa TMB, dalam hal ini pengguna merasa puas karena banyak angkutan umum sebagai pengumpan untuk pengguna jasa TMB dari tempat asal sampai tempat tujuan pengguna.	Terdapat pada kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena pengguna menganggap kurang penting akan tetapi dirasakan puas oleh pengguna	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n IV yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan
	2. Pelayanan bus menjangkau Wilayah yang dituju Yaitu dimana jasa TMB mengantarkan pengguna ketempat tujuannya langsung tanpa memakai pengumpan angkutan umum lainnya atau pun dengan cara menggunakan angkutan umum lainnya.	Menjangkau seluruh wilayah yang dituju dan sebagian yang harus menggunakan angkutan umum lain sebagai pengumpan	Sangat penting dikarenakan variabel ini juga menyangkut pada atribut biaya yaitu total biaya yang dikeluarkan, pengguna merasa belum puas.	Terdapat pada kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena pengguna menganggap kurang penting akan tetapi dirasakan puas oleh pengguna	Dalam hal ini dapat dilihat antara kondisi eksisting dan persepsi pengguna belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dan dibuktikan dalam analisis IPA yaitu berada pada antara kuadran I dan III artinya variabel ini penting akan tetapi pengguna merasa tidak puas.
	3. Lokasi Halte Yaitu dimana lokasi halte ini sudah sesuai dengan penggunaan lahannya disekitar koridor TMB atau jarak tempuh mencapainya sampai 500 m	Lokasi haltesudah sesuai akan tetapi ada sebagian lokasi halte yang berjauhan	Sangat penting yaitu berkaitan dengan jarak pengguna untuk mencapai lokasi halte hal ini juga berkaitan dengan waktu atau jarak tempuh akan tetapi pengguna masih menilai tidak puas.	Terdapat pada kuadran IV yaitu dimana berlebihan karena pengguna menganggap kurang penting akan tetapi dirasakan puas oleh pengguna	Dalam hal ini dapat dilihat antara kondisi eksisting dan persepsi pengguna belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dan dibuktikan dalam analisis IPA yaitu berada pada antara kuadran I dan III artinya variabel ini penting akan tetapi pengguna merasa tidak puas.
4.	Waktu operasi bus	Waktu operasi bus yaitu di mulai pada pukul 05.30 – 18.00	Dalam hal ini pengguna merasa penting akan tetapi pengguna belum merasa puas	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kondisi eksisting yang ada belum sesuai dengan standar pelayanan minimal waktu operasi bus dianggap belum memberikan kepuasan kepada pengguna. dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran I yaitu pengguna merasa itu penting dan belum puas sehingga pihak pengelola wajib meningkatkan pelayanan, seharusnya waktu operasi bus TMB ini ditambah jangan hanya sampai pukul 18.00.
5.	Informasi dan jadwal bus di	Di dalam halte sama sekali tidak	Dari persepsi pengguna	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan	Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kondisi eksisting yang

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
	halte	adanya informasi dan jadwal bus yang menempel untuk memudahkan para calon pengguna TMB	menyatakan penting akan tetapi pengguna belum merasa puas	penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	ada belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dikarenakan informasi dan jadwal bus di dalam halte dianggap belum memberikan kepuasan kepada pengguna. dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran I yaitu pengguna merasa itu penting dan belum puas sehingga pihak pengelola wajib meningkatkan pelayanan, seharusnya ada informasi jadwal bus yang menempel di dalam halte.
5	Aspek Kesetaraan 1. Ketersediaan kursi prioritas, yaitu Tempat duduk di mobil bus diperuntukkan bagi penyandang cacat, usia lanjut, anak-anak, dan wanita hamil	Ada, akan tetapi masih dirasakan kurang karena kursi yang ada hanya 2, serta tidak digunakan oleh yang seharusnya menggunakannya	Sangat penting terutama bagi pengguna yang menyandang cacat, usia lanjut dan wanita hamil, akan tetapi penggunaan kursi prioritas ini tidak digunakan untuk masyarakat yang seharusnya sehingga pengguna merasa kurang puas.	Terdapat pada kuadran I, yaitu dimana dirasakan penting oleh pengguna jasa TMB akan tetapi kepuasan yang dirasakan belum puas	Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kondisi eksisting yang ada belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dikarenakan peruntukan kursi prioritas dianggap belum memberikan kepuasan kepada pengguna. dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran I yaitu pengguna merasa itu penting dan belum puas sehingga pihak pengelola wajib meningkatkan pelayanan
	2. Ruang khusus untuk kursi roda, yaitu Prasarana di halte dan mobil bus yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda	Ada, akan tetapi sering digunakan oleh penumpang yang tidak kebagian tempat duduk	Sangat penting terutama untuk penyandang cacat atau pengguna kursi roda, akan tetapi pada kenyataannya ruangan ini digunakan para pengguna yang berdiri.	Terdapat pada kuadran III yaitu pengguna merasa kurang penting akan variabel ini sehingga untuk pelayanan ini tidak perlu ditingkatkan.	Dalam hal ini terlihat jelas bahwa kondisi eksisting yang ada belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dikarenakan peruntukan ruang khusus kursi roda dianggap belum memberikan kepuasan kepada pengguna terutama yang menggunakan kursi roda. dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran antara kuadran III yaitu pengguna merasa itu kurangpenting dan puas.
6	Aspek keteraturan 1. Waktu tunggu, Waktu yang dibutuhkan pengguna jasa menunggu kedatangan, maksimal waktu puncak adalah 7 menit dan waktu non puncak maksimal adalah 15 menit	10 menit	Sangat penting dikarenakan waktu tunggu ini berkaitan dengan tingkat ketepatan waktu pada perjalanan pengguna, karena kalau waktu tungguanya tepat maka waktu ketepatan untuk mencapai tujuan semakin cepat	Terdapat pada kuadran II yaitu dimana pengguna merasakan penting serta merasakan puas akan tingkat pelayanan yang diberikan	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n II yaitu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan
	2. Ketersediaan Kecepatan	15 km/Jam	Untuk kecepatan perjalanan ini juga	Terdapat pada kuadran II yaitu dimana pengguna	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan

No	Standar Pelayanan Minimal	Kondisi Eksisting	Persepsi Pengguna	Analisis IPA	Keterangan
	<p>Perjalanan</p> <p>yaitu kecepatan rata-rata angkutan umum dalam melakukan perjalanan, dengan waktu puncak maksimal adalah 30 km/jam dan waktu non puncak 50km/jam</p>		berkaitan dengan ketepatan waktu pengguna mencapai tempat tujuan dalam hal ini pengguna menilai puas untuk kecepatan perjalanan	merasakan penting serta merasakan puas akan tingkat pelayanan yyang diberikan	kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n II yaiu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan
3.	<p>Ketepatan waktu Kedatangan dan Keberangkatan Angkutan Umum,</p> <p>yaitu kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan mobil. Untuk Full BRT: keterlambatan waktu 5 menit dan Sistem Transit: waktu keterlambatan adalah 10 menit</p>	10 Menit	Sangat penting karena dengan waktu keberangkatan dan waktu kedatangan bus yang relative tepat akan memperikan tingkat pelayanan yang lebih dibandingkan dengan angkutan umum lainnya. Dalam hal ini pengguna menilai puas	Terdapat pada kuadran II yaitu dimana pengguna merasakan penting serta merasakan puas akan tingkat pelayanan yyang diberikan	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n II yaiu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan
7	<p>1. Ketersediaan tarif terjangkau,</p> <p>biaya yang dikarenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan</p>	Tariff yang ditetapkan oleh pihak jasa TMB sangat terjangkau diaman untuk penumpang umum Rp.3000,- dan pelajar Rp. 1.500,-	Dari persepsi pengguna menyatakan sangat penting terutama bagi golongan masyarakat menengah ke bawah, dan pada hal ini pengguna menilai puas untuk keterjangkauan tarif TMB yang dikeluarkan	Terdapat pada kuadran II yaitu dimana pengguna merasakan penting serta merasakan puas akan tingkat pelayanan yyang diberikan	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi dengan kondisi eksisting saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran n II yaiu pengguna merasa itu penting dan puas sehingga pihak pengelola wajib mempertahankan pelayanan.
	<p>2. Total Biaya Yang dikeluarkan Jauh Lebih murah</p> <p>Yaitu dimana para pengguna jasa TMB mengeluarkan biaya atau total biayanya jauh lebih murah dibandingkan dengan total biaya yang dikeluarkan dengan menggunakan angkutan umum lain.</p>	Total biaya yang dikeluarkan oleh para pengguna jasa TMB ini jauh lebih murah dibandingkan angkutan umum lainnya	Dari persepsi pengguna menyatakan penting dan responden pun menyatakan sangat puas akan tingkat pelayanan mengenai variabel ini.	Terdapat pada kuadran II yaitu dimana pengguna merasakan penting serta merasakan puas akan tingkat pelayanan yyang diberikan	Dalam hal ini dapat terlihat bahwa antara persepsi , kondisi eksisting sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan di buktikan oleh hasil analisis IPA berdasarkan kuadran yang dimana kuadran antara kuadran II yaitu pengguna merasa itu penting dan puas.

Sumber : Hasil Analisis, Tahun 2014

Dilihat dari tabel keterkaitan antara standar pelayanan minimal, kondisi eksisting dan persepsi pengguna memiliki keterkaitan yang erat yaitu apabila antara atribut

pelayanan yang telah tersedia dilihat kembali pada kondisi eksisting pada saat ini dengan membandingkan atau melihat tanggapan atau persepsi pengguna terhadap

tingkat pelayanannya dari tingkat kepentingan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna apabila dirasakan puas maka sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada sedangkan apabila tidak puas maka belum sesuai dengan standar pelayanan minimal dan harus diperbaiki sistem pelayanannya serta diperkuat oleh analisis IPA yang dipetakan dalam 4 kuadran.

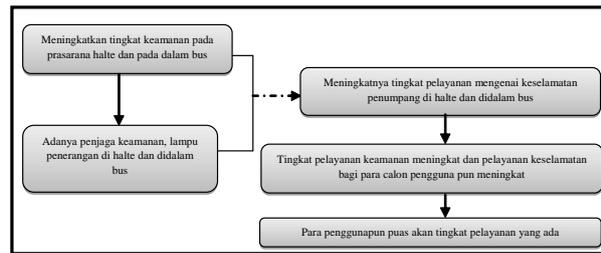
3.7 Skenario Perbaikan Sistem

Skenario perbaikan sistem yang akan dilakukan bertujuan untuk meningkatkan tingkat pelayanan kinerja secara kualitas angkutan massal bus Trans Metro Bandung pada koridor 2 yaitu koridor Cicaheum – Cibeureum. Peningkatan tingkat pelayanan dengan skenario ini didasarkan pada atribut – atribut atau variabel yang telah dianalisis dengan melihat tingkat kepuasan dan kepentingan dari persepsi pengguna dengan membandingkan kondisi eksisting yang disesuaikan dengan standar pelayanan minimal mengenai angkutan massal yang berbasis jalan. Berikut ini skenario – skenario perbaikan sistem yang akan dilakukan :

1. Skenario perbaikan atribut keamanan dan keselamatan

Perbaikan sistem pada tingkat pelayanan bus trans metro bandung pada koridor 2 yaitu dengan cara perbaikan tingkat keamanan di dalam halte dan di dalam bus, peningkatan atribut keamanan dengan skenario ini di dasarkan kepada peningkatan atau adanya penjaga yang berada pada halte dan di dalam bus serta lampu penerangan yang baik pada halte serta di dalam bus. Hal ini akan meningkatkan tingkat pelayanan keamanan karena para calon pengguna jasa trans metro bandung akan merasa aman serta selamat berada di dalam halte atau di dalam bus itu sendiri. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 4. Skenario Perbaikan Atribut Keamanan dan Keselamatan



Sumber : penulis, 2014

Peningkatan tingkat keamanan ini dengan adanya penjaga dan lampu penerangan dimaksudkan untuk meningkatkan rasa aman kepada calon pengguna trans metro bandung ketika menunggu kedatangan bus di dalam halte ataupun ketika menggunakan jasa bus itu sendiri. Simulasi ini memiliki dasar asumsi sebagai berikut:

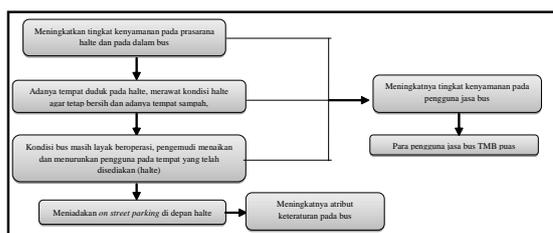
1. Apabila adanya penjaga yang menjaga di dalam halte serta di dalam bus maka calon pengguna jasa bus TMB akan merasa aman atau terhindar dari kriminalitas serta kecelakaan dalam menunggu kedatangan bus serta menggunakan bus.
2. Selain merasa aman dari kriminalitas maka pengguna akan juga merasakan tingkat keselamatan dalam menggunakan jasa bus trans metro bandung
3. Apabila jasa bus trans metro bandung meningkatkan tingkat pelayanan dari variabel keamanan serta menyertakan variabel keselamatan yang di anggap penting oleh pengguna maka para pengguna jasa bus trans metro bandung akan merasa puas akan tingkat pelayanan yang diberikan.

4. Skenario perbaikan atribut kenyamanan.

Perbaikan sistem pada tingkat pelayanan bus trans metro bandung pada koridor 2 yaitu dengan cara perbaikan tingkat kenyamanan di dalam halte dan di dalam bus, peningkatan atribut kenyamanan dengan skenario ini di dasarkan kepada peningkatan

atau dengan kondisi hate, kondisi bus, cara menaikan dan menurunkan pengguna pada tempat yang telah disediakan dan cara memperoleh tiket. Hal ini akan meningkatkan tingkat pelayanan dari atribut kenyamanan karena para calon pengguna jasa trans metro bandung akan merasa nyaman serta puas akan tingkat pelayanan jasa yang diberikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 5. Skenario Perbaikan Atribut Kenyamanan



Sumber : penulis, 2014

IV. SIMPULAN

Adapun simpulan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

1. Apabila dalam halte ada kursi untuk penumpang maka penumpang atau pengguna jasa TMB akan merasakan nyaman dalam menunggu kedatangan bus serta kondisi halte yang bersih dan baik akan memberikan rasa nyaman bagi pengguna.
2. Apabila ditiadakannya parkir di depan halte maka pengemudi bus TMB akan dengan mudah menaikan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah disediakan dan pengguna akan merasa puas dengan tingkat pelayanan ini.
3. Selain itu apabila parkir yang berada depan halte ditiadakan maka menaikan dan menurunkan penumpang pun akan mempercepat waktu headway bagi bus sehingga bus TMB tidak terlambat dalam waktu kedatangannya serta cepat dalam waktu perjalanannya sehingga dalam scenario ini juga dapat meningkatkan tingkat pelayanan dari

segi keteraturan terutama waktu tunggu di halte dan kedatangan bus.

V. REFERENSI

- Ahmad M. Ramli. (2004). *Cyberlaw dan Haki Dalam Sistem Hukum Indonesia*. Refika aditama, Bandung:
- Aosi, Anggela. (2008). *Pelayanan Angkutan Kota Pada Wilayah Pinggiran Kota Bandung*. ITB, Bandung.
- Cravens, David. (1996). *Pemasaran Strategi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Dermawan, Wibisono. (2006). *Manajemen Kinerja : Konsep, Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Erlangga, Jakarta.
- Fariant, Ervina. (2010). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Massal Trans Metro Bandung Berdasarkan Persepsi Penumpang*. UNPAS, Bandung.
- Fandy, Tjiptono. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.
- Harun, Al-Rasyid.(2007). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane.(2007). *Manajemen Pemasaran*. Indeks, Jakarta.
- Kriyanto, Rahmat. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Grup, Jakarta.
- Miro, Fidel. (2002). *Perencanaan Transportasi*. Erlangga, Jakarta.
- Manheim, Marvin L. (1997). *Fundamental of Transportasi System Analysis*. The MIT. Massacusset.
- Morlok, Edward K., dan Hainim, Johan K. (1985). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Erlangga. Jakarta.
- Nasution, M nur. *Manajemen Transportasi*. (2003). Ghalia Indonesi, Jakarta.
- Ratmiko dan Winarsih Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*.

- Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
2005.
- Salim, Abbas. (1998). Manajemen Transportasi. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tamin, Ofyar Z. (200). Perencanaan dan pemodelan Transportasi. ITB, Bandung.
- Warpani, Suwardjoko.(2002).Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. ITB, Bandung.
- _____, Undang – Undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2004 Tentang Jalan.
- _____, Undang – Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- _____, Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 2012 Tentang Jalan. DISHUB Kota Bandung, 2013.