

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Konsep pelayanan publik mencakup tanggung jawab negara maupun pihak swasta dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif, baik yang berbayar maupun tidak berbayar, guna menjamin hak-hak dasar warga negara (Rahmadana, 2020). Pelaksanaannya di Indonesia mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjadi landasan bagi instansi pemerintah maupun swasta, termasuk sektor transportasi, dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan (Nurmalah, 2024).

Tujuan utama pelayanan publik adalah menciptakan kepuasan masyarakat melalui layanan yang responsif, berkualitas, efektif, dan efisien sesuai kebutuhan dan harapan pengguna, sebagaimana ditegaskan oleh Hardiansyah (2019) bahwa kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Seiring perkembangan masyarakat, pelayanan publik tidak lagi berorientasi pada penyediaan layanan semata, tetapi juga pada penciptaan kepuasan melalui layanan yang cepat, mudah diakses, dan transparan.

Namun demikian, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan, seperti ketidakteraturan prosedur, ketidakjelasan hak pengguna, dan lemahnya standar pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, termasuk pada sektor transportasi publik. Ketiadaan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan serta hak-hak pengguna menjadi salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Trisakti, 2023).

Salah satu permasalahan yang masih menjadi perhatian pemerintah adalah kemacetan lalu lintas yang terus meningkat dari tahun ke tahun (Natalia Gunawan, 2019). Tingginya volume kendaraan yang tidak sebanding dengan kapasitas jalan menyebabkan berbagai dampak, seperti

terhambatnya mobilitas masyarakat, pemborosan waktu perjalanan, peningkatan biaya operasional kendaraan, penurunan produktivitas, serta meningkatnya pencemaran udara akibat emisi kendaraan bermotor (Tamin, 2000). Dalam jangka panjang, kemacetan dapat menurunkan kualitas hidup masyarakat perkotaan karena tingginya waktu yang dihabiskan di jalan serta berkurangnya produktivitas masyarakat.

Tindak lanjut atas permasalahan kemacetan, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menegaskan pentingnya penyediaan transportasi massal dalam mewujudkan sistem lalu lintas yang aman, tertib, selamat, lancar, dan terintegrasi. Ketentuan tersebut diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menekankan aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan dalam penyelenggaraan angkutan umum. Regulasi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan aksesibilitas menjadi unsur penting dalam penyelenggaraan transportasi publik.

Salah satu wilayah yang masih menghadapi permasalahan kemacetan adalah Kota Bandung. Tingginya penggunaan kendaraan pribadi yang tidak diimbangi dengan kapasitas infrastruktur jalan, aktivitas masyarakat yang padat, serta belum optimalnya pemanfaatan transportasi publik menjadikan kemacetan sebagai permasalahan yang berdampak pada mobilitas dan produktivitas masyarakat.

Tabel 1. 1 Data Ranking Kota Termacet Berdasarkan Rata-rata Waktu tempuh per 10 kilometer 2025

Kota	Kemacetan rata-rata	Rata-rata Kecepatan	Waktu terbang saat jam sibuk per tahun
Bandung	64.1%	18.5 km/h	129 jam
Jakarta	59.8%	22.8 km/h	125 jam

Medan	52.7%	18.8 km/h	132 jam
Palembang	52.75	21.2 km/h	112 jam

Sumber : *TomTom Traffic Index 2026*

Berdasarkan Tabel 1.1, Kota Bandung menempati posisi tertinggi sebagai kota dengan tingkat kemacetan tertinggi di Indonesia pada tahun 2025 dengan tingkat kemacetan mencapai 64,1%. Selain itu, rata-rata kecepatan kendaraan hanya sebesar 18,5 km/jam dan masyarakat kehilangan waktu sekitar 129 jam per tahun akibat kemacetan pada jam sibuk. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemacetan masih menjadi permasalahan transportasi yang serius di Kota Bandung.

Tabel 1. 2 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Kota Bandung 2025

Sepeda Motor	1.083.002
Mobil Penumpang	374.341

Sumber : Badan Pusat Statistik 2026

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah kendaraan bermotor di Kota Bandung masih didominasi oleh sepeda motor sebanyak 1.083.002 unit dan mobil penumpang sebanyak 374.341 unit. Tingginya jumlah kendaraan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan kendaraan pribadi masih mendominasi mobilitas masyarakat Kota Bandung dan berpotensi memperparah tingkat kemacetan.

Sebagai salah satu upaya mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Bandung menyelenggarakan layanan Trans Metro Bandung (TMB) yang didukung oleh regulasi nasional maupun daerah, yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2024, serta sejumlah regulasi tingkat kota seperti Peraturan Wali Kota No. 265 Tahun 2008 untuk pengaturan kelembagaan, Perwal No. 704 Tahun 2008 yang menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), Keputusan Wali Kota No. 551.2/Kep.646-Huk/2006 untuk penetapan rute strategis, serta Kepwal No. 551.2/Kep.694-Dishub/2008 untuk kebijakan tarif.

Tabel 1. 3 Jumlah Penumpang Trans Metro Bandung (TMB) 2025

Jumlah Penumpang Tahun 2025	349.379
------------------------------------	---------

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung 2026

Berdasarkan Tabel 1.3, jumlah penumpang Trans Metro Bandung pada tahun 2025 tercatat sebanyak 349.379 penumpang. Meskipun masih digunakan sebagai salah satu sarana transportasi umum di Kota Bandung, jumlah tersebut relatif rendah apabila dibandingkan dengan jumlah kendaraan pribadi yang beroperasi di Kota Bandung. Kondisi ini mengindikasikan bahwa Trans Metro Bandung belum sepenuhnya menjadi pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari, yang dapat mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan pelayanan dan aksesibilitas yang tersedia.

Pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna transportasi publik telah dibuktikan melalui berbagai penelitian sebelumnya. Gultom & Joewono (2014) menemukan bahwa beberapa aspek pelayanan halte Trans Metro Bandung, seperti fasilitas, kenyamanan, dan sarana pendukung, masih belum memenuhi harapan pengguna. Temuan serupa juga disampaikan oleh A. Suhendra & Prasetyanto (2016) yang menunjukkan bahwa pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 masih belum sepenuhnya puas terhadap layanan yang diberikan, khususnya terkait keamanan, kenyamanan, kepedulian petugas, dan kebersihan armada.

Temuan serupa juga diperoleh dalam penelitian Prasetyanto, Maulana, Rizki, & Parantina (2021) mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen Bus Trans Metro Bandung Koridor 3. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diterima selama menggunakan layanan transportasi publik. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh R. S. Buana, Setiawan, & Kushartono (2025) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Trans Metro Bandung.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada kualitas pelayanan sebagai faktor yang memengaruhi

kepuasan pengguna. Sementara itu, aksesibilitas yang berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam menjangkau dan menggunakan layanan transportasi publik masih relatif jarang dikaji secara bersamaan dengan kualitas pelayanan. Padahal, kualitas pelayanan dan aksesibilitas merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pengguna saat memanfaatkan layanan transportasi publik.

Aksesibilitas mencerminkan kemudahan masyarakat dalam menjangkau lokasi dan keterhubungan wilayah melalui layanan transportasi (Leksono, 2010 dalam (Widnyana, 2019). yang pada layanan Trans Metro Bandung tercermin dari kemudahan menjangkau halte, ketersediaan rute, dan keterhubungan perjalanan. Apabila aspek tersebut tidak terpenuhi, masyarakat cenderung enggan menggunakan transportasi publik sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menduga kepuasan pengguna Trans Metro Bandung belum optimal. Hal ini diduga karena belum dilaksanakannya indikator kepuasan pengguna, seperti minat berkunjung kembali. Permasalahan tersebut meliputi keterlambatan kedatangan armada yang kerap terjadi, ketidakjelasan informasi rute perjalanan, serta fasilitas halte yang kurang layak, seperti tidak tersedianya tempat duduk, atap pelindung, maupun informasi rute yang informatif. Selain itu, kemudahan masyarakat dalam menjangkau halte serta keterhubungan layanan dengan tujuan perjalanan juga masih jauh dari harapan pengguna. Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan ekspektasi pengguna, sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Trans Metro Bandung.

Meskipun Trans Metro Bandung terus beroperasi sebagai salah satu moda transportasi publik di Kota Bandung, pelayanan yang diberikan masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan dan aksesibilitas yang perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan serta kepuasan pengguna secara optimal. Apabila berbagai permasalahan tersebut tidak segera diperbaiki, maka dapat memengaruhi minat masyarakat untuk terus

menggunakan layanan Trans Metro Bandung

Oleh karena itu, guna mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengguna, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung pada Dinas Perhubungan Kota Bandung”**. Penelitian ini dilakukan sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan transportasi publik yang tidak hanya memadai dari segi fisik, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang berkualitas serta mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hal-hal di atas, masalah-masalah berikut dapat diidentifikasi sebagai masalah peneliti:

1. Terdapat tingkat kemacetan yang sangat tinggi di Kota Bandung, sebagaimana ditunjukkan dalam data *TomTom Traffic Index 2025*, di mana Kota Bandung menempati peringkat pertama sebagai kota termacet di Indonesia berdasarkan rata-rata waktu tempuh per 10 kilometer.
2. Adanya tren peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang signifikan di Kota Bandung, terutama kendaraan roda dua. Berdasarkan data BPS, lonjakan tajam terjadi pada tahun 2022 dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, dan tren peningkatan ini terus berlanjut hingga tahun 2024.
3. Ditemukan ketidakseimbangan antara pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dengan jumlah penumpang Trans Metro Bandung, di mana meskipun jumlah penumpang menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, namun pertumbuhan tersebut tidak sebanding dengan laju pertumbuhan kendaraan bermotor yang terus meningkat.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, masalah

penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) Trans Metro Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh aksesibilitas (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) Trans Metro Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X1) serta aksesibilitas (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) Trans Metro Bandung secara signifikan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan peneliti, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) Trans Metro Bandung?
2. Mengukur pengaruh aksesibilitas (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) Trans Metro Bandung?
3. Mengukur pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan (X1) serta aksesibilitas (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) Trans Metro Bandung?

E. Manfaat Hasil Penelitian

Peneliti berharap temuan penelitian ini akan bermanfaat bagi semua orang yang berpartisipasi, seperti:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmiah di bidang administrasi publik, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengguna transportasi publik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung serta menambah wawasan peneliti mengenai kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna transportasi publik.

- b. Bagi Pengelola Trans Metro Bandung, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan aksesibilitas guna meningkatkan kepuasan pengguna layanan Trans Metro Bandung.
- c. Bagi Akademisi, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan pertimbangan bagi akademisi maupun peneliti yang ingin mengembangkan penelitian terkait pelayanan publik, khususnya pada sektor transportasi umum.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran penelitian ini disusun untuk menggambarkan keterkaitan antara kualitas pelayanan (X_1) dan aksesibilitas (X_2) sebagai variabel independen, serta kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel dependen pada layanan Trans Metro Bandung dalam perspektif administrasi publik. Sebagaimana dikemukakan oleh Waldo (1971, dalam Rodiyah, 2021), administrasi publik merupakan organisasi serta pengelolaan sumber daya dalam pemerintahan yang bertujuan untuk mencapai tujuan negara, termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Salah satu wujud pelayanan publik tersebut adalah penyediaan layanan transportasi publik seperti Trans Metro Bandung, sehingga kualitas pelayanan dan aksesibilitas yang diberikan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan penggunanya.

Kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik, termasuk di bidang transportasi. Hal ini dapat dijelaskan melalui *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) yang dikemukakan oleh Oliver (1980), yang menjelaskan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan awal pengguna dengan kinerja pelayanan yang benar-benar diterima. Apabila kinerja

pelayanan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna maka kepuasan akan tercipta, sebaliknya akan timbul ketidakpuasan. Pada konteks Trans Metro Bandung, peningkatan kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu, kenyamanan, kebersihan, dan keramahan awak akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat.

Selain itu, aksesibilitas merupakan faktor krusial yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan transportasi publik. Konsep ini dapat dipahami melalui *Accessibility Satisfaction Framework* yang dikembangkan oleh Geurs dan van Wee (2004), yang menekankan bahwa kemudahan akses mencakup waktu tempuh, jarak ke halte, ketersediaan rute, integrasi antar moda, serta informasi yang jelas sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna. Pada Trans Metro Bandung, aksesibilitas yang baik seperti lokasi halte yang mudah dijangkau, keterpaduan dengan moda angkutan lain, dan jadwal yang sesuai kebutuhan akan meningkatkan kepuasan pengguna, sebaliknya keterbatasan akses cenderung menimbulkan ketidakpuasan.

Kualitas pelayanan dan aksesibilitas merupakan dua variabel yang saling berkaitan dan secara teoretis keduanya berperan dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh satu faktor semata, tetapi juga dipengaruhi oleh kombinasi antara kualitas layanan yang diterima dengan kemudahan akses yang dirasakan selama menggunakan layanan transportasi tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh tingkat aksesibilitas yang baik akan membentuk persepsi positif yang lebih kuat, sehingga diduga dapat meningkatkan kepuasan serta mendorong minat masyarakat untuk kembali menggunakan layanan tersebut (Inturri, Giuffrida, Le Pira, Fazio, & Ignaccolo, 2021). Dalam sektor transportasi publik, kedua faktor ini menjadi kunci utama untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi dan menurunkan angka kemacetan. Oleh karena itu, penyedia layanan seperti Trans Metro Bandung perlu memperbaiki kualitas pelayanan dan aksesibilitas agar dapat menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang optimal (Inturri et al., 2021).

Kualitas pelayanan (X_1) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry

(1988, dalam Fitria Halim dkk., 2021) merupakan selisih antara harapan konsumen dan kenyataan pelayanan yang diterima; suatu layanan dianggap berkualitas apabila mampu memberikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Variabel ini diukur menggunakan teori yang sama yang terdiri atas lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik), tercermin dari kondisi fasilitas, sarana, dan penampilan petugas yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu konsistensi pelayanan sesuai janji yang disampaikan, termasuk ketepatan waktu dan ketelitian dalam prosesnya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kecepatan dan ketepatan pelayanan disertai penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu kepercayaan yang dibentuk melalui pengetahuan, keramahan, dan profesionalitas pegawai.
5. *Empathy* (empati), yaitu pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan secara personal, termasuk kemudahan akses layanan.

Aksesibilitas (X_2) menurut Black (1981, dalam Aziz dan Asrul, 2014:65-66) adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai sejauh mana masyarakat dapat menjangkau dan memanfaatkan layanan publik secara mudah dan efisien melalui sistem transportasi yang tersedia. Variabel ini diukur menggunakan teori yang sama yang mencakup tiga faktor, yaitu:

1. Jarak, yaitu kedekatan lokasi pengguna dengan titik pemberangkatan dan pemberhentian transportasi umum.
2. Waktu, yaitu durasi tempuh yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan menggunakan transportasi publik.
3. Biaya, yaitu besaran biaya perjalanan yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih moda transportasi.

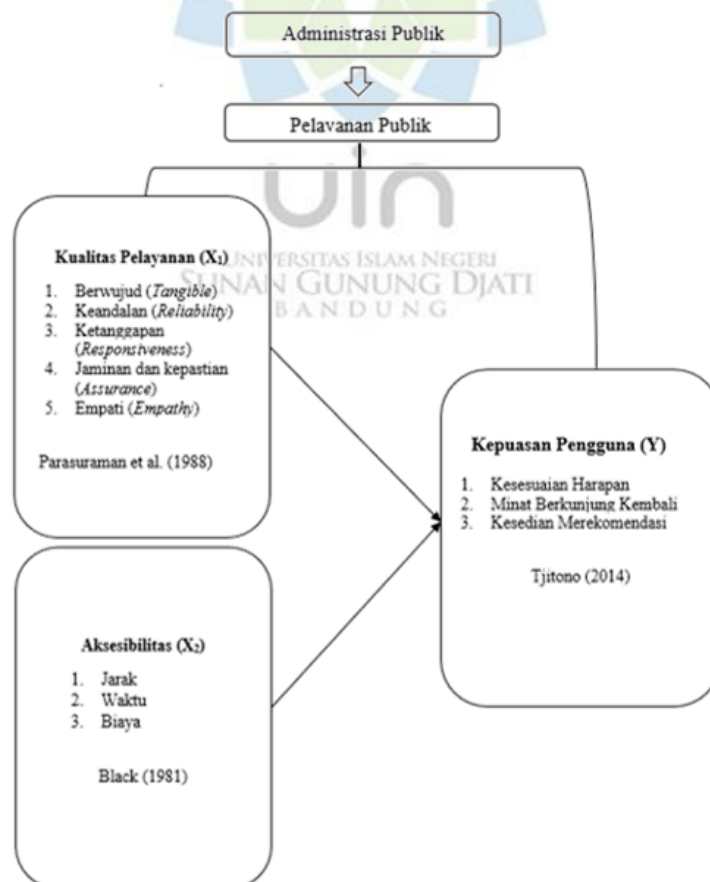
Kepuasan pengguna (Y) menurut Tjiptono (2014:101, dalam Kharisma et al., 2023) merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa yang kemudian dibandingkan dengan harapan awal pengguna sebelum menggunakan layanan tersebut. Variabel ini diukur menggunakan teori yang sama yang terdiri atas tiga indikator, yaitu:

1. Kesesuaian Harapan, yaitu tingkat keselarasan antara pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum menggunakan layanan tersebut.
2. Minat Berkunjung Kembali, yaitu kecenderungan pengguna untuk menggunakan kembali layanan yang sama di masa mendatang.
3. Kesiediaan Merekomendasikan, yaitu sejauh mana pengguna bersedia merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Berdasarkan uraian teoritis tersebut, kualitas pelayanan dan aksesibilitas secara konseptual memiliki potensi kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan Trans Metro Bandung. Tingkat pengaruh masing-masing variabel perlu dibuktikan secara empiris, sejalan dengan prinsip administrasi publik yang menekankan penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Waldo, 1971, dalam Rodiyah, 2021).

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir



Sumber : Data Diolah Peneliti 2025

G. Hipotesis

Hipotesis adalah gagasan dasar tentang masalah. Ini memiliki sifat praduga karena perlu diuji untuk memastikan kebenaran. Untuk mencapai tujuan penelitian ini, hipotesis berikut akan diuji:

1. H1: Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pengguna Trans Metro Bandung di Kota Bandung.
H0: Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pengguna Trans Metro Bandung di Kota Bandung.
2. H2: Aksesibilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pengguna Trans Metro Bandung di Kota Bandung.
H0: Aksesibilitas (X2) tidak berpengaruh terhadap (Y) Kepuasan pengguna Trans Metro Bandung di Kota Bandung.
3. H3: Kualitas Pelayanan (X1) serta Aksesibilitas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) Trans Metro Bandung di Kota Bandung secara simultan.
H0: Kualitas Pelayanan (X1) serta Aksesibilitas (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) Trans Metro Bandung di Kota Bandung.

