

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan tingkat mobilitas penduduknya tinggi berdasarkan Data Statistik Indonesia Tahun 2022 dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa tingkat kepadatan penduduk yang sangat tinggi hanya terjadi di beberapa wilayah: DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Banten. Hal ini membuktikan bahwa tingkat jumlah penduduk yang banyak akan menyebabkan tingginya mobilitas penduduk.

Searah dengan ungkapan Kurniawan et al., (2021:8) yaitu “Dengan populasi yang terus bertambah, permintaan akan fasilitas transportasi juga akan terus meningkat.” Maka dari itu kebutuhan mobilitas penduduk di provinsi Jawa Barat khususnya penggunaan transportasi sangat tinggi.

Kepadatan penduduk di suatu wilayah mempengaruhi kemampuan transportasi umum dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk membantu kelancaran mobilitas penduduk, diperlukan penyediaan dan pelayanan transportasi publik yang memadai dan cukup agar terhindar dari kemacetan yang disebabkan oleh kepadatan penduduk

Kebutuhan terhadap transportasi yang sejalan dengan laju pertumbuhan penduduk dan ekonomi yang semakin tinggi mengakibatkan meningkatnya polusi kendaraan serta penyempitan pada infrastruktur jalan dan juga tingkat kepadatan penduduk tidak terkecuali salah satunya di kota Bandung. Dikutip data dari disdukcapil.bandung.go.id menyajikan data jumlah penduduk yaitu 2.530.448 jiwa

terdiri dari 821.267 kepala keluarga, 1.269.294 laki-laki dan 1.261.154 perempuan. Sejalan dengan data tersebut menandakan bahwa semakin tingginya tingkat kepadatan penduduk menyebabkan peningkatan mobilitas pada volume lalu lintas di jalanan menjadi pemicu terjadinya kemacetan lalu lintas.

Jumlah mobil hampir sama banyaknya dengan jumlah penduduk yang tinggal di negara ini. Masalah lalu lintas di Bandung menjadi semakin buruk pada tahun 2022, dengan perkiraan terdapat 2,2 juta mobil di kota ini setiap saat. Ada sekitar 1,7 juta sepeda motor dan sisanya mobil. Salah satu penyebab terjadinya kemacetan yakni kegemaran masyarakat yang masih menggunakan kendaraan pribadi dibanding dengan menggunakan transportasi publik.

Menurut Hardiansyah, (2018:57) “pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan guna membantu, mengurus dan menyiapkan dalam berbentuk barang maupun jasa dari satu pihak kepada pihak lain”. Kurangnya minat masyarakat terhadap penggunaan transportasi publik harus ditunjang dengan pemberian kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna jasa. berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1. “Pelayanan publik adalah suatu tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap produk, pelayanan, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Salah satu upaya pelayanan publik dalam mengatasi kemacetan yakni dengan penggunaan sarana transportasi publik, sebab jika masyarakat banyak beralih menggunakan transportasi publik bisa mengurangi jumlah kendaraan pribadi.

Pelayanan transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah Jawa Barat khususnya Kota Bandung yaitu Trans Metro Bandung yang dinaungi oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui surat kebijakan tentang pengoperasian Trans Metro Bandung yang tertuang dalam Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.646-Huk/2006, dengan adanya Trans Metro Bandung ini berupaya mengatasi masalah transportasi dan kemacetan lalu lintas di Kota Bandung dengan menciptakan transportasi publik yang memberikan kenyamanan, ditunjang dengan fasilitas yang memadai serta diberikan dengan tarif pembayaran yang murah.

Selama lima tahun terakhir, 2018–2022, jumlah armada Bus Trans Metro Bandung terdapat 55 unit. Salah satu tujuan dari banyaknya armada ini adalah untuk mendorong orang untuk selalu menggunakan transportasi umum agar lalu lintas dapat berjalan lancar. Jumlah armada bus mencapai 55 unit untuk rute di seluruh Kota Bandung selama lima tahun terakhir sebagaimana pada table berikut ini :

Tabel 1. 1 Jumlah Bis Angkutan Kota Tahun 2022

No.	Trayek	Jumlah
1.	Cibeureum-Cibiru	10
2	Cicaheum-Cibeureum	10
3.	Cicaheum-Sarijadi	10
4.	Antapani- LeuwiPanjang	10
5.	Antapani-ST.Hall	15
Jumlah		55

Sumber : Dishub Kota Bandung, 2023

Banyak bus antar kota tidak selalu menyelesaikan masalah transportasi. Namun, ketika digunakan, Trans Metro Bandung tidak dapat menyelesaikan

kemacetan di wilayah Kota Bandung, terutama selama akhir pekan dan hari libur nasional. Penyebab salah satu terjadinya kemacetan yakni banyaknya jumlah orang yang menggunakan kendaraan pribadi, terutama di daerah yang tidak memiliki jalur jalan yang memadai.

Terlebih lagi di Kota Bandung penggunaan transportasi publik khususnya Trans Metro Bandung ini masih di angka rendah karena banyaknya masyarakat yang lebih memilih kendaraan pribadi juga angkutan online. Berdasarkan data dari Dishub Kota Bandung mengenai jumlah penumpang Trans Metro Bandung pada tahun 2020-2022 sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang Trans Metro Bandung Pada Tahun 2020-2022

Bulan	Jumlah Penumpang Tahun 2020	Jumlah Penumpang Tahun 2021	Jumlah Penumpang Tahun 2022
Januari	66.174	19.630	35.120
Februari	65.427	23.073	25,425
Maret	53.792	28.262	31.905
April	10.611	25.847	39.277
Mei	10.785	25.860	20.959
Juni	13.425	27.635	15.212
Juli	21.792	12.743	25,242
Agustus	24.672	23.148	20,876
September	20.561	27.931	21.897
Oktober	20.824	29.541	20,412
November	30.200	47.127	18,975
Desember	22.468	45.165	27,890
JUMLAH	360,749	337,257	285.208

Sumber : Dishub Kota Bandung, 2023

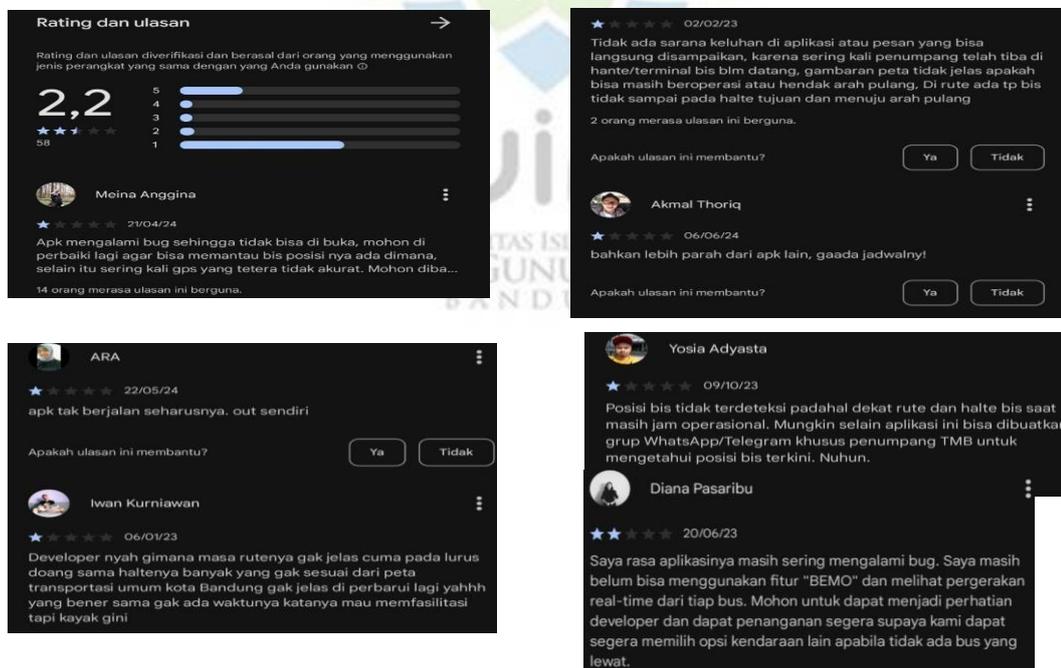
Berdasarkan tabel 1.2 Jumlah penumpang Bus Trans Metro Bandung diketahui pada tahun 2020-2022 mengalami penurunan penumpang, yang ditandai dengan turunnya jumlah penumpang. Pada tahun 2020, penumpang Trans Metro Bandung berkisar pada ratusan ribu, tetapi pada tahun 2021 mengalami mengalami penurunan sebanyak 23.492 penumpang. Dilanjut pada tahun 2022 kembali mengalami penurunan sebanyak 52.049.

Menurut Wijaya et al., (2018:9) Merujuk pada tabel tersebut Penggunaan transportasi publik mengalami jumlah penumpang yang berkurang, hal ini bisa disebabkan karena harapan pengguna belum sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan seperti halnya dalam hal kenyamanan saat menggunakan transportasi publik, dari segi ketepatan waktu yang masih menunggu lama, segi keamanan, juga kemudahan dalam mengakses transportasi publik dimana saja.

Kecilnya jumlah masyarakat yang memanfaatkan angkutan umum tidak dapat dipisahkan dari kenyataan bahwa angkutan umum tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat umum akan pilihan transportasi berkualitas tinggi.

Pemenuhan dalam kebutuhan akan pelayanan publik terhadap transportasi umum menyangkut persoalan kemudahan akses, hal ini sesuai dengan Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Keputusan Menteri Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelaksana Publik pada point nomor 8 yakni Kemudahan akses; Tempat dan Lokasi Sarana Prasana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi dan informasi.

BLUD UPT Angkutan Umum Kota Bandung telah meluncurkan aplikasi pada tahun 2020 bernama BEMO (Bandung Easy Mobility) aplikasi ini diluncurkan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi transportasi publik di kota Bandung khususnya pada Bus Trans Metro Bandung. Aplikasi ini memberikan informasi tentang keberadaan bus terdekat, Rute bus TMB, dan Jumlah kendaraan yang tersedia. Namun pada kenyataannya kemudahan dalam menggunakan aplikasi ini masih tidak mudah hal ini didasarkan dengan keluhan yang terdapat pada Playstore terkait aplikasi ini, ditunjang dengan keluhan masyarakat yang ada. Berdasarkan temuan pada rating dan ulasan terhadap aplikasi Bemo dapat disimpulkan Aplikasi Bemo mendapatkan rating rendah dengan ulasan yang mengeluhkan terkait aplikasi yang masih mengalami bug dan ketidaksesuaian posisi bus yang berada di aplikasi. Sebagai berikut :



Sumber : Peneliti, 2024

Gambar 1 1

Rating dan Ulasan Aplikasi

Berdasarkan temuan pada rating dan ulasan masih Aplikasi Bemo mendapatkan rating rendah dengan ulasan yang mengeluhkan terkait aplikasi yang masih mengalami bug dan ketidaksesuaian posisi bus yang berada di aplikasi yang berdampak pada kemudahan akses menggunakan layanan belum terpenuhi dan terlaksana dengan baik, ini menandakan banyak warga yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan khususnya pada Aplikasi Bemo. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan ini ada pada salah satu indikator Strategi Pelayanan Publik Osborne dan Plastrick 2000 yaitu pada indikator kemudahan pengguna dalam mengakses layanan.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan sarana transportasi yang baik sesuai dengan harapan masyarakat, pihak Dinas Perhubungan kota Bandung harus berupaya dalam peningkatan kualitas Trans Metro Bandung dengan cara meneliti hal yang mempengaruhi minat masyarakat dalam penggunaan Bus Trans Metro Bandung, karena keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik ini sering berubah-ubah yang berpengaruh terhadap ekspektasi yang diinginkan masyarakat pelanggan Bus Trans Metro Bandung. Maka dari itu perlunya perbaikan pelayanan publik yang ada, dan perlu dilakukan upaya strategis dalam pengembangan pelayanan publik untuk mengatasi berbagai permasalahan, sehingga minat masyarakat terhadap penggunaan jasa Bus Trans Metro Bandung meningkat dan berdampak terhadap loyalitas penggunaan jasa.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Strategi Pelayanan Publik Bus Trans Metro Bandung”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, dapat diketahui beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Jumlah kendaraan pribadi yang lebih banyak penggunaannya dari pada penggunaan transportasi publik yang menyebabkan terjadinya kemacetan di Kota Bandung.
2. Kegemaran masyarakat yang masih menggunakan kendaraan pribadi dibanding dengan menggunakan transportasi publik.
3. Pelayanan yang masih tidak sesuai dengan harapan masyarakat sehingga kurangnya minat masyarakat terhadap penggunaan transportasi publik Trans Metro Bandung.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan publik Bus Trans Metro Bandung pada aspek strategi inti?
2. Bagaimana strategi pelayanan publik Bus Trans Metro Bandung pada aspek strategi pelanggan ?
3. Bagaimana strategi pelayanan publik Bus Trans Metro Bandung pada aspek strategi pengendalian?
4. Bagaimana strategi pelayanan publik Bus Trans Metro Bandung pada aspek strategi budaya?

5. Bagaimana strategi pelayanan publik Bus Trans Metro Bandung pada aspek strategi konsekuensi ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan publik Bus Trans Metro Bandung pada aspek strategi inti.
2. Untuk mengetahui strategi pelayanan publik Bus Trans Metro Bandung pada aspek strategi pelanggan.
3. Untuk mengetahui strategi pelayanan publik Bus Trans Metro Bandung pada aspek strategi pengendalian.
4. Untuk mengetahui strategi pelayanan publik Bus Trans Metro Bandung pada aspek strategi budaya.
5. Untuk mengetahui strategi pelayanan publik Bus Trans Metro Bandung pada aspek strategi konsekuensi.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemahaman dan keahlian, khususnya di bidang administrasi publik yang fokus pada kualitas fasilitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, Ini dapat membantu penulis mendapatkan pemahaman lebih lanjut tentang kualitas pelayanan publik.

- b. bagi instansi, sebagai referensi untuk dinas perhubungan kota Bandung dalam memahami kualitas pelayanan publik.
- c. bagi umum, sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

F. Kerangka Pemikiran

Sebagai gambaran dalam penyelesaian masalah, maka diperlukan adanya kerangka pemikiran, agar peneliti lebih terarah. Kerangka pemikiran ini menggambarkan alur pikiran peneliti, dimana dalam penelitian ini untuk melihat Strategi Pelayanan Publik Bus Trans Metro Bandung guna untuk meningkatkan kualitas pada pelayannya. Peneliti menggunakan teori Osborne dan Plastrik Tahun 2000 tentang Strategi Pelayanan Publik. Adapun dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah teori Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Strategi Pelayanan Publik.

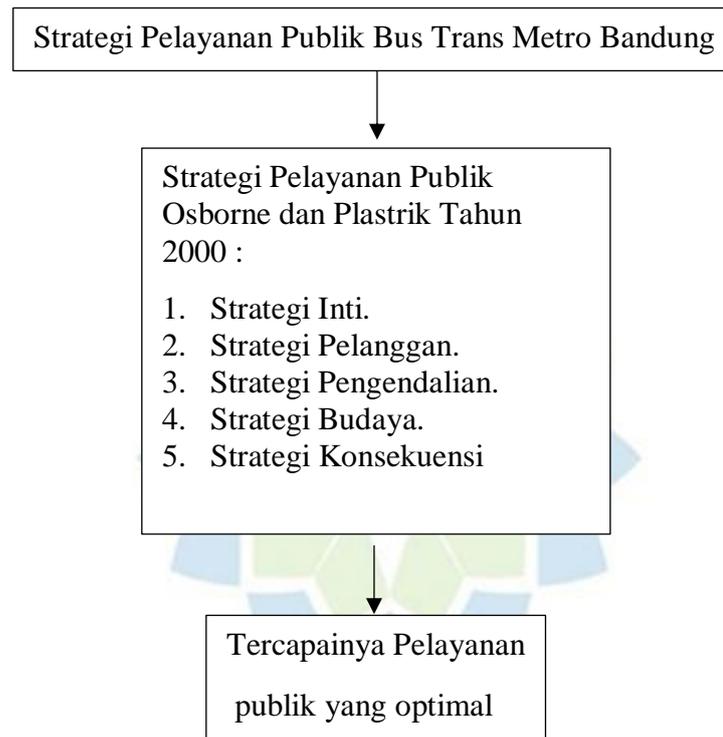
Konsep yang ditawarkan para ahli untuk meningkatkan kualitas pelayannya publik cukup banyak. Salah satu diantara strategi tersebut yaitu strategi pelayanan publik menurut Osborne dan Plastrik (2000). Menurut Osborne dan Plastrik, peningkatan pelayanan publik di lingkungan birokrasi dapat dilakukan dengan menggunakan lima strategi, yaitu :

1. Strategi inti, dalam dimensi ini indikator yang dianalisis yaitu adanya struktur organisasi yang jelas tujuan visi misi juga bagaimana cara organisasi tersebut merancang dan mengatur struktur internalnya agar sesuai dengan tujuan tugas dan kebutuhan operasionalnya dan juga kinerja para pegawai yang ada untuk menunjang peningkatan pelayanan.

2. Strategi pelanggan, indikator yang dianalisis dalam dimensi ini ialah mengenai penyederhanaan sistem yang telah dilakukan dan kemudahan pengguna dalam mengakses layanan dan informasi.
3. Strategi pengendalian, dengan indikator penyediaan pelayanan meliputi pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi dan informasi dan komunikasi, serta penyediaan fasilitas fisik.
4. Strategi budaya, dalam dimensi ini proses perubahan karakter ataupun pola pikir dari seorang pegawai yang mendasari pandangan hidup, nilai, sifat norma, atau pemberian sikap melalui perilaku dalam melayani masyarakat.
5. Strategi konsekuensi, indikator dalam dimensi ini yaitu mengembangkan jiwa kewirausahaan, membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan juga upaya dalam mempromosikan Bus Trans Metro Bandung.

Berkaitan dengan ini, maka strategi pelayanan publik di Kota Bandung sangat didukung oleh Trans Metro Bandung, Karena Trans Metro Bandung diproyeksikan sebagai sarana transportasi publik oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung, sebagaimana tertuang dalam surat kebijakan mengenai pengoperasian Trans Metro Bandung yang tertuang dalam Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.646-Huk/2006, dengan tujuan untuk menciptakan sistem transportasi umum yang dapat melayani masyarakat dalam jumlah besar dengan harga murah, fasilitas yang dapat diandalkan, dan kedatangan tepat waktu. Pelayanan publik pada aspek transportasi umum ini penting dalam rangka mewujudkan pelayanan transportasi massal yang terjangkau, murah, nyaman dan tepat waktu dalam

mencapai tujuan. Secara singkat kerangka pemikiran diatas dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Diolah Peneliti, 2023

Gambar 1 2

Paradigma Pemikiran Tentang Strategi Pelayanan Publik Bus TMB

G. Proposisi

Pelayanan Publik Trans Metro Bandung akan lebih baik jika memenuhi unsur Strategi Inti, Strategi Pelanggan, Strategi Pengendalian, Strategi Budaya, Strategi Konsekuensi.