

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kota Bandung merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia. Jumlah penduduk Kota Bandung sebanyak 2.483.977 jiwa dengan kepadatan penduduk 14.847 Jiwa/Km², serta mengalami peningkatan penduduk sebesar 1,18% per tahun (BPS, 2014, hlm. 44). Peningkatan jumlah penduduk ini terjadi karena Kota Bandung memiliki banyak daya tarik di berbagai bidang, seperti bidang pendidikan, pariwisata, ekonomi, dan perdagangan. Peningkatan jumlah penduduk ini menimbulkan beberapa dampak, salah satunya yaitu transportasi. Seperti yang dikemukakan Susantoro dan Parikesit (2004, hlm.14), bahwa tingkat kepadatan penduduk suatu wilayah, akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi untuk melayani kebutuhan penduduk. Jumlah penduduk yang besar, akan sebanding dengan tingkat kebutuhan untuk bermobilitas. Penduduk akan senantiasa bergerak menuju lokasi pemenuh kebutuhannya, baik kantor, pasar, sekolah, pusat keramaian, rekreasi, dan lain sebagainya.

Seiring dengan peningkatan jumlah penduduk di Kota Bandung, maka tingkat mobilitas menjadi tinggi, dan kebutuhan akan sarana transportasi semakin meningkat. Transportasi yang besar dampaknya dalam berbagai segi kehidupan manusia, membuat transportasi harus terus dikembangkan sesuai kebutuhan. Namun, pengembangan transportasi tidak sepenuhnya berjalan dengan baik, yang pada akhirnya menimbulkan berbagai permasalahan. Permasalahan-permasalahan dalam transportasi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 tentang lalu lintas, dan Undang-Undang Nomor 1 tahun 1980 tentang jalan. Salah satu permasalahan yang sering muncul dalam sistem transportasi adalah kemacetan, kecelakaan, dan polusi udara.

Saat ini hampir seluruh kota besar di Indonesia tidak dapat menghindari masalah kemacetan. Kemacetan yang terjadi di Kota Bandung diakibatkan oleh pertambahan jumlah penduduk yang terus meningkat, jumlah kendaraan bermotor

yang bertambah melebihi kapasitas jalan, dan perilaku masyarakat yang masih mengabaikan peraturan berlalu lintas di jalan raya. Kemacetan sebagai suatu

dampak dari mobilitas penduduk, juga dipengaruhi oleh penggunaan kendaraan pribadi yang terus meningkat.

Berdasarkan data statistik dari Dinas Perhubungan Kota Bandung tahun 2014, jumlah peningkatan kendaraan di Kota Bandung sebesar 3,9% setiap tahunnya. Peningkatan terbesar terjadi pada kendaraan pribadi, yang mencapai 1.320.749 unit. Proporsi penggunaan moda transportasi, yaitu kendaraan pribadi dengan jenis sepeda motor 55,78%, mobil pribadi sebesar 30,96%, serta penggunaan sarana angkutan umum 13,25%. Rasio perbandingan antara jumlah angkutan umum dan penggunaan kendaraan pribadi adalah 1:16. Peningkatan kendaraan pribadi tersebut tentu akan menyebabkan kemacetan. Kemacetan ini timbul karena jumlah kapasitas angkut dalam kendaraan pribadi yang tidak digunakan secara maksimal, contohnya satu mobil pribadi yang hanya diisi oleh satu atau dua orang. Jika, semua masyarakat melakukan hal tersebut dan sudah menjadi suatu pembiasaan, maka kemacetan tidak dapat dihindarkan.

Permasalahan transportasi seperti kemacetan, haruslah segera diselesaikan untuk membantu memperlancar mobilitas. Salah satu solusi untuk penyelesaian masalah tersebut, ialah dengan menggunakan angkutan umum sebagai sarana transportasi. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Safitri (2015, hlm 11), bahwa untuk menanggulangi masalah kemacetan yang diakibatkan pergerakan, dan jumlah kepemilikan kendaraan pribadi yang tinggi, diperlukan sarana angkutan umum yang mampu untuk mengakomodasi hal tersebut. Angkutan umum dapat menjadi solusi alternatif dalam menyelesaikan masalah kemacetan dan mobilitas penduduk yang tinggi. Angkutan umum sebagai salah satu moda transportasi darat memiliki kelebihan, yaitu efisien dan ergonomis karena mampu mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak pada satu waktu bersama. Gunadayani (2015, hlm. 3) menambahkan, angkutan umum merupakan sarana transportasi publik yang memiliki kelebihan dan manfaat besar dibandingkan kendaraan pribadi. Penggunaan transportasi publik jauh lebih efisien dalam hal penggunaan ruang dibandingkan kendaraan umum. Jika semakin banyak masyarakat menggunakan angkutan umum, maka akan semakin efektif penggunaan jalan raya.

Namun kenyataannya, Berdasarkan data statistik penumpang dari dinas Jasa Marga Kota Bandung (2013), menerangkan bahwa semua jenis angkutan umum di Kota Bandung, mengalami penurunan jumlah penumpang setiap tahun sekitar 0,23%. Penurunan ini disebabkan oleh mudahnya kepemilikan kendaraan pribadi, dan anggapan dari masyarakat yang kurang baik terhadap angkutan umum. Anggapan tersebut tentunya sangat berpengaruh terhadap keputusan dari masyarakat untuk menggunakan angkutan umum. Kondisi tersebut seperti yang diungkapkan Gundayani (2015, hlm 3) bahwa pelayanan yang belum maksimal membuat masyarakat tidak mau menggunakan angkutan umum. Menurutnya untuk meningkatkan pengguna angkutan umum, pemerintah harus meningkatkan pelayanannya terlebih dahulu. Peningkatan pelayanan ini sangat penting untuk menarik minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi dan menggunakan angkutan umum. Peralihan tersebut dapat menekan pertumbuhan kendaraan pribadi, dan dapat mengurangi kemacetan.

Melihat peningkatan dari jumlah penduduk, kendaraan pribadi, peningkatan kemacetan, dan penurunan jumlah penumpang angkutan umum, maka perlu diupayakan solusi untuk mengatasinya. Salah satunya, yaitu dengan kajian peningkatan pelayanan angkutan umum berdasarkan kepuasan masyarakat. Menurut Supranto (2006, hlm 65), penilaian masyarakat terhadap layanan jasa seperti contohnya angkutan umum perlu diperhatikan, karena berpengaruh besar terhadap penilaian, pemilihan, dan penggunaan angkutan umum. Penilaian yang dimaksud adalah penilaian kepuasan dalam menggunakan angkutan umum. Kepuasan tersebut, membuat masyarakat membandingkan hasil yang didapatkan dengan yang diharapkan. Jika rasa yang didapat oleh masyarakat lebih dari yang mereka bayangkan, maka masyarakat cenderung akan menggunakan layanan jasa tersebut, sedangkan jika apa yang masyarakat harapkan tidak sesuai dengan kenyataan, maka masyarakat cenderung akan meninggalkan.

Oleh karena itu, perlu diadakannya penelitian tentang kajian kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum, agar angkutan umum tidak mengalami kematian karena ditinggalkan, masalah kemacetan dapat diatasi, mobilitas dapat berjalan lancar dan masyarakat merasa puas. Peneliti selaku Mahasiswa Pendidikan Geografi turut berpartisipasi dalam menyelesaikan masalah tersebut,

yang tentunya menyelesaikan hal tersebut dari sudut pandang geografi. Penelitian tersebut dilaksanakan agar dapat mengevaluasi tingkat pelayanan yang diberikan oleh angkutan umum secara spasial berdasarkan pendekatan keruangan.

Geografi sebagai sebuah ilmu, dapat membantu menganalisis secara spasial, faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum. Selain itu, menurut Bintatro (1979, hlm. 13) geografi mampu menggambarkan distribusi ruang dalam bentuk penyebaran penggunaan ruang yang telah ada (pola ruang), dan penyediaan ruang yang akan digunakan untuk berbagai kegunaan perencanaan (struktur ruang). Penyebaran penggunaan ruang menjadi sangat penting dalam kajian keruangan, terlebih jika mengingat ilmu utama yang dipakai dalam penelitian adalah geografi, sedangkan evaluasi tentang penggunaan ruang dilakukan untuk memastikan setiap area dalam ruang yang ada dapat berfungsi sesuai peran yang telah direncanakan.

Agar lebih mudah dalam cara pengembangan, dan penginformasian tentang tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum, maka perlu digambarkan dalam bentuk pemetaan. Pemetaan tersebut dipilih karena memiliki kelebihan, diantaranya lebih komunikatif dalam memberikan informasi, serta mudah untuk diinterpretasi dalam rangka evaluasi dan perencanaan. Menurut Prayogo (dalam Cahya 2012, hlm 1) Pemetaan memiliki kelebihan yaitu mampu mengidentifikasi, menganalisis, dan menginterpretasi suatu penelitian lapangan dan menyampaikannya secara komunikatif dalam bentuk peta, baik peta dasar maupun peta tematik.

Penelitian ini akan memberikan hasil berupa peta tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan angkutan umum di Kota Bandung. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan usulan kepada pemerintah Kota Bandung mengenai pengembangan pelayanan angkutan umum yang tepat, dan disesuaikan dengan tingkat kepuasan pengguna di setiap wilayah Kota Bandung. Berdasarkan permasalahan tersebut, sebagai upaya untuk ikut berkontribusi dalam penyelesaian masalah, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pemetaan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Angkutan Umum di Kota Bandung”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan angkutan umum di Kota Bandung?
2. Faktor apakah yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum di Kota Bandung?
3. Bagaimana sebaran tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pembuatan penelitian ini adalah, sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan angkutan umum di Kota Bandung.
2. Menganalisis faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan angkutan umum di Kota Bandung.
3. Menggambarkan sebaran tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah.

a. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi keilmuan Geografi pada bidang kajian Geografi Manusia, Geografi Transportasi, Geografi Pembangunan dan Kartografi pemetaan tematik. Menyumbangkan gagasan-gagasan baru, yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji yaitu pemetaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum di Kota Bandung. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam proses pembelajaran mata pelajaran geografi di sekolah.

b. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi bagi masyarakat akan kondisi saat ini. Diharapkan masyarakat mampu untuk

bertindak dan mengambil langkah untuk mengatasi permasalahan kemacetan di Kota Bandung, khususnya yang berkaitan dengan penggunaan angkutan umum.

b. Bagi Stakeholders

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada pemerintah dalam hal, (1) memahami aspirasi masyarakat terkait dengan pelayanan angkutan umum, (2) perilaku masyarakat dalam menggunakan Angkutan Umum, (3) Kondisi Ideal Angkutan umum di Kota Bandung. Sehingga kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dapat sesuai dengan kondisi yang diharapkan oleh masyarakat dan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut, masyarakat dapat benar merasakan kebermanfaatannya.

c. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi, sumber data, serta masukan terhadap penelitian lainnya dalam melakukan penelitian dengan tema yang sama, yakni berkaitan dengan pemetaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan angkutan umum di Kota Bandung.

E. Definisi Operasional

1. Pemetaan

Pemetaan adalah pengelompokkan suatu kumpulan wilayah yang berkaitan dengan beberapa letak geografis wilayah yang meliputi dataran tinggi, pegunungan, sumber daya dan potensi penduduk yang berpengaruh terhadap sosial kultural yang memiliki ciri khas khusus dalam penggunaan skala yang tepat (Soekidjo,1994, hlm. 2).

Pengertian lain tentang pemetaan yaitu sebuah tahapan yang harus dilakukan dalam pembuatan peta. Langkah awal yang dilakukan dalam pembuatan data, dilanjutkan dengan pengolahan data, dan penyajian dalam bentuk peta (Juhadi dan Liesnoor, 2001 hlm. 6).

Jadi, dari dua definisi diatas dan disesuaikan dengan penelitian ini maka pemetaan merupakan proses pengumpulan data untuk dijadikan sebagai langkah awal dalam pembuatan peta, dengan menggambarkan penyebaran

kondisi alamiah tertentu secara meruang, memindahkan keadaan sesungguhnya kedalam peta dasar, yang dinyatakan dengan penggunaan skala peta.

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah berasal dari kata puas yang memiliki arti merasa senang (lega, gembira, karena telah terpenuhi keinginannya). Menurut Kotler dan Keller (2009), menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan merupakan suatu perasaan psikologis yang dipengaruhi oleh pengaruh lingkungan sebagai proses timbal balik dari yang diharapkan dengan yang dirasakan.

Indikator penilaian dalam kepuasan pengguna jasa angkutan umum berdasarkan indikator kepuasan menurut Napitipulu, 2015 yaitu keselamatan (*Safety*), Keamanan (*Secure*), Kenyamanan (*Comfort*), Akses (*Accessibility*), Handal (*Reliability*), Biaya (*Cost*), dan Ramah Lingkungan (*Environmental friendly*).

Berdasarkan pengertian kepuasan diatas, Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan jasa, yakni angkutan umum berdasarkan penilaian dari masyarakat terhadap apa yang masyarakat harapkan dengan apa yang dirasakan terhadap pelayanan angkutan umum sebagai salah satu moda transportasi dalam pelayanan publik yang sering digunakan oleh masyarakat dalam mempermudah aktivitas sehari-hari.

3. Pengguna Angkutan Umum

Tahir (2005, hlm. 3) menyebutkan bahwa pengguna angkutan umum adalah penumpang angkutan umum yang didalam melakukan pergerakannya menggunakan moda angkutan moda angkutan umum dengan membayar baya (tarif) tertentu. Ditinjau dari sudut kebebasan memilih moda, penumpang diklasifikasikan menjadi dua golongan yaitu penumpang *captive*

dan penumpang *choice*. Golongan penumpang *captive* adalah orang-orang yang tidak mempunyai pilihan lain selain dari angkutan umum yang dapat disebabkan oleh karena keterbatasan fisik, hukum dan ekonomi seperti orang yang tidak memiliki SIM atau cacat fisik. Golongan penumpang *choice* yaitu orang-orang yang mempunyai kesempatan untuk mengendarai kendaraan pribadi tetapi memilih menggunakan angkutan umum untuk keperluan sehari-hari. Berdasarkan pengertian tentang pengguna angkutan umum, pengguna yang dimaksud adalah pengguna angkutan umum adalah pengguna angkutan umum golongan penumpang *captive* dan *choice*.

4. Sistem Pelayanan Angkutan Umum

Sistem Angkutan umum merupakan sistem pelayanan jasa angkutan yang berfungsi untuk mengumpulkan dan mendistribusikan penumpang atau barang yang mempunyai kebutuhan pergerakan dengan memungut bayaran atau ongkos (UU No-22 tahun 2009, Pasal 1).

Parameter yang menentukan/standar kriteria kinerja operasional sistem angkutan umum di Indonesia, mengacu pada indikator dan parameter dari hasil penelitian *World Bank* dan berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum.

Angkutan umum yang menjadi fokus pada penelitian ini ialah angkutan umum massal yang ada di Kota Bandung, yaitu angkutan kota dan bus.

F. Struktur Organisasi Skripsi

1. BAB I PENDAHULUAN, yaitu berisi pemaparan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, struktur organisasi skripsi, dan keaslian penelitian.
2. BAB II KAJIAN PUSTAKA, yaitu menguraikan teori-teori atau konsep-konsep yang relevan serta berkaitan dengan penelitian ini, seperti geografi transportasi, sistem angkutan umum, kriteria kinerja transportasi, kepuasan masyarakat, dan pemetaan.
3. BAB III METODE PENELITIAN, yaitu menjelaskan tentang prosedur yang ditempuh dalam pelaksanaan penelitian ini, yang terdiri dari lokasi penelitian,

metode penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data

4. BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN, yaitu mendeskripsikan mengenai hasil yang didapatkan dari penelitian di lapangan, yang disesuaikan dengan rumusan masalah yang terdapat pada Bab I, serta mengacu pada konsep-konsep, ataupun teori yang terdapat dalam tinjauan teori pada Bab II.
5. BAB V SIMPULAN DAN SARAN, yaitu menyimpulkan hasil dari jawaban yang ada pada rumusan masalah, dan memberikan saran-saran yang dianggap perlu dari hasil yang didapatkan dalam penelitian ini.

G. Keaslian Penelitian

Adanya keaslian penelitian adalah untuk menunjukkan bahwa penelitian ini murni hasil penelitian dari peneliti dan bukan bentuk plagiatisme dari penelitian lainnya. Lustriana dan Widyastuti (2011) yang meneliti di Kota Palu Sulawesi Tengah tentang kepuasan penumpang angkutan kota terhadap sistem pelayanan yang tidak mengikuti trayek. Penelitian ini dilakukan hanya pada tanggapan masyarakat terhadap pembaharuan sistem angkutan kota dari tidak bertrayek menjadi bertrayek, tetapi tidak dilakukan kajian analisis secara spasial tentang kebutuhannya, serta analisis yang digunakan berupa analisis deskriptif dan analisis kuadran. Ardhano (2014) meneliti Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan bus damri di Bandara Juanda, Surabaya dengan tujuan melihat seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat untuk mengevaluasi kinerja dari bus damri yang beroperasi di Bandara Juanda, dan analisis data secara deskriptif. Sedangkan untuk penelitian di Kota Bandung dilakukan oleh Safitri (2011) yang berfokus pada penelitian kinerja angkutan umum jenis angkutan penumpang umum yaitu trayek panyileukan-sekeumirung yang dievaluasi tingkat pelayanannya, akan tetapi tidak berfokus pada kepuasan dan pemetaannya. Napitupulu, dkk (2005) meneliti tentang Kajian kepuasan masyarakat Kota Malang terhadap kualitas layanan angkutan umum dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM)*, penelitian ini telah menghubungkan tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan angkutan umum, namun belum melakukan pengkajian secara spasial, analisis data menggunakan *Struktural Equation Modeling (SEM)* yang

memperlihatkan analisis jalur untuk faktor yang paling mempengaruhi terhadap tingkat pelayanan angkutan umum.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya, dapat ditunjukkan pada tabel 1.1 tentang rencana penelitian.

Tabel 1.1 Rencana Penelitian

No	Komponen Penelitian	Rencana Penelitian
1	Tujuan akhir penelitian	Membuat Peta sebaran tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung.
2	Sumber data	Data sekunder (tingkat pelayanan angkutan umum dan rencana tata ruang wilayah dari badan perencanaan pembangunan daerah, dinas perhubungan, badan pusat statistik, dinas bina marga) dan data primer (kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum)
3	Variabel penelitian	Pelayanan angkutan umum dan kepuasan masyarakat
4	Unit Analisis	Wilayah administratif kecamatan dan rencana pembangunan wilayah
5	Analisis Data	Menggunakan analisis kadrans untuk melihat faktor yang berpengaruh dan menggunakan pemodelan spasial Sistem Informasi Geografis (SIG)
6	Keterbaruan penelitian	Analisis tingkat kepuasan pengguna angkutan umum yang dikaji secara spasial sehingga dapat dianalisis melalui peta sebaran.

Sumber: Hasil Analisis, 2016.

Keaslian penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.2 tentang penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dalam tema penelitian serta metode yang digunakan.

Tabel 1.2. Penelitian Terdahulu

No	Identitas	Masalah dan Tujuan	Tinjauan Pustaka	Metode	Hasil
1	Analisa Kepuasan Penumpang Angkutan Kota terhadap sistem pelayanan Angkutan Kota yang tidak mengikuti Trayek (Studi Kasus: Kota Palu) oleh: Lustriana, Hera Wirdyastuti, 2011	Permasalahan yang timbul adalah sistem pelayanan angkutan kota di Kota Palu belum mengikuti sistem angkutan trayek. Sedangkan pemerintah sudah mulai memberlakukan kebijakan tentang sistem jaringan trayek. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, 1) Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang angkot ditinjau dari kesesuaian antara kepuasan yang diharapkan dengan yang dirasakan, dengan kinerja angkot yang tidak mengikuti trayek, 2) Mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja angkot berdasarkan penilaian penumpang.	1) Kriteria Kinerja Transportasi 2) Permasalahan-Permasalahan Angkutan Umum 3) Teori Penilaian Kuliatas Pelayanan Jasa 4) Teori Kepuasan Konsumen 5) Analisis Pengukuran Kepuasan Konsumen	Penelitian ini dilakukan di Kota Palu, Sulawesi tengah. Dengan pengumpulan data primer melalui instrument kuesioner. Dengan langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut: 1) Studi literature mengenai kepuasan penumpang angkot 2) Mempersiapkan kerangka pelaksanaan penelitian 3) Penyebaran uji coba kuesioner pada 30 responden penumpang angkot 4) Pengumpulan data primer berupa penyebaran kuesioner bagi penumpang angkot 5) Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuadran 6) Mengevaluasi hasil analisis yang didapatkan 7) Memberi kesimpulan dan opini Penelitian ini didasarkan pada tingkat kesalahan 5% dan tingkat kepercayaan 95%, ada sample yang berjumlah 400 responden.	Hasil yang di dapat dari penelitian tersebut yakni, 1) Kepuasan pengguna angkot terletak pada kuadran A dalam analisa Kuadran yakni menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan namun manajemen (pihak angkot) belum melaksanakan keinginan sesuai pelanggan, sehingga mengecewakan dan tidak puas. 2) Faktor yang dianggap sangat mempengaruhi kinerja angkot yaitu, kapasitas yang dinyatakan dalam load factor, waktu perjalanan dalam angkot dengan mengikuti trayek, waktu untuk menunggu angkot, biaya angkot yang dikeluarkan jika mengikuti trayek, frekuensi pelayanan atau keseringan menfapatkan angkot bila ingi bepergian, penerimaan layanan angkot yang mengikuti trayek, jalur angkot dengan mengikuti trayek.
2	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Bus Damri	Adanya keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan public yang dilaksanakan oleh	1) Kepuasan 2) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Dengan	Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah penunjukan nilai dari Indeks Kepuasan

No	Identitas	Masalah dan Tujuan	Tinjauan Pustaka	Metode	Hasil
	Khusus Bandara Juanda, oleh Ardhano Indra J, 2014	aparatur pemerintah masih banyak dijumlahi kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yng diharap masyarakat. Karena itu salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas yang diharapkan masyarakat. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah mengetahui berapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Bus Damri Khusus Bandara Juanda.		metode survey. Berdasarkan KepMENPAN No. 25/2004 sample sejumlah 150 orang dari jumlah populasi pelayanan. Dengan pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuesionare, Setelah itu dilakukan pengumpulan data dan analisis dengan menggunakan perhitungan nilai rata-rata setiap unsur-unsur pelayanan.	Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Bus Damri Khusus Bandara Juanda. Yang menunjukkan Nilai IKM sebesar 73,14 (Mutu B) dengan keterangan unit pelayanan Bagus, dari 14 indikator pelayanan yang diteliti terdapat 14 indikator yang dikategorikan baik dalam hal pelayanan, 14 indikator tersebut ialah: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanaa, kedisiplinan petugas pelayanan, persyarataj pelayanan, kejelasana petugas pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopatan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya dan kepastian jadwal pelayanan, kemampuan petuga pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Dengan nilai yang paling baik adalah indicator kepastian pelayanan dan kepastian biaya pelayanan dengan nilai 3,13. Sedangkan nilai yang paling buruk adalah kepastian pelayanan degan nilai 2,75.
3	Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Perkotaan di Kota Bandung jenis Mobil Penumpang Umum	Masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana analisis kinerja pelayanan MPU pada tratek Panyileukan-Sekemirung untuk meningkatkan kinerja pelayanan	1) Standar pelayanan Mobil Penumpang Umum (MPU) berdasarkan <i>world Bank</i> 2) Standar Pelayanan	Analisis dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Kuantitatif dengan variable berupa frekuensi, faktor muat, kecepatan perjalanan, waktu tunggu penumpang dan jarak	Dari hasil penelitian tersebut berdasrkan hasil analisis <i>Importance – Performance Analysis</i> melalui analis gap diperoleh nilai angka dibawah 0 yag menunjukkan

No	Identitas	Masalah dan Tujuan	Tinjauan Pustaka	Metode	Hasil
	(MPU) menurut persepsi pengguna (studi kasus: Trayek Panyilekan-Sekemirung), oleh: Nur Safitri Ruchyat Marioen,		Publik 3) Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i>	berjalan kaki ke tempat pemberhentian. Dengan alat pengumpul data berupa kuesionare menggunakan skala likert yang sebelumnya telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Jumlah responden yang digunakan adalah sebesar 80 orang. Analisis data dilakukan dengan cara analisis gap, dan analisis kuadran. 0	bahwa pelayanan atribut masih dibawah harapan dari pengguna. Analisis kedua yakni analisis kuadran, yang menunjukkan bahwa hasil dari penelitian menunjukkan penyebaran pada kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Prioritas kinerja), Kuadran III (Prioritas Rendah), dan Kuadran IV (Cenderung Berlebihan).
4	Solusi Pemecahan Masalah Transportasi di Kota Bandung, berdasarkan pendapat Pakar, oleh: Ira Irawati, Herman, Defri wigunawan, Taufan Dwi Rahajo, 2012.	Akibat dari pertumbuhan penduduk yang tinggi tanpa diimbangi dengan prasaran dan sarana yang memadai khususnya sarana transportasi, terjadi kemacetan lalu lintas di banyak bagian di wilayah kota bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan solusi terbaik dalam mengatasi masalah transportasi di Kota Bandung berdasarkan pendapat pendapat pakar.		Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan analisis data kualitatif, dan kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling, dengan penyebaran dilakukan dengan purposive sampling dengan analisis berdasar <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	Urutan prioritas yang menjadi solusi untuk mengatasi masalah kemacetan dikota bandung adalah: 1) Pembangunan monorail sebesar 34% 2) Realisasi trans metro bandung sebesar 29% 3) Pembangunan jalan tol dalam kota sebesar 15% 4) Pelebaran dan penambahan pada ruas jalan tertentu sebesar 13% 5) Pengaktifan kembali Trem sebesar 9%
5.	Kajian kepuasan masyarakat kota malang terhadap kualitas layanan angkutan umum dengan metode <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> , oleh:	Masalah utama yang diduga menjadi pemicu rendahnya minat masyarakat kota malang untuk menggunakan angkutan umum adalah rendahnya kualitas pelayanan angkutan umum baik ditinjau dari pengguna (<i>user</i>), <i>operator</i>	1) Pengertian Angkutan umum 2) Kinerja Operasional Angkutan umum 3) Kepuasan dan Kualitas Pelayanan 4) Metode <i>Structural Equation Modelling</i>	Metode analisa yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, analisis evaluative, dan analisis <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> . Besarnya sample penumpang dalam yang digunakan sebanyak 200 penumpang yang terbagi kedalam dua trayek yang	Hasil analisis menunjukkan sebagian besar penumpang angkutan umum melakukan pergerakan rutin selama 6 hari yang berstatus sebagai pegawai swasta dan pelajar/mahasiswa. Hasil analisis kinerja operasional 1) Penumpang AG 66% dan TST 81%

No	Identitas	Masalah dan Tujuan	Tinjauan Pustaka	Metode	Hasil
	Rudy CC Napituluh, Achmad Wicaksono, M. Ruslin Anwar.	maupun dimensi kebijakan pemerintah (<i>regulator</i>). Terkait dengan masalah tersebut penelitian ini memiliki tujuan utama untuk mengatur seberapa besar tingkat kepuasan <i>user</i> terhadap kualitas pelayanan angkutan umum pada saat ini (Angkutan kota trayek AG dan trayek TST). Mengukur pengaruh kualitas pelayanan angkutan umum terhadap kepuasan pengguna angkutan umum	(SEM)	diteliti masing-masing 100 penumpang. Variable yang digunakan terhadap kepuasan ialah <i>secure, comfort, access, cost, dan environmental friendly</i> .	tidak melakukan perpindahan moda 2) kecepatan rata-rata angkutan kota Trayek AG adalah 22,19 km/jam dan TST adalah 18,34 km/jam. 3) waktu menunggu < 5 menit; 4) waktu perjalanan < 2 jam; 5) <i>load factor</i> dinamis untuk AG 37,55% dan TST 34,35%. Keseluruhan hasil kinerja operasional angkutan umum di Kota Malang dinilai masih layak berdasarkan pedoman teknis Penyelenggaraan Angkutan umum di Wilayah perkotaan dalam trayek tetap dan teratur, namun berdasarkan hasil survey masih ditemukan ketidakpuasan penumpang terhadap kualitas layanan. Hasil uji statistik didapat persamaan variable yang berpengaruh terhadap kepuasan trayek AG: Puas = 0.914 Secure + 0.1999 Comfort + 0.316 Access + 0.340 Cost + 0.408 Environ: $R^2 = 0.77$ Dan trayek TST: Puas = 0.451 Comfort + 0.294 Access + 0.234 Reliability + 0.331 Cost; $R^2 = 0.70$.
7.	Integrasi Metode Klasifikasi Berbasis Objek Citra Quickbird Dan Sistem Informasi Geografis Untuk Pemodelan Spasial	Bandung merupakan kota yang mengalami masalah kemacetan lalu lintas. Salah satu solusi mengurangi kemacetan adalah dengan penataan transportasi angkutan	1) Transportasi massal dan Prespektif spasial 2) Penggunaan lahan kota 3) Jaringan jalan perkotaan 4) Penginderaan jauh untuk transportasi kota	Metode yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi a) metode penginderaan jauh untuk memperoleh data parameter penentuan kebutuhan angkutan umum massal melalui	Zonasi kebutuhan angkutan umum massal berdasarkan bangkitan pergerakan, tarikan pergerakan, kondisi penduduk, dan jaringan jalan. Kecamatan yang seluruh kelurahannya

No	Identitas	Masalah dan Tujuan	Tinjauan Pustaka	Metode	Hasil
	<p>Zonasi Kebutuhan Angkutan Umum Massal Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat, Disertasi, Lili Somantri (Program Pasca Sarjana Fakultas Geografi UGM)</p>	<p>umum massal. Penataan angkutan umum massal memerlukan informasi zonasi wilayah yang membutuhkan angkutan umum massal tersebut. Teknologi penginderaan jauh dan sistem informasi geografis diharapkan dapat membantu dalam penentuan zonasi kebutuhan angkutan umum massal di Kota Bandung berupa penyediaan data dan informasi yang akurat. Citra penginderaan jauh yang digunakan, yaitu Citra Quickbird ultispektral dan Quickbird Pan-Sharpned. Adapun penelitian ini bertujuan</p> <p>1) mengembangkan data pemanfaatan lahan hasil ekstraksi klasifikasi berbasis objek pada citra Quickbird dalam pemodelan spasial zonasi kebutuhan angkutan umum massal di Kota Bandung, 2) Mengembangkan pemodelan spasial dengan Sistem Informasi Geografis untuk zonasi kebutuhan angkutan umum massal dan penentuan rute angkutan umum massal di Kota Bandung.</p>	<p>5) Sistem Informasi Geografis untuk Transportasi</p> <p>6) Integrasi Klasifikasi Citra Penginderaan Jauh dan Sistem Informasi Geografis untuk Kajian Transportasi</p>	<p>teknik ekstraksi klasifikasi berbasis objek (<i>object based image approach</i>) dan interpretasi visual; b) pemodelan spasial menggunakan model indeks dengan pengharkatan (<i>scoring</i>) dan matrik dua dimensi untuk menentukan zonasi kebutuhan angkutan umum massal, d) penentuan rute angkutan umum massal menggunakan <i>network analyst</i> pada sistem informasi geografis.</p>	<p>termasuk kategori sangat membutuhkan angkutan massal yaitu Cobleng, Sukajadi, Kiaracandong, Mandalajati, Ujungberung, dan Cibiru. Berdasarkan tingkat pelayanan, jalan yang sangat membutuhkan angkutan umum massal yaitu arteri primer, arteri sekunder, dan kolektor sekunder. Berdasarkan zonasi kebutuhan angkutan umum massal direkomendasikan empat rute angkutan massal <i>busway</i> dan satu rute angkutan massal <i>monorail</i>.</p>

No	Identitas	Masalah dan Tujuan	Tinjauan Pustaka	Metode	Hasil
8	Pemetaan tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung. Sundari, Maryam S.O. 2016	(1) Mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan angkutan umum di Kota Bandung. (2) Menganalisis faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan angkutan umum di Kota Bandung. (3)Menggambarkan sebaran tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung. (4)Menggambarkan kondisi ideal pelayanan angkutan umum berdasarkan kepuasan masyarakat di Kota Bandung	1) Geografi Transportasi 2) Sistem Angkutan umum 3) Kriteria kinerja transportasi 4) Kepuasan Masyarakat 5) Pemetaan tematik	Metode analisa yang digunakan adalah metode analisis secara deskriptif dengan menggunakan analisa kuadran untuk mengidentifikasi faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, selain itu sebaran tingkat kepuasan dan kondisi ideal di lakukan dengan analisis Sistem Informasi Geografis dengan teknik <i>Overlay</i> .	Hasil yang diharapkan yaitu: 1. Informasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung. 2. Informasi Faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung. Agar dapat dievaluasi bagaimana perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum. 3. Peta tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung dan Peta pelayanan angkutan umum di Kota Bandung dengan menggunakan Sistem Informasi Geografis.

