

Identifikasi Penerapan Standar Pelayanan Minimum pada Trans Metro Bandung Koridor 3

FADILA RISTIANTI VIANY¹, SADAR YUNI RAHARJO²

1. Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota,
Insitut Teknologi Nasional Bandung
2. Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota,
Insitut Teknologi Nasional Bandung
Email : fadila.ristianti@mhs.itenas.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan jumlah penduduk Kota Bandung sejalan dengan pertumbuhan jumlah kendaraan yang tinggi yang mengisi jalanan Kota Bandung dan menyebabkan peningkatan kebutuhan akan sistem transportasi publik yang efektif, khususnya pada Koridor 3 Trans Metro Bandung (Cicaheum-Sarijadi). Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi ketercapaian pelayanan Trans Metro Bandung koridor 3 berdasarkan standar pelayanan minimum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 10 Tahun 2012. Data Primer diperoleh dari observasi, dan dokumentasi pada beberapa aspek yang mencakup fasilitas terkait dan dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil analisis deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa masih terdapat fasilitas yang belum optimal sehingga tidak memenuhi standar pelayanan minimum, yaitu pada aspek keselamatan, dan aspek kenyamanan. Penelitian ini menyimpulkan perlu adanya perbaikan serta peningkatan fasilitas secara menyeluruh untuk meningkatkan layanan transportasi publik pada wilayah studi.

Kata kunci: Standar pelayanan minimum, Trans Metro Bandung

1. PENDAHULUAN

Perkembangan Kota Bandung sebagai kota metropolitan dimulai sejak wilayah tersebut berkembang sebagai pusat administratif Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung mengalami peningkatan jumlah penduduk yang sejalan dengan pertumbuhan jumlah kendaraan dan berpotensi mengalami kepadatan lalu lintas. Pemerintah Kota Bandung telah menyediakan transportasi publik sebagai komitmen untuk mengendalikan masalah akibat kepadatan lalu lintas dengan adanya transportasi publik yang mengadopsi konsep Bus Rapid Transit (BRT) .

Trans Metro Bandung merupakan salah satu layanan angkutan umum yang disediakan oleh Pemerintah Kota Bandung untuk mendukung mobilitas warga. Trans Metro Bandung dibuat sebagai solusi untuk memperbaiki sistem transportasi kota agar optimal, yang mampu meningkatkan kenyamanan, ketepatan waktu, dan keterjangkauan agar masyarakat memiliki pilihan transportasi umum yang lebih baik, sehingga bisa mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi.

Trans Metro Bandung mulai beroperasi sejak 23 September 2009 dengan 5 (lima) koridor utama termasuk di dalamnya terdapat Koridor 3 yang melayani rute Cicaheum-Sarijadi. Koridor ini memiliki peran penting karena menghubungkan pusat aktivitas masyarakat seperti aktivitas pendidikan, aktivitas sosial, dan aktivitas ekonomi.

Namun, identifikasi yang dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan Trans Metro Bandung koridor 3 masih menghadapi berbagai permasalahan termasuk fasilitas yang kurang optimal, sehingga mempengaruhi pada kenyamanan masyarakat pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi secara menyeluruh ketercapaian pelayanan Trans Metro Bandung koridor 3 sesuai terhadap standar pelayanan minimum yang berlaku. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik di Kota Bandung khususnya pada Trans Metro Bandung koridor 3.

2. METODOLOGI

2.1 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, dan dokumentasi. Adapun dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah observasi terstruktur, dilakukan survei langsung dengan menggunakan pedoman observasi yang telah dirancang secara sistematis, berisi 6(enam) aspek yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan yang mencakup fasilitas yang akan diamati sesuai Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 10 Tahun 2012. Teknik dokumentasi untuk menggambarkan kualitas, dan kuantitas pada fasilitas Trans Metro Bandung koridor 3.

2.2 Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif yang dilanjutkan dengan kuantitatif. Berikut merupakan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Analisis deskriptif kualitatif dilakukan dengan tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajiandata, dan penarikan kesimpulan untuk mengetahui ketercapaian standar pelayanan minimum pada fasilitas Trans Metro Bandung koridor 3.
2. Analisis Skoring digunakan agar hasil dari analisis deskriptif kualitatif fasilitas yang telah dijabarkan dapat dikonversikan dalam bentuk angka, dan dilakukan agar tingkat pencapaian setiap indikator dapat diukur secara jelas dan terstruktur guna memudahkan penyusunan kesimpulan terkait kualitas dan kuantitas fasilitas Trans Metro Bandung koridor 3 berdasarkan aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, keteraturan, kesetaraan, dan keteraturan.

Tabel 1. Rentang Tingkat Pencapaian Fasilitas Trans Metro Bandung Koridor 3 Per Aspek Pelayanan

Aspek	Indeks	Interval Skor	Persentase
Keamanan	Buruk	0 - 3	0% - 27%
	Cukup	4 - 7	28% - 63,6%
	Baik	8 - 11	64% - 100%
Keselamatan	Buruk	0 - 4	0% - 28%
	Cukup	5 - 9	29% - 64%
	Baik	10 - 14	65% - 100%
Kenyamanan	Buruk	0 - 2	0% - 25%
	Cukup	3 - 5	37,5 - 62,5
	Baik	6 - 8	75 - 100
Keterjangkauan	Buruk	0	0
	Cukup	1 - 2	34% - 66%
	Baik	3	67%-100%
Kesetaraan	Buruk	0	0
	Cukup	1 - 2	34% - 66%
	Baik	3	67% - 100%

Rentang skor disusun secara proporsional dan logis untuk mengklasifikasikan tingkat pencapaian secara sistematis. Tujuannya ialah mengkuantifikasi data kualitatif guna mendukung kesimpulan yang berbasis data. Skor dibagi ke dalam tiga kategori utama yang mencerminkan tingkat performa dari rendah hingga tinggi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Deskriptif Kualitatif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitatif, diperoleh gambaran mengenai tingkat kesesuaian pelaksanaan standar pelayanan minimum pada layanan Trans Metro Bandung koridor 3 yaitu sebagai berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Ketercapaian Standar Pelayanan Minimum Trans Metro Bandung Koridor 3

Fasilitas	Nomor Sarana		
	D 7901 AS	D 7903 AS	D 7908 AS
Identitas Kendaraan: Nomor Kendaraan dan Nama Trayek	✓	✓	✓
Tanda Pengenal Pengemudi dan Petugas	✓	✓	✓
Lampu Isyarat Tanda Bahaya	✓	✓	✓

Fasilitas	Nomor Sarana		
	D 7901 AS	D 7903 AS	D 7908 AS
Lampu Penerangan	✓	✓	✓
Petugas Keamanan	✓	✓	✓
Alat Pemadam Api Ringan	X	✓	X
Palu Pemecah Kaca	X	X	✓
Tombol Pintu Darurat	✓	✓	✓
Perlengkapan Kesehatan (P3K)	✓	✓	✓
Informasi Gangguan	X	X	X
Pegangan Penumpang Berdiri	✓	✓	✓
Kesesuaian Kapasitas Angkut	✓	✓	✓
Fasilitas Pengatur Suhu Udara	✓	✓	✓
Fasilitas Kebersihan	✓	✓	X
Kenyamanan Penumpang Berdiri	✓	✓	✓
Kemudahan Perpindahan Penumpang Antar Koridor	✓	✓	✓
Ketersediaan Integrasi Jaringan Trayek Pengumpan/Angkutan Umum	✓	✓	✓
Tarif Terjangkau Disertakan Bukti Pembayaran	✓	✓	✓
Kursi Prioritas	✓	✓	✓
Ruang Khusus Untuk Kursi Roda	✓	✓	✓

Keterangan:

- ✓ : Memenuhi standar pelayanan minimum
- X : Tidak memenuhi standar pelayanan minimum

Hasil analisis terhadap fasilitas layanan Trans Metro Bandung koridor 3 menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas pada masing-masing unit bus telah sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Massal Berbasis Jalan. Namun, masih ditemukan beberapa kekurangan, khususnya pada aspek keselamatan dan kenyamanan, seperti belum tersedianya alat pemadam api ringan, palu pemecah kaca, informasi gangguan darurat, serta fasilitas kebersihan yang layak. Hal ini mengindikasikan bahwa standar pelayanan minimum belum sepenuhnya terpenuhi dan menunjukkan perlunya evaluasi serta perbaikan menyeluruh terhadap fasilitas yang ada.

3.2 Analisis Skoring

Tahapan analisis skoring dilakukan setelah pendeskripsian kualitatif terhadap setiap fasilitas pada Trans Metro Bandung koridor 3 selesai dilakukan. Dalam mengukur kualitas pelayanan, setiap fasilitas dikaji berdasarkan indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Keenam aspek utama menjadi acuan dalam penilaian ini, dan hasilnya diolah secara terpadu guna memperoleh representasi umum tingkat pelayanan.

Tabel 3. Tingkat Pencapaian Aspek Pelayanan Trans Metro Bandung Koridor 3

Aspek	Kriteria Skor	Skor Pencapaian	Persentase	Indeks
Keamanan	39	39	100%	Baik
Keselamatan	39	30	77%	Baik
Kenyamanan	18	17	95%	Baik
Keterjangkauan	9	9	100%	Baik
Kesetaraan	9	9	100%	Baik
Total	114	104	94%	Baik

Dengan capaian total sebesar 94%, fasilitas Trans Metro Bandung koridor 3 menunjukkan kinerja layanan yang tergolong baik. Seluruh aspek pelayanan, jika dilihat secara terpisah berada dalam rentang persentase 77% hingga 100%, yang mencerminkan konsistensi pencapaian pada kategori indeks baik. Meskipun demikian, kesenjangan pada beberapa fasilitas masih ditemukan, sehingga upaya peningkatan tetap diperlukan agar standar pelayanan minimum dapat tercapai secara merata di seluruh unit armada. Selain capaian fasilitas, evaluasi terhadap aspek keteraturan operasional juga menjadi bagian penting dalam menilai kualitas layanan Trans Metro Bandung koridor 3. Aspek keteraturan ini mencakup indikator waktu tunggu, kecepatan rata-rata perjalanan, dan waktu henti di tiap halte yang merepresentasikan efisiensi dan ketepatan jadwal layanan. Berikut disajikan hasil pengukuran dan analisis terhadap aspek keteraturan layanan.

Tabel 4. Rekapitulasi Ketercapaian Keteraturan Trans Metro Bandung Koridor 3

Weekday			
Unit Armada	Waktu Tunggu	Kecepatan Perjalanan	Waktu Henti
D 7901 AS	X	✓	✓
D 7903 AS	X	✓	✓
D 7908 AS	X	✓	✓
Weekend			
Unit Armada	Waktu Tunggu	Kecepatan Perjalanan	Waktu Henti
D 7901 AS	X	✓	✓
D 7903 AS	X	✓	✓
D 7908 AS	X	✓	✓

Hasil analisis aspek keteraturan menunjukkan bahwa waktu tunggu belum memenuhi standar pelayanan minimum, yang mencerminkan ketidakkonsistenan kedatangan bus. Sementara itu, kecepatan perjalanan dan waktu henti di halte telah sesuai dengan standar, menandakan kinerja operasional yang cukup baik dalam hal kelancaran dan efisiensi layanan.

4. KESIMPULAN

Secara keseluruhan pelayanan Trans Metro Bandung koridor 3 menunjukkan kinerja yang cukup baik dengan tingkat pencapaian fasilitas mencapai 94% dan mayoritas aspek berada dalam kategori indeks baik. Meski demikian, masih terdapat kekurangan pada aspek keselamatan dan kenyamanan, khususnya terkait kelengkapan fasilitas darurat dan kebersihan, yang menunjukkan

bahwa standar pelayanan minimum belum sepenuhnya terpenuhi. Di sisi lain, pada aspek keteraturan, waktu tunggu masih menjadi persoalan utama karena belum sesuai standar yang ditetapkan, sementara kecepatan perjalanan dan waktu henti sudah mencerminkan operasional yang efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pencapaian secara umum tergolong baik, peningkatan pada aspek-aspek tertentu tetap diperlukan untuk mewujudkan layanan yang optimal dan merata di seluruh unit armada.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta khususnya orang tua, dan kakak atas doa, dukungan moral, dan semangat yang tak henti-hentinya. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ibu Dr. Widya Suryadini, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas dalam menunjang kelancaran penelitian ini. Tak lupa, penulis menyampaikan apresiasi mendalam kepada Bapak Dr. Ir. Sadar Yuni Raharjo, M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti selama menempuh pendidikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2012. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek dan Angkutan Penyeberangan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, 2007, *Qualitative Data Analysis*.
- Robby Setiawan. 2014. "Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan (Studi Kasus Program Trans Metro Pekanbaru Tahun 2012-2013)." *Jom FISIP*, 1(2), 1-6.