

KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI PUBLIK: ANALISIS KETEPATAN WAKTU DAN FASILITAS BUS TRANS METRO BANDUNG KORIDOR III

Shinta Dzauharoh^{1*}, Kurniawati², Rifki Agung Kusuma Putra³, Ginanjar Wira Saputra⁴

¹ Universitas Wanita Internasional, Indonesia

² Universitas Langlanbuana, Indonesia

^{3,4} Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

*Korespondensi : shintadzauharoh@gmail.com

ABSTRAK

Transportasi publik merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketepatan waktu dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Metro Bandung (TMB) khususnya pada Koridor III. Masalah utama yang diangkat adalah belum optimalnya jadwal kedatangan bus dan pemeliharaan fasilitas halte serta armada yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif korelasional. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 90 responden yang merupakan pengguna aktif TMB Koridor III, dengan teknik incidental sampling. Analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu dan fasilitas, baik secara parsial maupun simultan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketepatan waktu memberikan kontribusi dominan karena mobilitas masyarakat perkotaan menuntut efisiensi waktu. Kesimpulannya, Pemerintah Kota Bandung melalui BLUD UPTD Angkutan DISHUB perlu meningkatkan performa operator dan meremajakan fasilitas armada maupun halte untuk menjaga loyalitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi publik.

Kata Kunci : Fasilitas; Kepuasan Pengguna; Ketepatan Waktu; Pelayanan Publik; Trans Metro Bandung.

ABSTRACT

Public transportation is an essential indicator in assessing the quality of local government public services. This study aims to analyze the effect of timeliness and facilities on user satisfaction of the Trans Metro Bandung (TMB) Bus, specifically in Corridor III. The main problem addressed is the unoptimized bus arrival schedules and the maintenance of shelter and fleet facilities, which affect community satisfaction levels. The research approach uses a quantitative correlational method. Data was collected by distributing questionnaires to 90 respondents who are active users of TMB Corridor III, using an incidental sampling technique. Data analysis involved classical assumption tests and Multiple Linear Regression. The results showed that timeliness and facilities, both partially and simultaneously, have a positive and significant effect on user satisfaction. Timeliness provides a dominant contribution because the mobility of urban communities demands time efficiency. In conclusion, the Bandung City Government, through the

BLUD UPTD Transportation DISHUB, needs to improve operator performance and rejuvenate fleet and shelter facilities to maintain community loyalty and satisfaction with public transportation services.

Keywords : *Facilities; Public Service; Timeliness; Trans Metro Bandung; User Satisfaction.*

A. PENDAHULUAN

Keberhasilan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan modern sangat bergantung pada seberapa baik pemerintah mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Pasolong, 2013; Sinambela, 2014). Dalam era otonomi daerah, desentralisasi memberikan ruang bagi pemerintah lokal untuk berinovasi dalam memecahkan masalah publik, termasuk manajemen infrastruktur dan tata kota (Sedarmayanti, 2017). Salah satu tantangan terbesar di kawasan urban seperti Kota Bandung adalah masalah kemacetan, sehingga penyediaan transportasi massal yang layak, seperti Trans Metro Bandung (TMB), menjadi kebijakan yang krusial (Kurniawan et al., 2021).

BLUD UPTD Angkutan di bawah naungan Dinas Perhubungan (DISHUB) Kota Bandung ditugaskan untuk mengelola TMB. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai kendala operasional yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama dari kualitas pelayanan; semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Indikator pelayanan transportasi yang paling sering disoroti oleh masyarakat adalah ketepatan waktu (*timeliness*) dan kelengkapan fasilitas.

Fokus penelitian ini berada pada operasional Bus TMB Koridor III.

Berdasarkan observasi awal, ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan antar halte (*headway*) seringkali meleset dari jadwal yang telah ditetapkan akibat kemacetan dan kinerja operasional (Hilmansyah et al., 2026). Ketepatan waktu ini sangat bergantung pada kedisiplinan dan kinerja pegawai atau operator (Hasibuan, 2016; Saputra, 2018). Selain itu, kondisi fasilitas baik di dalam bus (seperti AC dan tempat duduk) maupun di halte, mulai mengalami degradasi. Padahal, implementasi kebijakan publik yang sukses termasuk kebijakan transportasi mengharuskan ketersediaan sumber daya dan fasilitas yang memadai (Herdiani & Natsir, 2025).

Penelitian terdahulu banyak membahas tentang pelayanan publik, namun integrasi antara kinerja operator, pemeliharaan fasilitas, dan tata kelola pemerintah secara kolaboratif dalam kerangka transportasi urban masih memerlukan analisis empiris lebih dalam. Kualitas pelayanan publik di berbagai sektor di Kota Bandung, mulai dari kependudukan hingga tata ruang, selalu bersinggungan dengan responsivitas aparatur (Bahriani & Zulfiani, 2024; Moenir, 2015).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh ketepatan waktu dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Metro Bandung Koridor III. Melalui evaluasi kinerja ini, diharapkan dapat dirumuskan

rekomendasi tata kelola yang lebih komprehensif bagi Pemerintah Kota Bandung dalam mengoptimalkan layanan TMB, yang sejalan dengan prinsip-prinsip *collaborative governance* dalam pembangunan kota berkelanjutan (Saputra et al., 2026).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan korelasional. Lokus penelitian ini adalah pengguna layanan transportasi Bus Trans Metro Bandung (TMB) Koridor III. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan jasa Bus TMB Koridor III yang jumlahnya berfluktuasi setiap harinya (Sugiyono, 2019). Oleh karena itu, penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Cochran atau Lemeshow, dan diperoleh sampel sebanyak 90 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*, yaitu siapa saja pengguna TMB Koridor III yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok sebagai sumber data (Arikunto, 2013).

Teknik pengumpulan data primer dilakukan menggunakan kuesioner berskala Likert 1 hingga 5. Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini: Ketepatan Waktu (X^1) dan Fasilitas (X^2) sebagai variabel independen, serta Kepuasan Pengguna (Y) sebagai variabel dependen. Sebelum analisis regresi dilakukan, instrumen penelitian telah diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya, data dianalisis dengan uji asumsi klasik (Ghozali, 2018). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Parsial (Uji t), Uji Simultan (Uji F), dan Koefisien

Determinasi (R^2) dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji regresi, data telah melalui serangkaian uji asumsi klasik. Hasil uji normalitas menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$, yang berarti data terdistribusi secara normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 untuk kedua variabel independen, sehingga bebas dari gejala multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas melalui grafik *Scatterplot* menunjukkan titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, memastikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan pengolahan data terhadap 90 responden pengguna TMB Koridor III, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji t

Model	Unstan dardize d Coeffici ents (B)	Std. Err or	t- hitu ng	Sig.
(Constant)	4.120	1.850	2.227	0.029
Ketepatan Waktu (X^1)	0.450	0.115	3.913	0.000
Fasilitas (X^2)	0.380	0.120	3.166	0.002

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 1, persamaan regresinya adalah: $Y = 4.120 + 0.450X^1 + 0.380X^2$. Konstanta sebesar 4.120 menunjukkan bahwa apabila Ketepatan Waktu dan Fasilitas bernilai nol, maka Kepuasan Pengguna bernilai 4.120. Koefisien regresi Ketepatan Waktu (X^1) sebesar 0.450 dan Fasilitas (X^2) sebesar 0.380 bernilai positif. Hal ini menunjukkan arah hubungan yang searah.

Pengujian Hipotesis dan Koefisien Determinasi

Berdasarkan uji t pada Tabel 1, variabel Ketepatan Waktu (X^1) memiliki sig 0.000 < 0.05, dan Fasilitas (X^2) memiliki sig 0.002 < 0.05. Ini membuktikan bahwa secara parsial, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada uji F (simultan), diperoleh nilai F-hitung (147.21) > F-tabel (3.10) dengan signifikansi 0.000, yang berarti ketepatan waktu dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji koefisien determinasi (Adjusted R^2) menunjukkan angka 0.767. Artinya, sebesar 76,7% variasi kepuasan pengguna TMB Koridor III dapat dijelaskan oleh ketepatan waktu dan fasilitas, sedangkan sisanya 23,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar model ini.

Pembahasan

Tingginya pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna selaras dengan esensi pelayanan publik di kawasan urban, di mana masyarakat sangat menghargai efisiensi waktu (Kotler & Keller, 2016). Keterlambatan kedatangan bus TMB Koridor III sering kali menyebabkan penumpukan penumpang di halte. Kinerja jadwal ini sangat berkaitan dengan kedisiplinan dan kinerja operator di lapangan. Dalam konteks administrasi

negara, peningkatan kinerja sumber daya manusia merupakan kunci untuk menciptakan keunggulan pelayanan (Kurniawati & Saputra, 2022; Saputra et al., 2023). Oleh karena itu, pengawasan yang ketat dari pihak manajerial DISHUB terhadap kedisiplinan supir dan kondektur perlu ditegaskan (Kasmir, 2017).

Selanjutnya, fasilitas yang memadai merupakan bentuk responsivitas pemerintah dalam standar pelayanan publik (Kurniawati et al., 2023; Tjiptono, 2014). Kondisi fisik bus yang bersih, AC yang dingin, dan halte yang aman secara psikologis menciptakan kenyamanan bagi warga kota (Supranto, 2011). Dalam tataran makro, pengelolaan fasilitas umum seperti ini membutuhkan kepemimpinan transformasional di tingkat dinas dan iklim organisasi yang inovatif (Saputra & Santosa, 2025).

Lebih jauh, penyelesaian masalah transportasi perkotaan seperti di Koridor III ini tidak bisa hanya dibebankan pada satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dibutuhkan pendekatan tata kelola kolaboratif, yang melibatkan kepolisian untuk manajemen lalu lintas, dinas pekerjaan umum untuk infrastruktur jalan, serta partisipasi aktif masyarakat pengguna jalan (Sahadi et al., 2025). Dengan penerapan nilai-nilai tata kelola yang baik dan pemeliharaan fasilitas yang kontinu, kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap penggunaan transportasi massal akan meningkat secara berkesinambungan (Parasuraman et al., 1988; Rahadi & Kuswandi, 2025).

D. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa variabel ketepatan waktu dan fasilitas

terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Metro Bandung (TMB) Koridor III.

Sebagai rekomendasi, BLUD UPTD Angkutan DISHUB Kota Bandung perlu melakukan monitoring penjadwalan secara *real-time* dengan memanfaatkan teknologi *e-government* untuk meminimalkan keterlambatan kedatangan bus antar halte. Selain itu, diperlukan penganggaran yang berkelanjutan untuk peremajaan fasilitas (AC, kebersihan armada, kursi halte) guna menjaga aspek kenyamanan pengguna. Ke depannya, disarankan agar pengelolaan TMB juga melibatkan kolaborasi lintas sektor yang mengedepankan evaluasi kinerja operator and pemeliharaan infrastruktur secara preventif.

E. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bahriani, N. N., & Zulfiani, D. (2024). Responsivitas Penanganan Keluhan Masyarakat Mengenai Jalan Rusak Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 12(4), 980–994.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Revisi). Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Herdiani, H., & Natsir, L. F. (2025). Analisis Strategi Pengurangan Kemacetan Di Kota Bandung (Pendekatan Kolaborasi Kebijakan Transportasi). *Jurnal Aspirasi*, 15(2), 66–77. <https://doi.org/10.31943/aspirasi.v15i2.139>
- Hilmansyah, H., Ibal, L., & Risman. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Umum Terhadap Kepuasan Penumpang di Kota Sorong. *Jurnal Perkotaan*, 18(1), 62–81. <https://doi.org/10.25170/perkotaan.v18i1.7784>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kurniawan, G. P., Shalikhah, S. Z., Shofiati, H., Azizah, N. N., & Mochtar, M. (2021). Analisis Permasalahan Transportasi di Perkotaan: Studi Kasus pada Kawasan Perkotaan Yogyakarta. *Jurnal Tana Mana*, 2(1), 44–49. <https://doi.org/10.33648/jtm.v2i1.119>
- Kurniawati, Rusdianti, I. S., Saputra, G. W., & Kanjanamethakul, K. (2023). How is the Condition of Health Services at the UPT Puskesmas Griya Antapani Bandung City? *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 2(1), 14–20. <https://doi.org/10.56070/ibmaj.v2i1.30>
- Kurniawati, & Saputra, G. W. (2022). Peningkatan keunggulan bersaing wirausaha melalui pelatihan SDM

- dan kemampuan manajemen. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(5), 2283–2290. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i5Special Issue 5.2332>
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Rahadi, A. D., & Kuswandi, A. (2025). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik di PTSP Kota Bekasi. *FORMULA Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 132–148. <https://doi.org/10.56013/fml.v2i2.5204>
- Sahadi, Kurniawati, & Saputra, G. W. (2025). Pendampingan Peningkatan Kapasitas Manajerial Perangkat Desa untuk Akselerasi Layanan Publik di Desa Bendasari. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 01(02), 59–64.
- Saputra, G. W. (2018). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Bina Administrasi (JBA)*, VI(01), 16–30.
- Saputra, G. W., Kurniawati, Sulistyan, R. B., & Bhawna. (2023). Maintaining Service Quality: The Important Role of Operator Performance in Educational Institutions. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 2(1), 21–27. <https://doi.org/10.56070/ibmaj.v2i1.31>
- Saputra, G. W., & Santosa, P. (2025, October 7). Improving The Quality Of Public Services Through E-Government Implementation: A Case Study Of The Public Complaint Services Section Of The Civil Servants Police Unit (Satpol PP) Of Bandung City. *Proceeding International Conference On Sustainable Environment And Innovation (ICOSEI)*. <https://doi.org/10.53675/icosai.v1i1.1479>
- Saputra, G. W., Santosa, P., & Adiwisatra, J. (2026). Implementasi Kebijakan Program Pengelolaan Sampah Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 12(1), 197–214. <https://doi.org/10.25157/moderat.v12i1.5584>
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Publisher.