

## **Kajian Tingkat Kepuasan ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam Bersepeda di Kota Bandung**

**Achmad Jakaria \***

Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\* Achmad.jaki@yahoo.co.id

**Abstract.** The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of ASN (State Civil Apparatus) in cycling in the city of Bandung. This research method uses a quantitative approach with Importance-Performance Analysis (IPA). The source of this research uses primary data. This research data collection using a questionnaire. The sample of this study was 100 ASN using simple random sampling technique. Based on the overall satisfaction index, ASN satisfaction in cycling is in the Quite Satisfied category. This shows that there needs to be an increase in order for maximum results to be obtained. The priority for improving the performance of the service of the Bandung City Government regarding the call for cycling based on Importance-Performance Analysis including the availability of letter markers, symbolic markers, road dividers, road signs for cyclists, bicycle parking facilities at workplaces and integration of bicycle lanes, supporting physical conditions and road infrastructure conditions that ensure safety on the road for ASN cycling to work. In addition, there are civil servants who use bicycles to work only because there are demands and appeals from office leaders, the above matters need to be a priority for the Bandung City Government.

**Keywords: Satisfaction, Cycling, State Civil Apparatus.**

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam bersepeda Di Kota Bandung. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Importance-Performance Analysis (IPA). Sumber penelitian ini menggunakan data primer. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini sebanyak 100 ASN dengan menggunakan teknik simple random sampling. Berdasarkan indeks kepuasan secara keseluruhan, kepuasan ASN dalam bersepeda di Kota Bandung berada pada kategori Cukup Puas. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan agar hasil diperoleh lebih maksimal. Prioritas perbaikan kinerja atribut pelayanan Pemerintah Kota Bandung mengenai himbauan untuk bersepeda berdasarkan Importance-Performance Analysis meliputi ketersediaan marka huruf, marka lambang, pembatas jalan, rambu-rambu untuk jalur pesepeda, fasilitas parkir sepeda di tempat bekerja serta terintegrasijnya jalur sepeda, mendukungnya kondisi fisik dan kondisi infrastruktur jalan yang menjamin keamanan di jalan bagi ASN bersepeda ke tempat kerja. Selain itu masih terdapat ASN yang menggunakan sepeda ke tempat bekerja hanya karena ada tuntutan dan himbauan pimpinan kantor, hal-hal diatas tersebut perlu menjadi prioritas perhatian bagi Pemerintah Kota Bandung.

**Kata Kunci: Kepuasan, Bersepeda, Aparatur Sipil Negara.**

## 1. Pendahuluan

Pemanasan global merupakan Contoh kerusakan pada masa sekarang, oleh maka dari itu budaya hijau sedang digalakan dan sekarang memang sedang ramai dibicarakan dikarenakan pemanasan global (global warming). Salah satu fakta yang bisa kita rasakan dari pemanasan global adalah dengan meningkatnya suhu di lingkungan kita, yang dulunya sejuk menjadi panas yang dulunya panas menjadi lebih panas.

Pemanasan global (global warming) merupakan dampak dari kegiatan manusia yang lebih mementingkan bisnis dan pekerjaan dari rumah menuju tempat tujuan ( Kantor) dari pada menjaga lingkungan hidup. Berbagai alat transportasi yang ramah lingkungan juga telah diciptakan dan terus dikembangkan untuk mengurangi efek pemanasan global. Saat ini kendaraan telah menjadi sarana transportasi yang sangat erat bagi keseharian masyarakat Indonesia. Kendaraan bermotor merupakan alat transportasi yang efisien, efektif, dan ekonomis, serta terjangkau oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Namun, perkembangan jumlah kendaraan bermotor di perkotaan yang sangat pesat mengakibatkan penurunan kualitas kehidupan perkotaan seperti menurunnya tingkat kesehatan masyarakat, buruknya kualitas udara perkotaan, meningkatnya korban kecelakaan lalu lintas, meningkatnya tekanan kejiwaan akibat kemacetan dan berkurangnya aktivitas fisik seseorang karena lebih banyak di kendaraan. Selain itu, fosil yang digunakan sebagai bahan bakar kendaraan tersebut menyebabkan rusaknya lingkungan dan penurunan kesehatan masyarakat bahkan yang saat ini muncul isu yang sering dibicarakan masyarakat dunia, global warming.

Menurut penelitian para ahli, global warming memiliki kaitan erat dengan penggunaan alat transportasi yang menggunakan bahan bakar fosil. Padahal, alat transportasi merupakan sarana yang paling banyak digunakan di Indonesia. Berbagai dampak lingkungan yang muncul akibat aktifitas transportasi tersebut telah mendorong munculnya gerakan untuk mengembangkan suatu sistem transportasi yang lebih ramah lingkungan yang dikenal sebagai transportasi berkelanjutan (sustainable transport).

Contoh alat transportasi modern yang ramah lingkungan seperti motor dan mobil bertenaga listrik. Motor dan mobil tersebut dapat digunakan sebagai alat transportasi pada umumnya, namun ramah lingkungan. Namun mobil dan motor ramah lingkungan ini memang agak sedikit jumlahnya karena masih dalam tahap pengembangan. Dalam penulisan ini, penulis hanya mengupas salah satu alat transportasi ramah lingkungan yaitu: sepeda. Karena selain bersepeda merupakan kegiatan yang sehat, kita juga punya kesempatan untuk membudayakan solusi kemacetan yang cukup jitu, yaitu kembali ke kendaraan tidak bermotor (non-motorized vehicle) Kendaraan yang ditemukan pertama kali di abad 19 dengan nama Velocipede. Sekarang jumlahnya mencapai 19 miliar di seluruh dunia. Memang di Indonesia menggunakan sepeda masih dianggap sepele bagi sebagian orang.

Namun, bagi mereka yang sadar betul jika alat sederhana justru lebih bermanfaat, akan menyediakan waktu khusus untuk menikmatinya. Hal tersebut dibuktikan dengan kota-kota besar yang menjadikan sepeda sebagai salah satu sarana transportasi utama. Bahkan di beberapa negara, aktivitas ini difasilitasi secara serius. Banyak negara-negara maju, bahkan negara berkembang, yang menjadikan sepeda sebagai kendaraan prioritas dengan menyediakan jalur tersendiri agar pengguna sepeda dapat menggunakan hak mereka di jalan. Denmark, Belanda, Jerman, Kolombia (Bogota), Kanada, Irlandia, AS, UK, Australia, Swedia, dan Italia merupakan negara yang memberikan jalur khusus untuk para pesepeda. Di Belanda dan Denmark, kepemilikan sepeda per orang berbanding lurus dengan besarnya penggunaan sepeda untuk transportasi sehari-hari. Namun ada juga negara-negara yang mempunyai tingkat kepemilikan sepeda cukup

tinggi seperti Finlandia dan Spanyol, yang sayangnya tingkat penggunaannya masih tergolong rendah, yakni sekitar 2% dari total kendaraan yang ada. Kendaraan bermotor memang memudahkan kita untuk bepergian dan harga kendaraan bermotor saat ini terbilang murah. Namun, nyatanya kendaraan bermotor berdampak buruk bagi lingkungan dan juga kesehatan kita, seperti menyebabkan polusi dan penipisan bahan bakar.

Kendaraan ramah lingkungan adalah sepeda. Inilah yang merupakan alasan mengapa kita harus mulai menggunakan sepeda sebagai alat transportasi ramah lingkungan. Tulisan ini dibuat oleh penulis berupa naratif deskriptif dari berbagai sumber bacaan/literature dengan melihat banyak negara-negara maju, bahkan negara berkembang, telah menjadikan sepeda sebagai kendaraan prioritas dan bagaimana kedepannya negara Indonesia bisa menjadikan sepeda menjadi sarana transportasi sehari-hari seperti di kota Belanda yang menjadi percontohan dunia untuk budaya bersepedanya.

Kota Bandung merupakan Kota yang berpenduduk cukup besar sekitar 2,5 juta jiwa (sumber data: BPS Kota Bandung 2019), dengan luas 167,31 km<sup>2</sup> (sumber data BPS Kota Bandung), selain Kota untuk tujuan pendidikan, juga merupakan Kota untuk tujuan wisata. Luasan wilayah yang terbatas dengan jumlah penduduk yang cukup besar sudah seharusnya mendapat perhatian terkait kondisi lingkungan udara yang bersih dan nyaman. Kenyataannya di lapangan sarana aksesibilitasnya, pergerakan kendaraan yang semakin padat, ruas jalan yang tidak berubah menambah tingginya kemacetan kendaraan, berdampak kepada tidak efisiensinya waktu dan energy, polusi udara akibat gas emisi yang dibuang dari kendaraan pribadi menambah semakin rusaknya kondisi udara Kota Bandung.



**Gambar 1.** Kemacetan Di Jalan Asia Afrika Kota Bandung

*Sumber: Google (News Detik.Com), 2013*

Salah satu faktor yang berdampak besar terhadap lingkungan adalah di bidang transportasi. Permasalahan-permasalahan lingkungan yang sering timbul saat ini di perkotaan akibat aktivitas transportasi umumnya terkait dengan faktor kebisingan, polusi udara, tundaan pejalan kaki, kecelakaan lalu lintas, stress bagi pengemudi, dan kesehatan masyarakat. Di antara faktor-faktor tersebut yang dirasakan paling

mengganggu adalah faktor kebisingan dan polusi udara. Kebisingan adalah suara yang tidak diinginkan karena memiliki intensitas atau volume yang melampaui level yang dapat diterima. Suara mulai dikatakan tidak nyaman pada tingkat 65 dB, mulai mengganggu ketika mencapai 85 dB, dan pada tingkat 95 dB sudah sangat mengganggu serta dapat merusak pendengaran (Widiantono, 2009). Data dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Bandung Tahun 2017 memberikan informasi bahwa selama kurun waktu tersebut, salah satu jalan di Kota Bandung, yaitu Jalan Ir. H. Djuanda ketika bukan *car free day* (CFD) dengan saat *car free day* (CFD) memiliki perbedaan yang signifikan dari tingkat kualitas udara. Contoh perbedaan dari gas NO<sub>2</sub> misalnya, pada saat bukan CFD adalah sebesar 8,37 manakala pada saat CFD adalah 7,72. Manakala jika dilihat dari segi kebisingan, pada saat bukan CFD adalah 68,65 dBA dan pada saat CFD menurun jadi 61,45.

Sesuai data yang diperoleh dari BPLHD Jawa Barat penambahan beban karbonmonoksida (CO) di akhir pekan dapat mencapai 2.500 kg per hari, bahkan kadar timbal darah dalam dari anak-anak telah mencapai 45% angka ini sudah melebihi Standar *World Health Organization* (WHO) yaitu 10%. Oleh karena itu Perencanaan Penataan tata ruang transportasi yang didasarkan kepada green transportasi di Kota Bandung sudah sangat mendesak mengingat kerusakan lingkungan udara yang diakibatkan polusi kendaraan sudah sangat parah/krisis. Sudah saatnya perencanaan tata ruang sarana transportasi dikaji ulang dan dibuat pembenahan yang dapat memungkinkan masyarakat merasakan nyamannya tinggal di Kota Bandung, sehingga Pemerintah Kota Bandung mengeluarkan kebijakan kepada ASN untuk menggunakan kendaraan yang ramah lingkungan, khususnya pada setiap hari jum'at.

Hal itu pula yang mendorong penulis untuk mencoba membuat “Kajian Tingkat Kepuasan ASN (Aparatur Sipil Negara) Dalam Bersepeda Di Kota Bandung”, dimana di dalam kajian tersebut penulis mencoba menganalisa terkait dengan apakah ASN Kota Bandung sudah merasa puas dengan himbuan Walikota Bandung untuk bersepeda di Kota Bandung setiap hari jumat dan bagaimana upaya pemerintah Kota Bandung dalam memfasilitasi infrastruktur pengguna sepeda di Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan ASN Kota Bandung dalam mengimplementasikan himbuan pemerintah Kota Bandung untuk bersepeda? Dan Bagaimana tingkat Kepentingan mengenai infrastruktur jalur sepeda di Kota Bandung?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui Kajian Tingkat Kepuasan Asn (Aparatur Sipil Negara) Dalam Bersepeda Di Kota Bandung.

## 2. Landasan Teori

Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Sedangkan Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
2. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan

3. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
4. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

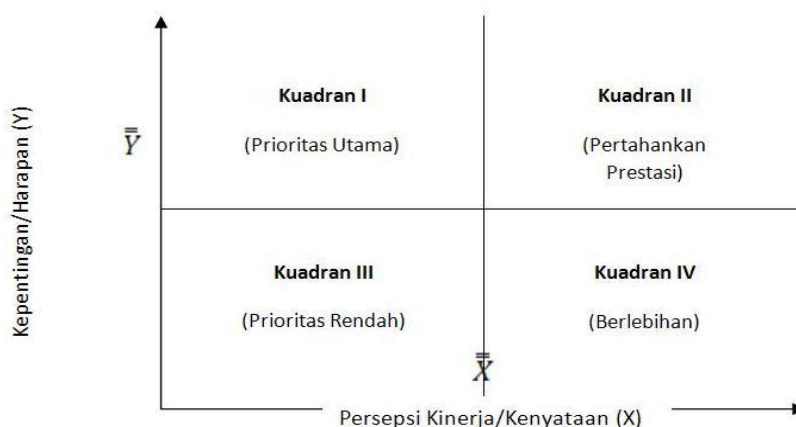
Transportasi ramah lingkungan atau transportasi berkelanjutan adalah sebuah konsep yang dikembangkan sebagai suatu antithesis terhadap kegagalan kebijakan, praktik, dan kinerja sistem transportasi yang dikembangkan selama kurang lebih 50 Tahun terakhir. Istilah transportasi berkelanjutan sendiri berkembang sejak munculnya terminologi pembangunan berkelanjutan pada tahun 1987 (*word commission on environment and development, united nation*). Secara khusus transportasi berkelanjutan diartikan sebagai “upaya untuk memenuhi kebutuhan mobilitas transportasi generasi saat ini tanpa mengurangi kemampuan generasi mendatang dalam memenuhi dalam memenuhi kebutuhan mobilitasnya”.

Secara umum konsep transportasi berkelanjutan merupakan gerakan yang mendorong penggunaan teknologi ramah lingkungan dalam upaya memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat. Dalam konteks perencanaan kota, konsep ini diterjemahkan sebagai upaya peningkatan fasilitas bagi komunitas bersepeda, pejalan kaki, fasilitas komunikasi, maupun penyediaan transportasi umum massal yang murah dan ramah lingkungan seperti: kereta api listrik maupun angkutan umum lainnya yang dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, khususnya dikawasan macet.

IPA merupakan metode yang sederhana, mudah diterapkan dan paling populer dalam menjelaskan kepuasan pelanggan dan memberikan saran serta strategi dalam manajemen (Sever, 2014). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James tahun 1977 yang dalam penggunaannya berdasarkan pada konsep model pilihan multiatribut (Wilkie dan Pessemier, 1973 dalam Azzopardi dan Nash, 2012). Tahapan IPA adalah sebagai berikut (Anggraini, et. al., 2013):

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.
2. Menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen.
3. Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius.
4. Penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius.

Menurut Azzopardi dan Nash (2012) diagram kartesius dibagi dalam empat kuadran, Kuadran A dimana tingkat kepentingan tinggi dan kinerja rendah. Kuadran ini adalah kategori yang paling penting sebab pada kuadran ini menyajikan bahwa perusahaan telah gagal dalam memenuhi harapan dari pelanggan. Kuadran B dimana tingkat kepentingan tinggi dan kinerja tinggi Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah indikasi dari keberhasilan tujuan dalam memenuhi standar pelanggan. Kuadran C dimana tingkat kepentingan dan kinerja rendah. Atribut-atribut yang rendah pada kuadran ini bukanlah dipandang sebagai ancaman yang mendesak dan dianggap sebagai hambatan minor. Terakhir, kuadran D dimana tingkat kepentingan rendah dan kinerja tinggi, kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang memberikan hasil berlebihan.



Gambar 1

**Gambar 1.** Diagram Kartesius

### 3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis *Importance-Performance* Dalam meningkatkan kepuasan ASN dalam bersepeda, pemerintah Kota Bandung harus mampu meningkatkan kinerja atribut pelayanan. Namun, peningkatan kinerja atribut tidak selalu sebanding dengan peningkatan kepuasan ASN. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Bandung harus mengetahui atribut-atribut yang harus diprioritaskan terlebih dahulu untuk ditingkatkan. Sehingga, peningkatan kinerja atribut pelayanan akan lebih efektif dan efisien apabila menggunakan matriks *important-performance* diagram. Pada matriks ini, nilai persepsi ASN dihubungkan dengan nilai kepentingan pada setiap atribut pelayanan sehingga diketahui atribut tersebut berada pada kuadran prioritas berapa. Prioritas ini juga didasarkan pada besarnya tingkat kepentingan dan sesuai implikasi pada IPA.

Dari hasil analisa dan pengolahan data melalui matriks *important-performance* diagram tersebut terdapat 10 atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pelayanannya yaitu sebagai berikut:

Atribut yang Menjadi Prioritas Perbaikan

Kode	Atribut Pelayanan
F1	Jalur sepeda di Kota Bandung terintegrasi dengan fasilitas pendukung lainnya seperti tempat parkir sepeda, marka jalan, rambu2 sepeda dan tempat service sepeda.
F2	Rambu-rambu sepeda di Kota Bandung mendukung keamanan dan kenyamanan pengguna sepeda.
F3	Kondisi fisik jalan di Kota Bandung sangat baik untuk pengguna sepeda.
F4	Pembatas jalan pesepeda di Kota Bandung mendukung keamanan pesepeda.
F6	Fasilitas parkir sepeda di tempat bekerja cukup tersedia dan terjamin keamanannya
F9	Marka huruf dan marka lambang untuk jalur pesepeda tersedia.

Kode	Atribut Pelayanan
I2	Kondisi infrastruktur jalan mendukung bersepeda ke tempat kerja
I3	Kondisi keamanan di jalan membuat perasaan saya khawatir bersepeda ke tempat kerja
I5	Kenyamanan bersepeda ke tempat kerja karena didukung rambu-rambu lalu lintas pesepeda.
I7	Menggunakan sepeda ke tempat bekerja hanya karena ada tuntutan dan himbauan pimpinan kantor

Sumber: Olah Data Peneliti, 2020

### Pembahasan

Pada penelitian ini mengenai tingkat kepuasan ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam bersepeda di Kota Bandung yang diukur oleh 2 (dua) dimensi yakni kepuasan akan fasilitas fisik dan kepuasan secara individual, Analisa yang lebih dahulu dilakukan adalah analisis deskriptif, pada dimensi pertama *Fisik*, kepuasan responden akan fasilitas fisik diukur oleh pernyataan 9 butir dengan persentase skor sebesar 3,23 yang menunjukkan bahwa persepsi ASN mengenai kepuasan fasilitas fisik dalam bersepeda di Kota Bandung dinilai cukup, berarti fasilitas fisik dalam bersepeda di Kota Bandung belum dinilai maksimal.

Pada dimensi kepuasan responden secara individual dalam bersepeda diukur oleh pernyataan 10 butir dengan persentase skor sebesar 3,18 yang menunjukkan bahwa persepsi responden mengenai kepuasan responden dalam bersepeda di Kota Bandung dinilai cukup, yang berarti kepuasan responden secara individual dinilai belum maksimal oleh responden. Sehingga dalam meningkatkan kepuasan ASN dalam bersepeda, Pemerintah Kota Bandung harus meningkatkan kinerja atribut pelayanannya.

Selanjutnya penulis akan menjelaskan hasil analisa peningkatan kinerja atribut pelayanan dengan menggunakan matriks *important-performance* diagram.

Berdasarkan analisis *important-performance* atribut yang berada di kuadran I, yaitu sbb.:

1. Atribut F9 (Marka huruf dan marka lambang untuk jalur pesepeda cukup tersedia),
2. F6 (Fasilitas parkir sepeda di tempat bekerja tersedia dan terjamin keamanannya),
3. F1 (Jalur sepeda di Kota Bandung sudah terintegrasi dengan fasilitas pendukung lainnya seperti tempat parkir sepeda, marka jalan, rambu2 sepeda dan tempat service sepeda),
4. F2 (Rambu-rambu sepeda di Kota Bandung sangat mendukung keamanan dan kenyamanan pengguna sepeda),
5. F3 (Kondisi fisik jalan di Kota Bandung untuk pengguna sepeda),
6. F4 (Pembatas jalan pesepeda di Kota Bandung mendukung keamanan pesepeda),
7. I2 (Kondisi infrastruktur jalan sangat mendukung bersepeda ke tempat kerja),
8. I3 (Kondisi keamanan di jalan membuat perasaan khawatir bersepeda ke tempat kerja),
9. I5 (Saya merasa nyaman bersepeda ke tempat kerja karena didukung rambu-rambu lalu lintas pesepeda) dan
10. I7 (Menggunakan sepeda ke tempat bekerja hanya karena ada tuntutan dan himbauan pimpinan kantor).

Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa kurangnya fasilitas untuk menjamin keamanan dan keselamatan para pengguna sepeda, yaitu marka huruf dan marka

lambang bagi jalur, belum semua jalan tersedia pembatas jalan untuk jalur pesepeda, rambu-rambu dan fasilitas pendukung lainnya yang belum layak. menggambarkan atribut tersebut perlu diperhatikan lebih oleh Pemerintah Kota Bandung karena faktor ini dianggap penting oleh ASN namun kenyataannya atribut pelayanan tersebut masih dibawah harapan ASN. Untuk meningkatkan kepuasan ASN, Pemerintah Kota Bandung perlu lebih mengalokasikan sumber dayanya, terutama pada jalur dan fasilitas pendukung bukan hanya meningkatkan kepuasan ASN saja tetapi terutama untuk menjamin keamanan dan keselamatan para pengguna sepeda.

Atribut pelayanan yang masuk pada Kudran II yaitu sbb.:

1. F8 (Edukasi Pemerintah dan sosialisasi protokol kesehatan kepada pesepeda ditengah pandemi covid-19 rutin dilakukan),
2. I9 (Himbauan Walikota Bandung untuk bersepeda ke tempat kerja sudah bagus dan lengkap berisi aturan bersepeda ditengah pandemic covid-19 tentang protokol kesehatan) dan
3. I4 (Saya bersepeda terdorong himbauan walikota karena sebagai gaya hidup disamping untuk menjaga kesehatan ditengah pandemic covid-19)

Berarti atribut ini dianggap penting oleh ASN dan sudah sesuai dengan harapan ASN, Pemerintah Kota Bandung perlu memastikan bahwa kinerja pada atribut pelayanan ini dapat terus dipertahankan atas keberhasilan yang telah dicapai.

Atribut pelayanan yang termasuk pada Kuadran III yaitu sbb.:

1. I1 (Jarak tempuh dari rumah ke tempat kerja masih memungkinkan untuk menggunakan sepeda), I8 (Himbauan bersepeda ke tempat kerja walaupun harus membawa barang-barang perangkat kerja seperti lap-top),
2. I10 (Saya bersepeda ke kantor karena adanya animo bersepeda juga dipicu banyaknya konten berisi aktivitas bersepeda yang dibagikan oleh komunitas dan penggiat hobi bersepeda di sosial media)
3. F5 (Sepeda sebagai alat transportasi ASN Kota Bandung memungkinkan, karena pada umumnya domisili rumah ke tempat bekerja cukup dekat)
4. F7 (Dokumen kebijakan tentang himbauan untuk bersepeda kepada ASN di Kota Bandung sebagai acuan cukup lengkap dan dapat mengakomodir kebutuhan para pesepeda).
5. Berarti atribut mengenai penggunaan sepeda untuk bekerja belum terlalu diharapkan oleh ASN sehingga Pemerintah Kota Bandung tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Hal ini dikarenakan masih banyak ASN yang berdomisili jauh dari tempat kerja sehingga tidak memungkinkan untuk menggunakan sepeda sebagai transportasi.
6. Atribut pelayanan yang termasuk pada Kuadran IV sbb. :
7. Atribut I6 (Saya harus menggunakan sepeda ketika mengikuti rapat di Lembaga/Instansi yang jaraknya cukup jauh dari tempat kerja)

Berarti atribut pelayanan tersebut dianggap kurang penting oleh ASN tetapi kenyataan terlalu berlebihan, atribut ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi sehingga Pemerintah Kota Bandung dapat mengalokasikan faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

#### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam bersepeda di Kota Bandung, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:



**Tingkat kepuasan ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam bersepeda di Kota Bandung yang diukur oleh 2 (dua) dimensi yakni kepuasan akan fasilitas fisik dan kepuasan secara individual.**

Analisis yang lebih dahulu dilakukan adalah analisis deskriptif, pada dimensi pertama Fisik, kepuasan responden akan fasilitas fisik diukur oleh pernyataan 9 butir dengan persentase skor sebesar 3,23 yang menunjukkan bahwa persepsi ASN mengenai kepuasan fasilitas fisik dalam bersepeda di Kota Bandung dinilai cukup, berarti fasilitas fisik dalam bersepeda di Kota Bandung belum dinilai maksimal.

Pada dimensi kepuasan responden secara individual dalam bersepeda diukur oleh pernyataan 10 butir dengan persentase skor sebesar 3,18 yang menunjukkan bahwa persepsi responden mengenai kepuasan responden dalam bersepeda di Kota Bandung dinilai cukup, yang berarti kepuasan responden secara individual dinilai belum maksimal oleh responden. Sehingga dalam meningkatkan kepuasan ASN dalam bersepeda, Pemerintah Kota Bandung harus meningkatkan kinerja atribut pelayanannya.

**Sesuai hasil analisa peningkatan kinerja atribut pelayanan dengan menggunakan matriks important-performance diagram.**

Berdasarkan analisis important-performance atribut yang berada di kuadran I, yaitu sbb.:

atribut F9 (Marka huruf dan marka lambang untuk jalur pesepeda cukup tersedia),

F6 (Fasilitas parkir sepeda di tempat bekerja tersedia dan terjamin keamanannya),

F1 (Jalur sepeda di Kota Bandung sudah terintegrasi dengan fasilitas pendukung lainnya seperti tempat parkir sepeda, marka jalan, rambu2 sepeda dan tempat service sepeda),

F2 (Rambu-rambu sepeda di Kota Bandung sangat mendukung keamanan dan kenyamanan pengguna sepeda),

F3 (Kondisi fisik jalan di Kota Bandung untuk pengguna sepeda),

F4 (Pembatas jalan pesepeda di Kota Bandung mendukung keamanan pesepeda),

I2 (Kondisi infrastruktur jalan sangat mendukung bersepeda ke tempat kerja),

I3 (Kondisi keamanan di jalan membuat perasaan khawatir bersepeda ke tempat kerja),

I5 (Saya merasa nyaman bersepeda ke tempat kerja karena didukung rambu-rambu lalu lintas pesepeda) dan

I7 (Menggunakan sepeda ke tempat bekerja hanya karena ada tuntutan dan himbauan pimpinan kantor).

Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa kurangnya fasilitas untuk menjamin keamanan dan keselamatan para pengguna sepeda, yaitu marka huruf dan marka lambang bagi jalur, belum semua jalan tersedia pembatas jalan untuk jalur pesepeda, rambu-rambu dan fasilitas pendukung lainnya yang belum layak. Ini menggambarkan atribut tersebut perlu diperhatikan lebih oleh Pemerintah Kota Bandung karena faktor ini dianggap penting oleh ASN namun kenyataannya atribut pelayanan tersebut masih dibawah harapan ASN.

Untuk meningkatkan kepuasan ASN, Pemerintah Kota Bandung perlu lebih mengalokasikan sumber dayanya, terutama pada jalur dan fasilitas pendukung bukan hanya meningkatkan kepuasan ASN saja tetapi terutama untuk menjamin keamanan dan keselamatan para pengguna sepeda.

## Daftar Pustaka

- [1] Ofyar Z. Tamin. 2000. Perencanaan dan Pemodelan Transportasi. Jurusan Teknik Sipil Institut Teknologi Bandung (Edisi Kedua). Institut Teknologi Bandung.
- [2] Wiliam N Dunn,. 1998. Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua. Penyunting Dr.Muhadjir Darwin,MPA Fakultas ISIPOL Universitas Sebelas Maret. Yogyakarta
- [3] Adityo, I. D. (2017). Peran Komunitas dalam Membangun Kultur Bersepeda (Studi Kasus Pada Komunitas Bike To Work Indonesia di Jakarta). *Indonesian Journal of Sociology and Education Policy*, 2(2), 54–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.21009/ijsep.022.03>.
- [4] Andriani, D. M., & Yuliasuti, N. (2013). Penilaian Sistem Transportasi yang Mengarah Pada Green Transportasi di Kota Surakarta. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 9(2), 183. <https://doi.org/10.14710/pwk.v9i2.6535>
- [5] Aquarita, D., Rosyidie, A., & Pratiwi, W. D. (2016). Potensi Pengembangan Wisata Sepeda Di Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Dan Preferensi Wisatawan. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 14. <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.14-20>
- [6] Ardi, Suhendra,. Dan Dwi Prasetyanto I. 2016. Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Metode Importance Performance Analysis . *Journal Online Institut Teknologi Nasional*. Vol. 2, No. 2. Juni 2016. Institut Teknologi Nasional. Bandung. Page 1-12.
- [7] Dewa, Made, Priyantha ,Wedagama dan Putu Alit Suthanaya, Putu Ciria Angga Pramana,. 2020. Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang. *Jurnal Spektran*. Vol 8 No , 1 Januari 2020 Page 11-18.
- [8] Febby Veronica dan Arfan Bakhtiar. Perbandingan Kualitas Layanan Transportasi Online Menggunakan Competitive Zone Of Tolerance Based Importance Performace Analysis, Departemen Teknik Industri Universitas Diponegoro Semarang.
- [9] Farah Dita. (2015). Identifikasi penerapan green smart transportasi Kota Bogor *Jurnal IPB*, Bogor.
- [10] Ferdinand Fassa, Fredy Jhon Philip Sitorus, Tri Nugraha Adi Kesuma,. Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Shuttle Bus Di Kota Mandiri . *Jurnal Unj.ac.id*.
- [11] Monika Soedjono,. 2012. Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Integrasi Metode Servqual, Model Kano, Dan QFD Di Warung Ipang Cabang Mayjend Sungkono Surabaya . *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. Vol 1 No 1 2018.
- [12] Lulu Dian Anggraini, Panji Deoranto dan Dhita Morita Ikasan,. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfication Index. *Jurnal Industri*. Vol 4 No , 2 Januari 2020 Page 74-81.
- [13] Prihanto, T. (2014). Pengembangan Sistem Transportasi Hijau Kampus Universitas Negeri Semarang Sebagai Pendukung Mobilitas Civitas Akademika. *Pengembangan Sistem Transportasi Hijau Kampus Universitas Negeri Semarang Sebagai Pendukung Mobilitas Civitas Akademika*, 16(2), 169–182. <https://doi.org/10.15294/jtsp.v16i2.7229>.
- [14] Rini Sriyani,Susanti Djalante, Mufida,. 2018. Tinjauan Dampak Pembangunan Jalan Menuju Pembangunan Jalan Berkelanjutan (Suistanable Transportation). *Jurnal Stabilitas*. Vol 6 No , 2 Juni 2018.

- [15] Sri Handayani. Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menentukan Harapan Konsumen Toko Online Terhadap Kualitas Layanan Website .. Vol. 2,. Fakultas Sains And Teknologi Universitas Katolik Musi Charista. Palembang.