

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki peran yang sangat penting untuk memberikan berbagai macam pelayanan publik yang diperlukan dan diinginkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan yang berbentuk sebuah pengaturan atau pun pelayanan - pelayanan lain yang diwujudkan dalam rangka untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Dalam PERMENPAN DAN RB No. 07 Tahun 2010, menjelaskan pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.

Kemudian diperjelas dalam Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1), pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang maupun jasa yang disediakan oleh pemerintah. Maka dari itu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan kualitas pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan yang diperuntukan kepada masyarakat umum dengan memperhatikan ketentuan minimal pelayanan yang telah ditetapkan dalam memberikan pelayanan sebagai pemenuhan hak yang seharusnya diterima oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang akan diberikan harus bersifat menyeluruh agar terciptanya sebuah kesetaraan bagi masyarakat. Karena kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan menyediakan apa yang diinginkan oleh masyarakat serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Maka dari itu dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Terdapat berbagai bentuk dalam pelayanan publik, salah satunya adalah transportasi publik yaitu bentuk pelayanan yang bergerak bidang jasa. Transportasi merupakan salah satu hal yang penting dalam kehidupan manusia. Karena transportasi merupakan suatu sarana yang digunakan oleh masyarakat untuk melakukan perpindahan dari tempat asal menuju tempat tujuan. Oleh karena itu

kebutuhan akan suatu transportasi akan terus meningkat dari waktu ke waktu diakibatkan karena semakin banyaknya kebutuhan penggunaan transportasi.

Transportasi memiliki peran penting terhadap perkembangan suatu kota atau wilayah. Adanya kebutuhan di beberapa sektor yang mengharuskan manusia untuk melakukan pergerakan dari satu lokasi ke lokasi lain menggunakan suatu alat transportasi. Hal ini menimbulkan adanya perbedaan masing-masing kebutuhan daerah sehingga membutuhkan dukungan fasilitas transportasi yang baik untuk mencapai daerah yang dituju.

Angkutan umum merupakan salah satu transportasi massal yang sering digunakan oleh masyarakat umum. Dengan dikembangkannya angkutan umum massal di Indonesia, pemerintah menginginkan agar penggunaan transportasi umum ini dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat dan dapat mengurangi tingkat kemacetan di Indonesia yang disebabkan karena masih banyaknya pengguna kendaraan pribadi.

Transportasi publik memiliki jenis yang beragam diantaranya : Bis antar kota, Bis dalam kota, Angkutan kota, Kereta api dan sebagainya. Salah satunya di Kota Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya yang bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki suatu inovasi dalam mengatasi permasalahan dibidang transportasi. Yaitu menciptakan transportasi umum yang berbasis BRT (*Bus Rapid Transit*) atau yang biasa disebut busway sejak awal kemunculannya di Jakarta dengan *brand* TransJakarta, memang membawa konsep yang baru dalam perilaku bertransportasi umum yang aman, tertib, dan nyaman.

Bus dan halte TransJakarta didesain berpintu tinggi, kebiasaan penumpang yang dulunya menunggu di sembarang tempat berubah, kini bisa tertib naik dan turun di halte. Transportasi umum berbasis BRT yang ada di Surabaya dikenal sebagai Suroboyo Bus.

Suroboyo Bus merupakan salah satu transportasi bus yang berbasis *Bus Rapid Transit* yang ada di Kota Surabaya. Suroboyo Bus diluncurkan pertama kali oleh Walikota Surabaya yaitu Tri Rismaharini pada 07 April 2018 di gedung Siola. Suroboyo Bus Jam beroperasi mulai pukul 06.00 - 22.00 WIB. Bus ini berukuran lebar 2,4 meter dan panjang 12 meter dan dapat mengangkut sebanyak 67 penumpang.

Gambar 1
Tiket Suroboyo Bus



Sumber: Peneliti, 2020

Suroboyo Bus saat ini telah memiliki beberapa rute utama yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan antara lain sebagai berikut :

1. Rute Purabaya – Rajawali
2. Rute Rajawali – Purabaya
3. Rute Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) – Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Lidah

4. Rute Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Lidah – Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)
5. Rute MERR (Gunung Anyar – Kenjeran)
6. Rute MERR (Kenjeran – Gunung Anyar)

Pada awal diluncurkan jumlah armada Suroboyo Bus hanya berjumlah 10 buah. Kemudian hingga saat ini Suroboyo Bus telah melakukan penambahan armada sehingga jumlah armada yang dimiliki adalah sebanyak 20 buah, namun masih terdapat beberapa armada yang belum beroperasi. Jam operasional bus tersebut adalah hari Senin sampai dengan hari Sabtu beroperasi pukul 06.00 – 22.00, sedangkan pada hari Minggu pukul 10.00 – 22.00.

Suroboyo Bus memiliki beberapa fitur antara lain, terdapat CCTV yang bertujuan untuk memberikan keamanan bagi penumpang, AC, TV, aplikasi GoBis untuk memantau lokasi armada, hingga kursi khusus untuk wanita dan ibu hamil. Transportasi ini juga menyediakan fasilitas yang dapat dinikmati untuk penyandang disabilitas yaitu berupa bagian untuk menaikkan penumpang yang menggunakan kursi roda dibagian lantai bus agar memudahkan penumpang yang menggunakan kursi roda untuk menaiki bus. Area yang diperuntukan kursi rodapun dibedakan dari area lainnya, ditunjukkan dengan adanya stiker khusus. Selain itu juga terdapat sabuk pengaman juga yang dapat digunakan untuk tidak membuat kursi roda bergerak saat bus sedang berjalan.

Sebagaimana yang diatur dalam PERMENHUB RI Nomor PM 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98

Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, mengingat Suroboyo Bus merupakan angkutan umum perkotaan yang berbasis *Bus Rapid Transit*. Oleh karena itu perlu adanya standar minimal yang ditetapkan untuk mengukur kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Suroboyo Bus.

Berikut merupakan pandangan masyarakat tentang fasilitas dan pelayanan di Suroboyo Bus diantaranya tentang adanya pendapat masyarakat tentang waktu tunggu Suroboyo Bus.

“.....Kepada Reporter Surya.co.id, Nurdin mengaku bahwa rata-rata masa tunggu kedatangan armada Suroboyo Bus di halte mencapai 1 jam. Untuk pulang ke rumahnya di kawasan Dinoyo, Siswa SMK ini hampir tiap hari menumpang armada Suroboyo Bus. Namun tidak untuk berangkat sekolah pagi hari. “Setiap hari memang masa tunggu bus lama.” Kata Nurdin.”(<https://surabaya.tribunnews.com/2019/01/04/pengguna-suroboyo-bus-berharap-masa-tunggu-bisa-lebih-singkat/> diakses 12 Mei 2020).

Adapun tentang penerapan SOP yang terkait dengan pembayaran yang menggunakan sampah botol plastik. Hal tersebut dialami oleh Ketua DPRD Surabaya periode 2014-2019 yaitu Ir. H. Armuji, M.H yang ada pada berita berikut.

“....Hanya saja, dibalik popularitasnya yang tengah naik daun. Ketua DPRD Kota Surabaya Armuji mendapatkan temuan miring terkait Suroboyo Bus. Ia menemukan adanya pelanggaran sistem pembayaran. Melalui temuan yang ia kalim dari hasil penelusuran pribadinya itu. Armuji mengungkapkan jika pembayaran yang sesuai SOP seharusnya hanya bisa dilakukan dengan botol plastik ternyata bisa menggunakan uang tunai. “Saya naik dari flog bus botol plastik depan rumah dinas saya Jalan Porong menuju Urip Sumoharjo. Saat itu saya Tanya kalau ada penumpang yang gak bawa botol plastik apakah boleh naik Bus Suroboyo ini. Ternyata jawaban dari kru adalah kalau gak bawa sampah plastik, bisa pakai uang dan diberi tiket aslinya. Mekanisme ini kan tidak boleh.” Kata..Armuji.“ (http://m.beritajatim.com/politik_pemerintahan/340444/lika_liku_suroboyo_bus,_favorit_warga_tapi_punya_beberapa_masalah_serius.html/ diakses 12 Mei 2020).

Selain itu menurut salah satu petugas penukaran tiket Suroboyo Bus, terdapat adanya tiket yang diperjual belikan di disitus online.

“...munculnya stiker Suroboyo Bus di sejumlah toko online diketahui oleh petugas penukaran stiker di pos Terminal Purabaya, Bungurasih. “Dijual di online, kan stiker ini diberikan gratis. Hanya tukar sampah, tapi kok dijual,” kata Friska Sagita Oktavia, salah satu petugas penukaran tiket Suroboyo Bus.” (<https://surabayainside.com/tiket-gratis-suroboyo-bus-disalahgunakan-dan-dijual-online/> diakses pada 25 November 2019).

Berdasarkan fenomena yang telah dideskripsikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian terhadap masalah tersebut dan menuliskannya dalam penelitian yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN SUROBOYO BUS DI KOTA SURABAYA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana kualitas pelayanan transportasi Suroboyo Bus di Kota Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan transportasi Suroboyo Bus di Kota Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, baik penulis maupun pihak lainnya, terutama kalangan akedemis atau masyarakat umum yang perlu mengetahui kondisi kualitas pelayanan dari Suroboyo Bus di Kota Surabaya.

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan secara nyata sehingga dapat dijadikan bahan referensi pada penilaian kualitas pelayanan pada transportasi.

2. Bagi Dinas Perhubungan

Diharapkan dapat memberikan masukan dan saran secara teoritis dalam memberikan kualitas pelayanan yang sesuai.

3. Bagi UPN “Veteran” Jawa Timur

Hasil dari penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan tambahan literatur dan referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.