

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan zaman dari tahun ke tahun telah mengakibatkan transformasi besar dalam kehidupan, menciptakan era modern saat ini. Perkembangan ini memunculkan peningkatan besar dalam aktivitas dan kebutuhan manusia, sehingga menuntut ketersediaan infrastruktur yang memadai dan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan publik yang unggul bagi seluruh penduduknya, sesuai dengan mandat yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara atau penduduk atas barang atau jasa, dan merupakan tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik dapat berupa lembaga atau petugas dari pemerintah maupun badan usaha yang menyediakan layanan publik.

Pelayanan publik menjadi indikator kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan kinerja pemerintah, menggambarkan seberapa lancarnya dan sejauh mana perbaikan yang diperlukan. Keberhasilan pemerintah dalam pengembangan pelayanan publik tercermin dalam tingkat profesionalisme, efektivitas, dan efisiensi yang tercapai. Apabila ketiga komponen ini dapat diimplementasikan dengan baik, maka pelayanan publik akan

berfungsi dengan optimal. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Indonesia adalah transportasi umum. Pembangunan transportasi di Indonesia mengacu pada sistem transportasi nasional, yang bertujuan untuk mendukung kesejahteraan Indonesia dan mewujudkan negara yang aman, adil, dan demokratis.

Dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan menjelaskan bahwa transportasi merupakan sebuah gerak kendaraan dan manusia di ruang lalu lintas jalan dalam prasarana jalan dan fasilitas pendukung. Menurut Kadir (2006) transportasi memiliki peranan yang signifikan dan berfungsi sebagai jalur utama kehidupan serta perkembangan dalam hal sosial, politik dan mobilitas penduduk yang terus berkembang seiring dengan kemajuan di berbagai sektor dan bidang.

Transportasi dibedakan menjadi transportasi publik dan transportasi pribadi. Secara singkat transportasi publik merupakan kendaraan yang bisa digunakan oleh semua orang dalam melakukan mobilitas, menurut Ostrom (2019) mendefinisikan barang publik sebagai barang yang dapat digunakan bersama kecuali disaat kondisi tertentu. Transportasi publik yang dimiliki pemerintah atau swasta bertujuan untuk mengurangi kemacetan di jalan dan menyediakan sarana prasarana bagi masyarakat yang ingin melakukan aktivitas sehari-hari, transportasi publik berupa bus, kereta, pesawat dan kapal laut. Sedangkan transportasi pribadi adalah kendaraan yang dimiliki oleh individu atau perseorangan, seperti mobil pribadi, motor dan sepeda. Kendaraan pribadi memberikan fleksibilitas mobilisasi bagi pemilik karena menggunakan transportasi pribadi tidak harus mengikuti

jadwal atau rute yang ada pada transportasi publik. Transportasi pribadi memiliki dampak negatif atau kekurangan dalam pemakaiannya seperti biaya yang lebih tinggi, menyebabkan kemacetan dan berdampak negatif pada lingkungan. Dengan menggunakan transportasi pribadi menjadikan ketergantungan yang menyebabkan masalah sosial dan ekonomi, seperti kemacetan dan polusi udara. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa transportasi publik merupakan sebuah alat mobilitas yang penggunaannya secara bersamaan tanpa pengecualian dan transportasi publik disediakan oleh pemerintah sementara untuk transportasi pribadi dapat diartikan sebaliknya yaitu barang milik individu yang bukan hak umum melainkan hal individu.



**Gambar 1. 1 Perbandingan transportasi publik dengan transportasi pribadi**  
Sumber: komunitas.sikatabis.com

Dari gambar di atas menggunakan transportasi publik memiliki peran yang penting dalam mengatasi kemacetan, mengurangi polusi dan mencegah kecelakaan di kota. Menurut Oktaviastuti, Handika *and* Wijaya (2017), Penambahan kendaraan bermotor telah memicu berbagai masalah di beberapa daerah. Kemacetan dan kecelakaan, kendaraan bermotor menjadi rutinitas

masyarakat Indonesia terutama di kota-kota besarnya. Hal ini terjadi ketika terdapat pergeseran dari transportasi publik ke kendaraan pribadi, yang mengakibatkan peningkatan jumlah kendaraan di jalan raya. Dengan memilih opsi seperti kereta, bus atau trem kita dapat mengurangi jumlah kendaraan pribadi di jalan-jalan perkotaan yang sering menjadi penyebab utama kemacetan.

Perkembangan transportasi publik selalu dilakukan oleh pemerintah selain mengatasi kemacetan dan polusi udara, transportasi publik juga diperuntukan untuk mengatasi bonus demografi yang akan mendatang. Indonesia diperkirakan akan mengalami bonus demografi pada tahun 2030-2040 yaitu jumlah penduduk usia produktif (yang berusia antara 15 hingga 64 tahun) diperkirakan lebih tinggi daripada jumlah penduduk yang tidak produktif (yang berusia di bawah 15 tahun atau di atas 64 tahun). Pada periode ini diperkirakan penduduk usia produktif akan mencapai sekitar 64% dari total jumlah penduduk yang diproyeksikan sekitar 297 juta jiwa Bappenas (2017) dalam Setiawan (2019). Maka dari itu, pemerintah semakin gencar merancang dan membuat teknologi transportasi yang mempermudah masyarakat dalam melakukan mobilitas. Menurut Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 yang telah disahkan oleh Kementrian PPN/Bappenas (2019), menyatakan tingkat urbanisasi pada tahun 2015 sudah mencapai 54% dan perkiraan untuk tahun 2030 adalah mencapai 67,44% (Lesmana and Widiyarta 2022). Tantangan perkotaan ini harus disikapi dengan fokus pada pengembangan sistem transportasi yang dapat mengatasi kemacetan lalu lintas dan menjadi salah satu prioritas pembangunan. Salah satu upaya yang ditekankan adalah pemanfaatan transportasi melalui

implementasi konektivitas antara berbagai mode transportasi dengan berjalan kaki dengan membangun sistem *Transit Oriented Development* (TOD), menurut Calthrope yaitu pembangunan dengan menggunakan lahan bercampur disekitar area transit dan kawasan komersial dengan membangun konektivitas antar moda transportasi dan berjalan kaki Rahma (2021). Prioritas utama dalam perkembangan ini berfokus pada kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Denpasar, Makassar dan Medan yang dianggap penting dalam mengubah tren dari penggunaan angkutan pribadi ke angkutan umum (Lesmana and Widiyarta 2022).

Dalam hal ini, permasalahan transportasi adalah tantangan yang dihadapi oleh negara-negara maju dan juga oleh negara-negara yang masih dalam tahap berkembang, seperti Indonesia. Ini berlaku baik untuk sektor transportasi di perkotaan maupun transportasi antar kota. Menurut Ofyar Z Tamin (2000) dalam Rofifah (2020) permasalahan transportasi adalah kepadatan lalu lintas, pelayanan angkutan umum yang kurang memadai, pencemaran udara dan beragam isu transportasi lainnya telah berkontribusi secara signifikan pada penurunan kualitas hidup penduduk dalam beberapa aspek. Tujuan utama pembangunan dalam sektor transportasi adalah menciptakan sistem transportasi atau perhubungan yang memastikan pergerakan manusia dan barang berjalan dengan lancar, aman, cepat, terjangkau dan nyaman. Permasalahan lainnya dalam sektor transportasi di Indonesia adalah jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat.

Kendaraan bermotor menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas jalan adalah merupakan seluruh kendaraan beroda beserta

gandengannya yang digunakan di seluruh kategori darat serta digerakkan oleh perlengkapan metode berbentuk motor ataupun perlengkapan yang lain yang berperan untuk mengganti sesuatu sumber energi tenaga tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, serta tidak menempel secara permanen dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Menurut Warpani (2002) dalam Oktaviastuti et al. (2017) menyatakan bahwa kendaraan bergerak di darat termasuk di antaranya kendaraan bermotor, kereta api dan kendaraan yang memerlukan dukungan manusia atau hewan (seperti sepeda, becak, gerobak dorong dan lain lain) untuk pengoperasiannya. Pada tahun 2023 jumlah kendaraan bermotor per pulau di Indonesia didominasi oleh Pulau Jawa dengan jumlah kendaraan bermotor 91.304.771, Pulau Sumatra 31.526.352 dan Pulau Kalimantan 11.031.043 jumlah kendaraan bermotor. Berikut grafik jumlah kendaraan bermotor di Indonesia pada tahun 2023:



**Gambar 1. 2 Jumlah Kendaraan di Indonesia**

Sumber: korlantas.polri.go.id, 2023

Berdasarkan data grafik diatas Pulau Jawa adalah pulau yang mendominasi kendaraan bermotor terbanyak di Indonesia dari 91.304.771 kendaraan bermotor di Pulau Jawa, Provinsi Jawa Timur merupakan penyumbang terbesar jumlah

kendaraan di Pulau Jawa sekaligus di Indonesia yaitu sebesar 24,43% Juta kendaraan. Dapat dibuktikan berdasarkan tabel jumlah kendaraan bermotor berdasarkan polda berikut ini:

**Tabel 1. 1 Jumlah kendaraan bermotor berdasarkan Kepolisian Daerah**

NO	POLDA	TOTAL	%
1	Jawa Timur	24.426.006	15.95
2	Metro Jaya	21.712.466	14.18
3	Jawa Tengah	19.966.793	13.04
4	Jawa Barat	18.372.314	12.00
5	Sumatra Utara	7.505.350	4.90

Sumber: korlantas.polri.go.id

Berdasarkan tabel diatas, Provinsi Jawa Timur menjadi penyumbang kendaraan bermotor terbesar di indonesia pada tahun 2023 dan 10.91% jumlah kendaraan di Jawa Timur berasal dari Kota Surabaya dan menjadikan Kota Surabaya penyumbang kendaraan bermotor terbesar di Jawa Timur. Hal ini terjadi karena adanya peningkatan daya beli serta minat masyarakat Surabaya dalam menggunakan kendaraan pribadi dalam melakukan mobilitas sehari-hari, karena itu Kota Surabaya mengalami peningkatan volume kendaraan pada setiap tahunnya. Berikut jumlah kendaraan bermotor di surabaya dari tahun 2018-2020:

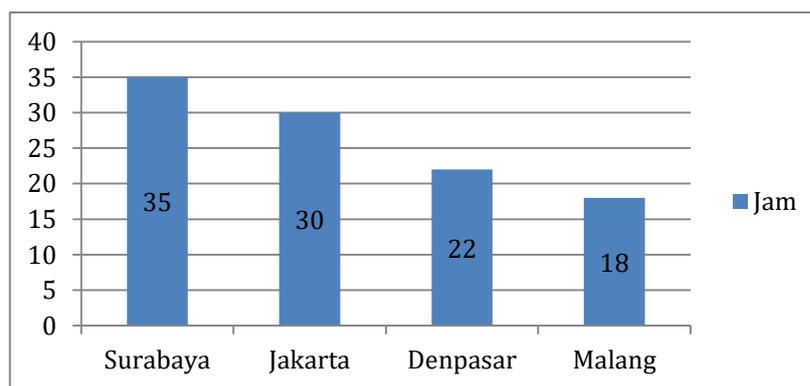
**Tabel 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya 2018-2020**

Tahun	Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	Kendaraan Khusus	Total
2018	469.276	3.620	142.771	2.342.887	186	2.958.740
2019	495.596	3.888	149.670	2.517.449	196	3.166.799
2020	503.066	3.695	153.102	2.599.332	196	3.259.661

Sumber: BPS Jawa Timur

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui jumlah kendaraan bermotor di Kota Surabaya pada tahun 2018-2020 mengalami peningkatan. Dalam hal ini, peneliti memilih Kota Surabaya karena menghadapi tingginya volume jumlah kendaraan bermotor dan mobilitas penduduknya, sehingga menggunakan kendaraan pribadi tidaklah merupakan opsi transportasi yang optimal. Hal ini terbukti dengan data yang menunjukkan bahwa pada tahun 2022 Surabaya menjadi kota termacet di Indonesia. Berikut adalah grafik yang menunjukkan Surabaya menjadi kota termacet di Indonesia:

**Grafik 1. 12 Kota Termacet Di Indonesia Tahun 2022**



Sumber: Databoks.katadata.co.id,2023

Pada tahun 2022, perusahaan analisis data lalu lintas INRIX dari Amerika Serikat telah mengumumkan daerah dengan tingkat kemacetan tertinggi dalam laporan *Global Traffic Scorecard 2022*. Laporan tersebut mengungkapkan bahwa Surabaya adalah kota paling terkena dampak kemacetan di Indonesia pada tahun 2022. Dalam penelitian mereka, Surabaya mencatat rata-rata total waktu yang terbuang selama kemacetan mencapai 35 jam pada tahun yang sama. Hal ini tidak sejalan tentang pengelolaan transportasi publik di Kota Surabaya bahwasanya masih belum dapat diandalkan oleh masyarakat Kota Surabaya sehingga

masyarakat Kota Surabaya masih mengandalkan transportasi pribadi. Kondisi ini mengindikasikan perlunya sistem transportasi publik yang efisien dan efektif di Kota Surabaya untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat dari kendaraan pribadi beralih menggunakan transportasi publik.

Menurut <https://bappedalitbang.surabaya.go.id/> rata-rata pertumbuhan kendaraan 6.4% pertahun menghasilkan sejumlah masalah di dalam sektor transportasi. Pertumbuhan kendaraan yang tinggi ini tidak lagi dapat sejalan dengan ketersediaan jalan yang memadai dan mengakibatkan kemacetan lalu lintas di sebagian besar jalanan di Surabaya. Di samping kendala kemacetan lalu lintas, masalah lain seperti tingkat polusi yang signifikan dan tingkat kecelakaan yang tinggi juga menciptakan tantangan yang harus diatasi oleh pemerintah dalam ranah transportasi agar tidak menjadi persoalan yang terus berlanjut dan potensial memunculkan permasalahan baru di masa depan. Dengan rata rata pertumbuhan 6.4% pertahunnya, dilakukan peramalan jumlah kendaraan bermotor di Kota Surabaya hingga tahun 2040 dapat mencapai 10.082.873 unit kendaraan bermotor. Berikut perkiraan pertumbuhan kendaraan bermotor di Kota Surabaya pada tahun 2022-2040:

**Tabel 1. 3 Perkiraan Pertumbuhan Kendaraan Bermotor Tahun 2020-2040**

No	Tahun	Total	No	Tahun	Total
1	2022	3293908	11	2032	6132546
2	2023	3505132	12	2033	6525800
3	2024	3729901	13	2034	6944271
4	2025	3969084	14	2035	7389578
5	2026	4223604	15	2036	7863440
6	2027	4494446	16	2037	8367688
7	2028	4782655	17	2038	8904272
8	2029	5089346	18	2039	9475265
9	2030	5415704	19	2040	10082873

No	Tahun	Total	No	Tahun	Total
10	2031	5762990	Jumlah		10.082.873

Sumber: Masterplan Transportasi Surabaya 2022-2040

Berdasarkan tabel di atas, perkiraan pertumbuhan kendaraan bermotor di Surabaya pada tahun 2022-2040 mengalami peningkatan. Dan pada tahun 2019 Surabaya meraih Penghargaan Wahana Tata Nugraha sebuah penghargaan yang diberikan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada kota-kota yang berhasil mengelola transportasi publik dengan baik. Penilaian untuk penghargaan ini dilakukan berdasarkan kategori kota metropolitan, kota besar, kota sedang dan kota kecil. Faktor penataan transportasi yang berkelanjutan, berorientasi pada kepentingan publik dan ramah lingkungan menjadi faktor utama dalam penilaian. Hal ini didukung laporan dari Dishub.surabaya.go.id sebagai berikut:

“Surabaya berhasil meraih peringkat pertama dalam kategori Kota Raya Tanpa Catatan Dalam Wahana Tata Nugraha. Penghargaan ini merupakan yang ke-22 sejak tahun 1992. Pada tanggal 15 September 2019, penghargaan ini diserahkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Budi Karya Sumadi di Jakarta. Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Ir. Irvan Wahyudrajad, M.MT menerima penghargaan tersebut atas nama Walikota Surabaya.”

(<https://dishub.surabaya.go.id/portal/post/20190916084514> Diakses pada 23 september 2023).

Saat ini, Pemerintah Kota Surabaya menetapkan pengelolaan transportasi sebagai prioritas utama untuk mempercepat mobilitas masyarakat. Inisiatif ini diwujudkan melalui penerbitan Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Dengan pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengelolaan Transportasi Umum, diharapkan pengembangan transportasi umum di Surabaya dapat dilaksanakan lebih efisien. UPTD PTU, sebagai bagian dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya,

memiliki peran kunci dalam memajukan transportasi umum di kota ini. Tanggung jawab UPTD PTU, sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2019, mencakup pengelolaan transportasi umum beserta fasilitas pendukungnya, seperti halte, tempat peralihan moda, area parkir bus, dan fasilitas lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Meskipun upaya besar dilakukan untuk meningkatkan transportasi di Surabaya, masih ada tantangan terkait kurangnya minat penumpang.

Surabaya sebagai kota bisnis terbesar kedua di Indonesia masih melakukan penambahan armada dan konektivitas transportasi publik dengan perluasan rute untuk dapat menjangkau dan mempermudah masyarakat Surabaya agar menggunakan transportasi publik. Pemerintah Kota Surabaya terus melakukan usaha dalam menyediakan layanan transportasi publik, saat ini pemerintah Kota Surabaya memiliki armada transportasi publik seperti tabel transportasi umum berikut ini:

**Tabel 1. 4 Transportasi Umum di Kota Surabaya Tahun 2021**

No	Nama Transportasi	Jumlah Angkutan	Jumlah Trayek
1	Mikrolet	4.359	58
2	Bus Kota	236	22
3	Trans Jatim	30	1
4	Trans Semanggi Surabaya	17	1
5	Suroboyo Bus	28	3

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2021

Dari ketersediaan transportasi publik berdasarkan tabel Surabaya memiliki mode transportasi umum untuk masyarakat Surabaya, namun transportasi umum tersebut belum bisa menarik minat masyarakat Kota Surabaya dalam menggunakan transportasi publik sebagai transportasi utama dalam melakukan

mobilitas sehari-hari. Akibat penggunaan transportasi pribadi lebih sering dijadikan sarana prasarana dalam melakukan mobilitas masyarakat Surabaya. Karena itu, dalam penyediaan sarana prasarana Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya terus menambah transportasi publik dengan meluncurkan program Transportasi Publik Wira Wiri Suroboyo. Berikut adalah tabel armada transportasi yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai transportasi:

**Tabel 1. 5 Armada Transportasi Wira Wiri Suroboyo**

<b>Jenis Kendaraan</b>	<b>Jumlah Kendaraan</b>	<b>Kapasitas Penumpang</b>
<i>Hiace</i>	14 Kendaraan	14 Penumpang
<i>GranMAX</i>	38 Kendaraan	10 Penumpang

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya,2023

Berdasarkan tabel diatas, Wira Wiri Suroboyo bisa mengangkut penumpang paling banyak 14 penumpang dan 10 penumpang. Dari jumlah total 52 kendaraan Wira Wiri Suroboyo, sebanyak 39 kendaraan digunakan untuk melayani 6 rute yang berbeda. Wira Wiri Suroboyo telah diintegrasikan dengan Suroboyo Bus. Penggabungan jalur ini memfasilitasi penumpang untuk beralih antar mode transportasi secara lebih praktis. Penggabungan sistem pembayaran memungkinkan penumpang untuk menikmati layanan dari Wira Wiri Suroboyo dan Bus Suroboyo memungkinkan penumpang untuk melakukan satu kali transaksi pembayaran dalam dua jam perjalanan. Hal ini terjadi karena keduanya dikelola oleh instansi yang sama, yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Surabaya.go.id (2023) dalam Annurya and Badrudin (2023). Hal ini bertujuan untuk menambah armada transportasi publik di Kota Surabaya, bukan hanya

untuk menambah armada tetapi diharapkan juga untuk memudahkan masyarakat surabaya dalam melakukan mobilitas menggunakan transportasi publik. Hal ini didukung laporan dari Surya.co.id sebagai berikut:

“Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi (Cak Eri), secara resmi memperkenalkan mode transportasi umum baru berbasis kendaraan pengumpan (feeder) yang diberi nama Wirawiri Suroboyo. Kendaraan ini menjadi alternatif transportasi umum yang nyaman bagi masyarakat. "Setelah melalui perencanaan yang telah kami siapkan dalam jangka waktu yang cukup lama, akhirnya kita bisa menerapkan layanan angkutan feeder pada hari ini. Kami mengundang masyarakat untuk lebih aktif menggunakan sarana transportasi umum," ujar Cak Eri setelah acara peluncuran Wirawiri Suroboyo.”

(<https://surabaya.tribunnews.com/2023/03/02/52-angkutan-feeder-di-surabaya-resmi-beroperasi-asn-pemkot-diminta-wajib-naik-wirawiri-suroboyo>. Diakses pada rabu 13 september 2023).

Program Wira Wiri Suroboyo diresmikan pada tanggal 2 Maret 2023 oleh Eri Cahyadi selaku Walikota Surabaya. Program Wira Wiri Surabaya juga diintegrasikan dengan menggunakan aplikasi GOBIS Suroboyo untuk dapat mengetahui pergerakan dan mengetahui jarak antara halte. Namun kekurangan pada penggunaan aplikasi GOBIS masih belum membantu masyarakat surabaya karena aplikasi ini belum bisa digunakan untuk pengguna *iphone* dari observasi peneliti sebanyak 30 orang dari 144 orang atau 20.83% menanyakan akses *IOS* pada aplikasi GOBIS di 2 postingan sosialisasi penggunaan aplikasi GOBIS pada instagram @wirawirsuroboyo dan juga terdapat beberapa masalah teknis dalam penggunaan aplikasi, seperti kesulitan dalam mengakses informasi yang diinginkan dan masalah dalam pembaruan data secara *real-time*, sehingga tidak memberikan informasi yang lengkap tentang kondisi transportasi umum di Surabaya. Faktor lain yang mempengaruhi keinginan masyarakat untuk mencoba program ini adalah lingkungan sosial. Lingkungan masyarakat yang memiliki

akses transportasi umum yang baik akan mendorong masyarakat lainnya untuk menggunakan transportasi umum. Karena masih terbatasnya ketersediaan rute program Wira Wiri Suroboyo dalam menjangkau masyarakat sehingga peminat pengguna transportasi juga rendah. Wira Wiri Suroboyo memiliki rute sebagai berikut

**Tabel 1. 6 Rute Wira Wiri Suroboyo**

<b>NO</b>	<b>Koridor Feeder</b>	<b>Rute</b>	<b>Jarak Ditempuh</b>
1	FD01	Terminal Benowo-Tunjungan	38, Kilometer
2	FD02	Mayjend Sungkono-Balaikota	17,7 Kilometer
3	FD03	Terminal Intermoda Joyoboyo (TIJ)- Gunung Anyar	39,77 Kilometer
4	FD05	Puspa Raya-HR Muhammad	22,9 Kilometer
5	FD06	Terminal Intermoda Joyoboyo (TIJ)- Lakarsantri	42,0 Kilometer
6	FD07	Terminal Bratang-Stasiun Pasar Turi	22,65 Kilometer
<b>JUMLAH</b>			<b>183.12 Kilometer</b>

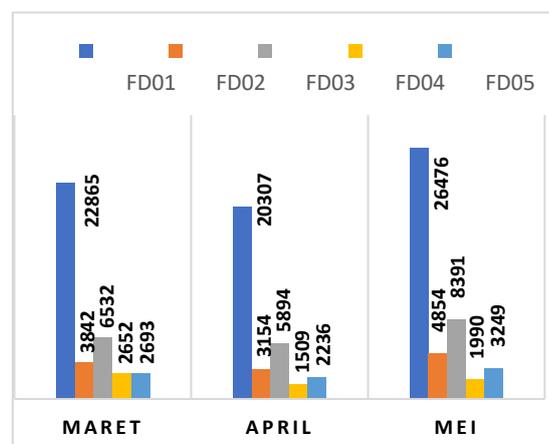
Sumber: Dinas Pehubungan Kota Surabaya,2023

Dilihat dari rute yang tersedia dengan jarak tempuh yang dilalui oleh Wira Wiri Suroboyo dengan jumlah 183.12 kilometer menggambarkan masih terbatasnya rute Wira Wiri Suroboyo jika dibandingkan dengan luas jalan di kota surabaya sebesar 1.699.950 kilometer. Menurut Fathoni and Erli Handayeni (2022) penelitian terdahulu menggunakan metode PTAL (*Public Transport Accessibility Levels*) di Kota Surabaya, 93,34% dari luas kota tidak terjangkau oleh layanan Suroboyo Bus berdasarkan jarak tempuh. hal ini menjadikan keterjangkauan fasilitas pelayanan transportasi publik belum bisa dirasakan oleh semua masyarakat. Karena itu Kota Surabaya perlu melakukan manajemen transportasi, manajemen transportasi seperti yang dijelaskan oleh Nasution (2008)

dalam Rofifah (2020) merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dalam manajemen transportasi.

Pada Bulan Maret 2023, awal program ini diimplementasikan, total penumpang Wira Wiri Suroboyo yaitu 38.584 penumpang. Bulan April seluruh rute mengalami penurunan jumlah penumpang sebesar 16,57% dibandingkan dengan Bulan Maret. Pada Bulan Mei terjadi kenaikan jumlah penumpang sebesar 26,38% dibandingkan dengan Bulan April. Jika dibandingkan dengan penduduk Kota Surabaya yang berjumlah 3.157.126 jiwa, maka jumlah penumpang Bulan Maret hingga Mei 2023 hanya berkontribusi sebesar 5,28%. Berikut grafik jumlah penumpang Wira Wiri Suroboyo pada bulan Maret-Mei tahun 2023.

**Grafik 1. 2 Jumlah Penumpang Wira Wiri Suroboyo bulan Maret-Mei Tahun 2023**



Sumber : Dinas Perhubungan, 2023

Dengan adanya Wira Wiri Suroboyo diharapkan bisa menjadikan alternatif masyarakat Surabaya dalam menggunakan transportasi publik namun dalam pelaksanaannya masih banyak kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat Kota Surabaya seperti, ketersediaan rute yang terbatas, kondisi halte yang masih kurang memadai dan jam operasional Wira Wiri Suroboyo yang tidak pasti. Sebagaimana didukung pernyataan berikut :

“Layanan feeder Wira Wiri Suroboyo memang menarik perhatian karena dilengkapi dengan fitur-fitur modern seperti CCTV dan AC, serta dapat mencakup beberapa rute yang tidak dilayani oleh mikrolet. Namun, sebagian besar penumpang lebih cenderung memilih untuk naik Bus Suroboyo. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat mengenai jenis layanan feeder dan cara pembayarannya yang menggunakan e-money, serta menunggu lama di halte bus.”

(<https://memorandum.disway.id/read/64419/naik-wira-wiri-suroboyo-merasa-nyaman-tapi-nunggu-lama> diakses pada Rabu 13 September 2023).

Seluruh perencanaan transportasi di bawah Departemen Perhubungan yang disusun oleh Bidang Perhubungan yang dikelola oleh UPTD Departemen Perhubungan Umum. Pada tahap pengelolaan, Dinas Perhubungan tidak melakukan pengawasan sehingga beberapa rencana yang telah disusun tidak dilaksanakan oleh pengelola. Dalam hal ini menjadi tanggung jawab Dinas Perhubungan dalam menyediakan layanan tidak memiliki jam operasional yang jelas sehingga masyarakat dapat dengan pasti jika ingin menggunakan transportasi Wira Wiri Suroboyo, selain jam operasional yang tidak pasti permasalahan lainnya dari program Wira Wiri Suroboyo adalah ketersediaan halte yang masih jauh dari pemukiman dan kondisi halte yang kurang layak untuk menunggu. Selengkapnya dapat dilihat dari tulisan Memorandum.co.id:

“Kehadiran layanan feeder Wira Wiri Suroboyo disambut dengan antusiasme oleh penduduk kota. Layanan penghubung ini, yang diperkenalkan oleh Pemerintah Kota Surabaya pada tanggal 3 Maret yang lalu, telah berhasil menjawab kebutuhan akan angkutan umum yang aman dan nyaman bagi warga. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon penumpang. Salah satunya adalah kondisi halte yang saat ini terkesan kurang memadai sehingga tidak memenuhi standar. Halte tersebut hanya terdiri dari rambu yang menunjukkan gambar bus dan tulisan "stop" yang dipasang di beberapa lokasi. Selain itu, jarak antar halte tidak jelas. Bahkan, sebagian besar halte berada di lokasi yang jauh dari pusat keramaian atau permukiman, menyulitkan warga untuk mengaksesnya.

(<https://memorandum.disway.id/read/71507/wirawiri-antara-harapan-dan-kenyataan-halte-tidak-layak> Diakses di akses pada Rabu 13 September 2023).

Dalam hal ini, proses manajemen transportasi publik melalui Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan transportasi publik masih memiliki kekurangan seperti ketersediaan infrastruktur yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dinilai masih kurang dan masih terdapat kendala yang mungkin menjadikan rendahnya minat masyarakat terhadap penggunaan angkutan umum di Surabaya, khususnya kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh implementor kepada sasaran program dan pihak berwenang. Menurut Salim (2003) dalam Pranata (2013) terdapat empat indikator dalam manajemen transportasi yaitu aman (safety), tertib dan teratur (regularity), nyaman (comfort) dan ekonomis (economy). Ke empat indikator tersebut dapat melihat bagaimana manajemen transportasi Wira Wiri Suroboyo sebagai transportasi publik masyarakat Surabaya dari segi pelayanan apakah sudah memberikan rasa aman, nyaman, ekonomis, tertib dan teratur sehingga masyarakat Surabaya mau menggunakan transportasi publik Wira Wiri Suroboyo sebagai transportasi dalam melakukan mobilitas masyarakat Surabaya. Karena itu dalam program Wira Wiri Suroboyo, Dinas Perhubungan selaku manajemen yang memiliki peran dalam melakukan planning, organizing, commanding, coordination, controlling perlu melakukan fungsi manajemen karena setiap tindakan kebijakan publik yang diambil oleh pemerintah pasti akan memiliki dampak signifikan pada kelangsungan hidup masyarakat yang ada di wilayah tersebut. Salah satu contohnya adalah upaya peningkatan transportasi umum seperti yang terlihat dalam

peluncuran Wira Wiri Suroboyo. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan yang bertindak sebagai pelaksana kebijakan ini memiliki tanggung jawab untuk menyediakan infrastruktur dan fasilitas yang aman, tertib dan teratur, nyaman serta ekonomis sesuai kebutuhan masyarakat Surabaya untuk menggunakan transportasi umum, khususnya Wira Wiri Suroboyo. Dengan demikian, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Transportasi Melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Transportasi Publik Kepada Masyarakat Surabaya (Studi Kasus Feeder Wira Wiri Suroboyo)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen transportasi melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan transportasi publik kepada masyarakat Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang diberikan, secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana manajemen transportasi melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan transportasi publik kepada masyarakat Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai berikut :

- a. Untuk menambah dan memperluas pengetahuan mahasiswa dan masyarakat mengenai Manajemen Transportasi Melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam Pelayanan Transortasi Publik Kota Surabaya.
- b. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik UPN “Veteran” Jawa Timur.
- c. Untuk menambah referensi dan literatur bacaan ilmiah di perpustakaan sehingga mampu meningkatkan pengetahuan maupun menambah kajian-kajian untuk penelitian yang akan datang.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi di Surabaya, khususnya dalam konteks Wira Wira Suroboyo. Manfaat penelitian ini dapat diterapkan pada beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai pendukung pendidikan dan sebagai referensi bagi penelitian serupa di masa depan.
  - b. Menjadi acuan akademik dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya;
- Penelitian ini dapat memberikan masukan penting dalam pengelolaan transportasi publik, khususnya program Wira Wiri Suroboyo di Kota Surabaya.
3. Bagi Mahasiswa;
- a. Memungkinkan mahasiswa untuk memperdalam pemahaman mereka tentang manajemen transportasi publik di kota Surabaya.
  - b. Menjadi sumber bacaan dan referensi bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian serupa.
  - c. Memahami pentingnya pengelolaan transportasi publik melalui penelitian ini.