

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Surabaya merupakan ibukota provinsi Jawa Timur yang dikenal sebagai kota pahlawan sekaligus menjadi kota metropolitan terbesar kedua dengan jumlah penduduk yang padat setelah Kota Jakarta. Menurut data dari website resmi Badan Pusat Statistik Jawa Timur Tahun 2023, Kota Surabaya memiliki luas sekitar 350,54 km² dengan jumlah penduduk kurang lebih sekitar 2.893.698 jiwa.

Badan Pusat Statistik Kota Surabaya Tahun 2021 menyebutkan bahwa Kota Surabaya memiliki kepadatan penduduk mencapai angka 8.612 jiwa/km. Angka ini terus mengalami pertumbuhan, hal ini didukung pernyataan atau data pada bulan Juni 2022 dari databoks.katadata.co.id yang menegaskan bahwa :

“Kota Surabaya adalah kota terpadat di Jawa Timur. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, kepadatan penduduk di Ibu Kota Provinsi Jawa Timur ini mencapai 8.867 jiwa per km persegi.”
(Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/13/kota-ini-paling-padat-penduduk-di-jawa-timur-pada-juni-2022>) diakses pada 07 Juni 2023

Angka kepadatan penduduk bertambah sesuai dengan data dari Badan Pusat Statistik Kota Surabaya dimana dapat mempengaruhi kepadatan lalu lintas karena bertambahnya jumlah kendaraan bermotor yang khususnya kendaraan pribadi. Kepadatan penduduk mempengaruhi kepadatan lalu lintas karena keberadaan kendaraan bermotor menjadi modalitas utama bagi masyarakat untuk melakukan segala aktivitas perpindahan tempat. Kepadatan lalu lintas dikarenakan kendaraan

bermotor ini didukung data dari Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Di Indonesia (Januari 2023)

No	POLDA	MOBIL PENUMPANG	BUS	MOBIL BARANG	SEPEDA MOTOR	KENDARAAN KHUSUS	TOTAL
1	Jawa Timur	5.457.196	41.361	774.681	18.447.645	3.433	24.724.575
2	Metro Jaya	3.662.943	35.905	762.705	17.509.011	58.950	22.029.609
3	Jawa Tengah	1.560.974	34.706	658.230	18.010.815	8.192	20.275.402
4	Jawa Barat	1.941.144	23.621	569.731	16.126.054	8.551	18.669.339
5	Sumatera Utara	796.556	8.881	310.346	6.496.931	3.796	7.616.828
6	Sulawesi Selatan	588.959	4.890	225.300	4.138.693	15.580	4.973.586
7	Bali	491.665	15.123	177.165	4.126.821	1.333	4.812.268
8	Riau	411.071	5.403	226.090	3.736.131	2.428	4.381.199
9	Sumatera Selatan	424.018	6.814	336.582	3.347.954	12.429	4.127.801
10	Lampung	328.992	3.351	192.095	3.522.394	2.422	4.049.254

Sumber : (Korlantas Polri, 2023)

Berdasarkan table di atas, Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia mencatat bahwa angka penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia terbanyak berada di Provinsi Jawa Timur. Jumlah total kendaraan bermotor di Jawa Timur sebanyak 24.724.575 dengan memiliki jumlah kendaraan jenis sepeda motor terbanyak di Indonesia.

Tabel 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor Di Jawa Timur (Juni 2023)

No	POLRES	MOBIL PENUMPANG	BUS	MOBIL BARANG	SEPEDA MOTOR	KENDARAAN KHUSUS	TOTAL
1	Surabaya	499.472	3.152	171.352	2.887.817	366	3.562.242
2	(Tak Diisi)	2.230.766	9.969	7.572	195.088	1.713	2.445.110
3	Sidoarjo	195.984	1.532	50.609	1.336.740	33	1.584.912
4	Malang	113.839	2.495	45.538	1.031.344	15	1.193.240
5	Banyuwangi	58.604	474	26.019	707.820	19	972.945
6	Gresik	74.070	738	27.080	679.236	27	781.173
7	Kediri	59.179	699	25.544	695.557	24	781.006
8	Jember	76.799	708	21.834	674.787	10	774.140
9	Tulungagung	60.798	996	27.555	642.981	17	732.350
10	Madiun	397.741	484	8.954	310.252	34	717.489

(Sumber : Korlantas Polri, 2023)

Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia mencatat bahwa angka penggunaan kendaraan di Kota Surabaya terbanyak dengan jumlah

kendaraan 3.562.242, yang dimana Kota Surabaya memiliki jumlah transportasi jenis sepeda motor terbanyak di Jawa Timur. Dikutip dari berita kumparan.com menyatakan bahwa :

“Minimnya fasilitas, mahalnya biaya dan kenyamanan angkot dan bus kota ini membuat warga Surabaya enggan naik transportasi umum dan memilih kendaraan pribadi.”

(Sumber : <https://kumparan.com/arvin-nugroho/transportasi-publik-surabaya-yang-terpinggirkan-hanya-menjadi-warga-kelas-dua-1zpUYQBEmse/4>) diakses pada 07 Juni 2023

Demikian juga Kota Surabaya sebagai pusat industri dan perdagangan sehingga kebutuhan transportasi tinggi karena transportasi berperan penting sebagai alat yang digunakan melakukan kegiatan kehidupan sehari-hari. Transportasi merupakan kebutuhan yang mendasar bagi manusia untuk mendukung melakukan kegiatan. Hal ini didukung oleh Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Umum penggunaan lalu lintas dan transportasi jalan raya merupakan salah satu cara untuk meningkatkan perekonomian, menyediakan akses ke daerah pedesaan atau daerah terpencil, meningkatkan persatuan dan kesatuan bangsa, menjaga kedaulatan negara, dan berdampak pada berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Menurut Azis dan Asrul dalam (Bella, 2019) dalam hal kegiatan ekonomi masyarakat, transportasi merupakan kebutuhan sekunder atau kebutuhan tambahan. Salah satu faktor yang mempengaruhi roda perekonomian adalah transportasi. Transportasi merupakan sarana utama dalam menunjang aktivitas manusia, termasuk jasa angkutan penumpang, yang dilakukan oleh semua kalangan (Bella, 2019).

Dalam publikasi transportasi Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, kendaraan bermotor didefinisikan sebagai kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknis internal dan sering digunakan untuk transportasi jalan raya untuk mengangkut penumpang atau kargo, dan bukan kendaraan berbasis rel. Semua kategori kendaraan, kecuali kendaraan yang digunakan oleh TNI, Polri, dan Korps Diplomatik, terdaftar sebagai kendaraan bermotor. Transportasi memiliki peranan penting dalam suatu perkembangan di sebuah kota atau wilayah. Terdapat beberapa sektor yang mengharuskan masyarakat untuk menggunakan transportasi guna melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain. Sehubungan dengan ini, menyebabkan adanya perbedaan kebutuhan tiap daerah, sehingga diperlukannya dukungan sarana transportasi yang baik guna mencapai daerah atau wilayah yang dituju.

Transportasi memiliki beberapa jenis yang didukung data dari Badan Pusat Statistik yaitu transportasi darat, transportasi udara, dan transportasi laut. Transportasi darat terdapat mobil penumpang, mobil bis, mobil truk, sepeda motor, dan kereta api. Transportasi udara terdapat pesawat terbang. Transportasi laut terdapat kapal. Transportasi seperti jasa angkut penumpang biasa disebut dengan transportasi umum atau angkutan umum.

Menurut Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 angkutan merupakan tindakan memindahkan orang dan/ atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan menggunakan kendaraan di jalan yang sibuk atau lalu lintas jalan. Angkutan umum merupakan salah satu bentuk transportasi massal yang paling sering digunakan oleh masyarakat umum. Dengan berkembangnya angkutan umum massal di Indonesia, Pemerintah berharap seluruh lapisan masyarakat dapat menggunakan angkutan

umum dengan baik dan berharap dapat mengurangi angka kemacetan akibat banyaknya pengguna kendaraan pribadi di Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 bahwa penyelenggara lalu lintas dan angkutan umum harus dikoordinasikan dan diatur dalam satu kesatuan sistem transportasi nasional untuk mencapai pelayanan transportasi yang seimbang, selamat, aman, efektif, dan efisien. Masyarakat mempertimbangkan fasilitas transportasi umum ketika memilih kendaraan, sehingga dapat mempengaruhi keselamatan. Keamanan transportasi publik menjadi salah satu kekhawatiran masyarakat dalam menggunakan transportasi publik (Putri & Prabawati, 2020). Sehubungan dengan ini, maka Pemerintah kota Surabaya memberikan suatu program yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan pada bidang transportasi yaitu penyediaan angkutan umum yang bernama *Feeder Wira-Wiri* dengan membawa konsep perilaku berkendara atau bertransportasi yang tertib, aman, dan nyaman.



Gambar 1. 1 Poster Angkutan Feeder Wira-Wiri Surabaya
Sumber : Instagram Resmi @Surabaya, 2023

Angkutan umum *Feeder* Wira-Wiri merupakan salah satu transportasi umum yang menjangkau rute yang tidak dilalui oleh Suroboyo Bus. Berdasarkan penyampaian dari Papar Tundjung Iswandari selaku Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam acara peresmian *Feeder* Wira-Wiri yang tertuang dalam artikel berita mpp.surabaya.go.id bahwa :

“Angkutan umum ini merupakan transportasi yang memiliki dimensi yang lebih kecil dibandingkan dengan Bus Suroboyo, dengan harapan dapat menjangkau penumpang ke wilayah atau jalan yang sempit di Surabaya.”
(Sumber : <https://mpp.surabaya.go.id/detail-berita-artikel/feeder-wirawiri-surabaya-resmi-diluncurkan-masa-uji-coba-gratis#:~:text=Feeder%20%22Wirawiri%22%20Surabaya%20Resmi%20Diluncurkan%2C%20Masa%20Uji%20Coba%20Gratis!&text=Angkutan%20umum%20feeder%20wira%20wiri,2%2F3%2F2023> diakses pada 02 Juni 2023

Walikota Surabaya Eri Cahyadi meresmikan angkutan umum baru kota Surabaya yang bernama *Feeder* Wira-Wiri pada tanggal 2 Maret 2023. Menurut data dari akun instagram resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya angkutan *feeder* Wira-Wiri terdiri dari 14 Unit Hi-Ace dengan kapasitas 14 penumpang per-unit dan 38 unit Grandmax dengan kapasitas 10 penumpang per-unit. Mengutip berita dari akun instagram resmi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya :

“Angkutan *Feeder* adalah program Pemerintah Kota Surabaya untuk penyediaan angkutan umum yang dapat menjangkau jalan-jalan lingkungan yang belum dapat dilayani oleh Suroboyo Bus maupun Bus Trans Semanggi Surabaya.”
(Sumber : <https://www.instagram.com/p/CpSKP-WJX6B/>) diakses pada 28 Mei 2023

Animo masyarakat kota Surabaya cukup tinggi dalam menggunakan angkutan *Feeder* Wira-Wiri. Pada saat pertama kali diluncurkannya angkutan ini pada tanggal 02 Maret 2023 tembus 2.500 penumpang dalam sehari sehingga

armada dan rute angkutan *feeder* wira-wiri tersebut akan ditambah sesuai yang terlansir dalam berita memorandum.co.id bahwa :

“Animo masyarakat cukup tinggi untuk menaiki angkutan feeder atau angkutan pengumpan Wira Wiri Suroboyo. Bahkan, dalam sehari penumpang transportasi umum yang baru diresmikan itu sudah tembus 2.500 penumpang, sehingga armada dan rute angkutan *feeder* itu akan terus ditambah ke depannya. Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi memastikan animo masyarakat sangat luar biasa dalam memanfaatkan angkutan feeder ini. Oleh karena itu, kedepannya ia mengaku akan terus menambah armada beserta rute angkutan feeder itu. Saat ini, sudah ada sebanyak 52 armada yang sudah beroperasi. Tahun depan, armadanya itu akan ditambah lagi karena Wali Kota Eri berkomitmen semua kawasan di Surabaya harus bisa dijangkau oleh angkutan feeder ini.”

(Sumber : <https://memorandum.co.id/naik-wira-wiri-suroboyo-merasa-nyaman-tapi-nunggu-lama/>) diakses 03 Juni 2023



Gambar 1. 3 Tiket Angkutan Umum Fedeer Wira-Wiri Surabaya
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023

Peraturan Walikota Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Tarif dan Kontribusi Sampah Dalam Penggunaan Layanan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya menjelaskan bahwa sistem pembayaran angkutan *feeder* menggunakan non-tunai seperti kartu pembayaran elektronik (*e-money*) atau *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dengan tarif layanan tiket terdiri dari

tarif tiket langsung, tarif tiket prabayar, dan tarif tiket tertentu. Angkutan *Feeder* Wira-Wiri menggunakan tarif tiket langsung. Tarif tiket langsung terdiri atas tarif umum, tarif pelajar dan/atau mahasiswa, dan tarif khusus. Tarif umum berlaku secara umum untuk setiap orang atau badan yang mendapatkan layanan dari BLUD UPTD PTU. Tarif pelajar dan/atau mahasiswa dapat diperoleh dengan menunjukkan kartu anggota sekolah atau kartu mahasiswa. Tarif khusus berlaku untuk lanjut usia, veteran, anak dibawah umur 5 (lima) tahun, dan penyandang disabilitas. Tarif lanjut usia diperoleh dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk. Tarif Veteran diperoleh dengan menunjukkan Kartu Veteran. Tarif anak dibawah umur lima Tahun dan tarif penyandang disabilitas diperoleh dengan penilaian secara patut dan sewajarnya oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Hal tersebut juga dikutip berdasarkan berita dari web resmi Surabaya.go.id bahwa :

“.....untuk pembayaran layanan feeder terintegrasi dengan Surabaya Bus dengan tarif Rp 5.000 yang berlaku selama 2 (dua) jam. Tarif gratis berlaku untuk lansia, veteran, dan anak dibawah umur 5 (lima) tahun dan tarif pelajar 50 persen dari tarif umum.”

(Sumber : <https://www.surabaya.go.id/id/berita/72890/integrasikan-transportasi-umum-di-surabaya-wali-kota-eri-resmikan-pengoprasian-52-unit-angkutan-feeder>) diakses pada 05 Juni 2023

Angkutan *Feeder* Wira-Wiri diluncurkan dan didesain untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang hendak menaikinya. Angkutan ini sudah dilengkapi oleh *Closed Circuit Television* (CCTV), Air Conditioner (AC), dan bisa menjangkau beberapa rute yang tidak dijangkau oleh mikrolet atau *lyn*. Namun, dengan adanya angkutan *feeder* ini beberapa masyarakat masih lebih memilih naik suroboyo bus. Berdasarkan berita yang dikutip dari memorandum.co.id :

“.....banyak penumpang lebih memilih naik bus Suroboyo. Dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum tahu jenis angkutan *feeder* dan cara pembayarannya menggunakan *e-money* serta menunggu lama di halte bus.

Salah satu penumpang Wira Wiri Suroboyo, Dewi mengaku adanya angkutan *feeder* sangat membantu dan lebih hemat biaya. Selain itu, kondisi di dalam bersih. “Sangat membantu dan lebih hemat, nyaman, tidak kena debu dan bersih. Cuma sabar menunggu di halte, mungkin jalan macet,” kata Dewi.”

(Sumber : <https://memorandum.co.id/naik-wira-wiri-suroboyo-merasa-nyaman-tapi-nunggu-lama/>) diakses pada 03 Juni 2023

Beberapa masyarakat masih memilih naik suroboyo bus daripada menggunakan *Feeder* Wira-Wiri dikarenakan masih bingung dengan cara naik dan menunggu lama di halte bus. Seperti pada cuitan pemilik akun @YonnathanIS selaku warga pengguna media sosial Twitter bahwa :

“@e100ss suroboyo bus sudah ada appsnya. Tp feeder wira wiri tidak diintegrasikan ke dalam apps nya. Gimana mau menjaring penumpang? Yg hari hari ga ke halte bagaimana bisa tahu rute dan haltenya? Sebaiknya diintegrasikan untuk menjaring dan mempermudah penumpang. @SapawargaSby”

(Sumber : <https://twitter.com/YonnathanIS/status/1660112635797581824?t=xOJyXaAoIhWMVuEGIb0vYQ&s=19>) diakses pada 06 Juni 2023

Angkutan *feeder* tidak diperbolehkan untuk berhenti sembarangan tempat karena pemberhentian angkutan ini sudah disediakan di halte pemberhentian bus yang sesuai dengan rute perjalanan angkutan *feeder* tersebut. Tria sebagai *helper* angkutan *feeder* Wira-Wiri mengatakan bahwa angkutan ini tidak bisa berhenti terlalu lama dikarenakan ada angkutan *feeder* yang lain untuk mengangkut penumpang selanjutnya. Berdasarkan berita yang dikutip dari memorandum.co.id :

“Tria menjelaskan, pihaknya tidak diperbolehkan berhenti di sembarang tempat, kecuali di halte bus sesuai dengan rute angkutan feeder. Tria juga mengatakan bahwa tidak boleh sembarang tempat, hanya di halte bus dan tidak hitungan menit, jika ada penumpang langsung kami diangkut. Karena 15 menit ada feeder selanjutnya yang jalan di belakang untuk mengangkut penumpang lain.”

(Sumber : <https://memorandum.co.id/naik-wira-wiri-suroboyo-merasa-nyaman-tapi-nunggu-lama/>) diakses pada 03 Juni 2023



Gambar 1. 5 Tanda Bus Stop Pada Halte Nginden Semolo B
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023

Berdasarkan dari berita-berita yang sudah dikutip, menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang terjadi saat diluncurkannya angkutan umum *Fedeer Wira-Wiri* Kota Surabaya, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan mengukur efektivitas angkutan umum *Fedeer Wira-Wiri* dalam meningkatkan pelayanan publik karena menurut Moenir (2001: 13) dalam (Sawir, 2020) pelayanan publik wajib memiliki komponen-komponen dasar, dan setiap jenis pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan keuangan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dengan menjaga efisiensi dan efektivitas.

Menurut Sedarmayanti dalam (Rahman et al., 2020) efektivitas sendiri dapat diartikan sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Efektivitas pelayanan publik menurut Sondang P. Siagian dalam (Arroiffah, 2023) merupakan penyelesaian tugas dan pekerjaan dinilai memuaskan atau tidak bergantung pada ketepatan waktu yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori ukuran efektivitas pelayanan menurut Richard M Steers (1985) yang dikutip dalam (Wadjdi, 2022). Adapun ukuran teori efektivitas pelayanan menurut Richard M Steers yaitu; 1) kualitas; 2) produktivitas;

3) kesiagaan; 4) efisiensi; 5) penghasilan; 6) pertumbuhan; 7) stabilitas; 8) kecelakaan; 9) semangat kerja; 10) motivasi; 11) kepaduan; 12) keluwesan adaptasi.

Dengan demikian, peneliti mengangkat judul **“Efektivitas Pelayanan Publik Angkutan Umum *Feeder* Wira-Wiri Kota Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Angkutan Umum *Feeder* Wira-Wiri Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Publik Angkutan Umum *Feeder* Wira-Wiri Kota Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah pengetahuan dan literatur bagi peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang, serta untuk menambah bacaan ilmiah di perpustakaan khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
- b. Untuk menambah pengetahuan terkait Efektivitas Pelayanan Publik Angkutan Umum *Feeder* Wira-Wiri Kota Surabaya

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Angkutan Umum *Feeder Wira-Wiri* Kota Surabaya.

2) Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini bermanfaat sebagai menunjang pendidikan dan bahan pembandingan bagi penelitian lainnya dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang serta untuk menambah referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik.

3) Bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan saran atau masukan serta informasi agar dapat meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Angkutan Umum *Feeder Wira-Wiri* Kota Surabaya.