

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penelitian ini mengkaji determinan faktor yang mempengaruhi kepuasan warga dalam penggunaan layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo. Penelitian ini diperlukan untuk mengetahui faktor-faktor dalam program layanan transportasi publik Feeder Wira-Wiri Suroboyo yang mempengaruhi kepuasan warga (Morgeson, 2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan warga penting untuk diketahui dalam sebuah program layanan transportasi publik, sebagai salah satu indikator keberhasilan program tersebut (Mindarti, 2016; Polat, 2012). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan warga dalam program layanan transportasi publik Feeder Wira-Wiri Suroboyo (Mok dkk., 2017; Morgeson, 2014).

Dalam buku (Gkiotsalitis, 2023) transportasi publik adalah suatu aspek pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Hal ini tercermin dari berbagai referensi dan situasi yang menunjukkan betapa vitalnya transportasi publik dalam memenuhi kebutuhan penduduk perkotaan (Geurs dkk., 2016).

Selain itu, berdasarkan literatur yang diterbitkan dalam buku *Transport System and Transport Policy* oleh Kenneth Button, transportasi publik yang efisien dapat meningkatkan aksesibilitas ke layanan kesehatan dan pendidikan (Button, 2024). Ini membantu masyarakat dengan keterbatasan ekonomi atau fisik untuk tetap dapat mengakses layanan penting tanpa harus bergantung pada kendaraan pribadi. Selain mengurangi kemacetan, transportasi publik juga berperan dalam mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan (Lesteven, 2024). Misalnya, sistem transportasi publik yang menggunakan kendaraan listrik atau bahan bakar bersih dapat membantu mengurangi polusi udara dan emisi gas rumah kaca (Lesteven, 2024). Ini sejalan dengan tujuan kebijakan lingkungan yang bertujuan untuk melindungi lingkungan dan kesehatan masyarakat.

Dalam aspek sosial, peran transportasi publik dalam mendorong inklusi sosial sangatlah penting. Ini memfasilitasi aksesibilitas bagi berbagai segmen masyarakat, termasuk mereka yang tidak memiliki kendaraan pribadi, sehingga tetap dapat terhubung dengan peluang sosial dan ekonomi (Button, 2024). Sebagai kesimpulan, transportasi publik merupakan aspek penting dalam pelayanan publik yang memiliki dampak besar terhadap kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, investasi dan perhatian terhadap transportasi publik yang efisien dan berkelanjutan sangatlah penting dalam upaya meningkatkan kualitas hidup dan mobilitas masyarakat di berbagai kota di seluruh dunia (Button, 2024; Lesteven, 2024).

Menurut jurnal penelitian berjudul 'Mengukur Kepuasan Pelanggan dalam Transportasi Umum: Sebuah Studi Empiris yang Berbasis di Bus Kota Larissa (Yunani),' penelitian ini dilakukan di Kota Larissa, Yunani, di mana bus perkotaan dioperasikan oleh Astiko Ktel Larissas sejak tahun 2003. Dalam penelitian ini, sampel sebanyak 660 orang dipilih secara acak sederhana bertingkat, dengan mempertimbangkan 11 jalur yang disediakan oleh Astiko Ktel Larissas. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data berdasarkan skala Likert 5 poin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan Jalur 1 mengalami tingkat kepuasan yang tinggi (82,7%), dengan penekanan pada sub-kriteria 'Keamanan Rute.' Di sisi lain, pelanggan Jalur 5 (Falani) menganggap 'Pelayanan Personil' sebagai yang paling penting, tetapi memberikan penilaian kinerja yang rendah (Kostakis, 2009).

Garis	Tingkat Kepuasan %	Pentingnya	Performa Tinggi	Performa Rendah	Perbaikan Segera
1	<b>82.7</b>	Rute keamanan	Rute keamanan	Rute Tepat.	Rute Tepat
2	77.6	Layanan dari Personil	Layanan Personalia	Rute Menunggu Waktu	Waktu Tunggu Rute
3	82.3	Harga Tiket	Keamanan Rute	Polusi Bus	Waktu Tunggu Rute
4	82.4	Frekuensi Halte Bus	Frekuensi Halte Bus	Frekuensi Rute	Waktu Tunggu Rute
5 Terpsithea	29.4	Rute Menunggu Waktu	Estetika bus	Rute Menunggu Waktu	Waktu Tunggu Rute
5 Falani	<b>17.2</b>	Bus Polusi		Bus Polusi	Polusi Bus
6	24.1	Rute Frekuensi	Bus estetika	Rute Frekuensi	Rute Frekuensi
7	68.2	Layanan	Layanan	Rute	Rute

*Gambar 1. Data Variabel Kepuasan Pelanggan Bus Kota Larissa (Yunani)*

Sumber : <https://mibes.teilar.gr/proceedings/2009/ORAL/Kostakis-Pandelis.pdf>

Menurut jurnal penelitian berjudul Analisis Kepuasan Publik Terhadap Angkutan Umum Model Jak Lingko Sebagai Pengintegrasian Antar Moda Transportasi Publik di DKI Jakarta, oleh (Wijianto dkk., 2022). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah aktif bertransformasi menjadi pemerintahan yang lebih efisien dan terbuka. Penerapan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan dan layanan publik merupakan bagian dari upaya ini, dengan Jaklingko sebagai salah satu wujudnya. Melalui Jaklingko, warga Jakarta dapat mengakses berbagai data terkait pelayanan publik, yang memberikan akses informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam kehidupan sehari-hari mereka.

Jaklingko berupaya meningkatkan respons terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat Jakarta melalui integrasi data yang tersedia. Simplifikasi birokrasi merupakan salah satu tujuan utama layanan transportasi publik, dan melalui Jaklingko, terdapat potensi untuk mempercepat proses administratif pemerintahan. Temuan dari penelitian mengenai kepuasan pengguna transportasi publik Jaklingko, menggunakan kerangka kerja teori kualitas layanan, menunjukkan tingkat kepuasan yang signifikan, terutama dalam aspek yang dapat diukur secara konkret. (Wijianto dkk., 2022). Walaupun belum mencapai tingkat kepuasan yang optimal, peningkatan kenyamanan dengan melengkapi kendaraan dengan fasilitas AC bisa menjadi langkah selanjutnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap variabel Tangible mencapai 77% dalam kategori 'tinggi'.

No	Tingkat Kepuasan	Persentase (%)	Jumlah
1	Sangat Tidak Puas	1	3
2	Tidak Puas	1	7
3	Cukup Puas	14	77
4	Puas	53	300
5	Sangat Puas	32	181
Total			568

*Gambar 2. Data Kepuasan Pelanggan Jaklingko*

Sumber: <https://ktj.pktj.ac.id/index.php/ktj/article/view/440>

Surabaya adalah kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya pada tahun 2021, jumlah penduduknya mencapai 2.971.646 jiwa, terdiri dari 1.473.241 jiwa laki-laki dan 1.498.405 jiwa perempuan. Kota ini juga meluncurkan sistem bus kota yang dikenal sebagai Suroboyo Bus, yang melayani titik-titik penting di seluruh wilayah kota. Sistem pembayaran Suroboyo Bus unik karena menggunakan sampah plastik, menjadikan Surabaya sebagai kota kedua di dunia yang menerapkan sistem transportasi massal ini setelah kereta bawah tanah Beijing pada tahun 2014.



*Gambar 3. Peluncuran Unit Suroboyo Bus*

Sumber: <https://nasional.tempo.co/read/1077209/wali-kota-surabaya-tri-rismaharini-luncurkan-suroboyo-bus>

Berdasarkan data dari Indonesia Investments, setelah Jakarta, kota-kota terbesar di Indonesia adalah Surabaya (Jawa Timur), Bandung (Jawa Barat), Bekasi (Jawa Barat), dan Medan (Sumatra Utara). Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya, populasi kota ini pada tahun 2015 mencapai 2.943.528 jiwa, dengan perkiraan meningkat menjadi 2.904.751 jiwa pada tahun 2020 menurut proyeksi BPS. Selain itu, Surabaya juga merupakan pusat kegiatan ekonomi, keuangan, dan bisnis di Jawa Timur dan sekitarnya.

Dari data-data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Surabaya adalah kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta, dengan jumlah penduduk yang terus meningkat.

Selain itu, Surabaya juga memiliki PDRB yang cukup besar dan menjadi pusat kegiatan ekonomi, keuangan, dan bisnis di Jawa Timur dan sekitarnya. Sistem transportasi massal seperti Suroboyo Bus juga telah diterapkan di Kota Surabaya untuk memudahkan mobilitas penduduk.

Kepuasan terhadap transportasi publik menjadi faktor utama di balik hadirnya Feeder Wira-Wiri Suroboyo dalam konteks layanan transportasi publik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam pelayanan transportasi Surabaya Bus adalah kualitas pelayanan, kenyamanan, keamanan, dan harga tiket. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh (Tazaruwah & Nihayah, 2019), Variabel aksesibilitas ke halte, kepemilikan kendaraan pribadi, dan ketersediaan transportasi online juga mempengaruhi keputusan penggunaan transportasi publik. (Tazaruwah & Nihayah, 2019).

Dalam konteks layanan transportasi publik, kualitasnya dapat ditingkatkan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dapat dilihat dari peluncuran sistem bus kota Suroboyo Bus pada tahun 2018 yang menggunakan teknologi informasi untuk memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi mengenai rute dan jadwal bus. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh (Mok dkk., 2017), penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan transportasi publik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Mok dkk., 2017; Polat, 2012).

Oleh karena itu, pentingnya validasi kepuasan pelanggan terhadap inisiatif terbaru Wira-Wiri Suroboyo menjadi suatu keharusan untuk memahami kemajuan layanan transportasi publik di Kota Surabaya. Data dari (Geurs dkk., 2016; Polat, 2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kenyamanan, keamanan, dan harga tiket merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam pelayanan transportasi publik dan dapat diteliti di Kota Surabaya. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan transportasi publik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003, 2004; Lesteven, 2024; Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2021).

Table 1. Data Penduduk Kota Surabaya 2022

Kota	Banyaknya penduduk Kota Surabaya Menurut Jenis Kelamin (Jiwa)		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
	2022	2022	2022
Surabaya	1 479 715	1 508 148	2 987 863

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surabaya (2022). Surabaya Dalam Angka 2022.

Dalam konteks Feeder Wira-Wiri Suroboyo, data dari BPS Kota Surabaya menunjukkan bahwa pada tahun 2022 sebesar 2.987.863 jiwa (BPS Kota Surabaya). Dengan adanya Feeder Wira-Wiri Suroboyo, diharapkan dapat memudahkan mobilitas penduduk dalam perjalanan ke tempat kerja atau kegiatan lainnya.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap program baru Wira-Wiri Suroboyo, dapat dilakukan survei kepada pengguna layanan Feeder tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan tentang penggunaan teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan kemudahan penggunaan dalam pelayanan transportasi publik. Hasil dari survei tersebut dapat digunakan untuk mengevaluasi perkembangan layanan transportasi publik dalam permasalahan kepuasan pelanggan terhadap program baru Wira-Wiri Suroboyo.

Dengan adanya validasi kepuasan pelanggan terhadap program baru Wira-Wiri Suroboyo, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perkembangan pelayanan transportasi publik di Kota Surabaya dalam konteks layanan transportasi publik. Data-data yang diperoleh dari survei tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan transportasi publik di Kota Surabaya.

Feeder Wira-Wiri Suroboyo dapat menjadi sebuah fenomena empirik yang menggambarkan bagaimana partisipasi warga dapat berperan dalam meningkatkan

kualitas dan efisiensi layanan pemerintah melalui pelayanan layanan transportasi publik dalam penggunaan transportasi publik.



*Gambar 4. Feeder Wira-Wiri Suroboyo*

Sumber: <https://www.surabaya.go.id/id/berita/75011/Feeder-wirawiri-suroboyo-buka-layanan-dua-rute-baru>

Kota Surabaya, sebagai kota terbesar kedua di Indonesia dengan populasi mencapai 2.987.863 jiwa, perlu mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap Program Wira-Wiri Suroboyo. Program ini, yang diinisiasi oleh Walikota Surabaya, Eri Cahyadi, dan dijalankan oleh Dinas Perhubungan, bertujuan untuk mempermudah mobilitas penduduk dalam berbagai aktivitas. Meskipun demikian, implementasinya terhambat oleh kendala seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya pengawasan, minimnya pengetahuan masyarakat, dan kondisi sosial yang tidak mendukung.(Button, 2024).



*Gambar 5. Platform Layanan transportasi publik Wira-wiri Suroboyo*

Sumber: <https://zonasurabayaraya.pikiran-rakyat.com/surabaya-raja/pr-1856405656/mau-wisata-dan-jalan-jalan-di-surabaya-naik-saja-wira-wiri-suroboyo-ada-aplikasi-untuk-cek-posisi-angkutan>

Dengan adanya validasi kepuasan pelanggan terhadap program baru Wira-Wiri Suroboyo, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perkembangan pelayanan transportasi publik di Kota Surabaya dalam konteks layanan transportasi publik. Data-data yang diperoleh dari survei tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan transportasi publik di Kota Surabaya.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam ruang lingkup penelitian ini, akan dilakukan analisis yang sangat komprehensif terhadap aspek subjektif dari pelayanan transportasi publik. (Lailul Mursyidah, 2020). Rumusan masalah yang ditetapkan yaitu, apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan warga dalam pelayanan layanan transportasi publik Feeder Wira-Wiri Suroboyo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditulis di atas, maka adapun tujuan daripada penelitian ini, ialah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan warga pelanggan Feeder Wira-Wiri Suroboyo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang tertulis di atas, dapat ditarik sebuah garis besar manfaat penelitian sebagai berikut:

- a) Secara praktis, penelitian ini memiliki manfaat untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Kota Surabaya dalam menyikapi pelayanan transportasi publik Feeder Wira-Wiri Suroboyo, dapat diketahui juga bahwa penelitian ini bisa menjadi landasan kajian efektivitas integrasi transportasi publik sebagai moda pelayanan publik di Kota Surabaya.

- b) Secara teoritis, penulis sangat berharap penelitian ini memberikan sumbangsih akademik, dalam sudut pandang akademik menjadi sebuah referensi yang mendalam untuk kemajuan penelitian kepuasan masyarakat dalam layanan transportasi publik, terutama transportasi publik di Kota Surabaya dalam sudut pandang ilmiah yang lebih luas lagi kedepannya.