

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 merupakan “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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik terdiri dari beberapa sektor bidang seperti bidang pendidikan, bidang kesehatan, bidang keuangan, dan bidang transportasi. Pelayanan publik pada bidang transportasi yaitu berupa transportasi umum atau transportasi publik yang merupakan komponen penting yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memudahkan mobilitas mereka. Pelayanan publik dalam bidang transportasi ini diciptakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat dan mendukung produktivitas masyarakat.

Transportasi umum merupakan sarana yang esensial untuk mengembangkan dan meningkatkan perekonomian suatu wilayah. Peran transportasi umum sangat penting dalam mendukung mobilitas atau pergerakan masyarakat. Fungsi bagi kegunaan seseorang (*personal place utility*) menentukan kebutuhan angkutan penumpang (Putri Watung et al., 2020). Kebutuhan transportasi akan menjadi lebih penting akibat dari peningkatan mobilitas masyarakat.

Peningkatan mobilitas masyarakat dalam waktu yang bersamaan bisa berdampak pada kemacetan. Kemacetan masih banyak terjadi dan termasuk masalah yang cukup kompleks di kota-kota besar yang ada di Indonesia, salah satunya di Surabaya. Masyarakat akan berangkat lebih awal dan mencari jalan alternatif atau jalan tikus untuk menghindari kemacetan (Setiajati et al., 2024). Kemacetan yang terjadi di Surabaya dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Kemacetan di Surabaya

Sumber: Instagram @sits_dishubsurabaya

Berdasarkan pada Gambar 1.1 dapat dilihat kemacetan yang masih terjadi di Surabaya. Salah satu faktor penyebab kemacetan adalah adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor pribadi pada setiap tahunnya, hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Data Jumlah Kendaraan bermotor di Kota Surabaya tahun 2018-2020 dan 2024

Tahun	Mobil Penumpang	Sepeda Motor	Bus
2018	469,276	2,342,887	3.620
2019	495,596	2,517,449	3.888
2020	503,066	2,599,332	3.965
2024	564.570	2.948.103	3.694

Sumber: jatim.bps.go.id dan rc.korlantas.polri.go.id

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada tabel 1.1 di atas, diketahui jumlah kendaraan bermotor dalam setiap tahunnya meningkat drastis sedangkan jumlah bus mengalami penurunan pada tahun terakhir. Peningkatan jumlah kendaraan pribadi ini menjadi salah satu penyebab kemacetan di Surabaya. Kesadaran masyarakat terhitung masih kurang untuk menggunakan transportasi umum daripada kendaraan pribadinya, hal terjadi karena kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai transportasi umum yang tersedia di kota Surabaya (Haqie et al., 2020). Pemerintah berperan penting dalam menciptakan inisiatif untuk mengurangi kemacetan yang terjadi di kota Surabaya. Namun tak hanya pemerintah saja yang memiliki peran dalam mengurangi kemacetan, masyarakat juga harus turut serta dalam upaya mengurangi kemacetan yang terjadi dengan lebih memanfaatkan sarana atau fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah Surabaya dengan menggunakan transportasi umum yang ada (Risnu Indahsari et al., 2020).

Pemerintah berupaya mengurangi kemacetan di Surabaya dengan menciptakan sebuah inovasi pelayanan yang nyaman dan aman dalam dunia transportasi salah satunya adalah Suroboyo Bus (Kibthiah et al., 2023). Suroboyo Bus hadir dengan beberapa keunggulan yang ditawarkan. Bus dengan kondisi baru yang aman dan nyaman, masyarakat dapat menggunakan angkutan umum tersebut dengan hanya datang ke halte-halte tempat pemberhentian bus tersebut. Saat ini Suroboyo Bus memiliki dua rute perjalanan yaitu rute Purabaya – Rajawali dan rute UNESA – Tambak Oso Wilangun. Suroboyo Bus

memiliki beberapa fasilitas di dalamnya, seperti CCTV, AC, TV, USB, dan bel untuk memberitahu *driver* bahwa penumpang akan melakukan pemberhentian, hal ini memberikan rasa nyaman dan aman bagi penumpang. Suroboyo Bus juga menyediakan kursi khusus untuk wanita, ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas. Terdapat stiker khusus pada area yang diperuntukkan untuk kursi roda. Fasilitas kursi khusus yang disediakan ini akan memberikan penumpang rasa aman (Syafira & Harianto, 2020). Suroboyo Bus juga memiliki aplikasi dalam jaringan atau *online* yang disebut “Gobis”. Aplikasi “Gobis” merupakan singkatan dari Golek Bis yang diluncurkan untuk memudahkan penumpang dalam mendapatkan informasi seperti melakukan *tracking* atau melacak posisi Suroboyo Bus dan menjadi tempat penukaran botol menjadi *voucher* atau tiket naik Suroboyo Bus.

Suroboyo Bus memiliki media sosial Instagram sebagai wadah untuk menuangkan komentar, saran, dan kritik atas pelayanan Suroboyo Bus dan sebagai sarana penghubung informasi operasional Suroboyo Bus kepada masyarakat. Pengguna memberikan ulasan yang bersifat positif atau negatif di media sosial Suroboyo Bus. Ulasan yang diberikan oleh pengguna ini didasari oleh pengalaman mereka dalam menggunakan Suroboyo Bus. Pengguna akan memberikan ulasan yang bersifat positif apabila mereka mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang baik. Sedangkan ulasan negatif akan diberikan oleh pengguna karena mereka tidak mendapatkan atau merasakan pengalaman yang tidak baik seperti pelayanan yang diberikan oleh *driver* dan atau *helper* yang tidak ramah,

waktu tunggu yang tidak sesuai dengan jadwal *tracking*, dan lain-lain. Beberapa ulasan negatif yang disampaikan oleh pengguna Suroboyo Bus dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna di Instagram Suroboyo Bus

Sumber: <https://www.instagram.com/p/C4zFYY3vpnj/>

Ulasan-ulasan yang diberikan di media sosial menggambarkan persepsi masyarakat terkait dengan pelayanan Suroboyo Bus. Berdasarkan pada Gambar 1.2 yang menunjukkan beberapa ulasan negatif pengguna Suroboyo Bus, hal ini diduga menjadi permasalahan yang terjadi pada Suroboyo Bus. Ulasan atau komentar tersebut disampaikan oleh pengguna untuk memberikan kritik dan saran terkait pelayanan Suroboyo Bus. Ulasan negatif ini dapat diminimalisir dengan meningkatkan

kualitas pelayanan yang diberikan untuk pengguna Suroboyo Bus sehingga mereka mendapatkan pengalaman dan pelayanan yang prima.

Penelitian terkait analisis sentimen ini pernah dilakukan oleh (Riskania & Thalib, 2020) yang menjelaskan tentang opini penumpang melalui twitter terkait kualitas pelayanan transportasi umum. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Arista, 2023) yang menunjukkan bahwa bahwa penggunaan algoritma *naïve bayes* dan *Support Vector Machines* berhasil diterapkan atau digunakan untuk analisis sentimen pada ulasan aplikasi Gobis. Kedua penelitian ini menunjukkan bahwa analisis sentimen yang dilakukan dapat diketahui kelas sentimen positif dan negatif yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengetahui bagaimana sentimen publik terhadap transportasi umum, hal ini juga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian selanjutnya akan dilakukan dengan menggunakan metode yang berbeda untuk melakukan analisis sentimen yaitu dengan menggunakan metode *Random Forest* sebagai alat untuk mengetahui sentimen pengguna atau masyarakat terhadap transportasi umum yang kemudian dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum Suroboyo Bus.

Analisis sentimen pada penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Suroboyo Bus dengan mengumpulkan informasi terkait bagaimana pengalaman yang telah dirasakan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh Suroboyo Bus. Analisis sentimen ini dilakukan dengan mengumpulkan data ulasan dari

laman media sosial Instagram Suroboyo Bus. Sehingga penelitian ini diharapkan mampu memberi tambahan informasi mengenai permasalahan yang terjadi dan pengalaman yang telah diterima oleh masyarakat yang sudah menggunakan transportasi umum Suroboyo Bus yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki atau meningkatkan pelayanan Suroboyo Bus.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijabarkan di atas, rumusan masalah yang ditentukan pada penelitian ini yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan pada Suroboyo Bus?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui cara meningkatkan kualitas pelayanan pada Suroboyo Bus.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan mampu menambah informasi bagi Badan Layanan Umum Daerah Pengelolaan Transportasi Umum (BLUD PTU) mengenai ulasan yang diberikan pengguna terkait pelayanan Suroboyo Bus yang

kemudian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan Suroboyo Bus.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya mengenai analisis sentimen sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum.