

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak dan terbesar keempat di dunia. Jumlah penduduk di Indonesia meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Menurut laporan Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Indonesia mencapai 272,68 juta jiwa pada tahun 2021, dan meningkat kembali sebesar 1,13% menjadi 275,77 juta jiwa pada tahun 2022. Jumlah penduduk Indonesia yang tinggi mempunyai dampak positif dan negatif.

Dampak positif dari pertumbuhan penduduk di Indonesia adalah hadirnya sumber daya manusia yang besar sehingga mampu memenuhi kebutuhan tenaga kerja dan meningkatkan sumber daya manusia. Dengan demikian, para investor berharap dapat berinvestasi pada industri-industri di berbagai daerah di Indonesia yang banyak menyerap tenaga kerja, sehingga jumlah perusahaan industri di daerah-daerah tersebut akan semakin banyak dan terbukanya lapangan kerja baru. Dampak negatif dari tingginya kepadatan penduduk di Indonesia akan menimbulkan banyak permasalahan demografi, seperti tingginya kebutuhan akan lahan pemukiman yang akan sangat mempengaruhi kualitas hidup masyarakat Indonesia, sehingga berdampak pada pembangunan yang berkelanjutan, peningkatan penggunaan lahan dan pertumbuhan jumlah penduduk. Mobilitas juga akan meningkat, seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan transportasi.

Menurut Miro (2005) dalam (Rembaens et al., 2018) transportasi diartikan sebagai usaha untuk memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau

mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain dimana di tempat lain ini objek tersebut bermanfaat atau untuk tujuan-tujuan tertentu. Bahkan menurut Kadir (2006), transportasi merupakan aspek penting yang berfungsi sebagai urat nadi kehidupan dan perkembangan ekonomi, sosial, politik, dan mobilitas penduduk yang tumbuh bersamaan dan mengikuti perkembangan yang terjadi dalam berbagai bidang/sector di masyarakat. Oleh sebab itu, jumlah transportasi di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya, terutama pada transportasi darat atau kendaraan bermotor. Adapun data yang dicatat oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia terkait jumlah kendaraan bermotor di Indonesia tahun 2019-2022 sebagai berikut;

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Tahun 2020 - 2023

Tahun	Jumlah Transportasi
2020	136.137.451
2021	141.992.573
2022	152.360.851
2023	157.080.504

Sumber : korlantas.polri.go.id tahun 2019-2022

Berdasarkan data jumlah kendaraan bermotor di Indonesia dari tahun 2020 – 2023 menunjukkan adanya peningkatan, baik dari transportasi publik ataupun transportasi pribadi. Dari data yang ditunjukkan tersebut hal ini menunjukkan adanya peningkatan kendaraan bermotor di Indonesia yang cukup signifikan dalam kurun waktu kurang dari lima tahun. Selain itu, terdapat data dari Kepolisian Negara Republik Indonesia yang mencatat jumlah kendaraan bermotor terbanyak berdasarkan Provinsi di Indonesia per 25 Januari 2023, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor Terbanyak Berdasarkan Provinsi di Indonesia per 25 Januari 2023

No	Provinsi	Total	Presentase (%)
1.	Jawa Timur	24.426.006	15,95
P2.	Jakarta	21.712.466	14,18
3.	Jawa Tengah	19.966.793	13,04
4.	Jawa Barat	18.372.314	12,00
5.	Sumatera Utara	7.505.350	4,90

Sumber : korlantas.polri.go.id tahun 2023

Berdasarkan data diatas, jumlah kendaraan bermotor terbanyak yang menempati posisi pertama berdasarkan Provinsi di Indonesia per 25 Januari 2023 yaitu berada di Provinsi Jawa Timur. Ibu Kota Provinsi Jawa Timur ialah Kota Surabaya. Kota Surabaya merupakan kota terpadat, sehingga tidak heran bahwa banyak ditemukan moda transportasi sebagai alat mobilisasi masyarakat Surabaya. Semakin bertambahnya tahun dan zaman, maka angka volume transportasi pun juga ikut bertambah. Tingginya volume transportasi tersebut berdampak pada aktivitas warga dalam kehidupan sehari-hari. Berikut data yang dicatat oleh Badan Pusat Statistik yang mencatat jumlah pertumbuhan kendaraan bermotor di Surabaya:

Tabel 1. 3 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya Tahun 2021 - 2023

Tahun	Mobil Penumpang	Bus (Bus Kota, Suroboyo Bus, Trans Semanggi Suroboyo)	Truk	Sepeda Motor	Total
2021	459.190	2.892	34.637	1.321.021	1.817.740
2022	479.173	3.406	103.915	1.384.588	1.971.082
2023	563.787	3.672	173.774	2.942.640	3.683.873

Sumber : BPS Jawa Timur Tahun 2021 - 2023

Berdasarkan data jumlah kendaraan bermotor di Kota Surabaya dari tahun 2021-2023 menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Fenomena diatas pasti akan terikat dengan dampak positif maupun negatif, seperti halnya tingginya angka

transportasi darat di Kota Surabaya. Beragamnya transportasi saat ini akan menjadi alternatif lain bagi konsumen untuk berpergian. Hal tersebut adalah salah satu dampak positif yang bisa dirasakan warga Surabaya dari meningkatnya volume transportasi. Tidak hanya berdampak positif, tingginya volume transportasi juga diiringi dengan dampak negatif yang sering kita jumpai dan menjadi masalah serius bagi pemerintah yaitu menyebabkan kemacetan.

Untuk mengatasi semakin meningkatnya kemacetan yang ada di Kota Surabaya, Pemerintah kota melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya berupaya untuk menekan penggunaan kendaraan bermotor pribadi dan merevitalisasi (memperbaiki) layanan transportasi publik. Dengan memberikan layanan transportasi publik yang baik akan menjadi alternatif transportasi dan mendorong para pengguna transportasi pribadi berpindah ke transportasi publik (Nafi'ah, 2020).

Perbaikan pelayanan dan sarana transportasi yang lebih layak dilakukan oleh Dinas Perhubungan agar masyarakat merasakan kenyamanan dan keamanan pada transportasi publik. Pelayanan transportasi publik yang bermutu seharusnya telah menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau, mudah, dan terukur. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biro jasa pelayanan, biaya pelayanan khusus, pengawasan penyelenggaraan, tingkat kepuasan masyarakat, penyelesaian pengaduan, dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (Purba, 2022).

Untuk meningkatkan suatu pelayanan transportasi publik yang baik bagi warga Kota Surabaya juga harus sesuai dengan Undang-undang LLAJ pasal 138 dan 139 bahwasanya pemerintah daerah wajib menyediakan jasa angkutan umum orang dan/atau barang dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan angkutan umum yang memenuhi kebutuhan angkutan aman. Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan pembenahan secara bertahap di bidang transportasi, khususnya transportasi publik. Dinas Perhubungan Kota Surabaya terus berupaya memperbaiki sarana transportasinya agar lebih layak jalan dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Dinas Perhubungan Kota Surabaya terus melakukan inovasi terhadap transportasi publik yang ada di Kota Surabaya. Pada tahun 2007 Dinas Perhubungan Kota Surabaya melakukan inovasi dengan mengeluarkan Bus Sekolah yang bertujuan untuk mengangkut anak sekolah yang beroperasi di jam berangkat sekolah dan pulang sekolah. Tidak berhenti disitu, Dinas Perhubungan Kota Surabaya terus meningkatkan inovasinya yaitu pada Tahun 2018, Dinas Perhubungan Kota Surabaya kembali melakukan inovasi dengan meluncurkan Suroboyo bus yang diperuntukkan untuk masyarakat umum dengan fasilitas yang lebih aman serta nyaman dengan pembayaran menggunakan botol plastik (Febriana, 2021). Namun dalam hal ini, transportasi bus yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya tersebut tidak dapat menjangkau daerah-daerah terpecil yang ada di Kota Surabaya. Lebih lanjut dengan artikel yang ditulis oleh (Jurnopedia, 2023) yaitu;

“Saat ini, kendala-kendala yang ada dalam transportasi umum di Surabaya adalah koridor dan rute yang terbatas. Suroboyo bus hanya melintasi jalan-jalan utama dan pusat kota. Ini membuat warga yang tinggal di daerah pinggiran kesulitan menggunakan transportasi umum.” Jelasnya.

(<https://jurno.id/jurnopedia/mengurai-masalah-transportasi-umum-di-surabaya> diakses pada 28 November 2023).

Selain itu, terdapat beberapa transportasi umum di kota Surabaya yang masih beroperasi namun jumlahnya terus menurun seperti halnya angkot/bemo. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui data berikut:

Tabel 1. 4 Jumlah Transportasi Angkot di Kota Surabaya Tahun 2020 - 2023

Tahun	Jumlah
2020	486 unit
2021	407 unit
2022	350 unit
2023	202 unit

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2024

Dari data tersebut menunjukkan adanya penurunan dari tahun ke tahun oleh transportasi umum yaitu angkot/bemo di Kota Surabaya. Dengan adanya penurunan transportasi angkot/bemo tersebut maka menunjukkan semakin berkurangnya minat masyarakat terhadap transportasi publik, dikarenakan masalah yang timbul pada transportasi angkot adalah kurangnya fasilitas, masih kurang nyaman, dan tidak fleksibel dibandingkan dengan kendaraan pribadi (Praciwi dkk, 2020).

Oleh sebab itu, pada tanggal 02 Maret 2023 Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan Pemerintah Kota Surabaya mengeluarkan inovasi kembali terkait transportasi publik yaitu dengan meluncurkan Feeder Wira Wiri Suroboyo. Feeder Wira Wiri Suroboyo di-*launching* oleh Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi untuk mengajak masyarakat Surabaya dalam memanfaatkan Wira Wiri Suroboyo guna mengurai kemacetan dan menekan angka kecelakaan lalu lintas, serta dapat menjangkau titik jalan sempit di seluruh Kota Surabaya. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Pemerintah Kota Surabaya juga memberikan

wadah dengan memberdayakan sopir angkot/bemo dengan ditarik menjadi sopir atau helper Wira Wiri Suroboyo agar mendapatkan pendapatan yang lebih baik.

Lebih lanjut dengan artikel yang ditulis oleh (Harian Disway, 2023);

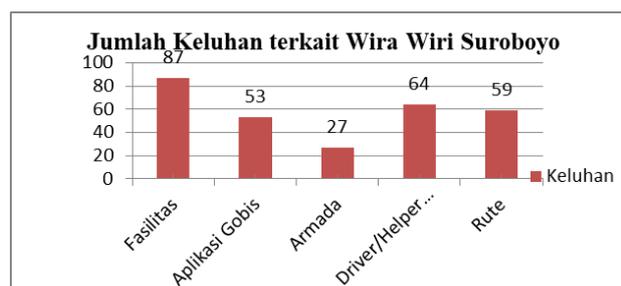
“Feeder sebagai inovasi Pemkot Surabaya mendukung angkutan Buy The Service (BTS). Dan sebagai salah satu pilihan warga menggunakan transportasi massal, dengan biaya murah. Sebab, terintegrasi dengan SB, TSS, Bus listrik, Trans Semanggi hanya satu kali pembayaran. Satu kali pembelian tiket layanan, bisa berlaku selama 2 jam. Jadi, setelah dari feeder itu warga bisa langsung berpindah ke bus sesuai dengan tujuannya, Ujar Ali” Jelasnya. (<https://harian.disway.id/amp/682597/program-feeder-masuk-pelatihan-driver> diakses pada 2 April 2024).

Wira Wiri Suroboyo merupakan layanan transportasi publik dengan fasilitas modern yang diperuntukkan kepada masyarakat umum. Feeder Wira Wiri Suroboyo memiliki 56 unit dengan waktu headway yang ada di halte sekitar 15-20 menit. Pada setiap perjalanan Wira Wiri Suroboyo akan dipandu oleh helper yang bertugas sebagai kondektur tiket. Wira Wiri Suroboyo dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti kursi penumpang yang berwarna merah dan pink dilengkapi dengan sabuk keselamatan. Adapun kursi prioritas bagi penumpang difabel. Wira Wiri Suroboyo dilengkapi dengan AC dan layar monitor canggih yang dapat membuat betah penumpang. Selain itu, terdapat CCTV yang digunakan untuk keamanan penumpang dan palu pemecah kaca yang dipakai oleh penumpang jika mengalami kondisi darurat.

Inovasi pelayanan transportasi publik yang dikembangkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya ini juga didukung teknologi aplikasi Gobis berbasis playstore yang dapat didownload melalui smartphone untuk mengakses segala informasi terkait posisi feeder, kode feeder sesuai rute, sisa kapasitas penumpang, serta halte/tempat pemberhentian feeder. Selain itu, juga didukung dari metode

pembayaran untuk menaiki feeder wira wiri suroboyo yang hanya melalui pembayaran nontunai yaitu QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dan kartu uang elektronik. Pembayaran menggunakan metode digital merupakan langkah maju yang diambil Pemkot Surabaya untuk mengembangkan pelayanan feeder wira wiri suroboyo. Hal tersebut juga berguna untuk meminimalisir terjadi kecurangan terkait keuangan yang dilakukan oleh sopir/helper Wira Wiri Suroboyo.

Namun masih ditemukan beberapa masalah terkait inovasi pelayanan dari transportasi publik Feeder Wira Wiri Suroboyo, baik dari keluhan terkait rute yang kurang menjangkau beberapa tempat, driver/helper yang mengendarai dengan kurang baik, kurangnya armada di beberapa rute, penggunaan aplikasi Gobis yang tidak dapat diunduh oleh Ios, serta fasilitas yang kurang seperti beberapa halte yang tidak terdapat atap dan tempat duduk, AC yang tidak dingin. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan data observasi peneliti melalui akun instagram @wirawirisuroboyo berikut:



Gambar 1.1 Jumlah Keluhan terkait Wira Wiri Suroboyo

Sumber: Akun Instagram @wirawirisuroboyo, 2023

Dilihat dari permasalahan diatas mengenai inovasi pelayanan transportasi

publik feeder Wira Wiri Suroboyo, maka perlu diketahui atribut dari inovasi pelayanan transportasi publik feeder Wira Wiri ini. Sebuah inovasi akan lebih mudah dipahami apabila dalam memahaminya menggunakan suatu model atau

kerangka pemikiran tertentu. Dalam menganalisis permasalahan ini peneliti menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Yogi Suwarno (2008) dengan lima indikator yang digunakan yaitu Keuntungan relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan dicoba (*Triability*), dan Kemudahan diamati (*Observability*). Penelitian ini menggunakan teori tersebut dikarenakan terdapat keselarasan antara pernyataan inovasi pelayanan transportasi publik tersebut dan juga dari beberapa penjelasan permasalahan yang ada diatas dengan indikator dari teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Yogi Suwarno (2008) tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dengan adanya permasalahan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri Suroboyo di Kota Surabaya**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang peneliti uraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana atribut Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Feeder Wira Wiri Suroboyo di Kota Surabaya agar tercipta transportasi yang *Smart Mobility*?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada, maka secara garis besar penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis atribut inovasi pelayanan transportasi publik Feeder Wira Wiri Suroboyo di Kota Surabaya, sehingga tercipta transportasi Feeder yang *Smart Mobility*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara akademis penelitian ini merupakan persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata S1 pada Program Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai inovasi pelayanan transportasi publik dan dapat digunakan sebagai referensi, literatur dan pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai pentingnya adanya inovasi pelayanan transportasi publik dan dapat dijadikan referensi terhadap mahasiswa lainnya yang ingin melanjutkan penelitian sejenis.

2) Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan bacaan tambahan di Perpustakaan dan diharapkan pihak Universitas memberikan pembelajaran mengenai pelayanan transportasi publik sebagai mobilitas kota kepada Dosen, Pegawai, dan Mahasiswa.

3) Bagi Instansi terkait

Diharapkan penelitian ini sebagai Informasi dan dapat menjadi bahan masukan dalam inovasi pelayanan, khususnya terhadap penyelenggaraan transportasi publik Feeder Wira Wiri Suroboyo di Kota Surabaya.