

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi berperan vital dalam kehidupan masyarakat dan memperkuat persatuan bangsa. Infrastruktur transportasi mendukung sektor lain dalam pembangunan nasional, baik di kota maupun desa, dengan meningkatkan mobilitas penduduk dan distribusi sumber daya. Sistem transportasi yang efektif mendorong aktivitas ekonomi dan perkembangan sosial, mempercepat pertumbuhan di berbagai wilayah. (Nurfadillah dkk., 2023).

Angkutan umum di UU No 22 Tahun 2009, merupakan suatu sarana layanan pemerintah kepada masyarakat yang berupa angkutan umum. Sarana tersebut dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat tanpa pengecualian dengan biaya yang relatif murah. Tujuan utama dari transportasi publik tersebut adalah memberikan aksesibilitas yang luas kepada masyarakat, memfasilitasi mobilitas yang efisien, dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Layanan transportasi publik cakupannya bervariasi jenis moda transportasi, misal bus, kereta api, trem, metro, feri, dan taksi umum. Moda transportasi ini diatur dan dioperasikan oleh otoritas transportasi setempat dengan mengikuti jadwal dan rute yang telah ditentukan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah diwajibkan memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat sebagai bentuk pemenuhan hak dasar warga negara.

Layanan publik di bidang transportasi publik memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat secara efisien dan berkelanjutan. Berikut adalah beberapa alasan mengapa layanan publik di bidang transportasi publik sangat penting yakni (Sutandi, 2015):

1. Aksesibilitas: Layanan transportasi publik memberikan aksesibilitas yang lebih luas kepada masyarakat, terlepas dari latar belakang sosial, ekonomi, atau fisik mereka. Dengan adanya transportasi publik yang terjangkau dan dapat diandalkan, individu yang tidak memiliki sarana transportasi pribadi dapat tetap gerak dari satu tempat ke tempat lain dengan mudah. Hal ini memungkinkan mobilitas sosial dan meningkatkan kesempatan bagi individu untuk mengakses pendidikan, pekerjaan, layanan kesehatan, dan rekreasi.
2. Pengurangan kemacetan lalu lintas: Transportasi publik yang efektif dapat membantu mengurangi jumlah kendaraan pribadi di jalan. Dengan demikian, layanan transportasi publik dapat berperan dalam mengurangi kepadatan lalu lintas dan durasi perjalanan yang lebih panjang. Ini juga dapat mengurangi polusi udara dan dampak negatif lainnya yang dihasilkan oleh kelebihan kendaraan di jalan.
3. Perlindungan lingkungan: Dalam upaya mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, transportasi publik berperan penting dalam mempromosikan penggunaan kendaraan yang lebih ramah lingkungan. Dengan mendorong orang untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi publik, emisi gas rumah kaca dan polusi udara dapat berkurang.

secara signifikan. Ini akan berdampak positif terhadap kualitas udara dan menjaga keberlanjutan lingkungan hidup.

4. Efisiensi energi: Layanan transportasi publik yang terorganisir dengan baik dapat mengoptimalkan penggunaan energi. Misalnya, bus atau kereta yang dapat menampung banyak penumpang dalam satu perjalanan akan lebih efisien daripada kendaraan perseorangan yang hanya mampu menampung satu hingga dua penumpang. Dengan demikian, transportasi publik dapat membantu mengurangi konsumsi energi secara keseluruhan.
5. Kesenjangan sosial: Transportasi publik berperan dalam menjaga kesetaraan sosial dan mengurangi kesenjangan sosial-ekonomi. Layanan transportasi publik dengan harga yang ekonomis memungkinkan semua orang mendapatkan kesempatan yang setara untuk bergerak di sekitar kota atau daerah tertentu. Hal ini memungkinkan akses yang adil terhadap kesempatan kerja, pendidikan, perawatan kesehatan, dan layanan publik lainnya.

Dalam kesimpulannya, layanan publik di bidang transportasi publik memiliki peran penting dalam memfasilitasi mobilitas yang mudah, mengurangi kemacetan, melindungi lingkungan, menghemat energi, dan mempromosikan kesetaraan sosial. Dengan investasi yang tepat dan pengelolaan yang efisien, transportasi publik dapat menjadi tulang punggung sistem transportasi yang sangat efektif agar transportasi publik menjadi efektif, penting untuk dapat diakses, andal, dan efisien. Hal ini membutuhkan inovasi dan investasi berkelanjutan di sektor transportasi. Selain itu, penting bahwa layanan transportasi umum disediakan

dengan cara yang etis dan bertanggung jawab, dengan fokus pada penyediaan layanan berkualitas tinggi kepada semua anggota masyarakat (Sutandi, 2015).

Transportasi publik harus diperkuat di wilayah Gerbangkertosusila sesuai Perpres No. 66 Tahun 2022 yang mencakup Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan, dan pesisir Jatim, agar menopang kesejahteraan ekonomi warga. Sistemnya perlu mengikuti kemajuan teknologi supaya lebih praktis dan mampu menarik minat masyarakat.

UU No 22 Tahun 2009 mengatur angkutan umum sebagai layanan wajib pemerintah yang harus mudah diakses dan terjangkau, bertujuan memperluas akses, mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, serta membangun sistem transportasi efisien lewat moda seperti bus dan kereta (Sutandi, 2015).

Pemerintah memikul tanggung jawab yang cukup berat dalam membangkitkan minat masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi publik, terutama mengingat kondisi Provinsi Jawa Timur yang begitu luas dan dihuni oleh jumlah penduduk yang sangat besar. Kepadatan penduduk ini secara otomatis memicu intensitas mobilitas yang tinggi, di mana kebutuhan masyarakat untuk bergerak dari satu titik ke titik lain terus meningkat setiap waktu. Akibatnya, pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi melonjak tajam sebagai respons alami atas tingginya kebutuhan mobilitas, yang pada akhirnya justru memperparah persoalan lalu lintas dengan menciptakan kemacetan parah di banyak ruas jalan. Situasi seperti ini menuntut strategi yang cermat dari pemerintah agar transportasi publik bisa menjadi pilihan utama, bukan sekadar alternatif darurat. Hal tersebut tentu memerlukan pendekatan komprehensif yang tidak hanya fokus pada penyediaan

armada atau infrastruktur fisik, tetapi juga harus menyentuh aspek kenyamanan, ketepatan waktu, aksesibilitas, serta edukasi publik agar masyarakat benar-benar percaya bahwa moda transportasi umum adalah solusi terbaik dibanding terus menambah volume kendaraan pribadi yang justru mempersempit ruang gerak semua orang.

Jumlah kendaraan pribadi di kawasan Gerbangkertosusila Jawa Timur melonjak tajam dari 7,4 juta unit pada 2021 menjadi 25,2 juta unit pada 2023, didominasi sepeda motor dan mobil penumpang, memicu kemacetan, polusi udara, emisi CO₂, serta risiko kecelakaan lalu lintas yang kian tinggi di tengah pesatnya aktivitas ekonomi dan mobilitas penduduk di wilayah metropolitan terpadat kedua setelah Jakarta ini.

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Jawa Timur Menurut Jenis Kendaraan, 2022 – 2024

Jenis Kendaraan	Tahun		
	2022	2023	2024
Mobil Penumpang	692.823	5.472.875	5.541.020
Mobil Bus	14.085	42.556	44.295
Mobil Truk	219.570	783.559	1.326.655
Sepeda motor	5.821.519	18.902.345	19.615.284
Jumlah	6.747.997	25.201.335	26.527.254

Sumber: (Badan Pusat Statistik Jawa Timur, 2024)

Untuk menanggulangi kemacetan, polusi, dan tingginya penggunaan kendaraan pribadi di kawasan Gerbangkertosusila, Pemerintah Jawa Timur meluncurkan Trans Jatim pada Agustus 2022 sebagai tindak lanjut dari Perpres No. 66/2022. Sistem BRT ini melayani tiga koridor utama: Sidoarjo-Surabaya-Gresik,

Mojokerto-Surabaya, dan Mojokerto-Gresik. Trans Jatim mengusung jalur khusus, halte modern, pembayaran prabayar, serta prioritas lampu lalu lintas untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan (Levinson et al., 2003). Selain itu, sistem ini diharapkan mampu menurunkan emisi kendaraan sekaligus menyediakan transportasi publik yang terjangkau (Wright, 2003).

Namun demikian, sejak diluncurkannya layanan ini, Trans Jatim menghadapi berbagai tantangan operasional:

1. Masalah Kelebihan Muatan (Overload): Jumlah penumpang yang menggunakan layanan ini seringkali melebihi kapasitas bus yang telah ditetapkan (dengan load factor ideal sebesar 70%) sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Tahun 2002 (SK.687/AJ.206/DRJD/2022). Akibatnya sering kali terjadi penumpukan penumpang pada dini hari saat berangkat kerja, serta sore hari saat pulang kerja. Kondisi bus yang penuh dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang, seperti sulitnya mencari tempat duduk, ketidakamanan dalam hal keselamatan perjalanan, serta berdampak negatif pada waktu tempuh perjalanan., seperti yang terlihat dalam Tabel 1.2 dimana load factor aktual mencapai angka antara 101-172% (Dinas Perhubungan Jawa Timur, 2025). Kondisi ini menimbulkan berbagai ketidaknyamanan bagi penumpang, seperti kesulitan mendapatkan tempat duduk dan antrian yang panjang di halte-halte transit.

Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Bus Trans Jatim 2022 – 2025

Bulan	Jumlah Penumpang	Load Factor
Agustus 2022	45.984	84,67%
September 2022	106.881	86,13%
Oktober 2022	126.967	101%
November 2022	119.357	116%
Desember 2022	119.753	140%
Januari 2023	107.368	125%
Februari 2023	96.347	124%
Maret 2023	102.457	130%
April 2023	108.366	106%
Mei 2023	137.301	91%
Juni 2023	138.472	110%
Juli 2023	153.444	118%
Agustus 2023	141.210	108%
September 2023	157.701	123%
Oktober 2023	169.747	131%
November 2023	165.675	133%
Desember 2023	183.874	139%
Januari 2024	167.625	129%
Februari 2024	168.505	141%
Maret 2024	165.866	127%
April 2024	175.502	146%
Mei 2024	182.493	142%
Juni 2024	186.303	150%
Juli 2024	195.612	151%
Agustus 2024	188.113	146%
September 2024	195.159	156%
Oktober 2024	201.412	163%
November 2024	203.443	169%
Desember 2024	226.113	172%
Januari 2025	222.760	146%
Februari 2025	176.873	149%
Maret 2025	184.250	147%
April 2025	192.580	151%
Mei 2025	198.340	154%
Juni 2025	204.700	158%

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur. Juni 2025

2. Keterbatasan Jumlah Armada dan Shelter: Jumlah bus yang beroperasi dan halte yang tersedia saat ini masih belum memadai untuk menampung tingginya permintaan masyarakat, terutama pada jam-jam sibuk.
3. Ketidakteraturan Jadwal Operasional: Para penumpang seringkali harus menunggu dalam waktu yang lama akibat ketidakteraturan dalam kedatangan bus, sebagaimana dilaporkan dalam berbagai pemberitaan media termasuk Harian Disway (2023).

Meski jumlah armada dan shelter terus ditambah, evaluasi menyeluruh tetap dibutuhkan, sehingga penelitian ini menganalisis kualitas layanan Trans Jatim Koridor 1 memakai pendekatan Servqual (Parasuraman dkk., 1988) yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, dengan harapan hasilnya bisa memberi masukan nyata bagi peningkatan efektivitas Trans Jatim sebagai transportasi utama Gerbangkertosusila.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas ini, maka perumusan masalah ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Trans Jatim Pada Koridor 1?”

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan transportasi publik Trans Jatim pada Koridor I.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan transportasi publik ini. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi

bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan layanan transportasi publik.

1. Bagi Penulis

Untuk memperluas pengetahuan serta wawasan secara langsung, sehingga dapat menjadi referensi yang bernilai bagi penulis dan sebagai bentuk penerapan yang telah didapat selama di perkuliahan. Selain itu penulis bisa memahami kualitas pelayanan transportasi publik khususnya Trans Jatim.

2. Bagi Instansi (Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur)

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai pertimbangan serta bahan evaluasi bagi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat khususnya untuk transportasi publik Trans Jatim.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan dan juga sebagai bahan tambahan literatur dan referensi bagi penelitian sejenis di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.