

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Surabaya sebagai ibu kota Provinsi Jawa Timur dan kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia memiliki dinamika perkotaan yang sangat tinggi dengan jumlah penduduk mencapai 2,88 juta jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2023). Sebagai pusat kegiatan ekonomi, perdagangan, pendidikan, dan industri di wilayah Jawa Timur, mobilitas penduduk di kota ini sangat tinggi setiap harinya untuk berbagai keperluan seperti bekerja, bersekolah, berbelanja, dan kegiatan sosial lainnya. Jumlah kendaraan bermotor di Surabaya mencapai lebih dari 2,5 juta unit dengan pertumbuhan yang lumayan pesat setiap tahunnya (Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2022). Kondisi ini mengakibatkan kemacetan lalu lintas yang semakin parah terutama pada jam sibuk dengan kecepatan rata-rata kendaraan di jalan protokol yang menurun, polusi udara yang meningkat, pemborosan bahan bakar, hingga menurunnya produktivitas masyarakat. Permasalahan kemacetan tidak hanya terjadi di jalan protokol atau pusat kota, tetapi mulai merambat ke jalan penghubung dan kawasan permukiman warga. Ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi masih sangat tinggi karena sistem transportasi umum yang tersedia belum mampu memberikan layanan yang memadai (Hafizha & Utomo, 2021).

Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas transportasi publik sebagai salah satu solusi untuk mengatasi kemacetan. Salah satu program unggulannya adalah sistem

transportasi Suroboyo Bus yang beroperasi sejak tahun 2018 dengan sistem pembayaran menggunakan sampah plastik dan telah melayani lebih dari 20 juta penumpang hingga tahun 2023. Untuk melengkapi sistem transportasi utama, pemerintah kota mengembangkan layanan *feeder* atau angkutan pengumpan bernama *Feeder Wira-Wiri* yang dirancang untuk menjangkau kawasan permukiman, perkantoran, dan pusat aktivitas yang tidak bisa dilayani oleh bus besar (Waradana & Priambodo, 2024). *Feeder* merupakan komponen penting dalam sistem transportasi massal yang berfungsi sebagai penghubung atau pengumpan penumpang dari zona permukiman menuju koridor utama transit (Zulkarnain et al., 2024). *Feeder Wira-Wiri* menggunakan armada bus berukuran sedang berjenis Gran Max yang lebih lincah ketika beroperasi di jalan sempit atau kawasan padat penduduk.

Feeder Wira-Wiri FD11 melayani rute Terminal Bratang hingga Shelter Bulak di wilayah Surabaya bagian utara dan timur dengan panjang rute sekitar 29,3 kilometer. Terminal Bratang merupakan terminal tipe C yang menjadi simpul penting pergerakan masyarakat kota, sedangkan Shelter Bulak berada di kawasan dekat permukiman padat, pasar tradisional, sekolah dan area wisata Pantai Kenjeran. Rute ini melewati jalan utama dan kawasan strategis serta tarikan perjalanan yang cukup tinggi seperti kawasan perdagangan, perkantoran, pendidikan, dan permukiman. *Feeder* memiliki peran penting untuk melayani mobilitas masyarakat sehari-hari, terutama bagi yang tidak memiliki kendaraan pribadi.

Permasalahan *Feeder Wira-Wiri* FD11 terdapat pada keterbatasan jumlah armada yang dapat mengakibatkan tingkat hunian penumpang (*load factor*) yang rendah pada jam-jam tertentu atau sebaliknya terjadi kepadatan berlebih pada jam

sibuk, keduanya terindikasi kinerja operasional yang belum optimal. Permasalahan ini perlu dievaluasi secara menyeluruh untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum angkutan umum dan kebutuhan masyarakat pengguna.

Kinerja operasional angkutan umum dapat diukur melalui berbagai indikator seperti faktor muat (*load factor*), kecepatan perjalanan, waktu antara (*headway*), waktu tunggu, ketersediaan armada, waktu pelayanan, dan frekuensi kendaraan. Kemudian aspek pelayanan seperti keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan armada menjadi pertimbangan penting yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas penumpang (Hikmah et al., 2025).

Evaluasi kinerja operasional dan pelayanan yang menyeluruh terhadap *Feeder Wira-Wiri FD11* diperlukan untuk mengidentifikasi permasalahan dan perbaikan tepat sasaran. Evaluasi kinerja transportasi umum harus meliputi aspek operasional teknis dan aspek pelayanan seperti kepuasan serta kepentingan (Amfal et al., 2021). Analisis pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimum angkutan umum yang diatur dalam Standar Pelayanan Minimal Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek dapat menunjukkan apakah *Feeder* sudah memenuhi standar atau diperlukan perbaikan.

Alasan yang mendasari dilakukannya penelitian ini adalah karena belum diketahui secara jelas kinerja operasional dari *Feeder Wira-Wiri FD11* rute Terminal

Bratang – Shelter Bulak Kota Surabaya serta tingkat pelayanan yang diberikan terhadap pengguna. Kinerja operasional yang baik secara teknis belum tentu sejalan dengan tingkat kepuasan pengguna apabila aspek pelayanan seperti keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, maupun keteraturan belum memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang mampu mengevaluasi kedua aspek tersebut secara bersamaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), alasan digunakannya metode tersebut adalah karena metode tersebut mampu membandingkan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan sehingga dapat diketahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Dengan mengombinasikan analisis kinerja operasional dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih tepat sasaran dalam upaya peningkatan kualitas layanan *Feeder Wira-Wiri FD11* sebagai bagian dari sistem transportasi publik di Kota Surabaya.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja operasional dan pelayanan *Feeder Wira-Wiri FD11* berdasarkan indikator standar pelayanan angkutan umum dan tingkat kepuasan pengguna pada rute Terminal Bratang – Shelter Bulak Kota Surabaya. Penelitian menggunakan survei langsung untuk data primer mengenai karakteristik pengguna, persepsi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan, serta pengukuran langsung kinerja operasional seperti faktor muat (*load factor*), kecepatan perjalanan, waktu antara (*headway*), waktu tunggu, ketersediaan armada, waktu pelayanan, dan frekuensi kendaraan. Data sekunder juga akan dikumpulkan dari instansi terkait untuk

melengkapi kebutuhan analisis. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kinerja operasional serta tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Feeder* Wira-Wiri FD11. Selain itu, melalui analisis melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat diketahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik di Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan permasalahan yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berapa besar kinerja operasional *Feeder* Wira-Wiri FD11 rute Terminal Bratang – Shelter Bulak berdasarkan indikator standar pelayanan minimum angkutan umum Direktorat Jenderal Perhubungan Darat No. 687 Tahun 2002 yang meliputi faktor muat (*load factor*), kecepatan perjalanan, waktu antara (*headway*), waktu tunggu, ketersediaan armada, waktu pelayanan, dan frekuensi kendaraan?
2. Apa saja karakteristik pengguna *Feeder* Wira-Wiri FD11 rute Terminal Bratang – Shelter Bulak ditinjau dari aspek sosial dan pola penggunaan layanan angkutan umum?
3. Berapa besar tingkat kinerja pelayanan jika ditinjau dari tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna *Feeder* Wira-Wiri FD11 rute Terminal Bratang – Shelter Bulak terhadap pelayanan yang telah diberikan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

4. Atribut pelayanan apa yang perlu ditingkatkan pada *Feeder* Wira-Wiri FD11 rute Terminal Bratang – Shelter Bulak berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini berdasarkan rumusan permasalahan di atas adalah:

1. Mendapatkan nilai kinerja operasional *Feeder* Wira-Wiri FD11 rute Terminal Bratang – Shelter Bulak berdasarkan indikator standar pelayanan minimum angkutan umum yang meliputi faktor muat (*load factor*), kecepatan perjalanan, waktu antara (*headway*), waktu tunggu, ketersediaan armada, waktu pelayanan, dan frekuensi kendaraan.
2. Mengetahui karakteristik pengguna *Feeder* Wira-Wiri FD11 rute Terminal Bratang – Shelter Bulak berdasarkan aspek sosial dan pola penggunaan layanan angkutan umum.
3. Mengetahui berapa besar kinerja pelayanan jika ditinjau dari tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna *Feeder* Wira-Wiri FD11 rute Terminal Bratang – Shelter Bulak terhadap pelayanan yang telah diberikan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
4. Untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan pada *Feeder* Wira-Wiri FD11 rute Terminal Bratang – Shelter Bulak berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan.

1.4 Batasan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, didapatkan batasan penelitian untuk membatasi ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas angkutan *Feeder* Wira-Wiri FD11 yang melayani rute Terminal Bratang – Shelter Bulak di Kota Surabaya, dan tidak meliputi rute *Feeder* Wira-Wiri lainnya.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh melalui survei lapangan dan kuesioner kepada pengguna *Feeder* Wira-Wiri FD11, serta data sekunder yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan sumber terkait lainnya.
3. Untuk survei dinamis hanya dilakukan pada saat jam sibuk yaitu pukul 06.30 – 09.30 dan 16.00 – 19.00 WIB.
4. Penelitian ini tidak membahas secara rinci pengaruh faktor eksternal, seperti kondisi lalu lintas umum, gangguan operasional, atau kebijakan transportasi lain di luar rute FD11, terhadap kinerja *Feeder* Wira-Wiri.

1.5 Manfaat Penelitian

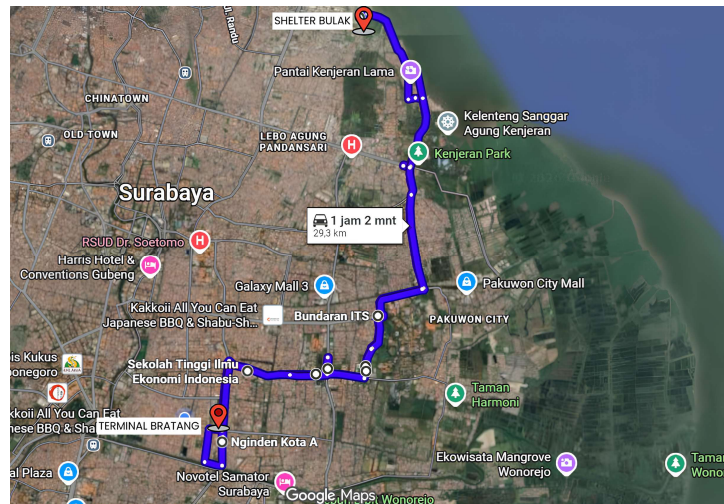
Adapun manfaat yang dapat diperoleh berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi mengenai tingkat keterisian penumpang pada layanan *Feeder* Wira-Wiri FD11 dengan rute Terminal Bratang – Shelter Bulak.
2. Memberikan data dan informasi mengenai kondisi kinerja operasional *Feeder* Wira-Wiri FD11 sebagai bahan evaluasi kebijakan transportasi publik.

3. Memberikan wawasan dan referensi ilmiah dalam bidang transportasi, khususnya terkait evaluasi kinerja operasional angkutan umum *feeder* perkotaan.
4. Menjadi bahan masukan bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan pengelola *Feeder* Wira-Wiri dalam perencanaan strategi peningkatan kinerja operasional dan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

1.6 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Lokasi penelitian meliputi rute *Feeder* Wira-Wiri FD11 yang menghubungkan Terminal Bratang hingga Shelter Bulak di Kota Surabaya seperti ditunjukkan pada gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1.1 Lokasi Penelitian pada Rute Terminal Bratang – Shelter Bulak

Sumber: <https://www.google.com/maps>

Untuk rute *Feeder* Wira-Wiri FD11 yang menghubungkan Terminal Bratang hingga Shelter Bulak di Kota Surabaya lebih detail lebih jelasnya terdapat pada Lampiran 1.