

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi publik merupakan elemen fundamental dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan dan pembangunan berkelanjutan. Di kota-kota besar, sistem transportasi publik yang andal berperan penting dalam mengurangi kemacetan, menekan emisi kendaraan bermotor, serta meningkatkan efisiensi pergerakan manusia dan barang. Oleh karena itu, pemerintah menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagai tolok ukur kualitas layanan angkutan umum, yang mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan ketepatan waktu. SPM menjadi instrumen penting untuk menjamin hak masyarakat dalam memperoleh layanan transportasi publik yang layak serta untuk meningkatkan kepuasan pengguna angkutan umum.

Dalam konteks regional, Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah menetapkan Standar Pelayanan Minimum Transportasi Umum sebagai pedoman bagi pemerintah daerah dan operator angkutan umum dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik. Penerapan SPM ini menekankan pentingnya ketepatan waktu pelayanan dan aksesibilitas, khususnya pada angkutan massal perkotaan yang melayani mobilitas harian masyarakat. Evaluasi terhadap pemenuhan SPM menjadi sangat relevan karena ketidaksesuaian antara standar dan kinerja aktual layanan dapat berdampak langsung pada tingkat kepuasan penumpang dan minat masyarakat menggunakan transportasi publik.

Kota Surabaya sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia telah mengembangkan Suroboyo Bus sebagai sistem transportasi publik massal berbasis bus untuk meningkatkan pelayanan mobilitas perkotaan. Suroboyo Bus diharapkan mampu menjadi alternatif utama kendaraan pribadi dengan menawarkan layanan yang aman, nyaman, mudah diakses, dan tepat waktu. Namun, dalam praktiknya, beberapa keluhan masyarakat masih muncul, terutama terkait ketepatan waktu kedatangan bus, keterjangkauan halte, dan kemudahan akses bagi pengguna. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan persepsi dan pengalaman penumpang di lapangan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji kualitas layanan Suroboyo Bus dan angkutan bus perkotaan menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis persepsi penumpang. Akbar & Wibisono (2023) melakukan evaluasi pelayanan angkutan bus perkotaan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan menemukan bahwa atribut ketepatan waktu kedatangan bus dan aksesibilitas halte berada pada Kuadran I (*Concentrate Here*), yang menunjukkan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja pelayanan masih rendah, sehingga memerlukan prioritas perbaikan segera. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa lebih dari 60% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap ketepatan waktu, terutama pada jam sibuk, yang disebabkan oleh kepadatan lalu lintas dan belum optimalnya manajemen operasional armada. Selain itu, aksesibilitas halte dinilai belum memenuhi kebutuhan pengguna lanjut usia dan penumpang dengan mobilitas terbatas, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Hasil yang sejalan juga ditemukan oleh Aisyah et al. (2025a) dalam penelitiannya mengenai kualitas pelayanan bus *feeder* di transportasi publik perkotaan, yang menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu pelayanan termasuk frekuensi keberangkatan dan responsivitas pengemudi menjadi salah satu atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan penumpang, terutama karena atribut tersebut menempati kuadran prioritas utama dalam metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Penelitian ini menegaskan bahwa IPA efektif mengidentifikasi *attribute performance gaps* yang seringkali tidak terlihat dalam evaluasi agregat, sehingga dapat membantu penyusunan rekomendasi perbaikan yang lebih tepat sasaran dalam konteks transportasi bus kota padat.

Meskipun kajian mengenai kepuasan penumpang transportasi publik di Surabaya telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian tersebut masih bersifat umum dan tidak berfokus pada rute tertentu, serta belum secara eksplisit mengaitkan evaluasi kepuasan dengan Standar Pelayanan Minimum Provinsi Jawa Timur. Padahal setiap rute memiliki karakteristik yang berbeda dari segi kepadatan lalu lintas, fungsi kawasan, dan pola perjalanan penumpang. Rute Purabaya–Terminal Bratang merupakan salah satu rute strategis yang menghubungkan terminal antarkota dengan kawasan permukiman dan pendidikan, sehingga memiliki tingkat mobilitas tinggi dan membutuhkan evaluasi pelayanan yang lebih spesifik.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi adanya *research gap* berupa belum ditemukannya penelitian yang secara spesifik mengevaluasi kepuasan penumpang Suroboyo Bus pada rute Purabaya–

Terminal Bratang dengan mengacu langsung pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) Provinsi Jawa Timur, khususnya yang menitikberatkan pada ketepatan waktu dan aksesibilitas menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Sebagian besar penelitian sebelumnya masih bersifat umum, tidak memisahkan analisis berdasarkan rute tertentu, serta belum menjadikan SPM daerah sebagai kerangka utama evaluasi pelayanan, sebagaimana terlihat pada studi Akbar & Wibisono (2023) serta Aisyah et al. (2025a) yang menilai kinerja pelayanan bus perkotaan tanpa fokus koridor spesifik.

Alasan yang mendasari dilakukan penelitian ini yaitu karena adanya kesenjangan antara Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang telah ditetapkan dengan kondisi pelayanan Suroboyo Bus Rute Teminal Purabaya – Terminal Bratang yang dirasakan oleh penumpang di lapangan, khususnya pada aspek ketepatan waktu dan aksesibilitas. Meskipun Suroboyo Bus Rute Teminal Purabaya – Terminal Bratang diharapkan menjadi solusi transportasi publik yang andal, masih ditemukan berbagai keluhan terkait keterlambatan operasional dan kemudahan akses layanan. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya belum mengkaji secara spesifik pada rute tertentu serta belum mengintegrasikan SPM sebagai dasar evaluasi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih terfokus pada rute Purabaya–Terminal Bratang dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan penumpang serta menentukan prioritas perbaikan layanan secara tepat dan terarah.

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dipandang relevan untuk mengisi celah penelitian tersebut karena mampu memetakan secara sistematis

kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan, sehingga atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah, seperti ketepatan waktu dan aksesibilitas dapat diidentifikasi sebagai prioritas utama perbaikan. Hal ini sejalan dengan temuan Hermawati et al. (2026) yang menyatakan bahwa IPA efektif digunakan dalam evaluasi transportasi publik untuk mengidentifikasi atribut layanan seperti ketepatan waktu operasi dan aksesibilitas yang berkinerja rendah namun sangat penting bagi pengguna, sehingga hasil analisis IPA dapat dijadikan dasar prioritas strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran.

Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) melalui pendekatan evaluasi kepuasan penumpang yang berbasis rute strategis, dengan mengintegrasikan SPM Provinsi Jawa Timur sebagai standar penilaian dan metode IPA sebagai alat analisis utama, serta secara khusus menitikberatkan pada ketepatan waktu dan aksesibilitas sebagai atribut kunci pelayanan Suroboyo Bus. Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan masukan empiris yang aplikatif bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan pengelola Suroboyo Bus dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih terarah, sekaligus mendukung upaya penguatan transportasi publik sebagai mobilitas perkotaan yang berkelanjutan.

1.2 Rumusan Permasalahan

1. Bagaimana karakteristik penumpang Suroboyo Bus rute Purabaya – Terminal Bratang?

2. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan Suroboyo Bus rute Purabaya – Terminal Bratang berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum Provinsi Jawa Timur?
3. Apakah terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan Suroboyo Bus rute Purabaya – Terminal Bratang berdasarkan persepsi penumpang?
4. Bagaimana strategi peningkatan pelayanan berdasarkan hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA), khususnya pada aspek ketepatan waktu dan aksesibilitas?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi karakteristik penumpang Suroboyo Bus rute Purabaya – Terminal Bratang.
2. Menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan Suroboyo Bus rute Purabaya – Terminal Bratang berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum Provinsi Jawa Timur.
3. Menganalisis kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan Suroboyo Bus rute Purabaya–Terminal Bratang berdasarkan persepsi penumpang.
4. Menyusun strategi peningkatan pelayanan Suroboyo Bus rute Purabaya – Terminal Bratang berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), khususnya pada aspek ketepatan waktu dan aksesibilitas.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis (Akademis)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian transportasi publik perkotaan, khususnya dalam bidang evaluasi kepuasan penumpang berbasis Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya referensi empiris mengenai hubungan antara ketepatan waktu, aksesibilitas, dan kepuasan penumpang pada layanan bus perkotaan berbasis rute spesifik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Daerah (Dinas Perhubungan Kota Surabaya)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan empiris dalam evaluasi dan perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan Suroboyo Bus sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Provinsi Jawa Timur.

b. Bagi Pengelola Suroboyo Bus

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan, khususnya pada aspek ketepatan waktu dan aksesibilitas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

c. Bagi Masyarakat Pengguna Transportasi Publik

Penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan transportasi publik yang lebih andal, nyaman, dan mudah diakses sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.5 Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Objek

Objek penelitian adalah penumpang Suroboyo Bus pada rute Purabaya–Terminal Bratang.

2. Ruang Lingkup Variabel

Variabel penelitian dibatasi pada Ketepatan waktu pelayanan, Aksesibilitas layanan, Kepuasan penumpang yang dievaluasi berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum.

3. Ruang Lingkup Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, serta analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

4. Ruang Lingkup Wilayah dan Waktu

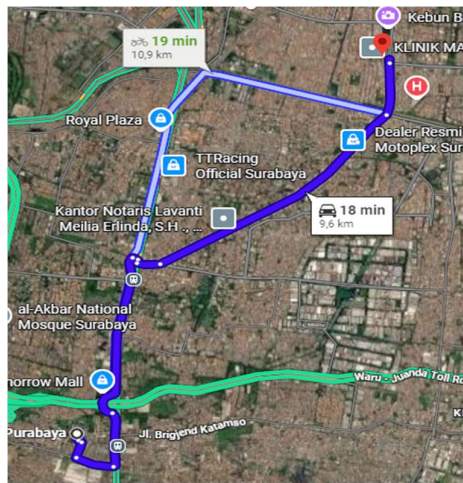
Penelitian dilakukan pada wilayah layanan Suroboyo Bus rute Purabaya–Terminal Bratang dalam periode waktu penelitian yang telah ditentukan.

1.6 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan pada layanan Suroboyo Bus rute Purabaya – Terminal Bratang.
2. Penilaian pelayanan mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2015.
3. Aspek pelayanan yang dianalisis meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, kesetaraan, dan keteraturan, dengan fokus utama pada ketepatan waktu dan aksesibilitas.
4. Responden penelitian adalah 100 penumpang Suroboyo Bus yang menggunakan layanan pada rute Purabaya–Terminal Bratang dan dipilih sebagai sampel penelitian.

5. Data penelitian diperoleh melalui observasi lapangan, survei statis, survei dinamis, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada penumpang.
6. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis tingkat kepentingan, analisis tingkat kepuasan, analisis tingkat kesesuaian, serta Importance Performance Analysis (IPA).
7. Penelitian hanya mengevaluasi persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan Suroboyo Bus dan tidak membahas aspek teknis kendaraan, analisis biaya operasional, kinerja finansial operator, maupun kebijakan transportasi di luar ruang lingkup Standar Pelayanan Minimum (SPM).

1.7 Lokasi Rute Suroboyo Bus Rute Purabaya – Terminal Bratang



Gambar 1. 1 Peta Rute Suroboyo Bus Purabaya – Terminal Bratang

RUTE R4 PURABAYA – TERMINAL BRATANG



Gambar 1. 2 Sketsa Rute Penelitian Suroboyo Bus Rute Purabaya – Terminal Bratang