

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permasalahan kemacetan lalu lintas sering dijumpai di tempat-tempat dengan tingkat kepadatan manusia, penggunaan lahan dan aktivitas yang sangat tinggi (Putri & Herison, 2019). Hal ini juga terjadi akibat ketidakseimbangan antara jumlah orang dan kendaraan yang meningkat setiap tahunnya dengan jumlah jalan yang tersedia sehingga menyebabkan terjadinya kemacetan lalu lintas (Fazlurrahman & Susilo, 2019). Kota-kota besar sering kali mengalami kemacetan, terutama di kota-kota yang tidak memiliki angkutan umum yang memadai dan efektif (Sembiring, 2017).

Kemacetan lalu lintas juga dapat menyebabkan gangguan pada operasional di sekitar. Dampak keseluruhannya adalah mempengaruhi kelancaran acara-acara sosial, ekonomi, dan budaya yang diselenggarakan dalam suatu masyarakat. Seperti yang dijelaskan pada berita RM.id (Ujang, 2023)

Rm.id – “Kerugian ekonomi akibat kemacetan di Jakarta Rp 65 triliun per tahun. Kota Semarang, Surabaya, Bandung, Medan, Makassar sudah mencapai Rp 12 triliun per tahun, atau sudah melebihi APBD kotanya. Tapi, upaya untuk mengembalikan layanan transportasi umum masih belum memberikan hasil yang maksimal.”

Kemacetan mempunyai pengaruh terhadap masyarakat sekitar. Salah satu dampak kemacetan lalu lintas adalah menurunnya produktivitas pekerja akibat kelelahan saat tiba di tempat kerja (Fadhli & Widodo, 2019). Bahkan dapat menimbulkan dampak psikologis yang lebih besar terhadap penduduk setempat, contohnya membuat pengemudi dan penumpang merasa stres, kesal, dan kelelahan.

Dari segi ekonomi, kemacetan yang terjadi dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi manusia dalam melakukan kegiatannya seperti menambah waktu tempuh perjalanan, tarif biaya menjadi lebih tinggi, dan menurunkan kualitas hidup yang terjadi karna peningkatan emisi yang menyebabkan polusi. Tingkat kepadatan penduduk berpengaruh signifikan terhadap pelayanan transportasi di suatu wilayah. Menurut Alimuddin dalam Wulandari & Sudiana (2018) tanpa adanya transportasi yang memadai maka pembangunan pada segala bidang akan terhambat, sehingga sektor transportasi dapat dikatakan sebagai *derived demand* artinya sektor transportasi yang bertambah karena dibutuhkan untuk melayani masyarakat dalam kegiatan ekonomi.

Salah satu strategi yang dilakukan oleh pemerintah yaitu mengandalkan angkutan umum sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan mobilitas (Lutfiah et al., 2026). Mobilitas menggunakan transportasi umum akan sangat bermanfaat bagi masyarakat. Selain itu, transportasi juga sangat penting dalam mencapai tujuan kehidupan masyarakat dan pembangunan ekonomi karena transportasi menunjang kegiatan masyarakat untuk berpindah dari tempat asal hingga tujuan (Hendrialdi et al., 2021). Perjalanan melalui udara, laut, dan darat sangat penting bagi proses sosial dan ekonomi karena memungkinkan pergerakan berbagai barang, jasa, dan sumber daya manusia. Dalam kaitannya dengan kesatuan dan keutuhan masyarakat, berarti memperkuat dari segi perekonomian dan perputaran dalam roda pertumbuhan ekonomi Indonesia (Setyo et al., 2020). Kini masyarakat lebih mudah melakukan aktivitas sehari-hari, termasuk bepergian, berkat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di setiap aspek kehidupan manusia.

Namun pertumbuhan angkutan umum terhambat oleh kecenderungan masyarakat yang lebih memilih mengendarai mobil sendiri dibandingkan menggunakan angkutan umum. Hal ini diakibatkan oleh wajah transportasi publik yang kurang memberikan kenyamanan, keamanan dan keterjangkauan dan masih mengesankan biaya sosial dan ekonomi tinggi (Aminah, 2018). Penggunaan bus sebagai angkutan umum perkotaan di Indonesia juga menunjukkan sejumlah permasalahan serius, seperti buruknya kualitas dan variasi layanan, ketidaktaatan pengemudi menjadi penyebab utama tingginya angka kecelakaan lalu lintas, pendanaan yang tidak mencukupi untuk pemeliharaan dan pembaruan armada, permasalahan penurunan dan pemberhentian penumpang, serta keamanan yang kurang akibat aktivitas pencopet (Marsikun et al., 2023).

Akan tetapi peran dari transportasi publik sangat berpengaruh terhadap segala aspek. Semua aspek kehidupan bangsa tergantung pada transportasi, karena transportasi berfungsi sebagai pendorong, penunjang, dan penggerak pertumbuhan perekonomian. Selain itu transportasi juga memegang peranan penting dalam sektor perindustrian dan pariwisata. Oleh sebab itu agar dapat berjalan lancar, pemerintah harus melakukan inovasi terkait pelayanan transportasi agar perjalanan yang ditempuh lebih efektif dan efisien. Banyak penemuan terkait transportasi yang telah dikembangkan secara efektif, dan sebagai hasilnya kemajuan teknologi dan peningkatan infrastruktur transportasi telah meningkatkan kesejahteraan manusia (Safira & Khuluqi, 2023). Untuk mengatasi permasalahan lalu lintas maka diperlukan perencanaan sistem transportasi yang efektif (Azali et al., 2018).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Provinsi Jawa Timur pada tahun 2025 yaitu 42.090 juta jiwa. Ada 876 jiwa per kilometer persegi. Rasio jenis kelamin adalah 99,37 dan kelompok umur 35-39 tahun merupakan kelompok terbesar dari keseluruhan penduduk Provinsi Jawa Timur pada tahun 2025 yaitu sebanyak 3.128,55 ribu jiwa. Kota Surabaya tercatat sebagai wilayah dengan jumlah penduduk tertinggi dengan jumlah penduduk sekitar 2.931.611 jiwa. Akibat adanya peningkatan kualitas hidup di wilayah perkotaan disebabkan oleh faktor ekonomi yang mengundang orang-orang untuk bermigrasi ke Kota Surabaya sehingga tingkat urbanisasi dan laju pertumbuhan penduduk kota Surabaya meningkat (Nurdiana & Wahyudi, 2023).

Jika dilihat dari peta wilayah Jawa Timur, kota Surabaya diapit oleh dua kota besar yakni Gresik dan Sidoarjo. Dimana zona ini merupakan industrialisasi, sehingga terdapat laju pertumbuhan penduduk yang tinggi dan urbanisasi yang meluas. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi untuk menunjang aktivitas masyarakat, maka akan terjadi peningkatan jumlah kendaraan tersebut sehingga akan berdampak pada korelasi kepadatan pengguna jalan.

**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk di Surabaya, Sidoarjo dan Gresik (Ribuan Jiwa)
Tahun 2021-2025**

No	Kota/Kab	Jumlah Penduduk (ribu Jiwa)				
		2021	2022	2023	2024	2025
1.	Surabaya	2.880,28	2.887,22	2.911,40	2.922,0	2.931.611
2.	Sidoarjo	2.091,93	2.103,40	2.148,60	2.171,50	2.193.692
3.	Gresik	1.320,57	1.332,66	1,350,40	1.364,0	1.377.287

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah penduduk Provinsi Jawa Timur terus mengalami pertumbuhan. Di Provinsi Jawa Timur, jumlah penduduk di Gresik, Surabaya, dan Sidoarjo termasuk yang tertinggi (BPS, 2026). Permintaan akan perjalanan meningkat karena bertambahnya jumlah penduduk, namun pasokan angkutan umum tidak dapat memenuhi permintaan tersebut, sehingga menyebabkan peningkatan tajam dalam jumlah kendaraan bermotor, terutama kendaraan pribadi. Pertambahan penduduk menambah *demand* terhadap sarana transportasi (Wijaya et al., 2018). Dimana terdapat tren peningkatan jumlah masyarakat yang memiliki kendaraan pribadi meningkat secara signifikan setiap tahunnya.

Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Mobil Penumpang di Surabaya, Sidoarjo dan Gresik (Unit) Tahun 2021-2025

No.	Kota/ Kabupaten	Jumlah Kendaraan Mobil Penumpang (Unit)				
		2021	2022	2023	2024	2025
1.	Surabaya	459.190	369.173	563.787	588.333	577.104
2.	Sidoarjo	191.676	163.751	200.184	207.376	210.565
3.	Gresik	70.675	62.234	75.919	78.863	81.321

Sumber : Badan Pusat Statistik, Tahun 2025

Tabel 1.3 Jumlah Kendaraan Sepeda Motor di Surabaya, Sidoarjo dan Gresik (Unit) Tahun 2021-2025

No	Kota/kab	Jumlah Kendaraan Sepeda Motor (Unit)				
		2021	2022	2023	2024	2025
1.	Surabaya	1.321.021	1.384.588	2.942.640	3.034.754	3.103.516
2.	Sidoarjo	749.227	946.851	1.370.110	1.423.157	1.471.112
3.	Gresik	371.555	486.471	697.689	727.397	756.774

Sumber : Badan Pusat Statistik, Tahun 2025

Jika dilihat dari data tersebut maka data jumlah penduduk akan berbanding lurus dengan meningkatnya volume kendaraan. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia (Korlantas Polri) yang dipublikasikan kembali oleh (Badan Pusat Statistik, 2026), Provinsi Jawa Timur menempati posisi kedua tertinggi secara nasional dengan jumlah kendaraan bermotor yaitu 26,69 unit kendaraan. Masyarakat lebih tertarik untuk melakukan aktivitas dengan menggunakan moda transportasi pribadi. Kondisi inilah yang mempengaruhi peningkatan keberadaan kendaraan pribadi. Akibat dari padatnya jumlah penduduk di suatu daerah bersamaan dengan meningkatnya jumlah kendaraan pribadi yang dapat dilihat dari tabel bahwa setiap tahunnya volume kendaraan terus meningkat. Kenaikan permintaan transportasi dan kepemilikan kendaraan yang berbanding terbalik dengan perluasan jalan yang relatif tetap akan menimbulkan permasalahan lalu lintas (Rahman et al., 2023). Hal ini menjadikan kemacetan akan terus terjadi khususnya di Surabaya.

Oleh karena itu sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur meluncurkan Bus Trans Jatim. Peluncuran dan operasional Bus Trans Jatim didasari oleh peraturan teknis dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Kebijakan mengenai tarif operasional diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 21 Tahun 2023 tentang Tarif Kelas Ekonomi Angkutan Penumpang Antarkota Dalam Wilayah Provinsi Jawa Timur yang menggunakan Bus Umum. Selain itu, Peraturan Gubernur Nomor 4 Tahun 2013 terkait Tataran Transportasi Wilayah Jawa Timur Tahun 2012-2032, Dinas Perhubungan Jawa Timur meluncurkan Bus Trans Jatim sebagai layanan

transportasi publik berupa Bus Rapid Transit (BRT) yang beroperasi pada jaringan antarkota maupun antar kabupaten dalam satu kawasan.

Angkutan Massal Berbasis Jalan dengan konsep *Buy The Service*. Dalam hal ini Kementerian Perhubungan dapat membeli jasa angkutan massal perkotaan dari operator melalui mekanisme lelang berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau Perizinan Mutu yang memenuhi persyaratan kenyamanan, keamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan, dan aspek kesehatan. Mekanisme ini dikenal dengan nama *Buy The Service* atau skema BTS. Pembelian jasa angkutan perkotaan, yang sering disebut dengan jasa pembelian (*Buy The Service*) adalah program yang dirancang untuk mensubsidi industri angkutan umum dengan membeli jasa dengan tujuan menyediakan angkutan penumpang umum di wilayah metropolitan kepada masyarakat umum. Jadi dalam skema ini, pemerintah hanya memfokuskan diri untuk mengevaluasi kinerja layanan yang dijalankan oleh operator. BTS merupakan pengembangan dari program sebelumnya, yaitu *Bus Rapid Transit* (BRT), di mana pemerintah membeli bus yang kemudian diserahkan kepada pemerintah daerah untuk dikelola.

Skema ini diatur melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan, yang kemudian diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 2 Tahun 2022. Atas arahan tersebut maka dalam Rencana Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Timur menyusun Program Prioritas Pembangunan salah satunya yaitu Pengembangan Layanan Bus Trans Jatim dengan target jumlah Koridor yang dilayani oleh Bus Trans Jatim pada tahun 2025 berjumlah 6 Koridor dengan

program Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) dibawah tanggungjawab Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur. Kebijakan ini sesuai dengan instruksi Gubernur dan Wakil Gubernur Provinsi Jawa Timur Tahun 2019-2024 yang tertuang dalam Visi Misi dan Nawa Bhakti Satya. Adapun program yang dimaksud yaitu Bhakti 4 Jatim Akses berupa ”Membangun Infrastruktur dalam Kerangka Pengembangan Wilayah Terpadu, dan Keadilan Akses Bagi Masyarakat Pesisir dan Desa Terluar”.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) mengacu kepada standar pelayanan minimal yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Standar Pelayanan Minimal merupakan kebutuhan minimum yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah bagi warganya, maka target Standar Pelayanan Minimal tahunan harus 100%. Oleh karena itu, Kementerian dan Lembaga Pemerintah Non Kementerian wajib memasukkan jenis pelayanan, kualitas pelayanan, dan/atau tujuan atau lokasi tertentu dalam penghitungan indikator Standar Pelayanan Minimal. Adanya standar pelayanan minimal akan memberikan insentif bagi perusahaan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik karena pelaksana dan konsumen layanan sudah mengetahui apa yang dimaksud dengan tujuan pelayanan minimum. Pendekatan ini merupakan teknik terbaik untuk memastikan bahwa unit-unit penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang istimewa karena seluruh pelayanan diberikan sesuai

dengan tugas dan fungsi yang telah dinilai (Karyanti et al., 2020). Hal ini dapat menjadikan acuan atau rujukan bagi penyedia transportasi publik dari pihak swasta sehingga para pemilik transportasi dapat melakukan evaluasi sebagai bahan perbaikan transportasi yang lebih baik dari segi pelayanan maupun fasilitas lain yang diberikan. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan Bus Transjatim sebagai transportasi publik yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan berupa fasilitas yang diberikan termasuk juga pelayanan yang optimal sesuai dengan standar pelayanan. Melalui Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Prov. Jawa Timur Nomor: 800/3612/113.1/2022 Tentang Standar Pelayanan Minimal Trans Jatim memuat beberapa indikator yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

Bus Trans Jatim Koridor I bertema Raden Wijaya ini akan melakukan 37 pemberhentian sepanjang 74 km perjalanan melalui Sidoarjo, Surabaya, dan Gresik. Terdapat beberapa halte bus di mana orang dapat naik dan turun. Terminal dan armada bus yang mudah diakses dilengkapi dengan halte portabel yang dapat diakses kursi roda dan tempat duduk istimewa bagi penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas adalah orang yang mempunyai kendala dalam melakukan aktivitas kesehariannya karena adanya kekurangan fisik ataupun non-fisik dalam dirinya yang itu berupa bawaan dari lahir atau karena adanya sebuah peristiwa, tragedi, bencana yang menyebabkan seseorang mengalami kecacatan dalam anggota tubuhnya (Zakiyah & Fadiyah, 2020). Dimana Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah wajib menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas, termasuk dalam sektor transportasi (Rizkiya et al., 2021).

Bus Trans Jatim rute Sidoarjo, Surabaya, dan Gresik dapat ditempuh dalam waktu 2 jam 10 menit dengan berhenti di 37 lokasi. Rute Bus Trans Jatim akan berangkat dari Terminal Porong di Sidoarjo hingga Terminal Bunder di Gresik mulai pukul 05.00 WIB hingga 21.00 WIB. Selain itu Bus Transjatim juga menyediakan berbagai fasilitas lainnya seperti kursi prioritas dan halter (tali) portable untuk difabel, Apar, cctv, dan kotak P3K. Tidak hanya itu Bus Transjatim juga memiliki fasilitas digital Dimana para penumpang dapat mengetahui lokasi bus transjatim terdekat sehingga para penumpang bisa menyesuaikan dengan halte terdekat. Total armada koridor I sebanyak 32 unit, dengan rincian 30 unit beroperasi dan 2 unit sebagai cadangan.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Pemprov Jatim) menambah armada Bus Trans Jatim untuk meningkatkan efektivitas pelayanan angkutan umum setelah Bus Trans Jatim Koridor I mulai beroperasi pada 20 Agustus 2022, dengan jumlah bus hanya 20 bus dan dua cadangan. Sepuluh bus ukuran sedang Trans Jatim berlantai tinggi diperkenalkan guna memperlancar perjalanan di wilayah Sidoarjo, Surabaya, dan Gresik. Halaman Kantor Pemerintahan Kabupaten Gresik menjadi tuan rumah peresmian perpanjangan Bus Trans Jawa Koridor I Jalur Sidoarjo-Surabaya-Gresik pada Jumat, 14 April 2023 oleh Gubernur Jawa Timur Khofifah Indar Parawansa. (Dinas KominfoJatim, 2023). Gubernur Khofifah dalam pengarahannya mengatakan, tingginya *load factor* masyarakat yang sudah melampaui 100 persen menjadi alasan dilakukannya perluasan armada. Hal ini dapat dibuktikan dari jumlah penumpang Bus Transjatim yang terus mengalami peningkatan.

Tabel 1. 4 Jumlah Penumpang Bus Transjatim Koridor I Tahun 2025

Bulan	Jumlah Penumpang	<i>Load Factor</i>
Januari	222.760	146%
Februari	209.839	176%
Maret	195.347	150%
April	233.985	186%
Mei	232.916	179%
Juni	240.276	191%
Juli	239.964	185%
Agustus	231.643	178%
September	226.475	180%
Oktober	246.102	189%

Sumber : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, 2026

Berdasarkan hasil rekapitulasi jumlah penumpang Bus Trans Jatim Koridor 1 dari bulan Januari sampai bulan Desember 2023 mengalami *over load* sebesar 106%-139% yaitu dari angka 6-39% setiap bulannya. (Data Dinas Perhubungan Provinsi, 2023). Dimana seharusnya Bus Transjatim sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hanya boleh mengangkut penumpang berjumlah maksimal 40 orang dengan kapasitas 20 orang duduk dan 20 orang berdiri. Dengan inovasi ini, waktu tunggu penumpang yang semula 15 menit diharapkan dapat dipangkas menjadi 10 menit. Hal ini diharapkan dapat mencegah masyarakat menumpuk di halte dan mengurangi keluhan pelanggan mengenai antrean yang lama.

Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian di Koridor I Trans Jatim dikarenakan koridor ini dengan volume penumpang tertinggi daripada Koridor-koridor lainnya dimana rute yang dilalui berdasarkan fenomena menjadi latar

belakang penelitian yaitu memiliki kepadatan penduduk yang tinggi di Jawa Timur sehingga menimbulkan dampak terhadap kemacetan. Pelayanan Bus Trans Jatim diharapkan menjadi salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan ini.

Berdasarkan Penelitian terdahulu tentang efektivitas penerapan Standar Penerapan Minimal pada layanan BRT di Indonesia masih terbatas, terutama menggunakan pendekatan kualitatif. Sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan indikator kualitas layanan yang bersifat umum, seperti dimensi SERVQUAL atau penilaian kepuasan pengguna seperti penelitian (Kasiani & Widiyarta, 2023) sehingga belum secara langsung mengacu pada indikator resmi seperti Standar Pelayanan Minimal sebagaimana ditetapkan dalam regulasi Kementerian Perhubungan, misalnya melalui Permenhub Nomor 27 Tahun 2015. Selain itu, penelitian yang ada pada umumnya hanya menilai tingkat kepuasan atau kinerja pelayanan seperti penelitian dari (Juliati & Ayunaning, 2024), namun belum banyak yang mengkaji kesenjangan antara standar layanan yang ditetapkan melalui Standar Pelayanan Minimal dengan persepsi serta pengalaman langsung yang dirasakan pengguna Bus Trans Jatim.

Tidak hanya itu, dalam beberapa tahun terakhir Trans Jatim Koridor 1 telah mengalami berbagai pembaruan operasional, seperti penambahan armada, penyesuaian *headway*, serta perpanjangan jam operasional. Namun hingga kini masih minim penelitian terbaru yang mengevaluasi apakah perubahan tersebut telah berdampak pada pemenuhan SPM. Kondisi ini memperlihatkan adanya kebutuhan penelitian yang secara komprehensif menilai efektivitas SPM pada layanan Bus Trans Jatim.

Standar Pelayanan Minimal merupakan standar formal yang wajib digunakan sebagai tolok ukur penilaian kualitas pelayanan angkutan umum yang memuat beberapa indikator yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Fokus utama penelitian ini tidak hanya menilai efektivitas penerapan Standar Pelayanan Minimal, melainkan mengeksplorasi secara mendalam dimensi kesenjangan (gap) antara regulasi (SPM) dan realitas pelayanan yang dialami Masyarakat. Analisis mengenai kesenjangan ini penting untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas penerapan Standar Pelayanan Minimal secara nyata. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam studi kebijakan transportasi publik, sekaligus memberikan rekomendasi strategis yang aplikatif bagi Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk melakukan intervensi kebijakan yang tepat sasaran.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan kajian mendalam terkait dengan Efektivitas Penerapan Standar Pelayanan Minimal Pada Layanan Bus Trans Jatim. Terkait demikian judul penelitian yang digunakan adalah “Efektivitas Penerapan Standar Pelayanan Minimal Pada Layanan Bus Trans Jatim (Studi pada Koridor I Rute Sidoarjo Surabaya Gresik).”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas penerapan Standar Pelayanan Minimal pada layanan Bus Trans Jatim Koridor I?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menggambarkan, mengidentifikasi, dan menganalisis efektivitas penerapan Standar Pelayanan Minimal pada layanan Bus Trans Jatim Koridor I.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

1. Menambah wawasan masyarakat terkait dengan adanya program pemerintah yang diberikan kepada masyarakat yaitu efektivitas penerapan standar pelayanan minimal pada Bus Transjatim Koridor I
2. Sebagai dasar dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan program pemerintah, dan juga menjadi bahan untuk dikaji lebih lanjut

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang keberhasilan efektivitas penerapan standar pelayanan minimal pada layanan Bus Transjatim di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

2. Bagi Masyarakat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat terkait adanya program pemerintah serta menambah wawasan masyarakat terkait dengan adanya Bus Transjatim di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

3. Bagi Pemerintah Kota Surabaya.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik pada Bus Transjatim di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.