

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Transportasi perkotaan merupakan salah satu aspek fundamental dalam menunjang mobilitas masyarakat dan mendukung aktivitas ekonomi, sosial, serta pelayanan publik di wilayah perkotaan. Kota Surabaya sebagai kota metropolitan terbesar di Jawa Timur memiliki tingkat pergerakan penduduk yang sangat tinggi, terutama pergerakan harian dari kawasan permukiman menuju pusat kegiatan ekonomi dan jasa. Tingginya mobilitas tersebut, apabila tidak diimbangi dengan penyediaan transportasi umum yang andal dan berdaya saing akan mendorong peningkatan penggunaan kendaraan pribadi yang berdampak pada kemacetan lalu lintas, pemborosan energi, serta penurunan kualitas lingkungan perkotaan. Hal ini sejalan dengan temuan Firdaus dkk. (2021) yang menyatakan bahwa dominasi kendaraan pribadi di Surabaya menjadi salah satu penyebab utama terjadinya kemacetan dan penurunan efisiensi sistem transportasi perkotaan (Firdaus et al., 2021)

Dalam sistem transportasi perkotaan, angkutan umum berbasis bus memiliki peran strategis karena mampu mengangkut penumpang dalam jumlah besar dengan penggunaan ruang jalan yang lebih efisien dibandingkan kendaraan pribadi. Keberhasilan layanan bus kota sangat ditentukan oleh kinerja operasional yang meliputi ketepatan waktu, *headway*, kapasitas angkut, serta aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pengguna. Penelitian Akbar dan Wibisono (2023) menegaskan bahwa peningkatan kualitas kinerja operasional bus

kota berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan penumpang dan minat masyarakat untuk beralih menggunakan angkutan umum (Akbar A et al., 2023).

Sebagai upaya meningkatkan kualitas transportasi publik, Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan layanan Surabaya Bus yang dirancang sebagai angkutan massal perkotaan modern dengan rute tetap, jadwal teratur, dan tarif terjangkau. Surabaya Bus diharapkan mampu menjadi tulang punggung sistem transportasi kota Surabaya serta mendorong peralihan moda dari kendaraan pribadi ke transportasi umum. Namun demikian, hasil penelitian Firdaus dkk. (2021) menunjukkan bahwa meskipun pelayanan Surabaya Bus dinilai cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan evaluasi lanjutan, khususnya pada indikator kinerja operasional dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penumpang (Firdaus et al., 2021).

Salah satu koridor pelayanan Surabaya Bus yang memiliki tingkat permintaan perjalanan tinggi adalah rute Benowo–Tunjungan (R5) yang dahulunya *Feeder Wira wiri* (HiAce) FD01. Rute ini menghubungkan wilayah Surabaya Barat yang didominasi kawasan permukiman, fasilitas pendidikan, dan rumah sakit dengan kawasan pusat kota Tunjungan yang merupakan pusat perdagangan, perkantoran, dan jasa. Karakteristik tersebut menjadikan rute Benowo–Tunjungan sebagai rute strategis dengan bangkitan dan tarikan perjalanan yang besar, sehingga membutuhkan pelayanan angkutan umum dengan kapasitas dan kinerja operasional yang memadai.

Pada tahap awal pengoperasiannya, rute Benowo–Tunjungan dilayani oleh armada *Feeder Wira Wiri* (HiAce) FD01. Namun, berdasarkan hasil wawancara

dengan UPTD PTU Mayjend Sungkono, sejak tahap perencanaan awal rute ini sebenarnya telah dirancang sebagai rute bus utama. Penggunaan armada *feeder* pada tahap awal dilakukan karena keterbatasan ketersediaan armada bus. Dalam pelaksanaannya, meskipun telah dioperasikan sebanyak 16 unit armada *feeder*, kapasitas layanan tersebut belum mampu mengakomodasi tingginya permintaan penumpang, sehingga masih terdapat penumpang yang tidak terlayani secara optimal (Wawancara UPTD PTU Mayjend Sungkono, 29 Januari 2026).

Kondisi tersebut mendorong Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan evaluasi dan perubahan kebijakan layanan. Berdasarkan pemberitaan Detik Jatim dan hasil wawancara dengan UPTD PTU Mayjend Sungkono, sejak November 2025 rute Benowo–Tunjungan resmi dilayani oleh 16 unit armada Surabaya Bus berukuran sedang dengan kapasitas sekitar 30 penumpang per unit, menggantikan armada *feeder* yang dinilai tidak lagi memadai (Widiyana E, 2025).

Kebijakan tersebut diperkuat oleh berita Netralnews dan berdasarkan hasil wawancara dengan UPTD PTU Mayjend Sungkono, yang menyatakan bahwa tingginya permintaan masyarakat terhadap layanan transportasi umum mendorong Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengganti armada berkapasitas kecil dengan bus medium. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan serta mengoptimalkan peran bus kota sebagai angkutan massal perkotaan (Halimah Nur A, 2026).

Selain peningkatan kapasitas, Pemerintah Kota Surabaya juga melakukan inovasi dari sisi keberlanjutan dan inklusivitas. Berdasarkan berita Radar Surabaya, Pemkot Surabaya meluncurkan bus diesel baru yang ramah disabilitas

untuk melayani rute Benowo–Tunjungan. Armada ini dilengkapi fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas serta teknologi ramah lingkungan sebagai bagian dari upaya pengurangan emisi kendaraan bermotor (Mahendra D, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara terbaru dengan UPTD PTU Mayjend Sungkono, armada Surabaya Bus R5 merupakan unit baru berbahan bakar diesel yang telah mengalami sejumlah penyempurnaan berdasarkan hasil evaluasi operasional sebelumnya. Penyempurnaan tersebut meliputi penyesuaian jumlah dan posisi pegangan tangan untuk meningkatkan stabilitas penumpang, perubahan tata letak kamera CCTV agar seluruh area bus dapat terpantau dengan baik, serta penyediaan kursi khusus bagi penyandang disabilitas di bagian belakang bus berdasarkan masukan dari komunitas disabilitas. Peningkatan spesifikasi ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan dari sisi keselamatan, keamanan, dan inklusivitas pelayanan transportasi publik (Wawancara UPTD PTU Mayjend Sungkono, 29 Januari 2026).

Selain itu, UPTD PTU Mayjend Sungkono juga menegaskan bahwa kebijakan pergantian armada pada rute Benowo–Tunjungan (R5) merupakan hasil evaluasi kinerja operasional armada sebelumnya yang dilakukan oleh pihak ketiga, yaitu PT Surveyor Indonesia. Evaluasi tersebut mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) angkutan umum serta regulasi yang berlaku, termasuk Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, peraturan daerah, dan peraturan wali kota. Dengan demikian, pengoperasian armada baru Surabaya Bus R5 merupakan hasil kebijakan transportasi yang berbasis kinerja dan evaluasi sistematis, bukan

semata-mata kebijakan operasional jangka pendek (Wawancara UPTD PTU Mayjend Sungkono, 29 Januari 2026).

Dari sisi operasional, penggunaan armada baru pada rute Benowo–Tunjungan juga diikuti dengan peningkatan kinerja layanan, antara lain penyesuaian *Headway* menjadi sekitar 8 menit, peningkatan kapasitas angkut dari sekitar 12 penumpang pada armada *feeder* menjadi sekitar 30 penumpang per unit pada bus R5, serta perpanjangan rute hingga kawasan Basuki Rahmat pada Januari 2026 untuk meningkatkan keterhubungan perjalanan tanpa perlu perpindahan armada. Selain itu, sistem pengelolaan layanan berubah yang sebelumnya langsung dikelola oleh Pemerintah Kota Surabaya menjadi skema *buy the service*, di mana pengoperasian armada dilakukan oleh pihak ketiga dan pemerintah melakukan pembayaran berdasarkan jarak tempuh (Wawancara UPTD PTU Mayjend Sungkono, 29 Januari 2026).

Dalam kajian transportasi, peningkatan armada dan fasilitas layanan perlu diikuti dengan evaluasi kinerja operasional dan tingkat kepuasan penumpang. Ayunaning dan Arisandi (2025) menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan penumpang relatif tinggi, indikator kinerja operasional seperti *Headway* dan *Load factor* yang belum optimal dapat mempengaruhi keberlanjutan penggunaan angkutan umum dalam jangka panjang (Arisandi T et al., 2025).

Hal ini diperkuat oleh Dhestanti (2025) yang menyatakan bahwa persepsi dan kepuasan pengguna juga merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan sistem angkutan umum bus perkotaan (Dhestanti et al., 2025).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, alasan yang mendasari penelitian ini adalah hingga saat ini kajian secara khusus tentang analisis kinerja operasional dan kepuasan penumpang pada armada baru Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan (R5) belum diteliti kembali secara mendalam. Padahal, peningkatan armada dan fasilitas layanan perlu diikuti dengan evaluasi kinerja operasional dan tingkat kepuasan penumpang guna menjadi transportasi umum sesuai standar yang ada karena hal tersebut merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan sistem angkutan umum bus perkotaan. Serta rute ini merupakan hasil kebijakan strategis berbasis evaluasi kinerja layanan dan permintaan penumpang yang tinggi serta menjadi salah satu contoh pengembangan transportasi publik perkotaan di Kota Surabaya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah dan pengelola transportasi publik, untuk keberlanjutan angkutan umum terutama armada baru Surabaya Bus rute Benowo-Tunjungan R5. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi kinerja operasional dan tingkat kepuasan penumpang armada baru Surabaya Bus rute Benowo-Tunjungan R5 sesuai standar yang ada, serta menjadi masukan yang bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik di Kota Surabaya, sekaligus memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian transportasi perkotaan.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang tersebut, adapun rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apa saja karakteristik penumpang Surabaya Bus R5 Rute Benowo-Tunjungan yang berpengaruh pada penelitian?
2. Berapa nilai kinerja operasional armada baru Surabaya Bus R5 pada rute Benowo-Tunjungan Surabaya yang ditinjau dari aspek factor muat (*Load factor*), waktu tempuh (*Travel time*), waktu antar bus (*Headway*)?
3. Berapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Surabaya Bus R5 Rute Benowo tunjungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?
4. Apa saja strategi penanganan yang perlu dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan R5 berdasarkan hasil pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penyusunan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Mengetahui karakteristik penumpang Surabaya Bus rute Benowo-Tunjungan R5
2. Untuk mengetahui kinerja operasional yang meliputi factor muat (*Load factor*), waktu tempuh (*Travel time*), waktu antar kendaraan (*Headway*) Surabaya rute Benowo-Tunjungan Bus R5.
3. Mengetahui berapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Surabaya Bus R5 menggunakan metode *Importance Performance Analysis* IPA.

4. Mengetahui strategi penanganan yang perlu dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan R5 berdasarkan hasil pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah penelitian ini guna membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dan pengamatan ini hanya dilaksanakan pada Surabaya Bus R5 Rute Benowo-Tunjungan
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang Surabaya Bus R5 Rute Benowo-Tunjungan
3. Kinerja operasional yang dimaksud meliputi faktor muat (*Load factor*), waktu tempuh (*Travel time*), waktu antar kendaraan (*Headway*)
4. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kepuasan Surabaya Bus R5 Rute Benowo-Tunjungan
5. Untuk menghemat biaya, waktu, dan tenaga pengumpulan data primer pada penelitian dilaksanakan hanya pada hari Minggu, Senin, Jumat pada pukul 06:30-09:30 (Pagi) dan pukul 15:00-18:00 (Sore)
6. Penelitian ini tidak menghitung biaya

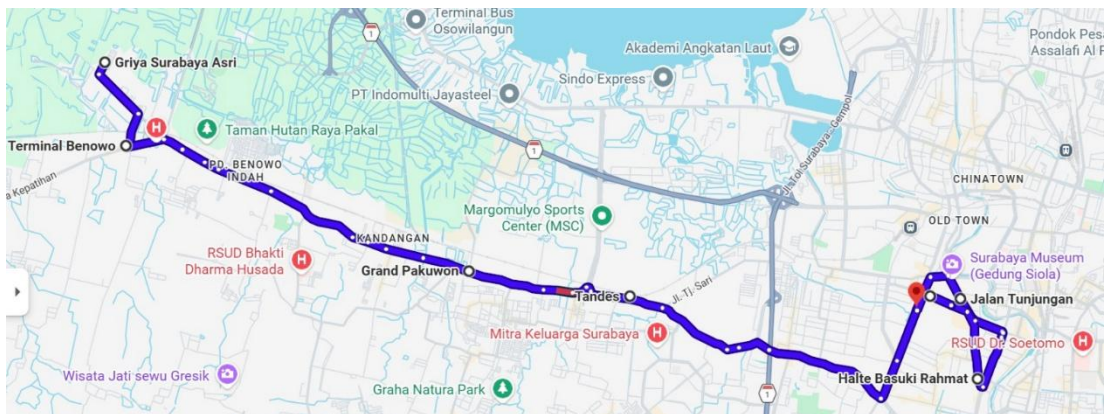
1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran kepada penumpang Surabaya Bus mengenai kinerja operasional Surabaya Bus dalam melayani Masyarakat
2. Menambah referensi mengenai analisis kinerja operasional
3. Menjadi masukan dan wawasan bagi peneliti jika ingin melanjutkan penelitian mengenai studi ini
4. Sebagai masukan bagi pemerintah atau instansi terkait kualitas layanan transportasi

1.6 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada kota Surabaya, rute dari Surabaya Bus kode R5 berawal dari Terminal Benowo-Halte Tunjungan dengan rute kurang lebih sepanjang 20 km, Rute Surabaya Bus kode R5 ditunjukkan pada gambar 1.1 Berikut:



Gambar 1.1 Peta rute Surabaya Bus R5
(Sumber: Google Maps)