

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Terletak di antara 112° sampai 113° Bujur Timur dan 7° sampai 8° Lintang Selatan, Kabupaten Gresik merupakan daerah dataran rendah dengan ketinggian 2 hingga 12 meter di atas permukaan laut. Luas wilayahnya mencapai 1.991,25 km<sup>2</sup>, terbagi atas 18 kecamatan, 330 desa, dan 26 kelurahan. Kabupaten ini berada di sebelah barat Kabupaten Lamongan. Dengan kepadatan penduduk di kabupaten Gresik tahun 2021 mencapai 1.106 jiwa/km<sup>2</sup>. Menghadapi kepadatan penduduk yang terus meningkat, aksesibilitas dan efisiensi mobilitas menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, pilihan moda transportasi yang tepat dan terencana, baik oleh individu maupun pemerintah, sangat penting untuk mendukung pembangunan berkelanjutan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Julianti et al., 2024). Salah satu moda transportasi di Kota Gresik adalah *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Jatim, bagian dari sistem transportasi cepat di Jawa Timur. Trans Jatim menawarkan layanan bus berkualitas tinggi dengan sistem transit yang cepat, nyaman, dan terjangkau, mendukung mobilitas perkotaan. Infrastruktur pendukung, seperti jalur pejalan kaki, serta frekuensi layanan yang tinggi, turut menunjang keunggulannya. (Putri et al. 2023).

Bus Trans Jatim didedikasikan untuk menyediakan layanan transportasi umum yang terpadu dan efisien bagi penduduk Jawa Timur. Sebagai sistem yang langsung berinteraksi dengan pengguna, kinerja operasional Bus Rapid Transit (BRT) ini sangat menentukan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, masyarakat secara alamiah mengharapkan kualitas layanan BRT yang melampaui layanan angkutan umum yang sudah ada (Vidhia et al., 2020). Dengan sistem ini, diharapkan mobilitas masyarakat meningkat, kemacetan lalu lintas berkurang, dan pilihan transportasi yang ramah lingkungan tersedia, mendukung pembangunan berkelanjutan. Bus Trans Jatim biasanya menggunakan jalur khusus yang terpisah dari lalu lintas kendaraan pribadi, Sehingga bus dapat bergerak lebih cepat dan terhindar dari kemacetan. Hal ini membantu memastikan waktu perjalanan yang lebih cepat dan lebih dapat diandalkan bagi penumpangnya. Selain itu, bus Trans Jatim biasanya memiliki fasilitas seperti halte yang terintegrasi, sistem pembayaran yang efektif, dan layanan yang dioperasikan dengan jadwal yang teratur. Sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna, Bus Trans Jatim berkomitmen untuk memberikan layanan yang terjangkau dan mudah diakses bagi masyarakat yang bergantung pada sistem transportasi ini untuk mobilitas harian mereka. Upaya ini mencakup berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Trans Jatim pertama beroperasi pertama kali pada tanggal 20 Agustus 2022. Terdapat III koridor yang telah diresmikan, Koridor I beroperasi pada rute Sidoarjo-Surabaya-Gresik, Koridor II melayani rute Surabaya-Mojokerto, dan Koridor III menghubungkan Gresik dan Mojokerto. Implementasi skema *Buy The Service* (BTS), sebuah inisiatif Kementerian Perhubungan, mendasari operasional Bus Trans Jatim. Skema BTS ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik dan mengurangi kemacetan di perkotaan (Marsikun Ipoeng Martha, 2023). Sebagai bagian dari rencana pengembangan infrastruktur transportasi di Jawa Timur, Pemerintah Provinsi berencana untuk meluncurkan Koridor IV pada tahun ini, yang akan melayani rute Gresik-Lamongan. Dikarenakan kawasan tersebut merupakan daerah industri dimana banyak tenaga kerja yang berdatangan, sehingga bus Trans Jatim Koridor IV ini dapat mempermudah masyarakat menggunakan sarana transportasi yang memadai, dan juga keluhan masyarakat yang kesulitan mengakses transportasi umum untuk menyambangi putra atau putrinya di pondok pesantren di kawasan Paciran, Lamongan.

Di Kabupaten Gresik, permasalahan transportasi meliputi kemacetan lalu lintas, yang diakibatkan oleh belum terpenuhinya standar pelayanan minimal SDM di bidang Manajemen

Rekayasa Lalu Lintas (MRLI); rendahnya penggunaan angkutan umum, yang disebabkan oleh belum tercapainya indikator kinerja utama untuk persentase pelayanan angkutan yang baik; serta tingginya angka kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas, yang dipengaruhi oleh faktor kedisiplinan pengendara dan kondisi kendaraan yang tidak layak jalan. Tentunya permasalahan ini membutuhkan solusi, maka penulis melakukan penelitian ini dengan judul **“EVALUASI KINERJA OPERASIONAL BUS TRANS JATIM RUTE BUNDER - PACIRAN”**.

Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan kewajiban penyedia layanan untuk membentuk, mengimplementasikan, dan menginformasikan standar pelayanan, serta mengelola organisasi penyelenggara layanan publik secara bertanggung jawab. Namun, fokus utama pada penyediaan angkutan umum yang murah—meski penting untuk aksesibilitas—seringkali mengakibatkan penurunan kualitas layanan. Hal ini sangat memprihatinkan karena keselamatan (*safety*), keandalan (*reliability*), dan kenyamanan (*comfort*) merupakan unsur-unsur vital dalam transportasi yang melayani kebutuhan dasar masyarakat. Mengutamakan kemurahan harga semata tanpa memperhatikan aspek-aspek penting lainnya adalah pendekatan yang keliru dalam pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor krusial dalam keberhasilan pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas operasional dan pelayanan Bus Trans Jatim Rute Bunder-Paciran. Tujuannya adalah untuk menggunakan hasil evaluasi sebagai acuan dalam meningkatkan kelayakan operasional dan pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat dapat terpenuhi. Penelitian ini mencakup evaluasi kinerja operasional untuk memastikan bahwa kepuasan masyarakat dipertimbangkan dan diukur secara komprehensif. Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan ketentuan SK Direktorat Jenderal Perhubungan Darat No.687/AJ.206/DRJD/2002 untuk kinerja operasional ada beberapa indikator yang belum memenuhi standart seperti pada *load faktor* didapatkan 67% dibawah standart yang ditentukan sebesar 70% , *headway* didapatkan 20,3 menit yang masih dibawah rentang ideal sebesar 5-10 menit, dan juga frekuensi kendaraan belum memenuhi standart yang hanya didapatkan 3 kend/jam, selain itu jumlah penumpang didapatkan 114 penumpang juga belum memenuhi standart yang ditetapkan sebesar 500 penumpang. Sedangkan untuk kinerja pelayanan sebagian besar indikator telah memenuhi standard yang telah ditetapkan dari 54 responden dengan 10 pertanyaan, Survei kepuasan pelanggan terhadap Bus Trans Jatim menunjukkan hasil sangat baik di berbagai aspek. Kinerja pegawai (84%), ketersediaan fasilitas umum (81%), dan fasilitas khusus difabel, lansia, dan ibu hamil (85%) mendapat skor tinggi. Kenyamanan dan keamanan di halte juga dinilai sangat baik (82% dan 84%). Kemudahan pembelian tiket (85%), ketersediaan informasi (81%), keamanan (86%), keteraturan (82%), dan kelayakan bus (83%) juga mendapatkan skor yang menunjukkan kepuasan tinggi. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan Bus Trans Jatim dinilai sangat baik dan sesuai harapan responden.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang dikaji dalam tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas operasional dan kualitas layanan Bus Trans Jatim Rute Bunder-Paciran jika dievaluasi berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?
2. Bagaimana hasil pengkajian kinerja operasional dan pelayanan Bus Trans Jatim Rute Bunder-Paciran berdasarkan standar yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002?

### 1.3. Ruang Lingkup / Batasan Masalah

Penelitian ini menelaah kinerja operasional Bus Trans Jatim Rute Bunder - Paciran dengan batasan masalah meliputi:

1. Pengumpulan data primer difokuskan pada jalur Bus Trans Jatim Rute Bunder-Paciran.
2. Variabel biaya operasional kendaraan di luar cakupan penelitian.
3. Analisis penyebab kelambatan bus berada di luar ruang lingkup penelitian.
4. Penelitian ini tidak menganalisis tingkat konsumsi bahan bakar.
5. Periode pengumpulan data mengikuti jam operasional bus.
6. Data dikumpulkan pada hari kerja dan akhir pekan (Senin, Rabu, Jumat, Sabtu, dan Minggu).

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menilai kinerja operasional dan pelayanan Bus Trans Jatim Rute Bunder-Paciran dengan acuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
2. Mengevaluasi kinerja operasional dan pelayanan Bus Trans Jatim Rute Bunder-Paciran berdasarkan parameter SK Direktorat Jenderal Perhubungan Darat No. 687/AJ.206/DRJD/2002.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Penelitian ini berkontribusi pada peningkatan pengawasan dan kinerja operasional *Bus Rapid Transit* (BRT) melalui penyediaan data evaluatif bagi pihak-pihak terkait.
2. Penelitian ini menjadi rujukan bagi mahasiswa dan pihak lain yang berencana mengevaluasi *Bus Rapid Transit* (BRT).
3. Sebagai bahan peningkatan kualitas layanan dengan memahami kebutuhan dan preferensi penumpang.