

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Transportasi berperan penting dalam mendukung mobilitas manusia serta distribusi barang dan jasa. Seiring meningkatnya kebutuhan mobilitas, sistem transportasi yang efisien menjadi solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan seperti kemacetan, polusi udara, dan kecelakaan (Puspitasari & Sardjito, 2014). Transportasi umum berperan dalam menyediakan layanan mobilitas yang efisien, ekonomis, dan ramah lingkungan dibandingkan kendaraan pribadi. Salah satu upaya pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam mengatasi permasalahan transportasi adalah dengan meluncurkan Bus Trans Jatim sebagai layanan transportasi umum yang murah dan ramah lingkungan.

Bus Trans Jatim adalah layanan transportasi umum berbasis Bus Rapid Transit (BRT) yang dirancang untuk menghubungkan wilayah strategis Gerbangkertasusila (Gresik, Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, dan Lamongan). Program yang diluncurkan oleh Gubernur Jawa Timur bertujuan mengurangi kemacetan serta mendorong pengguna kendaraan pribadi untuk beralih ke transportasi umum (Herlynawati dkk., 2024). Pada tahap awal, Bus Trans Jatim hanya memiliki satu rute, yaitu Koridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik) yang mulai beroperasi pada 19 Agustus 2022. Program ini kemudian diperluas dengan Koridor II (Mojokerto-Surabaya) yang mulai beroperasi pada 20 Agustus 2023 dan Koridor III (Mojokerto-Gresik) diluncurkan pada 17 Oktober 2023.

Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, setelah beroperasi selama setahun, Koridor III memiliki *load factor* dan jumlah penumpang terendah dibandingkan koridor lainnya. Rata-rata jumlah penumpang per jam pada Koridor I mencapai 470 orang dengan *load factor* 141%, Koridor II sebesar 222 orang dengan *load factor* 60%, sedangkan Koridor III hanya 211 orang dengan *load factor* 57%.

Beberapa permasalahan yang masih dihadapi layanan Bus Trans Jatim Koridor III berdasarkan aduan yang diterima dari penumpang bus Trans Jatim Koridor III antara lain, pelayanan petugas yang kurang ramah,

perilaku pramudi yang ugal-ugalan, serta desain kursi yang kurang ergonomis. Selain itu, kondisi jalan yang rusak, seperti di Jalan Raya Gumbik Kecamatan Dawar Blandong, juga menambah ketidaknyamanan. Menurut Indharto (2023) yang dikutip dalam Lentera Inspiratif, sebuah Bus Trans Jatim Koridor III dengan nomor polisi W 7028 UQ mengalami kecelakaan dan terguling di area hutan kayu putih di Dusun Sekiping, Kecamatan Dawar Blandong pada Minggu, 3 Desember 2023. Kecelakaan ini diduga terjadi akibat pengemudi bus yang ugal-ugalan dengan kondisi jalan yang menikung dan adanya simpangan dengan kendaraan lain dari arah yang berlawanan sehingga bus hilang kendali. Insiden ini menjadi perhatian penting dalam evaluasi pelayanan guna memperbaiki kualitas pelayanan, terutama pada aspek keselamatan dan kenyamanan guna mencegah kejadian serupa di masa mendatang.

Penelitian terkait evaluasi terhadap kinerja layanan transportasi umum telah banyak dilakukan, salah satunya berjudul Kesesuaian Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus Bagi Masyarakat Pengguna Transportasi Massal di Wilayah Kota Surabaya, menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan CSI. Penelitian ini menghasilkan tingkat kepuasan pada Suroboyo Bus Rute Purabaya-Rajawali sebesar 88,78% dan pada rute TII Osowilangun sebesar 88,65%. Hal ini menunjukkan ketidaksempurnaan tingkat kepuasan yang disebabkan beberapa faktor yang perlu diperbaiki seperti ketepatan waktu, jaminan rasa nyaman dan aman (Aza & Supriyatno, 2023). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, hingga saat ini belum ada penelitian yang secara khusus mengevaluasi kinerja layanan Bus Trans Jatim Koridor III menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan model kano berdasarkan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan Bus Trans Jatim berdasarkan persepsi pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam peningkatan layanan, sehingga dapat meningkatkan jumlah penumpang dan *load factor* Bus Trans Jatim Koridor III secara signifikan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah disebutkan, maka akan dilakukan penelitian dengan judul "**PENINGKATAN LAYANAN BUS TRANS JATIM KORIDOR III RUTE MOJOKERTO-GRESIK**" agar dapat menganalisis kinerja pelayanan pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III rute Mojokerto-Gresik.

I.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari latar belakang penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana kinerja pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III berdasarkan persepsi pengguna?
2. Apa saja atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan dalam pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III?
3. Bagaimana solusi untuk meningkatkan layanan Bus Trans Jatim Koridor III?

I.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini diantaranya :

1. Evaluasi kinerja pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III menggunakan analisis integrasi metode Importance Performance Analysis (IPA) dan model Kano.
2. Observasi dilakukan pada Bus Trans Jatim Koridor III dengan rute Mojokerto-Gresik.
3. Penilaian Kinerja Pelayanan mengacu pada PM No. 27 Tahun 2015
4. Pembahasan dari penulisan ini tidak memperhitungkan dari segi ekonomi (biaya operasional kendaraan).

I.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yang ingin dicapai antara lain :

1. Menganalisis kinerja pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III berdasarkan persepsi pengguna;
2. Menganalisis atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan dalam pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III;
3. Memberikan solusi guna meningkatkan layanan Bus Trans Jatim Koridor III.

I.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pertimbangan keputusan terkait peningkatan layanan Bus Trans Jatim Koridor III;
2. Meningkatkan wawasan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di saat perkuliahan di kampus bagi Taruna/I Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal;
3. Sebagai bahan referensi dan informasi tambahan oleh peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang sama dengan penelitian ini dan dapat digunakan sebagaimana harusnya.

I.6. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui pembahasan pada penelitian ini secara menyeluruh, maka sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal Tugas Akhir
Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar dan halaman daftar lampiran.
2. Bagian Utama
Bagian utama terbagi atas bab dan sub bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai beberapa hal yang terkait dengan penelitian yang relevan, kajian teori dan landasan teori.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas beberapa hal terkait waktu dan tempat penelitian, instrumen penelitian, diagram alir penelitian, metodologi pengambilan dan pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang hasil pengolahan data terhadap hasil survei yang dilakukan untuk menjawab permasalahan penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan proses akhir dalam penelitian dan penyusunan laporan, di mana didalamnya terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya. Kesimpulan ini merupakan jawaban dari rumusan masalah pada penelitian dan merupakan bentuk pencapaian tujuan penelitian Bab ini juga berisi saran terhadap masalah yang dibahas dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian yang melampirkan sumber dari sitasi yang ada dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian yang berisi dokumen pendukung yang menguatkan dokumen utama seperti daftar kegiatan, dan lain sebagainya.