

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan jumlah penduduk yang signifikan menjadi fenomena yang bersifat global yang juga melanda Indonesia. Indonesia merupakan negara dengan populasi terbesar keempat secara global yang perlu menghadapi berbagai masalah kependudukan yang kompleks seperti pertumbuhan penduduk yang tinggi serta distribusi penduduk yang tidak merata (Astuti et al., 2021; Witra & Umar, 2020). Dinamika kependudukan yang mencakup kelahiran, kematian, dan migrasi terus mengubah ukuran, struktur, dan distribusi penduduk (Deris Desmawan et al., 2023), yang pada akhirnya mempengaruhi arah pembangunan wilayah. Fenomena ini secara khusus terlihat jelas di wilayah-wilayah berkembang seperti Jawa Timur, di mana pertumbuhan penduduk berdampak signifikan terhadap berbagai aspek pembangunan, termasuk kebutuhan akan infrastruktur (Deris Desmawan et al., 2023; Surya et al., 2021). Tingkat pertumbuhan penduduk yang memiliki korelasi searah intensitas konsumsi berbagai aktivitas yang dilakukan warga (Radityaningrum et al., 2022) semakin memperkuat tekanan terhadap sistem pelayanan publik yang ada.

Secara teoritis, pertumbuhan penduduk memang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi melalui perluasan pasar dan peningkatan spesialisasi dalam ekonomi (Deris Desmawan et al., 2023). Namun, realitanya, pertumbuhan yang tidak diimbangi dengan tata kelola yang baik justru dapat memunculkan berbagai eksternalitas negatif, salah satunya dalam sektor transportasi (Astuti et al., 2021; Deb & Ali Ahmed, 2018). Hal ini terlihat jelas di Kawasan Gerbangkertosusila (Gresik Bangkalan, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, Lamongan) yang mengalami pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang sangat pesat (Astuti et al., 2021; Okky Tegar Adinda & Asmara, 2024). Perkembangan kota di kawasan ini ditandai dengan pembangunan infrastruktur, termasuk transportasi, serta peningkatan fasilitas perkotaan lainnya, yang sering kali dipicu oleh perkembangan industri dan perdagangan (Jedi, 2024).

Kabupaten Gresik sebagai salah satu wilayah inti Gerbangkertosusila memiliki karakteristik khusus sebagai kawasan industri terbesar di Jawa Timur (Larasati et al., 2023). Populasinya mencapai 1,3 juta jiwa (Fadhlurrahman, 2024; Susanti et al., 2024) dan didukung oleh 726 unit industri menengah-besar (Okky Tegar Adinda & Asmara, 2024), Gresik menjadi magnet bagi arus perpindahan penduduk dan konsentrasi aktivitas ekonomi. Sebagai daerah penyangga ibu kota provinsi, Gresik mengalami perubahan penggunaan lahan dan peningkatan aktivitas sosial-ekonomi yang dipicu oleh pertumbuhan Surabaya (Pahlevi et al., 2023). Kondisi serupa juga terjadi di Kabupaten Sidoarjo yang mengalami peningkatan jumlah penduduk dari 1.949.595 jiwa pada tahun 2010 menjadi 2.262.440 jiwa pada tahun 2019 (Radityaningrum et al., 2022), di mana sebagian besar peningkatan ini disebabkan oleh posisinya sebagai daerah penyangga Kota Surabaya (Sholicha et al., 2023). Peningkatan jumlah penduduk ini menyebabkan melonjaknya permintaan akan pelayanan administratif dan ruang publik (Jedi, 2024; Sholicha et al., 2023).

Pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi ini berdampak langsung pada sistem transportasi di wilayah tersebut. Data menunjukkan proporsi kendaraan pribadi sangat dominan mencapai 94,68% dibandingkan angkutan umum yang hanya 0,18% di Kabupaten Gresik (Susanti et al., 2024). Ketidakeimbangan ini mengakibatkan berbagai masalah transportasi seperti kemacetan, polusi udara, dan pemborosan energi (Astuti et al., 2021; Nieuwenhuijsen & Khreis, 2020; Susanti et al., 2024). Kondisi ini diperparah dengan preferensi masyarakat yang lebih memilih kendaraan pribadi akibat ketidakpercayaan terhadap kualitas dan kenyamanan pelayanan transportasi umum (Astuti et al., 2021; Herlynawati et al., 2024). Padahal, transportasi merupakan komponen penting dari kegiatan ekonomi dan sering dibayangkan sebagai penggerak pembangunan perkotaan (Nieuwenhuijsen & Khreis, 2020).

Dalam konteks ini pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban konstitusional untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara (Sholicha et al., 2023; Widasari & Rosdiana, 2024). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara eksplisit mengatur bahwa pelayanan publik merupakan hak yang dijamin oleh regulasi perundang-

undangan bagi setiap warga negara (Abdillah & Hardjati, 2024; Fanida et al., 2021; Rekasari & Fanida, 2021; Setiawan & Leksono, 2022). Ketentuan ini diperkuat oleh standar operasional layanan publik mencakup prinsip untuk kepentingan bersama, jaminan hukum, persamaan hak, transparansi, dan pertanggungjawaban (Hasibah et al., 2022). Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik harus bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat (Fanida et al., 2021; Rekasari & Fanida, 2021). Seiring perkembangan teknologi, pelayanan publik juga dituntut untuk melakukan terobosan baru yang memudahkan proses pelayanan (Setianingrum & Choiriyah, 2025). Namun pada kenyataannya pelaksanaan layanan publik di Indonesia belum seutuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat yang ditandai oleh pelayanan yang berbelit, tidak praktis, dan memerlukan waktu yang lama (Marfiati & Reviandani, 2023; Setiawan & Leksono, 2022).

Sebagai bentuk realisasi dari tanggung jawab tersebut Pemprov Jawa Timur memperkenalkan layanan Bus Trans Jatim di bulan Agustus Tahun 2022 (Alifiah et al., 2024; Luluk Nafilatur Rizqi et al., 2023). Layanan transportasi massal berbasis Bus Rapid Transit (BRT) ini merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam menyediakan transportasi umum yang berkualitas (Jannesia Evelin Giselia Br. Ginting, 2025; Widasari & Rosdiana, 2024). Keberadaan transportasi publik yang andal tidak hanya urusan mobilitas, tetapi juga mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs), seperti kota berkelanjutan, kesehatan, dan aksi iklim (Salvo et al., 2021). Bus Trans Jatim hadir dengan tiga koridor, dimana Koridor I (Porong-Surabaya-Gresik) menjadi yang paling vital mengingat rute ini melayani penduduk di tiga wilayah dengan intensitas tertinggi (Afikhah, 2024; Luluk Nafilatur Rizqi et al., 2023; Mahri et al., 2025; Widasari & Rosdiana, 2024). Respons masyarakat terhadap kehadiran Bus Trans Jatim cukup positif, terlihat dari jumlah penumpang harian yang terus meningkat, bahkan mencapai 3.500 – 4.000 orang (Fitri & Cikusin, 2023). Namun, tingginya minat masyarakat juga menimbulkan tantangan operasional, seperti kepadatan penumpang yang melebihi kapasitas pada jam sibuk (Brouwer et al., 2023).

Dalam sistem transportasi umum, halte memegang peran yang sangat strategis. Secara konseptual, halte merupakan titik akses utama sistem transportasi umum (Luo et al., 2022)

dan elemen esensial di mana penumpang berkumpul serta melakukan pertukaran arus perjalanan (Sela Febrina, 2021). Kualitas pelayanan halte sangat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap seluruh sistem transportasi (Friman et al., 2020; Sun et al., 2020). Beberapa studi menunjukkan bahwa kepuasan penumpang di halte berkontribusi signifikan terhadap kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan transportasi umum (Abenoza et al., 2017; Sun et al., 2020). Faktor-faktor seperti kenyamanan, ketersediaan informasi, keamanan, dan fasilitas pendukung di halte menjadi pertimbangan penting bagi pengguna dalam memilih transportasi umum (Cui et al., 2022; Friman et al., 2020; Sun et al., 2020). Bahkan, ketidaknyamanan yang dirasakan di halte dapat mempengaruhi keputusan perjalanan layanan transportasi umum, secara langsung dipengaruhi oleh lokasi dan fasilitas halte (Cui et al., 2022).

Meskipun Bus Trans Jatim Koridor I telah menunjukkan performa yang mengembirakan, berbagai laporan mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan terkait fasilitas halte. Beberapa permasalahan yang dilaporkan antara lain ketidakterediaan papan informasi rute yang merata, fasilitas stop kontak yang terbatas, kondisi halte bocor, akses yang sempit, serta kurangnya informasi jadwal kedatangan bus (Brouwer et al., 2023; Luluk Nafilatur Rizqi et al., 2023). Keterlambatan bus di halte juga dapat mempengaruhi kecepatan bus, kapasitas jaringan, dan biaya operasional (Huo et al., 2015). Isu ini menjadi sangat penting mengingat diterbitkannya Peraturan Menteri Perhubungan No. 27 Tahun 2015 yang mengatur mengenai standar pelayanan minimum untuk transportasi massal berbasis jalan. Kesenjangan antara persepsi pengguna dengan layanan yang diterima merupakan indikator langsung kualitas layanan (Ali et al., 2021; Setiawan & Leksono, 2022; Sinha et al., 2020), yang didefinisikan sebagai sejauh mana penyampaian layanan memenuhi harapan pengguna (Abenoza et al., 2017; Ali et al., 2021). Apabila ketidakpuasan ini berlanjut, dikhawatirkan dapat menurunkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum (Kim et al., 2018; Sun et al., 2020), padahal peningkatan kualitas layanan justru dapat membantu memperlancar yang lebih menarik (Kim et al., 2018).

Berdasarkan paparan di atas, evaluasi komprehensif terhadap kondisi eksisting halte Bus Trans Jatim Koridor merupakan sebuah keharusan. Signifikan penelitian ini tidak hanya terletak pada pemastian kesesuaian terhadap regulasi (Sari et al., 2024), melainkan juga pada upaya memahami persepsi dan kebutuhan pengguna sebagai pemangku kepentingan utama. Melalui perbandingan antara kondisi faktual di lapangan, persepsi pengguna, dan ketentuan regulasi, dapat diidentifikasi area-area perbaikan yang strategis. Dengan demikian kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai Halte Bus Trans Jatim Koridor I dilihat dari sudut pandang pengguna serta kepatuhan terhadap regulasi yang merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 27 Tahun 2015. Analisis terhadap kesenjangan antara kondisi riil, persepsi pengguna, dan kerangka regulasi terhadap dapat menghasilkan rekomendasi yang komprehensif bagi peningkatan kualitas layanan halte Bus Trans Jatim di masa mendatang, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap transisi menuju sistem mobilitas perkotaan yang lebih berkelanjutan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dalam kajian ini adalah

1. Bagaimana kondisi eksisting halte - halte Bus Trans Jatim Koridor 1 kawasan Porong – Surabaya – Gresik?
2. Bagaimana kualitas layanan halte – halte Bus Trans Jatim saat ini di Koridor 1 kawasan Porong – Surabaya – Gresik
3. Bagaimana prioritas perbaikan pada halte-halte Bus Trans Jatim Koridor 1 untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna?

1.3. Tujuan Studi

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kondisi eksisting halte – halte Bus Trans Jatim Koridor 1 Kawasan Porong – Surabaya – Sidoarjo saat ini.
2. Guna menilai kualitas pelayanan halte – halte Bus Trans Jatim Koridor 1 Kawasan Porong – Surabaya – Sidoarjo saat ini.

3. Untuk menentukan prioritas perbaikan dan kemudian mendesain halte Bus Trans Jatim Koridor I .

1.4 Manfaat Studi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kebijakan Pemerintahan Daerah, sebagai bahan evaluasi untuk pengambilan kebijakan pengembangan transportasi publik.
2. Bagi Operator Layanan BRT, sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan.
3. Bagi Pengguna Angkutan Umum, untuk mendorong peningkatan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan transportasi publik.
4. Bagi Akademisi dan Peneliti, sebagai referensi dalam kajian transportasi perkotaan dan pelayanan publik.

1.5. Batasan Masalah

- a. Membahas kinerja dan kualitas Halte Bus Rapid Transit Trans Jatim Koridor 1.
- b. Melakukan observasi terhadap fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di Halte Bus Rapid Transit Trans Jatim Koridor I.
- c. Penilaian kinerja pelayanan halte Bus Rapid Transit Jatim Koridor 1 hanya berdasarkan kepuasan penumpang.