

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu komponen penting dalam kehidupan sosial terlebih pada wilayah perkotaan yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang berpengaruh terhadap jalannya transportasi publik yang disiapkan oleh pemerintah daerah. Adanya transportasi publik adalah contoh dari bagaimana sebuah daerah menyiapkan pembangunan guna memfasilitasi masyarakatnya berkegiatan, adapun transportasi darat merupakan moda transportasi yang memegang peranan penting oleh karena itu pemerintah perlu menerapkan dan memilih jenis transportasi publik yang tepat agar layanan dapat diberikan dengan optimal. Menurut Warpani (2002) Moda transportasi darat terdiri dari seluruh bentuk alat transportasi yang beroperasi di darat. Esensi dari adanya transportasi publik sendiri merupakan layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk mengurai beberapa masalah seperti solusi masalah kemacetan kota, polusi udara, serta mendukung mobilitas masyarakat dalam menciptakan kegiatan sosial ekonomi. Sedangkan bagi masyarakat sendiri untuk dapat mendapatkan layanan publik lewat pengadaan transportasi yang nyaman, aman, dan mudah.

Sistem transportasi publik yang baik penunjang kebutuhan masyarakat merupakan indikator daerah dapat mendukung aktivitas masyarakatnya dalam berkegiatan menciptakan aktivitas sosial ekonomi. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan Yaitu tujuan penyelenggaraan transportasi umum adalah untuk mewujudkan penyelenggaraan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan efisien. Serta meningkatkan pelayanan angkutan jalan kepada masyarakat sehingga mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah.

Perwujudan dari adanya keteraturan sistem transportasi yang baik dapat dilihat dari terintegrasinya sistem jaringan, sistem kelembagaan, dan sistem kegiatan. Namun tidak hanya memberikan pengadaan lewat layanan transportasi umum pemerintah daerah perlu melakukan pembaruan dan optimalisasi agar dapat terus berinovasi dalam memberikan yang terbaik untuk masyarakat sebagai penggunaanya, oleh karena itu menurut Hotniar Siringgoringgo optimalisasi

dinilai telah tercapai dinilai dengan 3 indikator yaitu Tujuan Layanan, Alternatif Keputusan, dan Sumber Daya Yang Membatasi. Tujuan Layanan BRT Tayo Koridor 1 ini adalah untuk mendukung kegiatan mobilitas seperti anak sekolah, buruh pekerja, dan pengguna yang membutuhkan layanan transportasi umum untuk mendukung mobilitas berpergian. Terciptanya tujuan layanan berpengaruh terhadap keputusan yang diambil baik oleh pengelola maupun staff pekerja serta pengguna untuk mendukung layanan transportasi umum di Kota Tangerang, Alternatif keputusan yang diambil oleh pengelola untuk mengembangkan layanan dinilai berpengaruh terhadap optimalisasi dalam pelayanan yang diberikan oleh staff pekerja agar pengguna dapat merasa kenyamanan menggunakan layanan transportasi umum meskipun terdapat sumber daya yang membatasi seperti optimalisasi headway bus di jam tertentu seperti pagi dan sore agar dampak dari terbatasnya sumber daya tidak berpengaruh terhadap optimalisasi yang dilakukan oleh pengelola guna meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh staf pekerja kepada pengguna.

Sebagai salah satu kota dengan tingkat mobilitas tinggi, masyarakat Kota Tangerang membutuhkan moda transportasi penunjang aktivitas masyarakat yaitu anak sekolah, buruh pekerja, maupun pengguna tidak aktif dalam melakukan mobilitasnya, layanan transportasi umum ini dikenal dengan nama BRT Tangerang Ayo atau Tayo. Adanya *Bus Rapid Transit* ini tidak hanya sebagai pendukung mobilitas melainkan juga sebagai pemecahan masalah kemacetan yang ada di kota Tangerang.

Kota Tangerang merupakan daerah yang mengandalkan sektor industri dan perdagangan maka dari itu mayoritas pengguna jumlah kendaraan bermotor bertambah setiap tahunnya, hal inilah yang membuat banyaknya titik kemacetan di Kota Tangerang. Oleh karena itu, pemerintah daerah membuat pendukung mobilitas masyarakat (anak sekolah, buruh pekerja, maupun pengguna tidak aktif) dan sekaligus memecahkan masalah kemacetan di kota Tangerang. Salah satu layanan transportasi yang disediakan oleh pemerintah kota Tangerang adalah BRT Tayo yang merupakan singkatan dari Tangerang Ayo. Kemunculan BRT Tayo pada tahun 2016 diperuntukan untuk mendorong alternatif penyelesaian kemacetan di Kota Tangerang, Adanya BRT Tayo ini digunakan masyarakat

(anak sekolah, buruh pekerja, maupun pengguna tidak aktif) Kota Tangerang untuk penunjang aktivitas seperti berangkat kerja, rekreasi, ataupun berangkat sekolah.

Maka dari itu penataan ruang transportasi harus dilakukan dengan pengadaan tata kelola sistem yang terpadu, Pemerintah Kota Tangerang mulai mengembangkan sistem transportasi massal berbasis *Bus Rapid Transit* melalui Dinas Perhubungan Kota Tangerang yang operasional hariannya dikelola oleh PT. Tangerang Nusantara Global. BRT Tayo selama lima tahun terakhir ini digunakan oleh masyarakat sebagai alat transportasi yang telah membawa lebih dari 400.000- 500.000 penumpang tiap tahunnya. Yang dimana tiap tahunnya mengalami peningkatan penumpang yang signifikan.

| TAHUN | JUMLAH PENUMPANG |
|-------|------------------|
| 2020  | 463.861          |
| 2021  | 663.957          |
| 2022  | 763.819          |
| 2023  | 629.226          |
| 2024  | 480.555          |

*Table 1.1*

*Sumber: Dinas Perhubungan, 2025*

Menilai adanya minat masyarakat (anak sekolah, buruh pekerja, maupun pengguna tidak aktif) yang cukup tinggi terlebih di tahun 2024 untuk menggunakan BRT Tayo maka pemerintah Kota Tangerang mulai mengoptimalkan layanan transportasi umum ini, optimalisasi layanan salah satunya adalah penambahan koridor sejak kemunculannya pada tahun 2016. Adapun untuk saat ini koridor yang aktif digunakan dalam pengoperasian layanan BRT Tayo ini ialah:

- Koridor 1: (Poris Plawad-Gor Jatiuwung-Jatake)
- Koridor 2 (Poris Plawad - Cibodas)
- Koridor 3 (Tangcity-CBD Ciledug)
- Koridor 4 (Cadas - Pintu Masuk M1 Bandara Soetta)

Bus Tayo ini mulai beroperasi dari pukul 05.00 sampai dengan pukul 19.00 WIB setiap hari, untuk tarif semua pengguna hanya perlu membayar sekitar

2000 rupiah sekali naik. Dalam mengoptimalkan layanannya mulai awal tahun 2024 untuk pembayarannya pengguna dapat menggunakan metode pembayaran non tunai melalui Scan Qris yang terintegrasi dengan beberapa aplikasi pembayaran digital dan kartu elektronik. Hal ini diharapkan memudahkan pengguna untuk dapat menggunakan layanan bus, penggantian cara pembayaran yang semula menggunakan metode tunai ke non tunai ini merupakan salah satu upaya dalam memberikan optimalisasi kepada pengguna transportasi BRT Tayo karena uang yang masuk akan langsung diterima oleh PT. Tangerang Nusantara Global sebagai pengelola.

Maka dari itu salah satu bentuk optimalisasi yang dilakukan oleh pengelola yaitu PT. Tangerang Nusantara Global adalah inovasi dengan memanfaatkan teknologi seperti penambahan mesin *Tap On Bus* dan aplikasi Trans Tangerang Tayo, perubahan cara bayar ini mulai aktif diberlakukan September 2024 dikutip dari Banten.antaranews.com menurut Direktur Utama PT. TNG Muhammad Rizal mengatakan bahwa pergantian cara pembayaran ini dinilai lebih praktis dan efisien serta menghimbau agar masyarakat dapat menggunakan pembayaran secara non tunai. Selain itu pemanfaatan teknologi dengan aplikasi Trans Tangerang Tayo ini merupakan komitmen pengelola dalam memberikan optimalisasi pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kapasitas armada BRT Tayo sendiri dapat menampung sekitar 25-30 penumpang per armada untuk fasilitas yang sudah ada dinilai sudah cukup nyaman karena sudah dilengkapi dengan AC, kursi, gantungan tangan, pintu otomatis. Dalam pelaksanaannya sepanjang tahun 2024 yakni dari bulan Januari sampai dengan Agustus sudah sebanyak 556.074 penumpang yang telah menggunakan BRT Tayo sebagai layanan transportasi dengan unit sebanyak 40 armada, koridor yang paling banyak digunakan oleh penumpang adalah koridor 1 dengan armada bus sekitar 9 armada. Terjadi sekitar 134.664 peningkatan jumlah penumpang dibanding tahun lalu yang hanya mencapai 421.410 dengan data di bulan yang sama yaitu Januari sampai dengan Agustus artinya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik dinilai sangat tinggi, karena adanya peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya maka

penulis tertarik untuk melihat apakah optimalisasi layanan transportasi umum melalui BRT Tayo dinilai telah efisien dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya terlebih di tahun 2024 ini pengguna BRT Tayo mengalami peningkatan dibandingkan dengan pengguna dalam data 5 tahun terakhir.

Oleh karena itu, menurut Kepala Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Tangerang Achmad Suhaely mengatakan bahwa adanya bus tayo ini meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum sehingga kemacetan dapat terurai. Menilai adanya antusias masyarakat dalam memanfaatkan BRT Tayo sebagai layanan transportasi umum maka dari itu Dinas Perhubungan Kota Tangerang berharap masyarakat ((anak sekolah, buruh pekerja, maupun pengguna tidak aktif)) dapat terus memanfaatkan layanan ini sebagai mobilitas penunjang masyarakat dalam beraktivitas. Namun, karena antusiasme masyarakat yang tinggi menyebabkan terjadinya *overload* penumpang terlebih pada *Rush Hour* Seperti jam berangkat maupun jam pulang kerja. Hal inilah yang dinilai perlu adanya optimalisasi pelayanan seperti mengatur *headway* antar BRT Tayo.

Menurut pengamatan awal yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa Kota Tangerang sudah sepenuhnya mendukung mobilitas warganya dengan menyelenggarakan pengadaan layanan transportasi umum namun hal tersebut belum optimal dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang menggunakan BRT Tayo sebagai moda transportasi umum di Kota Tangerang, data didukung oleh penelitian yang dilakukan Isyfa Shafira dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Layanan Bus Rapid Transit (BRT) Kota Tangerang Sebagai Alat Transportasi Massal” penelitian tersebut menyatakan bahwa pengguna responden BRT koridor 3 lebih banyak berpergian saat hari kerja (weekday). Sebagian pengguna menggunakan sepeda motor serta berjalan kaki untuk sampai ke halte/*shelter* BRT. Tingkat kesesuaian pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan BRT Kota Tangerang Koridor 3 menurut persepsi pengguna jasa BRT Koridor 3 adalah 59.99% dari nilai kepentingan pengguna. Sementara itu nilai rata-rata kepuasan yaitu pada angka 2.66 yang menunjukkan bahwa responden BRT Koridor 3 Kota Tangerang belum cukup puas dengan pelayanan

yang diberikan. Hal ini tentu berkaitan dengan optimalisasi pelayanan yang harus dilakukan oleh PT. Tangerang Nusantara Global dan Dinas Perhubungan untuk dapat memberikan pelayanan yang prima melalui strategi perbaikan pelayanan, penambahan fasilitas, dan pemeliharaan fasilitas BRT Kota Tangerang sebagai Layanan Transportasi Umum Di Kota Tangerang.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2024 sampai dengan 11 Oktober 2024 penulis menemukan masalah terkait dengan pelayanan pada BRT Tangerang Ayo di Koridor 1 Terminal Poris. Masalah tersebut yaitu mengenai ketepatan waktu berangkat BRT Tangerang Ayo yang dijadwalkan berangkat jam 5.00 penulis mengalami keterlambatan sekitar delapan menit. Masalah kedua yang penulis temukan adalah pengguna yang masih menggunakan metode pembayaran tunai.

Peningkatan pelayanan agar pemberian layanan secara optimal harus dilakukan dengan melihat efisiensi layanan itu sendiri, dalam memberikan kemudahan pada aksesibilitas seperti jam operasional, kenyamanan halte dan armada, serta keamanan dalam berkendara sehingga pengguna dapat merasakan kenyamanan dalam menggunakan transportasi umum sehingga keberhasilan tujuan untuk mendukung aktivitas mobilitas warga dapat dilihat keberhasilannya, oleh karena itu pemerintah Kota Tangerang harus terus melakukan optimalisasi layanan BRT Tangerang Ayo. Beranjak dari hal ini maka dari itu Penulis tertarik untuk melakukan Penelitian terhadap penyelenggaraan program pemerintah daerah Kota Tangerang dengan pengambilan Judul Optimalisasi Layanan Transportasi Umum Di Kota Tangerang (Studi Kasus: BRT Tayo) Tahun 2024.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan deskripsi pada latar belakang penelitian diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu “Bagaimana Optimalisasi Yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang melalui Dinas Perhubungan, PT. Tangerang Nusantara Global dalam peningkatan pelayanan BRT Tayo di Kota Tangerang Pada Tahun 2024”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian seperti yang sudah disampaikan dalam rumusan

masalah yaitu untuk menilai bagaimana Optimalisasi peningkatan layanan BRT Tayo di Kota Tangerang dan bagaimana upaya peningkatan oleh pengelola terkait untuk mengoptimalkan dan mengatasi masalah yang ada pada tahun 2024.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian Optimalisasi Layanan Transportasi Umum Di Kota Tangerang, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Harapan dalam penelitian ini adalah untuk menambah wawasan penulis terhadap isu dalam penelitian ini dan pembaca tentang ilmu pengetahuan pembaca pada bidang Ilmu Administrasi Publik, dan melakukan pengamatan terkait pelayanan publik yang terjadi di Kota Tangerang melalui Optimalisasi Transportasi umum untuk mobilitas masyarakatnya.
- b. Hasil Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi penelitian berikutnya yang sejenis.

##### 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat Praktis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis untuk menyempurnakan persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)
2. Bagi Pemerintah Kota Tangerang dan Masyarakat Kota Tangerang sebagai bahan bacaan dan kritik agar dapat mengetahui lebih lanjut terkait penyelenggaraan program pengadaan layanan Transportasi Umum di Kota Tangerang.
3. Bagi Pembaca untuk menambah ilmu pengetahuan dan memperluas cara berfikir dalam melakukan penelitian serta diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para pembaca.

#### 1.5 Batasan Masalah

Supaya penelitian tidak terlalu melebar dan lebih fokus, maka dibuatlah suatu bagian batasan permasalahan yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Transportasi Umum yang dipilih oleh penulis dari 3 transportasi umum yang ada di Kota Tangerang adalah *Bus Rapid Transit* Tangerang Ayo.

2. Dikarenakan terdapat 4 koridor dalam jurusan BRT Tangerang Ayo maka penulis memilih 1 koridor untuk diteliti yaitu koridor 1 jurusan Poris Plawad-Gor Jatiuwung- Jatake.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan di dalam laporan penelitian yang penulis susun ini tersusun atas lima bab, dengan penjabaran sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bagian ini, penulis memberikan uraian perihal gambaran umum penyusunan laporan penelitian yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, manfaat dan tujuan dalam melakukan penelitian, dan juga sistematika penulisan yang menggambarkan secara garis besar pokok-pokok penulisan dari keseluruhan bab.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini penulis mendeskripsikan perihal penelitian terdahulu, yakni meliputi beberapa teori yang memuat tentang teori dari buku dengan mengutip dari beberapa para ahli, seperti Pelayanan Publik, Transportasi Umum, kerangka berpikir serta hipotesis penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini penulis menyampaikan detail atas metode yang diterapkan di dalam melakukan penelitian ini yang meliputi, jenis metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi konseptual, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengujian hipotesis, serta waktu dan tempat penelitian.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, tahapan penelitian, pengumpulan data penelitian analisis data penelitian, pengolahan data penelitian, serta pembahasan penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bagian ini menjelaskan perihal kesimpulan mengenai hasil penelitian Penerapan Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Program Pengadaan Transportasi Umum untuk Mobilitas Warga Di Kota Tangerang, selain itu pada bab ini penulis juga memberikan saran praktis dan saran teoritis terkait hasil permasalahan yang telah penulis simpulkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Dalam bagian ini, merupakan suatu daftar rujukan berbagai materi yang digunakan oleh penulis dalam mendapatkan pengetahuan serta pengembangan ilmu sebagai pendukung dalam penelitian yang dilakukan.

