

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Dengan total luas 1.904.569 km<sup>2</sup>, Indonesia merupakan negara dengan jumlah pulau terbanyak keenam di dunia, dengan total 17.504 pulau. Itu juga merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Kepulauan Indonesia juga dikenal dengan moniker nusantara. Indonesia memiliki 275.773,8 ribu penduduk pada sensus tengah tahun, menjadikannya negara terpadat keempat di dunia, naik 1,13% dari 272,68 juta penduduk pada tahun 2017 (Badan Pusat Statistik Nasional, 2022).

Pemerintah Indonesia sedang bekerja untuk memecahkan masalah yang sulit dengan sistem transportasi umum Indonesia, yaitu penyediaan layanan transportasi umum secara nasional. Angkutan umum ditawarkan sebagai angkutan massal, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2014 (terkait angkutan jalan). Tidak ada lagi opsi angkutan umum untuk bus kota. Jumlah trayek yang disediakan menunjukkan permintaan bus perkotaan yang terus menurun. Untuk tumbuh dan mencapai tujuan bersama, pemberian layanan dilakukan dengan keterampilan dan inovasi (Maysara & As'ari, 2020: 216).

Selain informasi yang dihimpun, Kota Batam data dari (Badan Pusat Statistik, 2023) melaporkan jumlah kendaraan bermotor di kota tersebut termasuk bus, mobil penumpang, truk, dan sepeda motor mencapai lebih dari 771.748 unit pada Tahun 2021. Sementara jumlah sepeda motor mengalami penurunan sebesar 7,45%, jumlah bus meningkat sebesar 3,3%. Dimana, jumlah kendaraan mobil penumpang Tahun 2019 sebesar 108.793 unit. Naik menjadi 120.567 unit mobil

pada Tahun 2022. Sedangkan, jumlah bus sebesar 1.767 unit Tahun 2019, naik menjadi 1.829 unit bus pada Tahun 2021. Meskipun jumlah sepeda motor mengalami penurunan dari 701.650 pada Tahun 2019 menjadi 649.352 pada Tahun 2021 (Batampos.co.id, 2022) namun dampak dari peningkatan jumlah kendaraan tersebut menyebabkan jalan menjadi macet dan kemacetan yang berlangsung sangat lama. Waktu dengan jumlah kendaraan yang sangat banyak, ratusan kendaraan roda dua dan roda empat terjebak macet. Dari arah Muka Kuning sampai Batu Aji sering terjadi kemacetan lalu lintas (Sijorikepri.com, 2020).

Sekalipun sulit bagi pemerintah untuk mengembangkan pelayanan yang tepat, masyarakat akan selalu mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam kajian ini akan dibahas bagaimana inovasi pelayanan publik digunakan di Kota Batam untuk mewujudkan transportasi berkelanjutan. Secara umum, transportasi sangat penting untuk fungsi kota. *Overcrowding* dan persebaran penduduk yang tidak merata merupakan persoalan yang sering muncul di kota-kota besar, yang berujung pada persoalan yang lebih pelik antara lain kemiskinan, pengangguran, dan ketimpangan sosial dan ekonomi antarpenduduk. Permukiman di wilayah metropolitan saling berdekatan karena tingginya populasi, yang menyumbat jalur-jalur utama (Haqie et al., 2020).

Untuk memenuhi tuntutan pergerakan manusia dari titik asal ke tujuan yang dituju, transportasi juga memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pertumbuhan ekonomi dan kehidupan masyarakat. Seperti menghadiri kuliah, pekerjaan, atau sekolah. Masalah mendesak yang perlu diselesaikan atau

penemuan yang diciptakan untuk mencari solusi menyebabkan terciptanya Bus Trans Batam.

Menurut informasi yang diberikan Dinas Perhubungan Kota Batam, koridor Bus Trans Batam meliputi koridor 1 dan 2 jalur Sekupang hingga Batam Centre, koridor 3 dan 4 jalur Sekupang hingga Jodoh, koridor 5 jalur Jodoh hingga Batam Center, koridor 6 dari jalur Tanjung Piayu ke Batam Center, koridor 7 dari jalur Nongsa ke Batam Center, dan koridor 8 dari jalur Punggur ke Jodoh.

**Gambar 1.** No Koridor, Start, 2 Ways, Finish, Jarak (Km) dan RitaseThn 2022

NOMOR KORIDOR	START	2 ways	FINISH	JARAK (km)	RITASE
01	SEKUPANG	↔	BATAM CENTRE	19.5	50
02	TANJUNG UNCANG	↔	BATAM CENTRE	21	36
03	SEKUPANG	↔	JODOH	18.5	50
04	SAGULUNG	↔	SEKUPANG	23	40
05	JODOH	↔	BATAM CENTRE	16	24
06	TANJUNG PIAYU	↔	BATAM CENTRE	22	38
07	NONGSA	↔	BATAM CENTRE	20	40
08	PUNGGUR	↔	JODOH	26.5	50

(Sumber: Dinas Perhubungan, 2023)

Pengguna Bus Trans Batam dapat membeli tiket seharga Rp5.000,- (lima ribu rupiah) untuk penumpang reguler dan Rp2.500,- (dua ribu lima ratus rupiah) untuk pengguna pelajar guna naik Bus Trans Batam. Baik tujuan rute jarak pendek maupun jarak jauh dikenakan tarif ini. Pemerintah kota melalui Dinas Perhubungan telah menyiapkan Bus Trans Batam yang disediakan sebaik mungkin untuk masyarakat. Perekonomian Kota Batam akhir-akhir ini semakin berkembang, dan jumlah kendaraan Kota Batam semakin meningkat setiap tahunnya guna mengurangi lalu lintas dan polusi udara. Inisiatif ini juga mendapat tanggapan positif dari masyarakat umum, seperti yang terlihat dari statistik penumpang yang terus tumbuh dalam kuantitas yang terus berubah.

**Tabel 1.** Jumlah Penumpang Bus Trans Batam

No	Tahun	Jumlah Penumpang Bus Trans Batam
1	2020	1.265.959
2	2021	1.172.266
3	2022	1.369.027

(Sumber: Dinas Perhubungan, 2023)

Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelanggan Trans Batam (SIP TB) telah dilakukan oleh pemerintah kota Batam untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan melakukan pembayaran serta permintaan pelayanan. Agar penumpang mengetahui keberadaan bus tersebut, telah tersedia aplikasi berbasis android di *play store*.

Isu tersebut berlangsung selama lebih dari 30 menit di berita (Batamnews.co.id, 2022). Penumpang bus Trans Batam sedang menunggu di Sekupang untuk angkutan bus Trans Batam, namun jadwal kedatangan bus berbeda dari biasanya pada pagi hari. Karena bus Sekupang-Batam Center dan Jodoh belum ada, mereka bingung. Sebuah pohon yang tumbang saat itu menyebabkan kemacetan lalu lintas di kawasan Tiban. Akibatnya, bus mengalami keterlambatan. Saat itu, penumpang yang menuju Batam Center dan Nagoya harus menunggu lama. Namun kemungkinan untuk mengantisipasi menggunakan bus yang berbeda untuk jalur Sekupang.

Saat ini, banyak pengguna Trans Batam yang meminta Pemko menambah armada agar tidak terlalu lama menunggu di halte. Warga memuji layanan Trans

Batam yang efisien. Secara umum, harga terbilang wajar. Kami terkadang menghindari naik Trans Batam jika kami harus pergi bekerja karena kami tidak ingin menunggu terlalu lama. Kalau di dalam pelayanan sudah prima. Mungkin karena dana Kementerian Perhubungan (Kemenhub) yang minim. APBD terkendala karena pengadaan bus tentu mahal.

Penulisan dapat dilakukan untuk mengetahui bagaimana Inovasi Layanan Transportasi Kota Batam meningkatkan standar layanan Bus Trans Batam dengan melacak dan memahami bagaimana masalah tersebut diselesaikan “Inovasi Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan di Kota Batam”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Penulis mampu mengembangkan identifikasi masalah dari hasil pembahasan latar belakang.

1. Seberapa jauh halte bus dan seberapa sulit orang mencapainya
2. Penggunaan sistem aplikasi SIP-TB yang tidak merata
3. Minimnya minat masyarakat menggunakan bus Trans Batam.

## **1.3 Batasan Masalah**

Upaya untuk melakukan penulisan tanpa menyimpang dari kesulitan penulis dan konteksnya. Untuk mewujudkan transportasi berkelanjutan di Kota Batam, kajian ini hanya mampu berkonsentrasi pada inovasi pelayanan publik.

## **1.4 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan transportasi yang berkelanjutan di Kota Batam?

2. Apa faktor yang menghambat inovasi pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan transportasi yang berkelanjutan di Kota Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Seperti yang telah disampaikan dari perumusan tersebut, adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis inovasi pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan transportasi yang berkelanjutan di Kota Batam.
2. Menganalisis faktor menghambat inovasi pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan transportasi yang berkelanjutan di Kota Batam.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berikut manfaat kajian pelayanan transportasi dalam uji layak jalan angkutan umum:

1. Keuntungan Secara Teoritis, temuan penulisan ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang manajemen pelayanan publik dan e-government, yang terhubung dengan inovasi pelayanan publik.
2. Manfaat Berguna untuk dapat memahami inovasi pelayanan publik dalam implementasi transportasi berkelanjutan di Kota Batam yang dibuktikan dengan karya ilmiah.