

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi publik memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat serta menunjang pertumbuhan ekonomi perkotaan. Sebagai bagian penting dari sistem transportasi berkelanjutan, layanan angkutan umum massal seperti bus kota tidak hanya berfungsi mengurangi kemacetan dan polusi, tetapi juga mencerminkan kualitas tata kelola kota dalam memenuhi kebutuhan warganya akan mobilitas yang aman, nyaman, dan terjangkau (Khairina et al., 2025). Di berbagai kota besar di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik menjadi fokus utama pemerintah daerah untuk mendorong peralihan masyarakat dari kendaraan pribadi menuju moda transportasi umum (Resdiansyah, 2021).

Kota Batam yang terletak di Provinsi Kepulauan Riau, memiliki posisi yang sangat strategis yang berdekatan langsung dengan Singapura serta Malaysia, Batam dikenal sebagai salah satu kawasan industri, perdagangan, dan pariwisata utama yang berkontribusi besar terhadap perekonomian nasional (Annisa & Agustinus, 2025). Pertumbuhan ekonomi yang pesat disertai dengan arus mobilitas penduduk yang tinggi baik dari kalangan pekerja lokal, pendatang, maupun wisatawan menyebabkan kebutuhan terhadap sistem transportasi publik yang efektif, efisien, dan berkelanjutan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Dengan luas wilayah yang mencapai 1.575 km², transportasi publik menjadi sarana untuk menjaga konektivitas antar wilayah dan mendukung aktivitas ekonomi masyarakat Batam.

Sebagai kota industri dan pelabuhan yang tumbuh cepat, Batam memiliki karakteristik unik dalam hal kebutuhan pergerakan warganya. Aktivitas ekonomi yang dinamis menciptakan permintaan tinggi terhadap moda transportasi umum yang tidak hanya cepat dan terjangkau, tetapi juga andal dan nyaman. Namun di sisi lain, penyediaan layanan transportasi publik di kota ini belum sepenuhnya memuaskan, baik dari segi keterjangkauan rute, kualitas armada, maupun

pelayanan terhadap penumpang (Kartika & Akhir, 2023). Salah satu upaya Pemerintah Kota Batam untuk menjawab tantangan tersebut adalah melalui penyediaan Bus Trans Batam, yakni layanan bus kota yang dirancang sebagai moda transportasi massal utama untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat perkotaan. Program ini diharapkan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi serta menciptakan sistem transportasi publik yang lebih efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan di Kota Batam.

Dari sisi kebijakan transportasi, Pemerintah Kota Batam melalui Dinas Perhubungan telah mengembangkan layanan Trans Batam sejak pertengahan tahun 2000-an dan terus memperluas jaringannya pada awal 2010-an dengan tujuan menciptakan sistem transportasi publik yang efisien, aman, nyaman, dan berkelanjutan. Dari sisi ketersediaan armada, jumlah Bus Trans Batam juga mengalami perubahan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data Satu Data Kota Batam, jumlah armada Bus Trans Batam tercatat sebanyak 43 unit pada tahun 2022, 41 unit pada tahun 2023, dan meningkat menjadi 65 unit pada tahun 2024. Khusus pada Juni 2024, jumlah armada yang tercatat sebanyak 65 unit. Data tersebut menunjukkan adanya penambahan kapasitas armada dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi publik di Kota Batam yang melayani 9 koridor.

Berdasarkan data Dinas Perhubungan Kota Batam, jumlah penumpang Bus Trans Batam dalam tiga tahun terakhir menunjukkan adanya perubahan dan belum mencapai target yang ditetapkan pemerintah. Pada tahun 2022, jumlah penumpang yang ditargetkan sebanyak 1.733.478 orang, sedangkan realisasi penumpang mencapai 1.369.027 orang atau sekitar 79,0% dari target. Pada tahun 2023, pemerintah menetapkan target sebanyak 2.253.522 penumpang, namun realisasinya hanya mencapai 1.282.444 orang atau sekitar 56,9% dari target. Selanjutnya, pada tahun 2024 target jumlah penumpang ditetapkan sebanyak 2.929.578 orang, sedangkan realisasi mencapai 1.689.326 orang atau sekitar 57,7% dari target. Dengan demikian, selama tiga tahun tersebut jumlah penumpang Trans Batam belum mencapai target yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Batam.

Di sisi lain, Masyarakat Kota Batam memiliki berbagai pilihan moda transportasi untuk memenuhi kebutuhan mobilitas, seperti Bus Trans Batam, transportasi online, dan kendaraan pribadi. Setiap moda transportasi memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda. Transportasi online memberikan kemudahan dalam pemesanan melalui aplikasi, layanan antar-jemput langsung, serta fleksibilitas dalam menentukan waktu dan tujuan perjalanan. Kendaraan pribadi memberikan keleluasaan dalam menentukan waktu dan rute perjalanan, tetapi pengguna perlu menanggung biaya bahan bakar, parkir, dan perawatan kendaraan. Sementara itu, Bus Trans Batam merupakan transportasi publik dengan tarif yang relatif terjangkau dan memiliki rute atau koridor tertentu, tetapi pengguna perlu menyesuaikan perjalanan dengan rute, halte, jadwal operasional, dan kondisi lalu lintas.

Perbedaan karakteristik tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memiliki berbagai alternatif dalam menentukan moda transportasi sesuai dengan kebutuhan perjalanan. Keberadaan transportasi online dan kendaraan pribadi dengan karakteristik pelayanan yang berbeda menjadi konteks penting dalam memahami penggunaan Trans Batam. Dalam kondisi tersebut, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang penting untuk diperhatikan karena pengalaman masyarakat dalam menggunakan suatu moda transportasi dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kemudahan akses, ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, keterjangkauan biaya, serta kondisi fasilitas pelayanan.

Kondisi tersebut menjadi penting untuk dikaji karena jumlah penumpang Trans Batam selama tiga tahun terakhir belum mencapai target yang ditetapkan pemerintah, sementara masyarakat memiliki berbagai alternatif moda transportasi dengan karakteristik pelayanan yang berbeda. Namun, angka jumlah penumpang dan pencapaian target belum dapat menjelaskan secara mendalam bagaimana masyarakat sebagai pengguna mengalami dan memaknai kualitas pelayanan Trans Batam. Oleh karena itu, kondisi tersebut menjadi konteks dalam penelitian ini untuk memahami pengalaman dan pemaknaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan

Bus Trans Batam berdasarkan aspek-aspek pelayanan yang mereka rasakan sebagai pengguna.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas layanan merupakan ukuran penting yang menunjukkan keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warganya. Pelayanan publik yang bermutu tidak semata-mata diukur dari ketersediaan fasilitas dan infrastruktur fisik, melainkan juga dari kemampuan pemerintah serta aparatur pelayanan dalam berinteraksi secara tanggap, adil, dan terbuka dengan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Pada sektor transportasi perkotaan, kualitas pelayanan memiliki keterkaitan langsung dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna, karena pelayanan yang baik akan menumbuhkan kepercayaan serta mendorong masyarakat untuk terus menggunakan layanan transportasi umum. Dalam konteks layanan Trans Batam, tingkat kepuasan masyarakat memiliki peran penting karena mencerminkan sejauh mana pemerintah daerah mampu menyediakan pelayanan publik yang aman, adil, serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara inklusif. Kepuasan pengguna yang tinggi juga menjadi penanda keberlanjutan sistem transportasi publik, sebab masyarakat yang merasa puas cenderung beralih dari penggunaan kendaraan pribadi menuju transportasi umum. Pergeseran ini tidak hanya meningkatkan efisiensi mobilitas perkotaan, tetapi juga membantu mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan (Frinaldi et al., 2020).

Penelitian tentang kualitas layanan Trans Batam telah dilakukan sebelumnya, diantaranya dilakukan oleh (Harlan et al., 2024), menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti fasilitas, kualitas layanan, dan persepsi harga memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna Trans Batam. Temuan ini mengonfirmasi peran penting aspek fisik dan interaksi layanan dalam membentuk kepuasan pelanggan, meskipun tidak menjelaskan secara mendalam dimensi emosional dan budaya yang memengaruhi pandangan orang tentang “layanan yang baik.” Sementara itu, penelitian oleh (Siti Maryam & Tiurniari Purba, 2023) juga menemukan pengaruh yang kuat antara persepsi kenyamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan penumpang, namun tidak menjelaskan secara rinci bagaimana

kedua persepsi tersebut terbentuk apakah melalui sistem pembayaran, interaksi dengan petugas, atau rasa aman selama perjalanan. Dalam konteks ini, pendekatan kualitatif relevan karena dapat mengungkap makna subjektif di balik data dan indikator kuantitatif. Secara keseluruhan, temuan dari berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa studi mengenai Trans Batam telah dilakukan cukup banyak, dengan fokus utama pada aspek fasilitas, ketepatan waktu, kenyamanan, harga, dan kualitas layanan. Hasil-hasil penelitian tersebut secara umum menunjukkan bahwa meskipun Trans Batam berperan penting dalam menyediakan transportasi publik di Kota Batam, masih terdapat berbagai kekurangan dalam hal efisiensi operasional, kondisi armada, serta persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanannya. Oleh karena itu, dibutuhkan penelitian lanjutan dengan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam pengalaman dan makna subjektif pengguna terhadap layanan Trans Batam yang belum terungkap melalui data kuantitatif. Diperkuat oleh (Riawan, 2024) yang menegaskan bahwa aspek kualitas pelayanan, terutama yang berkaitan dengan waktu tunggu, merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang di wilayah Batam Center. Sementara itu, penelitian (Dewi et al., 2024) menggunakan metode *data mining* dengan teknik *clustering* dan *classification* untuk mengidentifikasi variasi tingkat kepuasan berdasarkan persepsi pengguna, yang menunjukkan adanya keberagaman pengalaman di antara penumpang Trans Batam. Secara umum, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan Trans Batam menjadi topik yang banyak dikaji dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap transportasi publik di Kota Batam. Sebagian besar studi menggunakan pendekatan kuantitatif dan menemukan bahwa faktor seperti fasilitas, kenyamanan, ketepatan waktu, harga, kepercayaan, serta pelayanan petugas berpengaruh nyata terhadap kepuasan pengguna. Meski demikian, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa kualitas layanan Trans Batam masih perlu ditingkatkan, khususnya pada aspek jangkauan rute, kondisi armada, dan ketepatan jadwal. Selain itu, sebagian besar kajian masih terbatas pada analisis angka tanpa menelusuri pengalaman sosial dan emosional pengguna secara mendalam.

Sebagian besar penelitian sebelumnya mengenai layanan transportasi publik di Indonesia, termasuk Trans Batam, lebih menitikberatkan pada analisis kuantitatif yaitu dengan mengukur hubungan antarvariabel seperti fasilitas, ketepatan waktu, harga, dan kenyamanan terhadap kepuasan pengguna. Pendekatan ini memang efektif dalam menjelaskan pengaruh faktor-faktor terukur, tetapi belum mampu menggambarkan konteks sosial serta pengalaman subjektif pengguna yang turut membentuk persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Dalam konteks ini, pendekatan kualitatif dianggap lebih sesuai karena dapat mengeksplorasi realitas sosial secara menyeluruh, termasuk interaksi antara pengguna, petugas, dan lingkungan layanan, serta mengungkap makna di balik kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap Trans Batam. Pemahaman semacam ini penting karena keputusan masyarakat untuk menggunakan transportasi publik tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh pengalaman emosional, rasa aman, dan kepercayaan terhadap penyedia layanan. Studi terbaru oleh (Adhitama et al., 2024) menegaskan pentingnya memahami pengalaman pengguna secara mendalam untuk meningkatkan kualitas layanan perkotaan, selain itu (Pandyaswargo et al., 2025) menunjukkan bahwa interaksi sosial antara pengguna dan penyedia layanan berperan besar dalam membentuk loyalitas masyarakat terhadap transportasi publik.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan studi tentang layanan publik dan transportasi perkotaan melalui pendekatan kualitatif kontekstual, dengan fokus pada pengalaman sosial komunitas di wilayah kepulauan. Sementara itu, secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan Trans Batam, dengan lebih menekankan pada persepsi dan kebutuhan pengguna, dari pada hanya berfokus pada aspek teknis.

Dengan demikian, penelitian ini berangkat dari fenomena empirik yang menunjukkan masih adanya ketimpangan antara harapan dan pengalaman masyarakat terhadap layanan Bus Trans Batam sebagai transportasi publik utama di Kota Batam. Melalui perspektif pengguna, penelitian ini menegaskan kembali

makna pelayanan publik sebagai wujud pemenuhan kebutuhan sosial yang humanis, berkeadilan, dan berkelanjutan, serta menawarkan landasan empiris bagi pembangunan sistem transportasi kota yang lebih inklusif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa isu terkait pelayanan Bus Trans Batam tidak semata-mata berhubungan dengan aspek teknis seperti kelengkapan fasilitas atau ketepatan jadwal, melainkan juga mencakup dimensi persepsi, pengalaman, serta makna pelayanan publik sebagaimana dirasakan oleh masyarakat pengguna. Fokus utama penelitian ini terletak pada upaya memahami bagaimana masyarakat menilai dan memaknai kualitas pelayanan Bus Trans Batam, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap layanan transportasi publik tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut dirumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana masyarakat memaknai kualitas pelayanan Trans Batam berdasarkan pengalaman subjektif mereka mencakup kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, keramahan petugas, dan kemudahan akses?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini, berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas untuk mengetahui tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana masyarakat memaknai kualitas pelayanan Bus Trans Batam berdasarkan pengalaman subjektif mereka, mencakup aspek kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, keramahan petugas, dan kemudahan akses.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang peneliti lakukan memiliki beberapa poin kebermanfaatan yang merupakan implikasi dari pelaksanaan penelitian. Hasil penelitian mencakup beberapa hal yang dapat dimanfaatkan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki nilai teoritis yang signifikan dalam memperkaya keilmuan di bidang pelayanan publik, manajemen transportasi, serta studi kepuasan masyarakat. Berbeda dengan mayoritas penelitian terdahulu yang didominasi oleh pendekatan kuantitatif, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menelusuri secara mendalam pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap layanan Bus Trans Batam. Pendekatan tersebut menawarkan perspektif baru dalam memahami kepuasan pengguna, karena tidak hanya berfokus pada hubungan antarvariabel secara numerik, tetapi juga menggali makna, nilai, serta pengalaman subjektif yang membentuk persepsi kepuasan itu sendiri..

Lebih jauh, penelitian ini diharapkan dapat menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik dalam bidang kebijakan publik dengan menghadirkan narasi empiris masyarakat sebagai *social evidence* atau bukti sosial. Pendekatan ini membuka ruang bagi pengembangan model konseptual baru mengenai kepuasan pengguna transportasi publik di wilayah berkembang seperti Kota Batam, di mana kondisi geografis, sosial ekonomi, dan pola mobilitas masyarakat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai rujukan ilmiah bagi penelitian selanjutnya yang berorientasi pada studi komparatif, baik antar wilayah maupun antar moda transportasi publik di Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan kontribusi nyata bagi berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan maupun pemanfaatan layanan transportasi publik, khususnya Bus Trans Batam. Bagi Pemerintah Kota Batam dan Dinas

Perhubungan, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar evaluasi strategis untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana masyarakat merasakan kualitas pelayanan Trans Batam serta aspek-aspek utama yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Melalui temuan yang diperoleh dari wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu membantu pemerintah dalam merumuskan kebijakan peningkatan layanan yang berorientasi pada kebutuhan dan persepsi pengguna, bukan semata berdasarkan indikator teknis atau administratif.

Manfaat praktis lainnya terletak pada dampaknya terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini memungkinkan aspirasi, pengalaman, dan persepsi masyarakat tersampaikan secara lebih representatif kepada pembuat kebijakan, sehingga memperkuat partisipasi publik dalam proses evaluasi dan pengambilan keputusan terkait layanan pemerintah. Peningkatan kualitas dan responsivitas layanan Trans Batam diharapkan dapat memberikan pengalaman transportasi yang lebih aman, nyaman, dan terjangkau, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan mobilitas ekonomi, akses pendidikan, serta aktivitas sosial masyarakat Kota Batam. Penelitian ini juga diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat mengenai hak dan tanggung jawab mereka dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, sehingga terbentuk budaya komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga.

Secara lebih luas, penelitian ini memiliki implikasi terhadap pengembangan kebijakan transportasi perkotaan berkelanjutan (*sustainable urban mobility*). Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, pemerintah dapat merancang strategi transportasi publik yang lebih adaptif terhadap kebutuhan lingkungan, mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi, serta menekan tingkat polusi udara. Hal ini sejalan dengan agenda pembangunan transportasi hijau dan ramah lingkungan yang menjadi prioritas nasional. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan Trans Batam, tetapi juga

memperkuat arah kebijakan transportasi yang mendukung kesejahteraan sosial serta keberlanjutan pembangunan perkotaan di Kota Batam

