

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan komponen penting dari sistem kehidupan kemasayarakatan dan pemerintahan di perkotaan, mobilitas masyarakat cenderung bergantung pada transportasi. Hal ini berkaitan erat dengan jumlah penduduk perkotaan yang padat akibat tingginya natalitas (tingkat kelahiran) dan urbanisasi. Fenomena yang timbul dari transportasi publik di Jakarta berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan sangat mempengaruhi kualitas layanan [1].

Kualitas layanan mengacu pada kesan keseluruhan dari penilaian yang dibuat oleh pelanggan mengenai layanan yang disediakan. Dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata, yang mereka terima dengan yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan yang dapat diketahui.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Padang, pada tahun 2025 jumlah kendaraan bermotor di Kota Padang mencapai sekitar 1.298.510 unit. Berikut ini daftar jumlah kendaraan bermotor berdasarkan jenis di Kota Padang pada 27 April 2025 menurut ERI Korlantas Polri, Sepeda Motor 657,54 ribu unit, Mobil Penumpang 152,05 ribu unit, Mobil Bermuatan 41,7 ribu unit, Bus 1.220 unit Kendaraan Khusus 446 unit.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan hal ini sejalan dengan keputusan mentri No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan orang yang menerima pelayanan serta melaksanakan kewajiban dan peraturan hukum. Pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai kumpulan tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi tuntutan masyarakat umum [2].

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan transportasi publik di perkotaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat akibat urbanisasi dan natalitas yang tinggi?
2. Apa saja faktor-faktor pelayanan yang paling penting dalam menentukan kualitas layanan transportasi publik di perkotaan?
3. Bagaimana cara meningkatkan kenyamanan, dan keamanan transportasi publik di perkotaan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan transportasi publik di perkotaan dan mengidentifikasi strategi untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang paling penting dalam menentukan kualitas layanan transportasi publik
3. Mengembangkan rekomendasi untuk meningkatkan kenyamanan, dan keamanan transportasi publik di perkotaan guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam:

1. Meningkatkan Kualitas Layanan Transportasi Publik Penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan transportasi publik di perkotaan, sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas layanan tersebut.
2. Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang paling penting dalam menentukan kualitas layanan transportasi publik di perkotaan, sehingga dapat membantu pengelola transportasi publik dalam meningkatkan kualitas layanan.
3. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan keterjangkauan, kenyamanan, dan keamanan transportasi publik di

perkotaan, sehingga dapat membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan Masalah Batasan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Penelitian ini difokuskan pada transportasi publik di perkotaan, khususnya di Kota Padang.
2. Penelitian ini difokuskan pada transportasi konvensional, seperti bus, angkot, ojek tidak termasuk transportasi pribadi.
3. Penelitian ini difokuskan pada aspek kualitas layanan transportasi publik, seperti, kenyamanan, dan keamanan.
4. Penelitian ini difokuskan pada masyarakat perkotaan yang menggunakan transportasi publik.
5. Penelitian ini menggunakan metode survei dan analisis data untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan transportasi publik dan mengembangkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut.

### **1.6 Landasan Teori**

Penelitian ini berdasarkan pada teori-teori tentang pelayanan transportasi publik terhadap Masyarakat. Kualitas layanan mengacu pada kesan keseluruhan dari penilaian yang dibuat oleh pelanggan mengenai layanan yang disediakan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan [3].

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan [2].

### **1.7 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode studi

kasus. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan pihak terkait, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

### **1.8 Sistematis Penulisan**

Sistematika penulisan ini berisi tentang kerang-kerangka acuan. Kerangka kerangka acuan ini dijelaskan sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dikemukakan tentang latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

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

Pada bab ini menjelaskan pengertian dan teori-teori yang mendasari dan berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.

#### **BAB III METODOLOGI**

Pada bab ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik analisis data dan bagan alir penelitian.

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

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dari pengumpulan data dilapangan, serta kuesioner struktur organisasi dan pekerja.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini memaparkan tentang uraian hasil penelitian secara singkat dan menyeluruh.