

EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA TRANSPORTASI PUBLIK SUROBOYO BUS

Dwi Anggara Widya Sukma¹, Falih Suaedi², Eko Supeno³

Universitas Airlangga^{1,2,3}

dwi.anggara.widya-2021@fisip.unair.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi kepuasan masyarakat pengguna Suroboyo Bus. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tiket dan jaminan keselamatan pada dimensi pelayanan, jangkauan rute dalam dimensi ketersediaan, durasi rute dalam dimensi waktu, serta kebisingan, pengelolaan sampah, edukasi dan kesadaran lingkungan dalam dimensi lingkungan telah dipenuhi dari penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi publik Suroboyo Bus. Namun beberapa aspek seperti pelayanan personel, pelayanan dalam bus, aksesibilitas halte, aksesibilitas tiket, frekuensi keberangkatan, frekuensi halte bus, dan ketepatan waktu tunggu rute tidak terpenuhi dari penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi publik Suroboyo Bus. Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pengguna transportasi publik Suroboyo Bus belum terpenuhi secara keseluruhan. Beberapa aspek perlu diperhatikan untuk menunjang peningkatan kepuasan masyarakat pengguna Suroboyo Bus.

Kata Kunci: Evaluasi Kepuasan, Suroboyo Bus, Transportasi Publik.

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the evaluation of public satisfaction with the Suroboyo Bus service. The research employs a qualitative methodology. Informants were selected using a purposive sampling technique. Data collection methods included observation, in-depth interviews, and document analysis. The findings indicate that ticket prices and safety assurances within the service dimension, route coverage within the availability dimension, route duration within the time dimension, as well as noise, waste management, education, and environmental awareness within the environmental dimension have been adequately addressed in the Suroboyo Bus public transportation service. However, several aspects such as personnel service, in-bus service, bus stop accessibility, ticket accessibility, departure frequency, bus stop frequency, and route wait time accuracy have not been adequately met in the Suroboyo Bus public transportation service. The conclusion of this study suggests that public satisfaction with the Suroboyo Bus service has not been fully achieved. Several aspects need to be addressed to enhance the satisfaction of Suroboyo Bus users.

Keywords: Public Transportation, Satisfaction Evaluation, Suroboyo Bus.

PENDAHULUAN

Transportasi publik menjadi sebuah bentuk pelayanan jasa yang penting untuk mengurai permasalahan kemacetan di perkotaan. Di Indonesia, Kota Surabaya menjadi kota dengan tingkat kemacetan paling tinggi. Ketergantungan pada kendaraan pribadi yang sangat ekstrem menjadi pemicu utama terjadinya kemacetan (Rozari, 2015). Setiap tahun, kendaraan bermotor di Kota Surabaya meningkat signifikan hingga saat ini. Bahkan, Kota Surabaya berada dalam urutan pertama di Jawa Timur yang mencatatkan pertumbuhan volume kendaraan R2 maupun kendaraan R4 paling besar, yaitu 7,03% per tahun. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menjelaskan bahwa jumlah kendaraan di Kota Surabaya dua kali lipat jumlahnya dari penduduk Kota Surabaya yakni sebanyak 4.521.629 unit dari jumlah penduduk 2.844.782 jiwa.

Riset Perusahaan Analisis Transportasi INRIX dalam laporan Lalu Lintas Global pada tahun 2021 juga menyebut Kota Surabaya menjadi kota dengan tingkat kemacetan tertinggi. Persentase kemacetan naik sebanyak 72% dibanding pada masa sebelum pandemi Covid-19 (Hantoro, 2022). Terdapat banyak kendaraan di Kota Surabaya yang memiliki okupansi kecil padahal kapasitas besar. Pertumbuhan kendaraan rata-rata yang cukup tinggi pun tidak disertai dengan pertumbuhan jalan. Ketidakseimbangan antara pengguna kendaraan pribadi dengan transportasi publik juga menjadi manifestasi yang terlihat jelas pada kemacetan lalu lintas yang terjadi di Kota Surabaya. Kesadaran masyarakat untuk menggunakan transportasi publik juga masih kurang. Padahal transportasi publik memegang peranan penting pada kemudahan mobilitas masyarakat khususnya di daerah padat penduduk seperti di Kota Surabaya (Primayandi, et al., 2022).

TEMPO.CO
Kota Termacet di Indonesia

Ranking Negara (2021)	Kota	Ranking Global (2021)	Ranking Global (2020)	Jam terbuang akibat kemacetan (dalam setahun)	Perubahan jam terbuang dibanding sebelum pandemi Covid-19
1	Surabaya	41	361	62	72%
2	Jakarta	222	55	28	-81%
3	Denpasar	291	142	31	-48%
4	Malang	334	46	29	-49%
5	Bogor	821	1014	7	-224%

Gambar 1.1 Kota Termacet di Indonesia
Sumber: (INRIX, 2022)

Guna menangani permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan sebuah inovasi transportasi publik yakni Suroboyo Bus. Suroboyo Bus merupakan bus milik Pemerintah Kota Surabaya yang digunakan sebagai transportasi umum daerah. Suroboyo Bus menjadi layanan publik Pemerintah Kota Surabaya di bawah tanggung jawab Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Tugas Dinas (BLUD UPTD) Pengelolaan Transportasi Umum Kota Surabaya. Suroboyo Bus menjadi sebuah bentuk pelayanan publik untuk mengurangi volume kendaraan pribadi sehingga kemacetan yang terjadi dapat diuraikan dengan baik.

Suroboyo Bus diluncurkan pada tanggal 7 April 2018 dengan jam operasi mulai pukul 05:30 WIB hingga 21:00 WIB. Seiring dengan peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi kepuasan masyarakat pengguna Suroboyo Bus, pengembangan transportasi publik terus dilakukan. Pada bulan Maret tahun 2023, Pemerintah Kota Surabaya resmi meluncurkan *feeder* “Wira Wiri” sebagai transportasi penunjang masyarakat Kota Surabaya (Suarasurabaya.net, 2023). Implikasinya, rute Suroboyo Bus mengalami efisiensi menjadi satu rute yakni Rute Purabaya – Perak. Sementara rute lainnya, telah diambil alih oleh Bus Trans Semanggi Suroboyo sebagai bentuk transportasi publik atas kerja sama antara DAMRI, PT INKA dengan Kementerian Perhubungan (Suarasurabaya.net, 2024).

Perkembangan jumlah penumpang Suroboyo Bus semakin meningkat. Sejak diluncurkan pada tahun 2018, Pemerintah Kota Surabaya Bus mencatat Suroboyo Bus semakin diminati. Kenaikan penumpang terjadi hingga tiga kali lipat. Pada tahun 2018, jumlah penumpang Suroboyo Bus mencapai 513.142 orang. Kemudian pada tahun 2023, terjadi kenaikan penumpang menjadi 1.729.758 orang. Peningkatan jumlah Suroboyo Bus tidak terlepas dari beberapa inovasi yang sudah dilakukan (Mahendra, 2024). Suroboyo Bus kini mengikuti perkembangan zaman. Dengan semakin canggihnya teknologi, pengguna Suroboyo Bus dapat lebih mudah dalam mengakses pelayanan transportasi publik melalui aplikasi GOBIS Suroboyo (Jawapos.com, 2021).

Selain diluncurkan untuk mengurangi kemacetan yang ada di Kota Surabaya, Suroboyo Bus juga dirancang dengan tujuan Pemkot Surabaya untuk menangani permasalahan lingkungan. Pada awal implementasinya, pembayaran pada layanan di Suroboyo Bus menggunakan sistem penukaran sampah plastik. Namun, kenyamanan penumpang Suroboyo bus yang duduk didekat tempat pengumpulan sampah plastik terganggu. Seringkali sampah plastik yang dibawa oleh penumpang sangat banyak dan menumpuk sehingga penumpang yang duduk di dekat tempat sampah sering tertimpa botol plastik (Ginancar, 2022). Evaluasi kemudian dilakukan untuk menangani kendala ini. Penumpang harus datang ke pos penukaran yang disediakan di beberapa tempat sehingga penumpang memiliki poin yang digunakan sebagai pembayaran tiket Suroboyo Bus (Jawapos.com 2024).

Sistem pembayaran baru dari Suroboyo Bus resmi berubah pada tahun 2021 dengan ditambahkannya sistem pembayaran elektronik. Melalui perubahan ini, Suroboyo Bus resmi

beralih menjadi skema *buy the service*. Tarif beserta sistem pembayaran telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 56 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan Bus Surabaya Pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Namun dengan adanya penambahan sistem pembayaran elektronik ini, skema pembayaran melalui penukaran botol plastik tidak serta merta dihilangkan. Hal ini berhubungan dengan tujuan awal hadirnya Suroboyo Bus sebagai transportasi publik yang mempromosikan kesadaran lingkungan dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah. Terlebih 60% penumpang Suroboyo Bus menggunakan transportasi publik ini dengan sistem pembayaran penukaran botol plastik (Jawapos.com, 2022).

Melalui berbagai pembaharuan yang dilakukan, pengguna Suroboyo Bus masih mengeluhkan beberapa masalah pelayanan antara lain seperti keterlambatan waktu tunggu atau *headway* kedatangan bus (Mahendra, 2024), halte yang kurang memadai (Devi, 2024), jumlah penumpang yang melebihi daya tampung bus, dan *helper* kurang ramah dalam memberikan pelayanan (Putri, 2020). Hal ini menunjukkan kurang matangnya implementasi inovasi Suroboyo Bus sebagai sebuah bentuk pelayanan publik. Sebagai kota terbesar di Indonesia, Kota Surabaya pun lebih lambat dalam memulai penataan transportasi publik. Kota Jakarta telah memiliki Transjakarta sejak 2004, Yogyakarta memiliki Trans Jogja sejak 2008, dan Semarang memiliki Trans Semarang sejak tahun 2009.

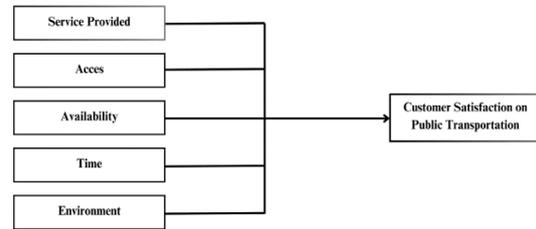
Hal ini perlu menjadi perhatian pemerintah Kota Surabaya sebagai penyedia layanan publik. Terlebih anggaran untuk transportasi publik di Kota Surabaya pada tahun 2024 naik

menjadi Rp 108 miliar (Suarasurabaya.net, 2024). Sementara itu, berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian antara harapan atau kepentingan dan kepuasan menunjukkan bahwa pengguna Suroboyo Bus menilai masih terdapat beberapa pelayanan yang perlu diperbaiki seperti kesesuaian jadwal keberangkatan dengan aplikasi GOBIS, ketersediaan alat-alat K3 di dalam bus, waktu tempuh, kondisi halte, waktu tunggu di halte terdekat, dan fasilitas khusus disabilitas pada halte Suroboyo Bus (Septiyani, 2023).

Melalui kondisi tersebut, evaluasi kepuasan masyarakat pengguna Suroboyo Bus menjadi hal yang krusial. Kepuasan masyarakat merupakan kunci keberhasilan program transportasi publik seperti Suroboyo Bus untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Hasil dari evaluasi kepuasan masyarakat akan memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang sudah berjalan dengan baik dan aspek mana yang masih memerlukan perbaikan. Secara eksplisit, Islam, et al., (2014) menyebutkan dimensi kepuasan pelanggan terhadap transportasi bus mencakup lima hal yakni *service provided*, *access*, *availability*, *time*, dan *environment*.

Service Provided (pelayanan) mengacu pada berbagai aspek layanan yang disediakan oleh penyedia transportasi bus kepada penumpangnya. *Access* (akses) dalam konteks transportasi bus mengacu pada kemudahan dan kemampuan penumpang untuk mencapai serta menggunakan layanan bus. *Availability* (ketersediaan) merujuk pada seberapa sering dan seberapa banyak layanan bus yang tersedia untuk digunakan oleh penumpang. *Time* (waktu) pada berbagai aspek yang berkaitan dengan pengaturan waktu dan efisiensi layanan. *Environment* (lingkungan)

merujuk pada upaya untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan dan memastikan lingkungan yang sehat dan nyaman bagi penumpang.



Gambar 1.2 Framework Teori
Sumber: Islam et al., (2014)

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni “Bagaimana evaluasi kepuasan masyarakat pengguna transportasi publik Suroboyo Bus di Kota Surabaya?” Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi kepuasan masyarakat pengguna transportasi publik Suroboyo Bus di Kota Surabaya melalui dimensi kepuasan pelanggan terhadap transportasi bus yang mencakup lima dimensi yakni *service provided*, *access*, *availability*, *time*, dan *environment*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif tipe deskriptif. Metode kualitatif deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang fenomena yang sedang diteliti dengan penggunaan bahasa, kata-kata, atau angka. Metode ini juga berguna untuk mengklasifikasikan jenis, menggambarkan profil, dan menyajikan langkah-langkah dalam menjawab pertanyaan seperti siapa, dimana, kapan, dan bagaimana. Penelitian yang menggunakan metode deskriptif menghasilkan deskripsi yang mendalam dan akurat yang memberikan gambaran yang terperinci tentang masalah atau jawaban terkait pertanyaan penelitian yakni bagaimana evaluasi kepuasan

masyarakat pengguna transportasi publik Suroboyo Bus di Kota Surabaya.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Dalam teknik *purposive*, informan penelitian dipilih melalui perencanaan dan berdasarkan kriteria tertentu sehingga informan penelitian merupakan pihak yang mampu memberikan argumentasi, pandangan, ataupun pendapat terkait dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini yakni Kepala Dinas Pehubungan Kota Surabaya, Kepala UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Suroboyo Bus, Jajaran staf UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Suroboyo Bus, serta masyarakat pengguna transportasi umum Suroboyo Bus.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni observasi, wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dari metode tersebut akan dianalisis dengan tiga tahapan yakni (1) Kondensasi Data yang dilakukan dengan memilah data, menajamkan, memfokuskan, melakukan eliminasi data, juga pengorganisasian data. (2) Penyajian Data dengan mengilustrasikan data melalui berbagai bentuk seperti bagan, matriks, grafik, tabel, kerangka, jaringan, dan lain sebagainya. Ilustrasi melalui berbagai bentuk tersebut dilakukan untuk mengumpulkan informasi secara terorganisir dengan format yang lebih ringkas dan mudah diakses, serta (3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi dengan menjawab rumusan masalah penelitian secara konseptual.

HASIL PENELITIAN

Pelayanan Suroboyo Bus

Pelayanan transportasi publik mencakup beberapa hal diantaranya yakni harga tiket, pelayanan personel, pelayanan dalam bus, serta jaminan keselamatan. Pertama pada harga tiket,

Suroboyo Bus menetapkan harga tiket dalam satu kali naik yakni Rp 5.000 untuk masyarakat umum, Rp 2.500 untuk pelajar, dan gratis bagi lansia serta penyandang disabilitas. Sementara dengan skema penukaran botol, Suroboyo Bus menetapkan satu tiket untuk sekali naik dapat ditukarkan dengan tiga botol plastik besar ukuran 1.500 ml atau lima botol sedang ukuran 600 ml atau 10 botol kecil ukuran 300 ml atau 10 gelas plastik 240 ml. Dengan harga yang ditetapkan, kepuasan masyarakat pengguna terpenuhi sebab harga tiket yang diberlakukan oleh Suroboyo bus rata-rata di bawah dari harga transportasi lainnya. Masyarakat pengguna layanan dalam hal ini telah melakukan perbandingan harga mulai dari angkutan umum lainnya, perbandingan harga dengan pengeluaran bensin, ataupun perbandingan harga dengan penyedia jasa layanan ojek *online*.

Kedua pada pelayanan personel. Pelayanan personel Suroboyo Bus sangat penting untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang. Personel yang profesional, ramah, dan terlatih dengan baik menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang positif bagi pengguna. Pengelola Suroboyo Bus memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi petugas lapangan yakni sopir dan *helper* yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Pada saat awal resmi menjadi pegawai, sopir dan *helper* juga mendapatkan pelatihan. Namun beberapa pengguna Suroboyo Bus mengeluhkan bahwa terdapat personel Suroboyo Bus yang tidak ramah. Keterangan informan penelitian dari pengguna Suroboyo Bus yang menunjukkan kurangnya pelayanan personel didukung oleh beberapa keluhan dari komentar di akun instagram Suroboyo Bus. Terkait hal ini, Suroboyo Bus selalu melakukan tindakan pemanggilan ketika keluhan dilaporkan.

Ketiga pada aspek pelayanan dalam bus. Pelayanan dalam bus merupakan faktor penting dalam memastikan kepuasan pengguna layanan. Pelayanan dalam bus ini meliputi kenyamanan yang didapatkan oleh pengguna layanan atas kondisi fisik yang mencakup kebersihan dari dalam bus, kenyamanan seperti kapasitas tempat duduk, serta kualitas udara dalam bus. Berdasar pada hasil wawancara dan observasi, pelayanan dalam bus yang meliputi fasilitas yang ada pada dasarnya sudah cukup baik. Namun terdapat beberapa fasilitas penting yang belum dilakukan pemeliharaan yakni tombol pemberhentian dan pengeras suara untuk pengumuman pemberian halte yang tidak berfungsi. Hal ini perlu menjadi catatan perbaikan dari pengelola Suroboyo Bus untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna

Keempat pada aspek jaminan keselamatan. Jaminan keselamatan merupakan prioritas utama dalam operasional transportasi publik. Jaminan keselamatan meliputi jaminan atas identitas kendaraan, jaminan keamanan selama transportasi publik beroperasi, serta jaminan atas risiko berkendara. Dalam dimensi *service provided* atau pelayanan yang diberikan, pengelola Suroboyo Bus memiliki kewajiban dalam menjamin keselamatan penumpang. Jaminan keselamatan yang baik menjadi penentu kualitas transportasi publik. Jaminan keselamatan ini tidak hanya mendukung transportasi yang nyaman dan efisien, melainkan juga transportasi yang aman bagi pengguna. Dalam operasional Suroboyo Bus, masyarakat memiliki kepuasan yang tinggi atas jaminan keselamatan yang diberikan. Hal tersebut merupakan implikasi yang mana Suroboyo Bus memiliki identitas kendaraan yang jelas, memiliki SOP Perjalanan, menggunakan fasilitas

CCTV bus, menyediakan alat darurat seperti pemadam api dan pemecah kaca, serta memiliki jaminan asuransi jasa raharja.

Aksesibilitas Suroboyo Bus

Akses transportasi publik mencakup dua hal yakni aksesibilitas halte dan aksesibilitas tiket. Pertama dalam aksesibilitas halte. Halte menjadi fasilitas yang krusial dalam sistem transportasi publik. Aksesibilitas halte mempengaruhi kemudahan penumpang dalam menggunakan layanan bus. Ketersediaan halte sebagai bentuk pelayanan luar bus menjadi salah satu aspek pelayanan yang harus diperhatikan oleh penyelenggara transportasi publik. Hingga tahun 2024 dengan berbagai perubahan rute Suroboyo Bus, jumlah halte saat ini yang tersebar untuk satu kali putaran Suroboyo Bus berjumlah 57 halte. Halte tersebut tersebar sepanjang rute Terminal Purabaya – Perak dan Perak – Terminal Purabaya. Meskipun tersebar di berbagai tempat sehingga mudah ditemui, kondisi halte untuk pemberhentian Suroboyo Bus tampak masih belum memadai. Beberapa kekurangan yang ditemukan di halte-halte Suroboyo Bus antara lain kurangnya fasilitas penunjang seperti tempat duduk yang nyaman, area beratap, dan papan informasi yang jelas mengenai jadwal dan rute bus. Selain itu, masih ada halte yang tidak dilengkapi dengan fasilitas untuk penyandang disabilitas, seperti ramp atau penurunan khusus. Jalur pedestrian pada sebagian halte juga kurang memadai, bahkan beberapa titik pemberhentian Suroboyo Bus hanya memiliki palang dengan rambu penyetopan saja.



Gambar 1.3 Halte Suroboyo Bus yang Kurang Memadai
(Sumber: Arsip BLUD UPTD Pengelola Transportasi Umum)



Gambar 1.4 Halte Suroboyo Bus yang sudah memadai
(Sumber: Arsip BLUD UPTD Pengelola Transportasi Umum)

Kedua terkait dengan aksesibilitas tiket. Tiket menjadi aspek penting dalam pelayanan transportasi publik. Aksesibilitas tiket yang baik berarti memastikan bahwa semua pengguna, termasuk masyarakat dengan berbagai kebutuhan khusus, dapat dengan mudah membeli dan menggunakan tiket untuk perjalanan mereka. Kemudahan dalam memperoleh tiket ini menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk menggunakan transportasi publik. Suroboyo Bus merupakan transportasi

publik yang memiliki keunikan dalam hal pembelian tiket. Dengan tujuan awal sebagai transportasi publik yang ramah lingkungan, Suroboyo Bus menjadi transportasi publik yang dapat dibayar dengan menggunakan penukaran sampah plastik. Untuk mendapatkan tiket tersebut, masyarakat pengguna Suroboyo Bus harus menukarkan tiket di tempat-tempat penukaran yang telah disediakan oleh pengelola Suroboyo Bus. Penukaran sampah botol plastik dapat ditukarkan di beberapa titik diantaranya Terminal Purabaya, Terminal Intermoda Joyoboyo, PNR Mayjend, PNR Arif Rachman Hakim, Bank Sampah Sumber Tegalsari, dan Terminal Kasuari. Tersebarannya titik penukaran tersebut ditujukan untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh tiket.

Dalam perkembangannya, pembayaran tiket di Suroboyo Bus berubah dengan ditambahkannya opsi pembayaran *online*. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan aksesibilitas masyarakat pengguna dalam mendapatkan tiket Suroboyo Bus. Opsi pembayaran tersebut langsung dilakukan ketika pengguna Suroboyo Bus berada di dalam armada Suroboyo Bus. Helper akan membantu proses pembayaran baik menggunakan kartu e-money atau scan QRIS. Meskipun opsi pembayaran telah bertambah, jumlah masyarakat pengguna Suroboyo Bus masih banyak dalam melakukan penukaran sampah botol plastik menjadi tiket Suroboyo Bus. Tahun 2022, 60% penumpang Suroboyo Bus masih menggunakan sistem pembayaran dengan penukaran botol plastik.

Berdasarkan data BLUD UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Suroboyo Bus, pada bulan Januari 2024, masyarakat pengguna Suroboyo Bus masih banyak yang melakukan penukaran botol plastik untuk satu tiket Suroboyo Bus. Dari total penumpang sebanyak

145.037, sejumlah 80,699 penumpang menggunakan pembelian tiket melalui penukaran botol dan sejumlah 62,197 penumpang yang melakukan pembayaran. Namun angka penukaran

botol dengan tiket tersebut semakin menurun. Jumlah ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Suroboyo Bus dengan Penukaran Botol dan Pembayaran Tahun 2024

Bulan	Jumlah Penumpang	Penumpang Berbayar	Penumpang Penukaran Botol
Januari	145,037	62,197	80,699
Februari	149,785	125,495	24,290
Maret	149,043	129,916	15,416
April	141,746	129,891	11,855
Mei	164,578	144,210	14,328
Total	750.189	591.709	146.588

(Sumber: Arsip BLUD UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Surabaya (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, penurunan penumpang yang melakukan penukaran botol terjadi. Selain karena pembayaran melalui tunai lebih mudah, pembayaran Suroboyo Bus melalui skema penukaran botol mengalami berbagai kendala. Kendala tersebut diantaranya yakni kurang ramahnya petugas penukaran botol, tidak tepatnya waktu penukaran botol, serta hadirnya kebijakan baru bahwa masa aktif poin dari botol yang ditukarkan hanya dapat digunakan dari jangka waktu tujuh hari. Setelah melewati masa tujuh hari, maka poin yang sudah dikumpulkan akan hangus dan tidak dapat digunakan. Padahal dalam regulasi awal, penukaran sampah botol dengan poin untuk tiket Suroboyo Bus tidak memiliki batas waktu. Pembayaran menggunakan *e-money* juga masih mengalami kendala yakni belum disediakan scan pembayaran dengan nominal yang langsung muncul sehingga berakibat dari beberapa kendala kelebihan bayar. Kendala yang muncul terkait dengan aksesibilitas tiket tersebut menjadi tantangan bagi pengelola Suroboyo Bus yang harus segera ditangani.

Ketersediaan Layanan Suroboyo Bus

Ketersediaan dalam transportasi publik merujuk pada jangkauan rute,

frekuensi keberangkatan, dan frekuensi halte bus. Pertama pada aspek jangkauan rute. Jangkauan rute yang luas dan mencakup berbagai area strategis seperti perumahan, pusat bisnis, dan tempat umum, sehingga memudahkan penumpang dalam mencapai berbagai tujuan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan untuk memastikan layanan dapat diandalkan dan selalu siap melayani kebutuhan mobilitas masyarakat Surabaya. Upaya peningkatan ketersediaan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mendukung terciptanya sistem transportasi yang efisien dan berkelanjutan di kota Surabaya.

Suroboyo Bus saat ini menyasar wilayah Surabaya Selatan mulai dari Terminal Purabaya hingga wilayah Surabaya Utara tepatnya di Halte Perak. Melalui rute tersebut, masyarakat merasa cakupan rute yang disediakan oleh Suroboyo Bus sudah cukup baik meskipun ada beberapa yang masih bingung dengan perubahan rute yang ada. Meskipun rute yang disediakan telah disederhanakan menjadi satu rute saja, namun hal ini tidak mengurangi tingkat kepuasan masyarakat pengguna transportasi publik Suroboyo Bus karena rute-rute yang sebelumnya disediakan oleh Suroboyo Bus telah diambil alih

oleh Trans Semanggi dan Feeder Wira-Wiri. Terlebih *feeder* Wira Wiri juga mampu menjangkau jalan-jalan yang lebih kecil daripada Suroboyo Bus.

Kedua pada aspek frekuensi keberangkatan. Suroboyo Bus merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa transportasi publik yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan bagi para penumpang di Surabaya. Frekuensi yang tinggi dan terjadwal secara konsisten menjadi upaya yang dilakukan oleh pengelola Suroboyo Bus agar dapat mengurangi waktu tunggu, menurunkan kepadatan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan transportasi umum Suroboyo Bus. Namun, dalam

operasionalnya Suroboyo Bus masih mengalami kendala. Kendala tersebut meliputi minimnya armada Suroboyo Bus, dimana saat ini pemerintah kota Surabaya hanya memiliki 28 unit bus.

Minimnya jumlah unit bus ini berimplikasi pada tidak maksimalnya frekuensi keberangkatan. Kendala lain yang dihadapi sering kali armada yang bisa beroperasi hanya sebanyak 20 unit bus, hal ini dikarenakan beberapa unit bus lain yang harus menjalani reparasi mulai dari perbaikan mesin, kaca, kursi, AC, hingga interior lain yang dimiliki Suroboyo Bus. Akan tetapi dengan kondisi tersebut, pengelola Suroboyo Bus senantiasa berupaya untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang telah ditetapkan.

Tabel 1.2 Standar Pelayanan Minimum

No.	Parameter	Standard
1	Waktu antara (headway)	10 – 20 menit
2	Waktu antara/waktu tunggu	
	1. Rata-rata	5 – 10 menit
	2. Maximum	10 – 20 menit
3	Faktor muatan (<i>Load factor</i>)	70 %
4	Jarak perjalanan	230 – 260 (Km/kendaraan/hari)
5	Kapasitas operasi	80 – 90 %
6	Waktu perjalanan	
	1. Rata-rata	1 – 1.5 jam
	2. Maximum	2 – 3 jam
7	Kecepatan perjalanan	
	1. Daerah padat	10 – 12 Km/jam
	2. Daerah jalur khusus	15 – 18 Km/jam
	3. Daerah kurang padat	25 Km/jam

(Sumber: Arsip BLUD UPTD PLU)

Sementara itu, berdasarkan hasil studi dokumen yang dilakukan, frekuensi keberangkatan yang disediakan oleh transportasi publik Suroboyo Bus sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum yang telah ditetapkan. Suroboyo Bus beroperasi setiap hari mulai pukul 05.30 hingga pukul 21.00 WIB. Pada jam-jam sibuk, bus ini berangkat setiap 10 menit sekali dengan rute yang meliputi berbagai titik strategis di Kota Surabaya, Suroboyo Bus memberikan kemudahan akses bagi

warga kota dan berperan penting dalam mengurangi kemacetan serta emisi kendaraan pribadi. Akan tetapi dalam hal ini masyarakat masih mengeluhkan keterlambatan kedatangan Suroboyo Bus. BLUD UPTD Pengelola Transportasi Umum menyebutkan keterlambatan tersebut dipengaruhi oleh kepadatan jalan serta kurangnya armada bus. Idealnya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum

dibutuhkan sekitar 96 unit armada Suroboyo Bus.

Ketiga aspek frekuensi halte bus. Frekuensi halte sangat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan transportasi publik seperti Suroboyo Bus. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas pengguna transportasi publik Suroboyo Bus di Kota Surabaya menginginkan adanya penambahan frekuensi halte, alasan yang paling banyak diutarakan adalah berkaitan dengan dekat dan jauhnya jarak halte dengan rumah pengguna layanan transportasi publik Suroboyo Bus. Meskipun demikian, terdapat beberapa pengguna layanan yang sudah puas dengan frekuensi halte yang saat ini tersedia, hal ini karena terjadinya perpanjangan rute dari terminal purabaya hingga ke perak yang berimplikasi pada penambahan jumlah halte.

Waktu Pelayanan Suroboyo Bus

Waktu mencakup beberapa aspek-aspek yakni ketepatan waktu tunggu rute dan durasi rute. Pertama pada aspek ketepatan waktu tunggu rute. Ketepatan waktu tunggu rute transportasi publik Suroboyo Bus menjadi salah satu komitmen dari pengelola transportasi publik ini. Penyediaan layanan transportasi publik yang baik mencakup ketepatan waktu dalam operasional bus, frekuensi keberangkatan yang memadai, serta durasi rute perjalanan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat pengguna transportasi publik Suroboyo Bus dapat merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik, mengurangi waktu tunggu di halte, dan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan dalam menggunakan layanan Suroboyo Bus. Pengelola juga berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui evaluasi berkala dan penerapan teknologi terbaru, guna mendukung mobilitas yang efektif dan efisien bagi masyarakat kota Surabaya.

Untuk menjamin ketepatan waktu tunggu rute, BLUD UPTD PLU kota Surabaya selaku pengelola mode transportasi ini memaksimalkan melalui penggunaan Surabaya Integrated Urban Transport System (SIUTS). Sistem ini merupakan inisiatif untuk mengintegrasikan berbagai moda transportasi di Surabaya guna menciptakan sistem transportasi perkotaan yang lebih efisien, nyaman, dan ramah lingkungan. SIUTS dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan berpusat di Terminal Intermoda Joyoboyo. Semua data terkait pergerakan dan operasional transportasi disimpan dan diolah di pusat kontrol SIUTS yang memungkinkan pemantauan real-time dan penanganan cepat terhadap masalah transportasi yang muncul sehingga ketepatan waktu tunggu rute dapat dimaksimalkan.

Kedua pada aspek durasi rute. Durasi rute menjadi salah satu aspek penting dalam penyediaan layanan transportasi publik yang baik. Durasi atau lamanya waktu perjalanan dalam transportasi publik sangat penting untuk pengalaman pengguna transportasi Suroboyo Bus yang memadai. Ketika durasi perjalanan dapat diprediksi dengan baik, pengguna dapat merencanakan waktu mereka dengan lebih efektif. Durasi rute juga mempengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap layanan transportasi publik, selain dari ketepatan waktu tunggu rute.

Durasi rute dari satu kali perjalanan Suroboyo Bus berlangsung sekitar 2 jam 30 menit. Kemudian untuk *headway* atau waktu antara unit Suroboyo Bus sekitar 10 menit sampai 12 menit tergantung kondisi lalu lintas. Sementara itu untuk memastikan durasi waktu sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan, Suroboyo Bus saat ini telah menggunakan sistem yang mengatur *headway* antar unit Suroboyo Bus. Selain itu pengelola juga

memastikan bahwa SOP Perjalanan yang telah ditetapkan berjalan dengan baik di lapangan melalui tim operasional lapangan. Mayoritas masyarakat pengguna Suroboyo Bus puas terhadap durasi rute yang ditempuh. Masyarakat pengguna transportasi umum Suroboyo Bus merasa durasi rute yang ditempuh sesuai dengan standar sehingga layanan ini dapat diandalkan untuk kebutuhan mobilitas sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa Suroboyo Bus telah berhasil menyediakan layanan yang efisien dan memenuhi harapan para pengguna dalam hal durasi rute.

Lingkungan Transportasi Publik Suroboyo Bus

Dimensi lingkungan dalam transportasi publik mencakup beberapa hal yakni kebisingan, pengelolaan limbah, serta edukasi dan kesadaran lingkungan. Pada aspek kondisi kebisingan, Suroboyo Bus dalam perkembangannya berusaha dengan maksimal untuk menyediakan pelayanan transportasi publik yang aman dan nyaman, termasuk terhindar dari kebisingan. Salah satu upaya tersebut yakni mengganti merek mesin yang digunakan. Generasi Pertama dan Generasi Kedua yakni SB 01 sampai dengan SB 18 dan SBT menggunakan mesin Mercedesbenz, sementara Generasi Ketiga yakni SB 19 sampai dengan SB 26 menggunakan mesin SCANIA. Pergantian ini berpotensi untuk mengurangi kebisingan. Mesin SCANIA terbaru dilengkapi dengan sistem injeksi bahan bakar yang lebih presisi, manajemen mesin elektronik yang canggih, dan komponen yang dirancang untuk mengurangi gesekan dan getaran. Untuk mendukung hal tersebut, Suroboyo Bus juga menggunakan *automatic transmission*. Penggunaan transmisi otomatis pada kendaraan dapat berpengaruh terhadap tingkat kebisingan yang dihasilkan oleh kendaraan tersebut.

Namun atas dua hal tersebut, kelihaihan sopir Suroboyo Bus menjadi faktor utama penentu kurangnya kebisingan.

Berdasar hasil analisis data, masyarakat pengguna Suroboyo Bus merasa puas atas kondisi armada Suroboyo Bus yang tidak bising. Kenyamanan diperoleh masyarakat pengguna Suroboyo Bus dengan desain interior Suroboyo Bus yang terkini sehingga tidak meninggalkan permasalahan suara bising ketika menggunakan transportasi publik ini. Dengan membandingkan pada transportasi publik lainnya, masyarakat cenderung merasa bahwa Suroboyo Bus lebih baik. Hal ini juga berdasar pada penggunaan mesin terbaru, penggunaan transmisi otomatis, hingga adanya SOP yang mengharuskan sopir Suroboyo Bus dapat mengemudikan armada secara tertib.

Kedua pada aspek pengelolaan sampah. Sejak tahun 2018, fokus pemerintah Kota Surabaya untuk menyelesaikan masalah sampah diimplementasikan dalam inovasi Suroboyo Bus. Pada awal diluncurkannya inovasi transportasi publik ini, Suroboyo Bus hanya menerima pembayaran melalui penukaran botol plastik. Skema pembayaran tersebut mendapatkan banyak apresiasi hingga Kota Surabaya menjadi salah satu percontohan inovasi transportasi publik di kancah internasional. Pengelolaan sampah melalui transportasi publik Suroboyo Bus dilakukan melalui proses pembayaran menggunakan sampah botol plastik. Skemanya, botol plastik yang terkumpul dalam satu tahun akan diserahkan kepada Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya untuk dikelola. Pada tahun 2019, tindak lanjut dari pengelolaan sampah botol plastik sebagai hasil pembayaran Suroboyo Bus tersebut dilelang melalui Dirjen Kekayaan Negara (DKJN) dengan

nilai Rp 150juta. Pendapatan tersebut kemudian menjadi bagian dari PAD Kota Surabaya.

Selain menggunakan skema pembayaran dengan penukaran sampah botol plastik, inovasi Suroboyo Bus juga melakukan peranan lain untuk pengelolaan sampah yakni pelarangan untuk makan dan minum selama di dalam Suroboyo Bus. Larangan ini bertujuan untuk menjaga kebersihan di dalam bus serta mengurangi potensi timbulnya sampah dari sisa makanan dan minuman. Pola penyelesaian permasalahan pengelolaan sampah ini mendapatkan tanggapan positif dari masyarakat pengguna. Namun dalam perkembangannya tujuan Suroboyo Bus dalam pengelolaan sampah ini mendapatkan respon negatif. Hal ini disebabkan karena hadirnya perubahan kebijakan yang mana poin dari penukaran sampah botol plastik untuk satu tiket keberangkatan hanya berlaku dengan masa aktivasi selama tujuh hari saja. Dari kebijakan ini, masyarakat pengguna menilai bahwa pemerintah Kota Surabaya tidak memiliki kesungguhan dalam proses penyelesaian masalah sampah.

Terakhir pada aspek edukasi dan kesadaran lingkungan. Edukasi dan kesadaran lingkungan merupakan aspek penting dalam upaya menjaga kelestarian lingkungan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Suroboyo Bus sebagai inovasi transportasi publik oleh pemerintah dengan konsep ramah lingkungan, berperan aktif dalam mengedukasi masyarakat dan meningkatkan kesadaran lingkungan. Edukasi yang dilakukan oleh Suroboyo Bus tersebut pada dasarnya dilakukan dengan tindakan konkret yakni pada penerapan sistem pembayaran yang menggunakan penukaran botol plastik. Sistem tersebut menjadi aksi nyata edukasi dan menciptakan kesadaran lingkungan masyarakat Kota Surabaya

khususnya masyarakat pengguna transportasi Suroboyo Bus. Namun pada dasarnya, edukasi untuk menggunakan transportasi publik juga menjadi cara untuk menjaga lingkungan khususnya dalam upaya mengurangi polusi udara akibat kepadatan kendaraan.

Upaya untuk edukasi dan peningkatan kesadaran lingkungan tersebut masif dilakukan oleh pengelola Suroboyo Bus melalui platform media sosial. Melalui media sosial, pengelola mengajak masyarakat Kota Surabaya untuk menggunakan transportasi publik guna menangani masalah polusi udara dan menumpuknya sampah plastik di Kota Surabaya. Ajakan untuk menjaga lingkungan tersebut seringkali disosialisasikan melalui video tempat-tempat menarik di Kota Surabaya yang dapat dengan mudah, murah, dan nyaman dikunjungi menggunakan Suroboyo Bus. Hadirnya upaya untuk edukasi dan meningkatkan kesadaran lingkungan dari pengelola Suroboyo Bus tersebut juga mendapatkan respon positif dari masyarakat pengguna Suroboyo Bus. Masyarakat menilai bahwa kehadiran Suroboyo Bus menjadi suatu bentuk edukasi untuk menggunakan transportasi publik. Terlebih Suroboyo Bus menjadi satu-satunya transportasi publik di Kota Surabaya yang menggunakan sistem pembayaran dengan penukaran sampah botol plastik. Kehadiran media sosial juga dinilai telah dimanfaatkan dengan baik oleh pengelola Suroboyo Bus untuk menyebarluaskan informasi termasuk ajakan untuk peduli terhadap lingkungan.

PEMBAHASAN

Suroboyo Bus diluncurkan untuk memudahkan aktivitas masyarakat, mengurangi kemacetan di Kota Surabaya, sekaligus mempromosikan kesadaran lingkungan. Pelayanan yang diberikan menjadi aspek penting untuk meningkatkan ketertarikan masyarakat

Kota Surabaya dalam menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus. Akan tetapi, terdapat aspek-aspek lain yang perlu diperhatikan untuk menunjang kepuasan masyarakat pengguna Suroboyo Bus seperti aksesibilitas, waktu, ketersediaan, dan dampak terhadap lingkungan. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pengguna transportasi publik

Suroboyo Bus belum terpenuhi secara keseluruhan. Beberapa aspek dari dimensi evaluasi kepuasan transportasi publik perlu diperhatikan dengan lebih baik untuk menunjang peningkatan kepuasan masyarakat pengguna Suroboyo Bus. Secara lebih ringkas, peneliti berupaya untuk membuat daftar tabel terkait dengan kepuasan masyarakat pengguna Suroboyo Bus sebagai berikut.

Tabel 1.3 Ikhtisar Kepuasan Masyarakat Pengguna Transportasi Publik Suroboyo Bus

Dimensi	Kepuasan Pengguna	
	Terpenuhi	Tidak Terpenuhi
<i>Service Provide</i> (Pelayanan)		
Harga Tiket	✓	
Pelayanan Personel		✓
Pelayanan Dalam Bus		✓
Jaminan Keselamatan	✓	
<i>Access</i> (Akses)		
Aksesibilitas Halte		✓
Aksesibilitas Tiket		✓
<i>Availability</i> (Ketersediaan)		
Jangkauan Rute	✓	
Frekuensi Keberangkatan		✓
Frekuensi Halte Bus		✓
<i>Time</i> (Waktu)		
Ketepatan Waktu Tunggu Rute		✓
Durasi Rute	✓	
<i>Environment</i> (Lingkungan)		
Kebisingan	✓	
Pengelolaan Sampah	✓	
Edukasi dan Kesadaran Lingkungan	✓	

(Sumber : Diolah Peneliti)

Service provide atau pelayanan yang diberikan menjadi aspek penting untuk meningkatkan ketertarikan masyarakat Kota Surabaya dalam menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus. Pelayanan ini bertujuan untuk memastikan kenyamanan, keamanan, efisiensi, dan kepuasan pengguna jasa transportasi umum. Sejak awal diluncurkan, Suroboyo Bus ditujukan untuk mengurangi kepadatan lalu lintas yang ada di Kota Surabaya sekaligus mempromosikan kesadaran lingkungan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, untuk mencapai tujuan tersebut,

Suroboyo Bus harus memiliki aksesibilitas bagi masyarakat Kota Surabaya agar masyarakat Kota Surabaya menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus dalam aktivitasnya. Sementara ketersediaan dalam konteks kepuasan masyarakat pengguna transportasi publik Suroboyo Bus merujuk pada sejauh mana layanan publik ini dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan memadai, sehingga dapat memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat kota Surabaya secara efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti, Alhakim, & Setiawan (2021) yang menyebutkan bahwa beberapa faktor seperti harga tiket, keselamatan selama perjalanan, dan pelatihan karyawan menjadi hal krusial dalam meningkatkan transportasi umum di kota. Merujuk pada tabel ikhtisar pendapat sebelumnya, harga tiket dan jaminan keselamatan yang tersedia dalam pelayanan transportasi publik Suroboyo Bus telah memenuhi kepuasan masyarakat. Namun pelatihan staf untuk menunjang pelayanan personel dan pelayanan dalam bus perlu diperhatikan oleh Badan Layanan Umum Daerah Transportasi Publik Suroboyo Bus sebagai instansi yang mengelola Suroboyo Bus. Sementara dalam aspek lainnya yakni aspek kesadaran lingkungan, Suroboyo Bus telah berupaya untuk mewujudkan kesadaran lingkungan baik melalui pembayaran yang menggunakan botol plastik dan edukasi yang dilakukan secara berkelanjutan. Aspek lingkungan ini penting sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Sa'diah et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pelayanan transportasi umum tidak hanya bertujuan untuk memperlancar pergerakan penduduk di suatu daerah, namun juga mengurangi polusi udara dan meningkatkan kualitas hidup.

SIMPULAN

Suroboyo Bus menjadi sebuah inovasi pelayanan publik yang berbentuk pelayanan jasa oleh Pemerintah Kota Surabaya. Kepuasan masyarakat pengguna transportasi Suroboyo Bus di Kota Surabaya telah memenuhi beberapa aspek yakni harga tiket dan jaminan keselamatan pada dimensi *service provide* (pelayanan), jangkauan rute dalam dimensi *availability* (ketersediaan), durasi rute dalam dimensi *time* (waktu), serta kebisingan, pengelolaan sampah, edukasi

dan kesadaran lingkungan dalam dimensi *environment* (lingkungan), namun tidak memenuhi aspek lainnya seperti pelayanan personel, pelayanan dalam bus, aksesibilitas halte, aksesibilitas tiket, frekuensi keberangkatan, frekuensi halte bus, dan ketepatan waktu tunggu rute.

Terpenuhinya kepuasan masyarakat pengguna Suroboyo Bus berdasar pada berbagai sebab. Pada aspek harga tiket dengan ketentuan Rp 5.000 untuk masyarakat umum, Rp 2.500 untuk pelajar, dan gratis bagi lansia serta penyandang disabilitas telah memenuhi harapan sebab harga tiket Suroboyo Bus lebih murah daripada transportasi lainnya. Selain itu, kepuasan atas keterjangkauan harga tiket ini juga didukung dari adanya skema penukaran botol plastik di beberapa titik yang telah ditentukan. Masyarakat pengguna juga merasa cakupan rute yang disediakan oleh Suroboyo Bus sudah cukup baik. Meskipun terdapat pengurangan rute, namun pemerintah Kota Surabaya menyediakan alternatif transportasi lain yakni *feeder* Wira Wiri yang mampu menjangkau jalan lebih kecil.

Aspek kepuasan masyarakat pengguna juga menyangkut durasi rute dimana masyarakat pengguna transportasi umum Suroboyo Bus memandang bahwa durasi rute yang ditempuh sesuai dengan standar sehingga pengguna mengandalkan layanan ini untuk kebutuhan mobilitas sehari-hari. Pada dimensi *environment* pun, Suroboyo Bus cenderung mengedepankan kepedulian atas kondisi lingkungan. Masyarakat pengguna Suroboyo Bus merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat merasa bahwa Suroboyo Bus menjadi transportasi umum yang tidak bising dengan interior yang baik. Hal ini dipengaruhi penggunaan mesin terbaru, penggunaan transmisi otomatis, hingga adanya SOP yang mengharuskan sopir Suroboyo Bus dapat mengemudikan

armada secara tertib. Pengelolaan sampah serta edukasi dan kesadaran lingkungan juga mendukung kepuasan masyarakat terhadap dimensi ini. Dengan pembayaran melalui penukaran sampah, inovasi Suroboyo Bus mampu untuk mengurangi penumpukan sampah di Kota Surabaya. Selain itu Suroboyo Bus juga rutin memberikan edukasi kesadaran lingkungan melalui media sosial.

Akan tetapi dengan merujuk pada kondisi ketidakpuasan masyarakat pengguna, beberapa pelayanan Suroboyo Bus memang memiliki catatan. Pada aspek pelayanan personel, masyarakat pengguna belum puas sebab masih terdapat *helper* yang kurang ramah terhadap penumpang. Sementara untuk pelayanan dalam bus, meskipun telah terdapat fasilitas yang memadai, masih terdapat fasilitas dalam bus yang krusial namun tidak berfungsi seperti *voice* halte dan tombol pemberhentian. Terlebih terkait dengan aksesibilitas. Pengguna Suroboyo Bus cenderung tidak puas atas pelayanan yang diberikan. Pertama terkait aksesibilitas halte, halte memang mudah ditemukan di sepanjang rute Suroboyo Bus. Namun kondisi sarana dan prasarana beberapa halte kurang memadai seperti tidak adanya atap pelindung, informasi rute yang terdapat di papan informasi belum diperbaharui, lokasi halte terlalu dekat dengan jalan raya, tidak adanya pedestrian dekat halte, dan lainnya. Kedua, aspek aksesibilitas tiket juga masih belum memenuhi ekspektasi pengguna khususnya disebabkan karena regulasi terbaru yang mengatur bahwa masa aktif poin penukaran botol untuk tiket Suroboyo Bus hanya berlaku selama tujuh hari saja.

Dimensi ketersediaan juga menjadi sorotan kritik untuk perbaikan. Pada aspek frekuensi keberangkatan bus, masyarakat pengguna memandang perlu untuk ditambahkan armada untuk mengurangi penumpukan penumpang di

halte bus. Waktu kedatangan juga seringkali tidak tertib sebab Suroboyo Bus masih terjebak kemacetan. Hal tersebut selaras dengan aspek frekuensi halte yang mana masyarakat pengguna memandang bahwa pengelola Suroboyo Bus perlu untuk menambahkan halte agar dapat lebih mudah menjangkau masyarakat.

Penelitian ini memberikan saran dan rekomendasi yakni pertama menyusun kebijakan pengalokasian anggaran khusus untuk penambahan armada, penambahan halte bus, dan perbaikan infrastruktur halte yang kurang memadai. Kedua, Mengesahkan dan mengimplementasikan kebijakan bebas hambatan untuk Suroboyo Bus. Ketiga, mengadakan pelatihan pelayanan prima bagi personel lapangan khususnya *helper* serta admin di tempat penukaran botol plastic. Keempat, mempertimbangkan regulasi masa aktif poin yang hanya berlaku selama 7 (tujuh) hari. Kelima, mengubah sistem pembayaran Qris dengan menggunakan Dynamic QR Code yang otomatis menyertakan informasi jumlah pembayaran yang diperlukan. Serta melakukan pemeliharaan rutin untuk memastikan *voice halte* dan tombol pemberhentian selalu berfungsi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Candrianto, C. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara. Malang
- Devi, A. (11, Maret 2024). Warga Keluhkan Halte Bus yang Kurang Layak di Surabaya. Detik.com. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7235409/warga-keluhkan-halte-bus-yang-kurang-layak-di-surabaya>
- Elaine, M. (2024). Anggaran Transportasi Publik Surabaya Naik Jadi Rp108 M, Atasi Macet dan Polusi Pemkot Tambah Bus dan Feeder Listrik. Suarasureabaya.net. Diakses dari

- <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2024/anggaran-transportasi-publik-surabaya-naik-jadi-rp108-m-atasi-macet-dan-polusi-pemkot-tambah-bus-dan-feeder-listrik/>
- Elaine, M. (2024). Berhenti Setahun, Bus Listrik Trans Semanggi Suroboyo Resmi Beroperasi Lagi Suarasurabaya.net. Diakses dari <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2024/berhenti-setahun-bus-listrik-trans-semanggi-suroboyo-resmi-beroperasi-lagi/>
- Firmansyah, R. A., & Putra, K. H. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Suroboyo Bus” Rute Halte Rajawali–Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur*. 1 (1), 1-16. <https://ejurnal.itats.ac.id/stepplan/article/view/711/612>
- Ginanjar, D. (2021). Fitur Baru Aplikasi GoBis Bisa Pantau Kedatangan Suroboyo Bus. JawaPos.com. <https://www.jawapos.com/surabaya-raja/01353485/fitur-baru-aplikasi-gobis-bisa-pantau-kedatangan-suroboyo-bus>
- Ginanjar, D. (2022). 60 Persen Penumpang Suroboyo Bus Bayar Pakai Botol Plastik. Diakses pada 28 Januari 2024 dari <https://www.jawapos.com/surabaya-raja/01407792/60-persen-penumpang-suroboyo-bus-bayar-pakai-botol-plastik>
- Ginanjar, D. (2022). Suroboyo Bus Tambah Rute Layanan di Jalan Diponegoro Diakses pada 28 Januari 2024 dari <https://www.jawapos.com/surabaya-raja/01396741/suroboyo-bus-tambah-rute-layanan-di-jalan-diponegoro>
- Ginanjar, D. (2022). Suroboyo Bus Tetap Pakai Sampah Plastik. Diakses pada 10 Januari 2024, dari <https://www.jawapos.com/berita-sekitar-anda/01227141/suroboyo-bus-tetap-pakai-sampah-plastik>
- Ginanjar, D. (2024). Pahami Aturan yang Baru! Begini Cara Naik Bis Suroboyo Bus Gratis dengan Modal Botol Bekas Diakses pada 28 Januari 2024 dari <https://www.jawapos.com/infrastruktur/014565481/pahami-aturan-yang-baru-begini-cara-naik-bis-suroboyo-bus-gratis-dengan-modal-botol-bekas>
- Hantoro, J. (2018). Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini Luncurkan Suroboyo Bus. Tempo.co. Diakses dari <https://nasional.tempo.co/read/1077209/wali-kota-surabaya-trirismaharini-luncurkan-suroboyo-bus>.
- Islam, R., Chowdhury, M. S., Sarker, M. S., & Ahmed, S. (2014). Measuring Customer's Satisfaction On Bus Transportation. *American Journal of Economics and Business Administration*. 6(1):34-41. DOI:10.3844/ajebasp.2014.34.41
- Kibthiah, M., Chamida, R. N., & Khotimah, K. (2023). Suroboyo Bus Sebagai Sistem Transportasi Berkelanjutan Di Kota Surabaya. *Jurnal Transportasi*, 23(1), 11-18. <https://doi.org/10.26593/jtrans.v23i1.6643.11-18>
- Mahendra, D. (2024). Suroboyo Bus Makin Diminati, sejak Diluncurkan di 2018, Pemkot Surabaya Catat Kenaikan Penumpang hingga Tiga Kali Lipat Lebih. Radarsurabaya.id. Diakses dari <https://radarsurabaya.jawapos.com/surabaya/774775680/suroboyo-bus-makin-diminati-sejak-diluncurkan-di-2018-pemkot-surabaya-catat-kenaikan-penumpang-hingga-tiga-kali-lipat-lebih>

- [bus-makin-diminati-sejak-diluncurkan-di-2018-pemkot-surabaya-catat-kenaikan-penumpang-hingga-tiga-kali-lipat-lebih?page=2](#)
- Miles, M., Huberman, M & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 3th Edition*. SAGE Publications, Inc. Singapore
- Pratama, R. (2023). Resmi Diluncurkan, Angkutan Feeder di Surabaya Beroperasi Mulai Besok. Suarasureabaya.net. Diakses dari <https://www.suarasureabaya.net/kelanakota/2023/resmi-diluncurkan-angkutan-feeder-di-surabaya-beroperasi-mulai-besok/>
- Primayandi, A., Gunawan, A. I., & Nurkholik, D. (2022). Examining Passengers' Satisfaction with Public Transportation in The Rise of Health Concerns. *Journal of Marketing Innovation (JMI)*, 2(2). <https://doi.org/10.35313/jmi.v2i2.43>
- Putri, F. A., & Prabawati, I. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Suroboyo Bus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Journal Publika*, 8(4). <https://doi.org/10.26740/publika.v8n4.p%25p>
- Sa'diah, E. H., Aini, M., Mardiah, D., & Apriliani, A. (2024). Kualitas Pelayanan Transportasi Publik. *Karimah Tauhid*, 3(2), 2012-2021. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.12027>
- Sadya, S. (2023). Polri Catat 152,51 Juta Kendaraan di Indonesia pada 2022. DataIndonesia.id. <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/polri-catat-15251-juta-kendaraan-di-indonesia-pada-2022>
- Septiyani, N., Susanti, A., & Widayanti, F. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Suroboyo Bus Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi*, 10(2), 657-666. Retrieved from <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/PFSTPT/article/view/44761>
- Tempo.com. (2022). INRIX: Surabaya Kota Termacet di Indonesia pada 2021. Diakses pada 10 Januari 2024, dari <https://data.tempo.co/data/1315/inrix-surabaya-kota-termacet-di-indonesia-pada-2021>