

# ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI GOBIS SURABAYA SEBAGAI MODA TRANSPORTASI

Zulfah Nurul Fadhillah, Drs.Muchammad Wahyono, MS, Anggraeny  
Puspaningtyas, S.AP.,M.AP

Zulfahfadhillah42@gmail.com.anggraenypuspa@untag-  
sby.ac.id.wahyonomuhammad@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17  
Agustus 1945 Surabaya

## Abstract

By looking at the impact of urbanization from the increasing population, it should also be followed by the provision of public service facilities as an alternative solution. The impact of the population density in the city of Surabaya is that public transportation that operates in an integrated manner between regions is not optimal, the number of motorists who prefer the use of private vehicles and the number of children under age who do not have a license but are already using private vehicles. It would be nice if the use of private vehicles can be limited so that the number of vehicles does not exceed the capacity of the road.

This type of research is a descriptive study with a qualitative approach. In this type of qualitative research, the researcher is the key instrument. Therefore, researchers must have broad insight in formulating questions in order to obtain the desired information from the research subject. Because the qualitative data here is scattered data, therefore it is necessary to observe and find the "meaning" or meaning of the informants which is then drawn into a conclusion on the issue.

The results showed that based on the effectiveness perspective, overall it was in accordance with the implementation objectives of the Surabaya Bus SOP, but there were some obstacles in its implementation where the socialization of the use of the GOBIS application was still not comprehensive.

Keywords: *Surabaya Bus, Effectiveness, Public Service*

## Abstrak

Dengan melihat urbanisasi jumlah penduduk meningkat seyogyanya diikuti dengan penyediaan fasilitas pelayanan umum sebagai alternative penyelesaiannya. Dampak kepadatan penduduk di surabaya yakni belum optimalnya transportasi publik yang beroperasi secara terintegrasi antar wilayah, banyaknya pengendara menggunakan kendaraan pribadi dan banyaknya anak – anak dibawah umur yang belum memiliki lisensi tapi sudah menggunakan kendaraan pribadi. Alangkah baiknya penggunaan kendaraan pribadi dibatasi agar jumlah kendaraan tidak melebihi kapasitas jalan.

Tipe penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Sebab data kualitatif merupakan data yang tersebar, maka dari itu perlu dilakukan observasi dan menemukan "meaning" atau makna dari para Informan yang kemudian diambil menjadi suatu kesimpulan atas isu tersebut.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perspektif efektivitas, secara keseluruhan telah sesuai dengan tujuan pelaksanaan dari SOP Surabaya Bus namun ada beberapa yang masih menjadi kendala dalam pelaksanaannya dimana sosialisasi penggunaan Aplikasi GOBIS masih belum menyeluruh.

## **PENDAHULUAN (INTRODUCTION)**

Transportasi merupakan sebuah sarana kendaraan yang digunakan untuk seseorang dalam akses berpindah tempat dari satu tempat ke tempat lainnya. Dengan melihat dampak urbanisasi dari jumlah penduduk yang terus meningkat seyogyanya juga diikuti dengan penyediaan fasilitas pelayanan umum sebagai alternative penyelesaiannya. Dampak kepadatan penduduk di kota surabaya yakni: belum optimalnya transportasi publik yang beroperasi secara terintegrasi antar wilayah, banyaknya pengendara menggunakan kendaraan pribadi dan anak – anak dibawah umur yang belum memiliki lisensi tapi sudah menggunakan kendaraan pribadi. Alangkah baiknya penggunaan kendaraan pribadi dibatasi agar jumlahnya tidak melebihi kapasitas jalan.

Adapun kebijakan yang mengatur aturan teknis dari pengelolaan Surabaya bus. Kebijakannya yaitu Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum

Berdasar urgensitas tersebut, Tri Risma Harini sebagai Walikota Surabaya yang menjabat pada saat itu meluncurkan moda transportasi publik surabaya bus yang berfungsi sebagai angkutan umum moda transportasi publik yang alur rutenya terintegrasi di beberapa wilayah di kota Surabaya serta terkoneksi digital.

Diharapkan Surabaya Bus menjadi andalan bagi mobilitas masyarakat. sarana akses aplikasi GOBIS merupakan bentuk akselerasi keterbukaan dan pelayanan transparansi berbasis digital yang berfungsi sebagai tracking pemantauan rute surabaya bus.

Diharapkan manfaatnya dirasakan warga kota surabaya yang bermobilitas tinggi yang memerlukan transportasi terintegrasi di berbagai area, murah dan mudah di tracking penggunaannya melalui aplikasi.

## **METODE PENELITIAN**

### **(RESEARCH METHODE)**

Tipe penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini untuk menyajikan data secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta – fakta di lapangan. Menurut Creswell (2016) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial.

Penelitian kualitatif, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. peneliti harus mempunyai wawasan luas dalam merumuskan pertanyaan guna memperoleh informasi yang diinginkan dari subjek penelitian. Sebab data kualitatif merupakan data yang tersebar, maka perlu dilakukan observasi dan menemukan “meaning” atau makna dari para Informan kemudian diambil menjadi kesimpulan atas isu tersebut. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menggali fakta mengenai analisis efektivitas penggunaan aplikasi GOBIS Surabaya sebagai moda Transportasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **(RESULT AND DISCUSSION)**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi GOBIS Surabaya sebagai Moda Transportasi. maka dapat mendeskripsikan dan menganalisis menggunakan teori Menurut World Bank

angkutan umum yang dapat memenuhi standard pelayanan angkutan umum. Yang mana standard pelayanan angkutan umum yang dimaksud sebagai berikut :

a. Waktu antara Headway,

berdasarkan menurut **world bank** jarak waktu keberangkatan antara satu kendaraan dengan kendaraan yang lainnya. Standard selang waktu yang dibutuhkan ialah 1 – 12 menit setelah keberangkatan salah satu kendaraan untuk menuju tujuan yang sama. Dalam **Sistem pelayan Minimal Bus Tipe A dikutip oleh Agung (2014:13)** Headway didefinisikan interval waktu antara saat bagian depan kendaraan melalui suatu titik dengan saat di mana bagian depan kendaraan berikutnya melalui titik yang sama.

Dalam hasil wawancara saat observasi kepada informan menyatakan bahwa Warga Kota Surabaya telah memanfaatkan sarana akses aplikasi untuk mengetahui Waktu antar Headway dari Surabaya bus melalui Time Table di Aplikasi GOBIS. Sehingga masyarakat dapat memantau dan mentracker Surabaya bus dimanapun dan kapanpun.

Dari hasil Penjabaran disimpulkan dibuat berdasar time table dari satu bus dengan bus yang lain berhasil berjalan secara efektif. Namun ada beberapa kondisi dimana bergantung pada jam – jam tertentu di jam padat seperti : waktu sepulang kantor, waktu sepulang sekolah dan lain sebagainya.

b. Waktu menunggu,

waktu yang diperlukan bagi calon penumpang untuk menunggu kedatangan dan keberangkatan angkutan umum. Rata – rata standard waktu yang diperlukan adalah 5 – 10 menit, dan maksimal waktu menunggu bagi calon penumpang 10 – 20 menit berdasarkan menurut **world bank**. Dalam penelitian yang dikutip dari **Lulu Dinda Nariyah**

**(2019:37)** Surabaya Bus dapat dikatakan dapat diandalkan oleh penumpang apabila bus tersebut memiliki waktu sampai di halte dengan tepat dan adanya jalur khusus.

Dalam hasil wawancara saat observasi kepada informan para calon penumpang dapat melihat jadwal keberangkatan bus melalui Time Table yang akan hadir di halte melalui Aplikasi GOBIS serta para calon penumpang.

Dari hasil Penjabaran disimpulkan belum bisa dikatakan tepat waktu sesuai system waktu yang dibuat oleh pihak pengelola Aplikasi Surabaya Bus dikarenakan Surabaya bus belum memiliki jalur khusus tersendiri. Sehingga pada jam tertentu belum berjalan secara tepat waktu.

c. Factor muat,

berdasarkan menurut **world bank** yakni perbandingan antara jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia di dalam angkutan umum. Standard factor muat antara penumpang dengan ketersediaan kursi adalah 70 %. Dalam penelitian yang dikutip dari **Lulu Dinda Nariyah (2019:37)** perancangan desain bus hal yang perlu dipertimbangkan ialah faktor dari jumlah muatan kapasitas yang bisa ditampung Surabaya Bus.

Dalam hasil wawancara saat observasi kepada informan pada kebijakan di Era New Normal yang dibuat oleh pihak Surabaya berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku dan Efektif. Terlihat dari jumlah penumpang yang menggunakan bus dibatasi kapasitasnya sebesar 50 % yang hanya memuat sebanyak 20 – 24 penumpang.

Dari hasil penjabaran disimpulkan jumlah ditampung untuk calon penumpang telah sesuai dengan desain yang dibuat

dalam kriteria bus dalam kota namun dikarenakan adanya kebijakan di Era New Normal ini, muatan yang ditampung jumlahnya dibatasi.

- d. Jarak perjalanan, berdasarkan menurut **world bank** yakni jauhnya jarak yang ditempuh oleh suatu kendaraan dalam satu hari, dan standard jarak perjalanan yang harus ditempuh oleh angkutan umum ialah 230 – 260 km / kendaraan/ hari. **Lulu Dinda Nariyah (2019:37)** jarak perjalanan yang dirancang sesuai rute yang dilewati Bus sesuai akses mobilitas yang dibutuhkan

Dalam hasil wawancara saat observasi kepada informan alur rute sudah terdapat dalam Aplikasi GOBIS sudah tepat. Dikarenakan mobilitas yang tinggi serta menggunakan Surabaya bus sebagai alternatif untuk menuju ke beberapa wilayah yang dapat diakses di Aplikasi GOBIS.

Dari hasil penjabaran disimpulkan Perancangan alur rute jaringan trayek dirancang sesuai dengan urgensitas mobilitas warga kota Surabaya. namun diharapkan ditambahkan pula alur rute lain agar membantu untuk terintegrasinya antar wilayah lain yang belum mendapat jalur akses.

- e. Kapasitas operasi, unit yang digunakan dalam menyelenggarakan pelayanan yakni jumlah angkutan umum yang dapat beroperasi untuk mengantar calon penumpang menuju tempat tujuannya. Standard kapasitas operasi adalah 80 – 90 %. berdasarkan menurut **world bank**. **Lulu Dinda Nariyah (2019:37)** total unit direncanakan dihitung berdasarkan kepadatan mobilitas alur rute. Diharapkan kedepannya mengalami peningkatan dan pengembangan unit operasi secara berkelanjutan seiring adanya pengembangan akses alur rute.

Dalam hasil wawancara saat observasi kepada

informan unit operasi Bus sebanyak 16 unit yang tersebar di 3 Alur rute jaringan trayek yakni alur rute Utara – Selatan sebanyak 11 unit bus, alur rute Barat – Timur sebanyak 5 unit bus, alur rute Merr sebanyak 2 unit bus. dalam kondisi teknis dilapangan dipantau oleh SIUTS Surabaya.

Dari hasil penjabaran disimpulkan bahwa total unit bus yang beroperasi di sebanyak 16 bus yang melewati alur rute yang telah ditetapkan. Namun diharapkan kedepannya bisa ditambah unit busnya dan alur rutenya agar dapat menjangkau seluruh wilayah.

- f. Waktu perjalanan, berdasarkan menurut **world bank**. yaitu lamanya waktu yang harus ditempuh oleh suatu kendaraan untuk menuju ke tempat tujuan. Standard rata – rata waktu tempuh adalah 1 – 1,5 jam, dan maksimal waktu perjalanan adalah 2-3 jam. **Lulu Dinda Nariyah (2019:37)** waktu perjalanan ditempuh satu rute Bus diperkirakan berkisar 1 – 3 jam bergantung kepadatan akses.

Dalam hasil wawancara saat observasi kepada informan perjalanan 1 rute estimasi waktu tempuh sekitar 1-1,5 jam. Walaupun terkadang meleset beberapa menit dikarenakan bergantung kondisional jalan ute tersebut.

Dari hasil penjabaran disimpulkan alur rute bergantung pada kondisional area yang dilalui. Diharapkan kedepannya dibuat akses jalan tersendiri agar bus tidak terhambat dengan padatnya kendaraan lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi GOBIS Surabaya sebagai Moda Transportasi. Maka dapat menganalisis

menggunakan teori Menurut Sistranas 2015. Yang mana ukuran efektifitas system transportasi nasional:

1. Aksesibilitas Tinggi, kemudahan jaringan pelayanan transportasi dalam menjangkau atau mengakses wilayah seluas mungkin dengan tujuan perwujudan wawasan nusantara dan ketahanan nasional. Serta mencakup kemudahan akses bagi calon penumpang berdasarkan menurut **Sistranas 2015. Lulu Dinda Nariyah (2019:37)** pelayanan bus tersebut masih dilakukan bertahap jangkauan pelayanannya.

Dalam hasil wawancara saat observasi kepada informan rute yang di rancang oleh Surabaya bus terbukti efektif dan tepat sasaran di berbagai kalangan masyarakat. terbukti jumlah peningkatan terus bertambah bagi pengguna akses Aplikasi GOBIS Surabaya serta jumlah penumpang.

Dari hasil penjabaran disimpulkan pemilihan jalan yang dilalui rute dirancang sesuai dan tepat sasaran dengan mobilitas warga kota Surabaya seperti di rute Utara – selatan namun diharapkan di beberapa waktu mendatang dapat menjangkau secara merata pelayanannya ke wilayah Surabaya yang belum terinput.

2. Terpadu. berdasarkan menurut **Sistranas 2015**. Terwujudnya keserasian atau keterpaduan intramoda dan antarmoda, antar wilayah, antar kegiatan pembangunan, dan penyelenggaraan. **Lulu Dinda Nariyah (2019:37)** program dirancang Ibu Tri Rismaharini pembentukan program Surabaya bus untuk meningkatkan warga kota surabaya menggunakan transportasi public. Pemilihan rute dipilih berdasarkan keterpaduannya. Agar angkutan umum yang telah digunakan Penumpang sudah saling terintegrasi. pelayanan, pelayanan, dan fasilitas yang ditawarkan

Dalam hasil wawancara saat

observasi kepada informan Keterpaduan antar akses moda lain yang dilalui oleh Bus sudah menjangkau dan membantu dalam memudahkan integrasi antar beberapa wilayah.

Dari hasil penjabaran disimpulkan rute yang dirancang sesuai dan tepat sasaran dengan mobilitas warga kota Surabaya namun diharapkan di beberapa waktu mendatang adanya penambahan alur rute yang secara terintegrasi.

3. Kapasitas, Tersedianya sarana dan prasarana memadai dengan jumlah pelanggan yang tersedia. Hal ini dapat dilihat apakah jumlah tersebut dapat menunjang atau tidaknya dalam pemberian pelayanan. berdasarkan menurut **Sistranas 2015. Lulu Dinda Nariyah (2019:37)** total unit direncanakan dihitung berdasarkan kepadatan mobilitas alur rute. Sehingga total unit keseluruhan bus saat ini adalah 18 unit Surabaya bus.

Dalam hasil wawancara saat observasi kepada informan Kapasitas muatan tersedianya sarana prasarana penunjang pelayanan moda transportasi publik Surabaya Bus. Untuk kapasitas sendiri mengacu pada kebijakan New Normal hanya mampu menampung sebanyak 50 % yang memuat penumpang sebanyak 20 – 24 penumpang dikarenakan mencegah terjadinya kerumunan dan penularan covid – 19.

Dari hasil penjabaran disimpulkan Kapasitas yang dapat ditampung telah sesuai dengan desain yang dibuat dalam kriteria bus dalam kota namun dikarenakan adanya kebijakan di Era New Normal ini, muatan yang ditampung jumlahnya dibatasi.

4. Tepat Waktu, Pelayanan transportasi berangkat dan datang sesuai

dengan jadwal yang diberikan. Sehingga masyarakat dapat merencanakan perjalanannya dengan pasti, terutama bagi para pekerja dan anak sekolah yang harus datang tepat waktu ke kantor dan sekolah. berdasarkan menurut **Sistranas 2015. Lulu Dinda Nariyah (2019:37)** Bus dapat dikatakan diandalkan oleh penumpang apabila bus tersebut memiliki waktu untuk sampai di halte dengan tepat dan adanya jalur khusus.

Dalam hasil wawancara saat observasi kepada informan pengoperasian Bus di Tracking keberadaannya secara Real Time melalui Web yang juga secara langsung terkirim melalui perangkat Aplikasi GOBIS.

Dari hasil Penjabaran disimpulkan penumpang belum bisa dikatakan tepat waktu sesuai system waktu yang dibuat oleh pengelola Aplikasi Surabaya Bus dikarenakan Surabaya bus belum memiliki jalur khusus tersendiri. Sehingga pada jam tertentu belum berjalan secara tepat waktu.

5. Tarif Terjangkau,  
Tarif yang sesuai dengan keuangan pelanggan, khususnya bagi kalangan menengah kebawah, yang mengharapkan biaya murah berdasarkan menurut **Sistranas 2015. Lulu Dinda Nariyah (2019:37)** program Surabaya bus berbayar sampah diadakan agar masyarakat menggunakan layanan bus secara gratis. Untuk berbayar botol bekas hanya sebagai bentuk kontribusi masyarakat untuk menikmati Surabaya bus 1 rute untuk mengurangi limbah botol plastic AMDK di kota Surabaya.

Dalam hasil wawancara. Peneliti melihat Pembayaran menggunakan botol plastik menggunakan Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) efektif dan efisien. Dikarenakan disamping menikmati dan

menggunakan Bus juga sebagai bentuk kontribusi dari

masyarakat dalam mengurangi pencemaran lingkungan. hal ini sudah mencakup 3 sasaran yang dirancang oleh pihak Surabaya Bus yakni : Penyediaan Transportasi yang Terjangkau, Mengurangi penggunaan Kendaraan Pribadi dan Mengurangi Limbah Plastik di Kota Surabaya.

Dari hasil penjabaran disimpulkan pembayaran menggunakan botol plastic bekas telah efektif. Namun diharapkan dikedepannya disediakan loket pertukaran botol di setiap halte agar masyarakat tidak terlalu jauh dalam penukaran botolnya.

6. Pelayanan yang Tertib dan Baik.  
Dalam pengoperasian sarana transportasi public penyedia layanan harus dapat mematuhi peraturan lalu lintas dan angkutan jalan yang berlaku serta melayani msyarakat dengan ramah, sopan dan santun. berdasarkan menurut **Sistranas 2015. Lulu Dinda Nariyah (2019:37)** untuk pengembangan dan peningkatan skill Petugas dan sopir bus sebelum diamanahkan tugas harus melalui program training pegawai agar mengerti bagaimana memberikan pelayanan secara baik dan benar.

Dalam hasil wawancara saat observasi kepada informan Pelayanan yang Tertib dan Baik. Peneliti melihat bahwa dengan melaksanakan program training yang bertugas telah memberi dampak yang baik. sehingga karyawan baru tersebut dapat

memberikan pelayanan yang informative.

Dari hasil penjabaran disimpulkan pemberian program training dalam petugas yang akan memberikan pelayanan efektif dalam menambah pengetahuan petugas yang beroperasi. Namun ada baiknya kegiatan Abdi Yasa diberlakukan setiap bulan agar para petugas dapat terasah kemampuannya.

#### 7. Keamanan dan kenyamanan,

artinya terdapat jaminan atas rasa aman yang diperoleh pelanggan, sehingga pelanggan tidak gelisah dan merasa nyaman. Sarana dan prasarana yang disediakan selalu dipastikan aman untuk digunakan. Selain penyediaan fasilitas yang lengkap, pengecekan sarana dan prasarana yang rutin harus dilakukan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang. berdasarkan menurut **Sistranas 2015. Lulu Dinda Nariyah (2019:37)** pemeriksaan secara berkala ketika sebelum dan setelah beroperasi di terminal purabaya. Untuk faktor keamanan dilengkapi kamera CCTV di bagian dalam dan luar bus yang telah terpantau langsung pada monitor Dinas Perhubungan. Dalam hasil wawancara saat observasi kepada informan Keamanan dan Kenyamanan Bus. Peneliti melihat sebagai wujud penyelenggaraan pelayanan telah berjalan dengan baik. Dikarenakan bus dibersihkan secara berkala setelah dipergunakan setelah menempuh satu rute. Untuk keamanannya telah menunjukkan efektif. dilengkapi terdapat 12 kamera CCTV yang terpasang di dalam bus dan 3 CCTV di luar bus. sehingga SIUTS dapat memantau segala aktivitas yang terjadi di dalam maupun diluar bus melalui Kamera tersebut.

Dari hasil penjabaran disimpulkan kebersihan bus selalu dibersihkan setiap kali melintasi satu rute. Mungkin untuk rute utara – selatan lebih diperbanyak lagi dalam

unit busnya agar penumpang tidak menunggu terlalu lama dalam waktu pembersihan. Untuk faktor keamanan telah efektif dikarenakan dilengkapi CCTV yang terpasang diluar dan didalam bus.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 5 Tentang Pelaksanaan Tugas Fungsi dari UPTD Pengelolaan Transportasi Umum.

Mengacu pada Perwali tersebut jelas bahwa dinas memiliki peran sebagai actor pelaksana kebijakan dengan melakukan kegiatan yang sesuai pada pasal yang disebutkan diatas. Pada peraturan tersebut juga menjelaskan bahwa walikota Surabaya menetapkan bahwa UPTD PTU sebagai lembaga unit pelaksana yang berwenang sebagai pelaksanaan penyusunan program pengelolaan transportasi umum khususnya Surabaya bus.

- a. pelaksanaan penyusunan program kegiatan pengelolaan transportasi umum
- b. penyelenggaraan kegiatan pengelolaan transportasi umum

Dalam hasil wawancara saat observasi terkait Kesesuaian Perwali dengan Tugas dan Fungsi UPTD Pengelolaan Transportasi Umum. Peneliti melihat bahwa disini dari Regulasi tersebut telah berjalan tepat sasaran sesuai dengan Perwali. serta sebaiknya regulasi tersebut harus diawasi dan memerlukan masukan dari publik sebagai bahan evaluasi agar lebih baik kedepannya.

Dari hasil

penjabaran disimpulkan telah efektif berjalan sebagaimana mestinya yang tertuang dalam Perwali tersebut. namun perlunya diadakan monitoring dan evaluasi tiap tahunnya agar kegiatan tersebut tetap berjalan dengan baik.

## **SIMPULAN**

### **(CONCLUSION)**

Adapun kesimpulan yang dapat penulis simpulkan terkait dengan penelitian tersebut antara lain :

Menurut hasil penelitian lapangan menurut World Bank sebagai berikut :

- a. Waktu antara Headway, dari ukuran efektivitas ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan telah terbukti mayoritas masyarakat khususnya banyak mengakses Aplikasi GOBIS untuk tracking posisi dari Surabaya bus. Dan diharapkan bisa ditambah fitur penunjang lainnya.
- b. Waktu menunggu, dari ukuran efektivitas ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan estimasi perkiraan waktu bus mayoritas mendekati dengan Time Tabel yang dibuat. Walaupun kemungkinan terjadi keterlambatan beberapa menit, masih dalam batas wajar dikarenakan kondisional jalan. diharapkan bisa diberi akses tersendiri sehingga bisa tepat waktu dalam memberikan pelayanan.
- c. Factor muat, dari ukuran efektivitas ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan Kebijakan di Era New Normal yang dibuat oleh

pihak Surabaya Bus membatasi Kapasitas penumpang yakni sebanyak 50 % yang hanya mampu menampung 20 hingga 24 penumpang, dan diharapkan kedepannya bisa ditambahkan jumlah armada yang beroperasi untuk memuat banyak calon penumpang di jalur trayek yang bermobilitas tinggi.

- d. Jarak perjalanan, dari ukuran efektivitas ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan rute yang dibuat sudah tepat dengan akses yang dibutuhkan oleh sebagai penunjang mobilitas yang tinggi Sehingga terintegrasi ke beberapa wilayah di Kota Surabaya. Diharapkan ditambah rute untuk menjangkau wilayah Surabaya lainnya.
- e. Kapasitas operasi, dari ukuran efektivitas ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan dengan Kapasitas Operasi Surabaya Bus telah berjalan mengikuti SOP yang telah dibuat dan telah beroperasi sesuai dengan Time Table sehingga membantu akses mobilitas yang tinggi. Diharapkan dapat penambahan jumlah armada sehingga walaupun terdapat SOP tetap mengangkut banyak penumpang dan menepatkan waktu time table.
- f. Waktu perjalanan, dari ukuran efektivitas ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut.

Dikarenakan Waktu Perjalanan yang ditempuh dalam 1 rute dengan estimasi perkiraan waktu tempuh sekitar 1-1,5 jam. Walaupun terkadang meleset beberapa menit dari Time Tabel namun masih dalam batas wajar dikarenakan bergantung pada kondisional jalan. diharapkan penambahan rute agar akses yang dilewati bisa terintegrasi antar satu sama lain.

Menurut hasil penelitian lapangan menurut Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) 2015, menyatakan bahwa kinerja angkutan umum dapat dikatakan efektif, apabila dapat memenuhi apa yang menjadi keinginan pelanggan. Indikator yang menjadi ukuran efektivitas menurut sistranas 2015 :

- a. Aksesibilitas Tinggi. dari ukuran efektivitas ini dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan telah terbukti mayoritas masyarakat terjadi peningkatan pada jumlah penumpang Surabaya Bus serta bagi pengguna akses Aplikasi GOBIS Surabaya. diharapkan penambahan alur rute agar bisa mengakses antar jalur rute.
- b. Terpadu. dari ukuran efektivitas ini dapat disimpulkan dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan telah terbukti rute yang dilalui oleh Bus sudah menjangkau beberapa daerah di Kota Surabaya. diharapkan penambahan alur rute agar keterpaduan bisa berjalan antar alur rute lain.

c. Kapasitas, dari ukuran efektivitas ini dapat disimpulkan dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan telah terbukti penentuan kapasitasnya mengacu pada kebijakan New Normal hanya mampu menampung sebanyak 50 % yang memuat penumpang sebanyak 20 – 24 penumpang dikarenakan mencegah terjadinya kerumunan dan penularan covid – 19. diharapkan kedepannya bisa ditambahkan jumlah armada yang beroperasi untuk memuat banyak calon penumpang di jalur trayek yang bermobilitas tinggi.

d. Tepat Waktu, dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan telah terbukti pengoperasian Bus telah di Tracking keberadaannya secara *Realtime* melalui Web developer yang juga secara langsung terkirim melalui perangkat Aplikasi GOBIS. Sehingga tetap terkondisi dan berjalan sesuai time table yang dibuat. Dan diharapkan diberi akses sendiri sehingga bisa tepat waktu. Tarif Terjangkau, dapat disimpulkan bahwa dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan telah terbukti telah mencakup 3 sasaran yang dirancang oleh pihak Surabaya Bus yakni : Penyediaan Transportasi yang Terjangkau, Mengurangi penggunaan Kendaraan Pribadi dan Mengurangi Limbah Plastik di Kota Surabaya.

diharapkan moda transportasi public lain dapat menerapkan metode pembayaran serupa.

e. Pelayanan yang Tertib dan Baik, dapat disimpulkan dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan telah terbukti ketika telah dilaksanakannya program training dan pelatihan pada calon karyawan baru yang akan bertugas telah memberi dampak baik sehingga karyawan baru dapat memberikan pelayanan yang informatif pada pengguna Surabaya Bus di berbagai kalangan masyarakat. Diharapkan tetap diadakan diklat berupa bentuk pengajaran pemberian layanan agar semakin lebih baik.

f. Keamanan dan kenyamanan, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penggunaan dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan telah terbukti untuk Kenyamanannya bus selalu dibersihkan berkala setelah dipergunakan menempuh satu rute. Diharapkan dapat memberikan proteksi keamanan yang lebih baik dan para petugas dilengkapi alat khusus agar bisa menangkal kejahatan yang mungkin terjadi. Untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang. Untuk keamanannya dilengkapi terdapat 12 kamera CCTV yang terpasang di dalam bus dan 3 CCTV di luar bus.. sehingga SIUTS dapat memantau segala aktivitas yang terjadi di dalam maupun diluar bus melalui Kamera

tersebut.

Menurut hasil penelitian lapangan yang mengacu pada Perwali Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 5 tersebut jelas bahwa dinas memiliki peran sebagai actor pelaksana kebijakan dengan melakukan kegiatan yang sesuai pada pasal yang disebutkan diatas. dari ukuran efektivitas ini dapat disimpulkan dapat dikatakan telah efektif memenuhi ukuran tersebut. Dikarenakan telah terbukti Regulasi tersebut telah berjalan tepat sasaran sesuai dengan Perwali. serta sebaiknya regulasi tersebut harus diawasi dan memerlukan masukan dari publik sebagai bahan evaluasi agar lebih baik

## DAFTAR

### (CONCLUSION)

- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Anggota IKAPI Cabang Jawa Barat.
- Adi, S. P. (2016). Pengaruh Penerapan Aplikasi E - Government Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kinerja Cash Administration. *Jurnal Explore*, 17.
- Azis, R., & Asrul. (2018). *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Andhika, L. R. (2018). Perbandingan konsep tata kelola pemerintah Sound Governance, Dynamic Governance & Open Government. *Jurnal Explore*, 190.
- B.Miles, M., Huberman, A., & Huberman, P. (1994). *Qualitative Data Analysis An Expanded Sourcebook*. London United Kingdom: SAGE Publications.
- Firmansyah, R. A. (2019). Analisis

Tingkat Kepuasan Pengguna  
Transportasi Umum "Suroboyo Bus"  
Rute Halte Rajawali - Terminal  
Purabaya dengan Metode Importance  
Performance Analysis (IPA). *Jurnal  
Explore*, 6.

Firmansyah, R. B. (2019). INOVASI  
KEBIJAKAN TRANSPORTASI  
PUBLIK (Studi Kasus Program  
Surabaya Bus Membayar Dengan  
Limbah Botol Plastik). *Jurnal Explore*,  
204.

<http://dishub.surabaya.go.id/portal/profil>  
diakses pada tanggal 2 Mei 2021 pukul  
11.00 wib

H.Mukhtar, Risnita, & Prasetyo, M. M. (2020).  
*Pesantren Efektif Model Teori Integratif  
Kepemimpinan - Komunikasi - Konflik  
Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Hamadi, H. Y. (2021). *Upaya Peningkatan  
Kualitas Pendidikan di Papua*. Bandung,  
Jawa Barat: Media Sains Indonesia.

hasrullah. (2019). *Dendam Konflik Poso (Cover  
Baru 2019)*. Jakarta: Anggota  
IKAPI, Jakarta 2009.

<https://surabayakota.bps.go.id/> diakses pada  
tanggal 27 maret 2021 pukul 10.00 WIB

<https://zulfahmi1975.files.wordpress.com/2015/06/kepmenpan-63-2003-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik2.pdf> diakses pada tanggal 21 April 2021 pukul 10.00 wib



