

**ANALISIS PELAYANAN DIGITALISASI TRANSPORTASI  
PADA TRANSPORTASI PUBLIK “SUROBOYO BUS”  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

**ERIKA YUNITA SARI**

**NBI 1111900234**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

**ANALISIS PELAYANAN DIGITALISASI TRANSPORTASI  
PADA TRANSPORTASI PUBLIK “SUROBOYO BUS”  
KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-I  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh:

**ERIKA YUNITA SARI**

**NBI 1111900234**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Erika Yunita Sari**

**NBI : 1111900234**

**Judul : Analisis Pelayanan Digitalisasi Transportasi pada  
Transportasi Publik “Suroboyo Bus” Kota Surabaya**

**Surabaya, 11 Januari 2024**

**Mengetahui,**

**Dekan**

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

**Disetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P  
NPP. 20120.87.0103**



**Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP  
NPP. 20110.17.0735**



## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 19 Desember 2023

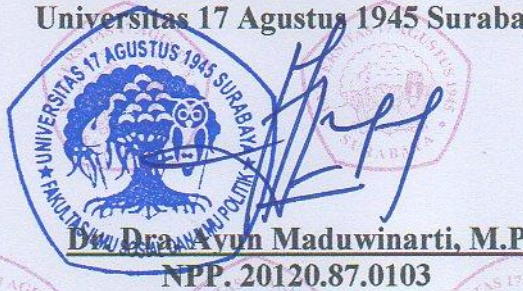
Dewan Penguji

1. **Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP**  
Ketua
2. **Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si**  
Anggota I
3. **Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP**  
Anggota II

()  
  
()

Mengesahkan,  
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Sosial  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

  
**Dra. Ayu Maduwinarti, M.P**  
NPP. 20120.87.0103



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erika Yunita Sari  
NBI : 1111900234  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Digitalisasi Transportasi pada Transportasi Publik “Suroboyo Bus” Kota Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 12 Januari 2024  
Yang membuat pernyataan,



Erika Yunita Sari





## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erika Yunita Sari  
NBI/ NPM : 1111900234  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek\*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Analisis Pelayanan Digitalisasi Transportasi pada Transportasi Publik "Suroboyo Bus" Kota Surabaya.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 12 Januari 2024

Yang Menyatakan,



(.....  
Erika Yunita Sari

\*Coret yang tidak perlu

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tersayang, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Sutopo dan Mama Sumikah yang telah memberikan kasih sayang tak terhingga serta memberikan perhatian moril maupun materil kepada saya. Lantunan do'a yang tak pernah henti mengalir yang menjadi harapan dan kekuatan penulis dalam menggapai impian.
3. Saudara kandungku yaitu Kakak tercinta Linda Apriliani, serta adik tercinta Alya Putri Pebri Anggraini yang telah memberi dukungan serta doa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Rekan-rekan saya angkatan 19 (Intan Bambang, Adelia Putri Sugiarto, Adinda Muliawati, Sri Indrawati, Kholishotul Fikriyah, Lailatul Nur Firdaus, Rani Dewi Utari, Lydia Sevianti Ananda Utomo, Sindy Maudiyah, Fikri Haikal, Alif Rafi Adipermana) yang selalu memberikan dukungan serta canda tawa selama mengerjakan skripsi.
5. Sahabatku tercinta yaitu Putri Nur Aliyah, Badriyah Dwi Puspitasari, Gita Nanda Afikah, yang selalu menjadi pendengar serta memberikan dukungan selama proses mengerjakan skripsi.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Erika Yunita Sari  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Juni 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Kebangsaan : Indonesia  
Alamat Asal : Jl. Krembangan Bhakti RT/RW 06/02, Kec.  
Krembangan, Kel. Kemayoran, Kota Surabaya  
No. HP : 08883035598  
Alamat Email : [erikayunitasr@gmail.com](mailto:erikayunitasr@gmail.com)



### B. Riwayat Pendidikan Formal

Periode	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan	Jenjang
2007 – 2013	SD Negeri Kemayoran I Surabaya	-	SD
2013 – 2016	SMP Negeri 38 Surabaya	-	SMP
2016 – 2019	SMK Barunawati Surabaya	Administrasi Perkantoran	SMK
2019 – Sekarang	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Administrasi Publik	Strata 1



## RINGKASAN

Erika Yunita Sari, 2024, **Analisis Pelayanan Digitalisasi Transportasi pada Transportasi Publik “Suroboyo Bus” Kota Surabaya**. Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

---

Dengan adanya sistem digitalisasi akan membuat banyak hal terutama sistem pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, serta menjadi lebih transparan dan serba praktis tentunya. Menghadapai tantangan munculnya jenis transportasi berbasis online Dinas Perhubungan Kota Surabaya meluncurkan transportasi publik yakni “Suroboyo Bus” dengan memanfaatkan kemajuan teknologi juga memberikan pelayanan transportasi berbasis online melalui Suroboyo Bus, yaitu adanya aplikasi Golek Bis “GoBis”. Aplikasi GoBis dirancang untuk membantu mempermudah masyarakat/penumpang dalam mendapatkan seputar informasi pada transportasi publik Suroboyo Bus.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji masalah yang timbul dalam mengetahui bagaimana pelayanan digitalisasi yang sudah diterapkan pada transportasi publik Suroboyo Bus. Fokus dari penelitian dalam pelayanan publik sesuai dengan 5 dimensi menurut Parasuraman et al. (1998), yakni : *Reliability, Assurance, Emphaty, Responsiveness, Tangibles*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif deskriptif dimana peneliti melakukan wawancara, pengambilan data, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Reliability, Assurance, Emphaty, Responsiveness, Tangibles* sudah sesuai dengan apa yang diterapkan. Pada indikator *Reliability* sudah menerapkan, yang dibuktikan dengan adanya time table serta alur jaringan trayek transportasi. Pada indikator *Assurance* sudah menerapkan, yang dibuktikan dengan terjaminnya keselamatan para penumpang serta dapat asuransi jasa raharja jika terjadi kecelakaan. Pada indikator *Emphaty* sudah menerapkan, yang dibuktikan dengan para helper senantiasa membantu para Ibu hamil, penyandang disabilitas serta orang tua jika hendak masuk ke dalam bus. Pada indikator *Responsiveness* sudah menerapkan, dengan dibuktikan dengan helper selalu memberikan pengetahuan informasi kepada penumpang jika masih ada yang kebingungan mengenai rute Suroboyo Bus. Pada indikator *Tangibles* sudah menerapkan, yang dibuktikan dengan terpenuhinya fasilitas pada transportasi Suroboyo Bus serta kemudahan akses pembayaran secara digital yang memudahkan masyarakat/penumpang jika ingin menggunakan jasa transportasi.

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dari 5 dimensi (*Reliability, Assurance, Emphaty, Responsivenees, Tangibles*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap jasa layanan transportasi publik.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Digitalisasi Transportasi, Suroboyo Bus**

## SUMMARY

Erika Yunita Sari, 2024, *Analysis of Transportation Digitalization Services in Public Transportation "Suroboyo Bus" in Surabaya City*. Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of 17 August 1945 Surabaya.

---

With the digitalization system, many things, especially the service system, will become more effective, efficient, and of course more transparent and practical. Facing the challenges of the emergence of online-based transportation, the Surabaya City Transportation Department launched public transportation, namely "Suroboyo Bus", by utilizing technological advances and also providing online-based transportation services through Suroboyo Bus, namely the Golek Bis "GoBis" application. The GoBis application is designed to help make it easier for the public/passengers to get information about Suroboyo Bus public transportation.

The aim of this research is to examine the problems that arise in knowing how digitalization services have been implemented on Suroboyo Bus public transportation. The focus of research in public services is in accordance with the 5 dimensions according to Parasuraman et al. (1998), namely: Reliability, Assurance, Emphaty, Responsiveness, Tangibles. The research method used in the research is a descriptive qualitative method where researchers conduct interviews, data collection and documentation.

The research results show that Reliability, Assurance, Emphaty, Responsiveness, Tangibles are in accordance with what is implemented. Reliability indicators have been implemented, as evidenced by the time table and transportation route network flow. The Assurance indicator has been implemented, which is proven by ensuring the safety of passengers and getting insurance from raharja services in the event of an accident. The Emphaty indicator has been implemented, as evidenced by the helpers always helping pregnant women, people with disabilities and the elderly when they want to get on the bus. The Responsiveness indicator has been implemented, as proven by the helper always providing information to passengers if there are still any confusion regarding the Suroboyo Bus route. The Tangibles indicator has been implemented, as evidenced by the provision of facilities for Suroboyo Bus transportation as well as easy access to digital payments which makes it easier for the public/passengers if they want to use transportation services.

The conclusion obtained in this research is that service quality from 5 dimensions (Reliability, Assurance, Emphaty, Responsiveness, Tangibles) has a significant influence on public satisfaction with public transportation services.

**Keywords: Public Services, Digitalization of Transportation, Suroboyo Bus**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “**Analisis Pelayanan Digitalisasi Transportasi pada Transportasi Publik “Suroboyo Bus” Kota Surabaya**”. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik, pada Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya :

1. Keluarga yang telah turut memberikan dorongan serta semangat yang menginspirasi terutama kepada kedua orang tua saya Bapak Sutopo dan Ibu Sumikah serta kakak saya Linda Apriliani, Amd.Keb dan juga adik saya Alya Putri Pebri Anggraini yang selalu senantiasa mendoakan dan memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen pembimbing 2 yang telah menuntun, mendampingi, serta meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang selama ini telah mengamalkan ilmu-ilmu bermanfaatnya untuk saya dan rekan-rekan sejawat.
7. Ibu Nurul Fardinah serta seluruh jajaran pegawai di UPTD PTU Surobo Bus yang sudah bersedia memberikan informasi dan data terkait dengan penelitian saya.
8. Teruntuk sahabat perjuangan yaitu Intan Bambang, Adelia Putri Sugiarto, Adinda Muliawati, Sri Indrawati, Kholishotul Fikriyah, Lailatul Nur Firdaus, Rani Dewi Utari, Lydia Sevianti Ananda Utomo yang menjadi salah satu support system saya selama proses perkuliahan hingga proses skripsi.
9. Teruntuk sahabat saya yaitu Putri Nur Aliyah, Badriyah Dwi Puspitasari, Gita Nanda Afikah yang masih terus setia menjadi sahabat saya sejak jaman sekolah hingga saat ini.
10. Teruntuk Moh Fikri Fakhri Masdan yang telah tulus mendukung dan selalu senantiasa menjadi pendengar yang baik, menemani dan kebersamaan hingga saat ini serta mendengarkan keluh kesah saya dalam proses penyelesaian skripsi.
11. Teruntuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu tanpa mengurangi rasa hormat, saya berterima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada saya.

12. Dan yang terakhir, untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan menyelesaikan masa studi perkuliahan dari awal, hingga sampai dititik penyelesaian skripsi saat ini. Selamat Erika Yunita Sari, you did it.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya masih terdapat keterbatasan baik kemampuan maupun pengetahuan saya. Maka dari itu, saran dan kritik yang membangun sangat diperlukan guna menyempurnakan isi skripsi ini dan nantinya dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 10 Januari 2024

Penulis

(Erika Yunita Sari)



## DAFTAR ISI

COVER	
COVER.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
BADAN PERPUSTAKAAN .....	5
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	5
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	6
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	7
RINGKASAN.....	8
SUMMARY.....	9
KATA PENGANTAR .....	10
DAFTAR ISI .....	11
DAFTAR TABEL .....	14
DAFTAR GAMBAR.....	15
DAFTAR LAMPIRAN .....	16
BAB I PENDAHULUAN .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang .....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Administrasi Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Pengertian Transportasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Peranan Transportasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6 Unsur-Unsur Transportasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7 Manajemen Transportasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.8 Kebijakan Transportasi Publik Suroboyo Bus.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.9 Suroboyo Bus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2 Fokus Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.3 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.4 Sumber Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.6 Metode Analisis .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1    Gambaran Umum Kota Surabaya	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2    Visi dan Misi Kota Surabaya...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3    Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4    Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5    Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6    UPTD Pengelolaan Transportasi Umum	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.7    Visi, Misi dan Tujuan Organisasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.8    Sumber Daya Manusia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.9    Tugas dan Fungsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2 Penyajian Data.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1    Analisis Pelayanan Digitalisasi Transportasi Publik Suroboyo Bus Kota Surabaya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.3 Pembahasan.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1    Analisis Pelayanan Digitalisasi Transportasi Publik Suroboyo Bus Kota Surabaya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Tarif Pembayaran Non-Tunai..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Pembagian Kecamatan Berdasar Wilayah Kota Surabaya ....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Poin Member Gobis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2. 1 Kerangka Konspetual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Surabaya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Gambar 4. 3 Time Table Suroboyo Bus.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 4 Alur Jaringan Trayek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 5 Instagram Suroboyo Bus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 6 Himbauan untuk Penumpang Suroboyo Bus.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 7 Tarif Suroboyo Bus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 8 Crew/Petugas Suroboyo Bus Ketika Melayani Difabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Gambar 4. 9 Petugas Ketika Menjelaskan Rute pada Penumpang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Gambar 4. 10 Petugas Ketika Melayani Penumpang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 11 Fasilitas Suroboyo Bus.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4. 12 Pembayaran Cashless pada Suroboyo Bus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Permohonan Ijin Observasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian Dinas Perhubungan Kota Surabaya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian dari Dishub untuk UPTD PTU Suroboyo Bus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Kartu Bimbingan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>