

Kualitas Pelayanan Surabaya Bus Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Helmi Hikmah Bachria

**S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
helmihikmah16@yahoo.com**

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP

**S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id**

Abstrak

Sebagai wujud untuk memperbaiki angkutan umum yang ada di Kota Surabaya, Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai pihak yang berwenang dalam pembinaan teknis operasional di bidang lalu lintas dan angkutan mengeluarkan produk pelayanan berupa Surabaya Bus. Adanya Surabaya Bus ini diharapkan mampu memperbaiki kualitas layanan pada angkutan umum yang ada, serta dapat mengubah mode masyarakat dari menggunakan kendaraan pribadi ke angkutan umum. Perpindahan mode dari kendaraan pribadi ke angkutan umum bertujuan agar dapat mengurangi kemacetan yang ditimbulkan dari adanya volume kendaraan pada ruas jalan yang semakin hari semakin bertambah padat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Brown yang terdiri dari *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman, antara lain pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai pihak yang mengelola langsung Surabaya Bus telah memberikan layanan yang terbaik untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih memiliki kekurangan dalam memberikan layanan, yaitu seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya bank sampah, serta tempat duduk yang disediakan pada titik kumpul. Sehingga peneliti menyarankan untuk menambah armada guna untuk memperbaiki waktu tunggu, serta menambahkan bank sampah dan tempat duduk pada titik kumpul guna memberikan kenyamanan bagi calon penumpang Surabaya Bus.

Kata kunci : Kualitas,PelayananPublik, Surabaya Bus.

Abstract

*As a manifestation of improving public transportation in the city of Surabaya, Surabaya City Transportation Office as the authority in the operational technical guidance in the field of traffic and transportation issued a service product in the form of Surabaya Bus. The existence of Surabaya Bus is expected to be able to improve the quality of services on existing public transport, and can change the community mode from using private vehicles to public transportation. The transfer of modes from private vehicles to public transport aims to reduce congestion arising from the volume of vehicles on the road which is increasingly becoming more crowded. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. While the focus of research used the theory of service quality according to Brown which consists of *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* and *tangible*. Data collection techniques used were interview techniques, observation, and documentation which were analyzed using data analysis techniques according to Miles and Huberman, including data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicated that the Surabaya City Transportation Office as the party that manages the Surabaya Bus directly has provided the best service to obtain quality services. However, the implementation still has shortcomings in the Surabaya Bus service, related to long waiting times, the lack of garbage banks and seats provided at each Surabaya Bus gathering point. So thar researchers suggest adding a fleet to improve waiting times, and increasing the number of garbage banks and seats provided at each Surabaya Bus gathering point to provide convenience for prospective Surabaya Bus passengers.*

Key words : Quality, Public Service, Surabaya Bus.

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu bidang yang dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Miro (2005), transportasi yaitu usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu objek dari satu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Dengan adanya sarana dan prasarana transportasi aktifitas masyarakat menjadi lebih cepat dan mudah.

Adapun transportasi memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat, salah satu peran transportasi sebagai penunjang laju pertumbuhan ekonomi (*rate of growth*) suatu negara disamping juga mendorong persebaran penduduk dan pemerataan pembangunan. Pada proses pembangunan ekonomi, tentu membutuhkan sarana transportasi yang cukup serta memadai. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang, tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi suatu negara (Salim, 2006). Dengan adanya peran akan sarana dan prasarana transportasi yang sangat penting, maka penggunaan transportasi banyak digunakan. Penggunaan transportasi terbanyak biasanya dapat dijumpai pada kota-kota besar. Salah satu kota besar yang ada di Indonesia yaitu Kota Surabaya.

Kota Surabaya merupakan kota besar di Indonesia dengan jumlah penduduk yang cukup padat yaitu, pada tahun 2017 sebanyak 2.874.699 jiwa (sumber: <http://surabayakota.bps.go.id>). Sebagai kota besar dengan jumlah penduduk yang cukup padat, tentunya masyarakat Kota Surabaya memiliki mobilitas yang tinggi. Hal ini dikarenakan Kota Surabaya mempunyai letak yang strategis, sehingga sering digunakan masyarakat sebagai pusat kegiatan. Dalam melakukan kegiatan tersebut, masyarakat Kota Surabaya tentunya sangat membutuhkan adanya kendaraan sebagai fasilitas untuk mempermudah jalannya kegiatan. Dengan adanya kendaraan kegiatan masyarakat dapat berlangsung dengan efektif dan efisien.

Seiring bertambahnya masyarakat Kota Surabaya yang memiliki berbagai macam kegiatan dengan menggunakan kendaraan, maka tidak dapat dipungkiri lagi jika laju pertumbuhan penggunaan kendaraan juga akan semakin meningkat. Jumlah kendaraan yang semakin meningkat akan mengakibatkan kapasitas jalan menjadi semakin kecil jika tidak diimbangi dengan peningkatan pembangunan infrastruktur jalan. Dengan adanya laju pertumbuhan penggunaan kendaraan yang

semakin hari semakin meningkat, maka tidak dapat dipungkiri lagi bila terjadi kemacetan di Kota Surabaya. Kemacetan di Kota Surabaya kerap kali terjadi pada jam-jam sibuk yaitu pada pagi hari maupun sore hari, yaitu ketika masyarakat bepergian dari rumah ke tempat kegiatan dan juga saat mereka pulang kembali kerumah masing-masing.

Adanya permasalahan kemacetan di Kota Surabaya ini, tentunya terdapat dampak yang dirasa cukup merugikan. Dampak dari adanya kemacetan yaitu bertambahnya waktu tempuh perjalanan dari tempat asal ke tempat tujuan, pemborosan bahan bakar kendaraan, menimbulkan polusi udara, mengganggu aktifitas ekonomi, dan mengganggu kendaraan darurat seperti *ambulance* dan pemadam kebakaran pada waktu yang genting. Dengan begitu, kemacetan telah menjadi permasalahan yang kerap meresahkan masyarakat dalam melakukan aktifitas kesehariannya. Sehingga permasalahan tersebut harus segera diatasi.

Salah satu cara untuk mengatasi kemacetan yaitu dengan adanya sarana angkutan umum. Pada dasarnya angkutan umum berorientasi pada kenyamanan serta keamanan, sehingga dapat bersaing dengan pengguna angkutan pribadi. Hal ini seperti pada Undang-Undang No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 3 yang mendefinisikan bahwa transportasi jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, mampu memadukan mode transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan, untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong penggerak dan penunjang pembangunan Nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Akan tetapi pada kenyataan yang ada, angkutan umum cenderung ditinggalkan oleh masyarakat, hal ini dikarenakan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan angkutan umum kepada masyarakat sebagai pengguna jasa sering dianggap cenderung kurang memadai. Hal ini sesuai dengan pengalaman yang dirasa oleh peneliti saat menggunakan angkutan umum seperti penyedia jasa transportasi yang sering kali tidak memberikan rasa kenyamanan dan keamanan bagi penumpang. Munculnya persoalan tersebut yang membuat kebanyakan masyarakat enggan untuk menggunakan angkutan umum dan masyarakat lebih memilih menggunakan angkutan pribadi.

Dengan adanya permasalahan diatas, Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku pihak yang bertugas dalam pembinaan teknis operasional di bidang lalu lintas dan angkutan senantiasa terus memikirkan upaya untuk mengatasi permasalahan lalu lintas dan angkutan yang ada di Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan agar tidak semakin parah dikemudian hari yang akan berdampak lebih buruk dan merugikan bagi warga Kota Surabaya, maka masyarakat berharap kepada pihak yang berwenang untuk dapat mengatasi adanya permasalahan tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam mengatasi permasalahan diatas, yaitu dengan mengeluarkan produk pelayanan berupa Surabaya Bus.

Adanya Surabaya Bus ini diharapkan mampu mengubah mode masyarakat dari penggunaan kendaraan pribadi ke angkutan umum. Perpindahan mode dari kendaraan pribadi ke angkutan umum bertujuan agar dapat mengurangi kemacetan yang ditimbulkan dari adanya volume kendaraan pada ruas jalan yang semakin hari semakin bertambah padat.

Meskipun keberadaan Surabaya Bus tergolong baru, diharapkan mampu memberikan pelayanan berupa angkutan umum yang handal dan mampu mengubah *mood* masyarakat dari menggunakan kendaraan pribadi ke angkutan umum dengan tujuan mampu mengurangi kemacetan di Kota Surabaya. Berikut tabel jumlah penumpang Surabaya Bus dari bulan April sampai Desember 2018:

Gambar 1.1
Grafik Jumlah Penumpang Surabaya Bus



Sumber: Data Dinas Perhubungan Kota Surabaya, 2019

Berdasarkan dari adanya tabel diatas, jika dilihat dari laju pertumbuhan penumpang tidak ada masalah. Akan tetapi pada kenyataannya, dalam proses pemberian layanan dilapangan masih terdapat beberapa masalah yang dirasakan penumpang. Masalah tersebut antara lain yang pertama terkait dengan waktu tunggu kedatangan Surabaya Bus yang lama. Sedangkan masalah kedua terkait kurangnya tempat duduk yang disediakan pada tiap titik kumpul bus serta kurangnya bank sampah yang disediakan.

Dengan adanya keluhan-keluhan yang dirasakan penumpang dalam menggunakan layanan Surabaya Bus ini, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan Surabaya Bus Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya”**.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2010) menjelaskan bahwa pelayanan publik yaitu Sebagai segala bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Undang Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Pengertian Kualitas

Menurut Kotler (2005) kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Davidow & Uttal (dalam Hardiyansyah, 2011) menyatakan bahwa kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

Sedangkan menurut Sinambela (2008) bahwa kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitiannya menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Brown yang meliputi *reability*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, dan *tangible* dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan

dalam penelitian Kualitas Pelayanan Surabaya Bus oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya ini dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknis analisis datanya menggunakan model analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2009) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis terkait kualitas pelayanan Surabaya Bus oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan menggunakan teori kualitas menurut Brown yang terdiri dari *reability*, *assurance*, *tangible*, *responsiveness*, dan *tangible*. Berikut merupakan penjelasannya:

1. Dimensi *Reability*

Reability merupakan suatu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara cepat. Dimana pada dimensi ini terdapat tiga indikator didalamnya. Indikator pertama terkait sikap adil petugas. Petugas Surabaya Bus telah dihimbau agar selalu bersikap adil tanpa membedakan penumpang satu dengan yang lainnya. Sebagai contoh sikap adil petugas dalam layanan Surabaya Bus ini dapat kita lihat dengan adanya nomor antrian yang disediakan. Nomor antrian disediakan pada setiap titik kumpul yaitu di terminal Bungurasih dan *Park and Ride* Mayjen Sungkono. Hal ini dikarenakan pada saat *weekend* di titik kumpul Surabaya Bus sering terjadi pendeludakan penumpang. Untuk mengantisipasi terjadinya serobot-serobotan antar penumpang, petugas menyediakan nomor antrian guna menertibkan penumpang yang akan menaiki. Dengan begitu penumpang akan merasa adil, karena penumpang akan menaiki Surabaya Bus sesuai dengan nomor antrian yang telah mereka ambil.

Indikator kedua terkait kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi. Kehandalan petugas dalam menyampaikan informasi merupakan kemampuan petugas dalam memahami prosedur yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Dalam layanan Surabaya Bus, petugas selalu memperhatikan dalam menyampaikan informasi kepada penumpang, serta petugas selalu terbuka terkait informasi yang diminta oleh penumpang Surabaya Bus. Selain itu, pada Surabaya Bus telah dilengkapi dengan petunjuk-petunjuk berupa gambar yang dapat memudahkan penumpang dalam mendapatkan informasi. Informasi

yang disampaikan petugas kepada penumpang berpacu dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) pelayanan yang telah ada, hal ini guna menjaga keakuratan informasi yang disampaikan petugas kepada penumpang Surabaya Bus.

Selanjutnya indikator yang ketiga yaitu terkait kemudahan dalam menggunakan Surabaya Bus. Dimana kemudahan dalam menggunakan Surabaya Bus ini dirasa sudah mudah. Hal ini dikarenakan, menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan petugas maupun penumpang menyatakan bahwa mereka merasa pembayaran Surabaya Bus menggunakan sampah botol plastik merupakan inovasi baru yang dirasa sangat bermanfaat, karena sampah botol plastik merupakan sampah yang tergolong tidak bisa diurai oleh alam. Dengan begitu penumpang saat akan menaiki Surabaya Bus cukup membawa sampah botol plastik tanpa menggunakan uang. Meskipun masih terdapat beberapa orang menganggap bahwa pembayaran menggunakan sampah botol plastik kurang praktis serta efisien, akan tetapi banyak masyarakat yang menganggap hal tersebut merupakan suatu kemudahan yang sangat bermanfaat.

2. Dimensi *Assurance*

Assurance merupakan pengetahuan dan kemampuan untuk meyakinkan para pelanggan. Dimana pada dimensi ini adanya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas diharapkan dapat menciptakan keyakinan atau kepercayaan kepada masyarakat dalam menggunakan layanan. Pada dimensi ini terdapat tiga indikator didalamnya. Indikator pertama yaitu terkait jaminan keamanan. Untuk mewujudkan keamanan, setiap armada Surabaya Bus telah dilengkapi dengan CCTV dengan jumlah 12 berada didalam dan 3 CCTV diluar. CCTV yang digunakan bertujuan sebagai alat untuk memantau kondisi yang sedang terjadi didalam maupun diluar Surabaya Bus. Selanjutnya untuk mewujudkan keamanan dalam pelayanan Surabaya Bus ini, terdapat pemisahan bangku. Pemisahan bangku pada Surabaya Bus bertujuan untuk meminimalisis terjadinya tindakan pelecehan seksual yang terjadi didalam transportasi umum. Dengan adanya pemisahan bangku pada Surabaya Bus ini diharapkan penumpang merasa aman dengan dijauhkan dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kejadian-kejadian tersebut. Selain adanya CCTV serta pemisahan bangku untuk mewujudkan keamanan pada layanan Surabaya Bus, peran seorang pengemudi dalam

mengendarai Surabaya Bus dengan tidak ugal-ugalan juga merupakan wujud keamanan untuk penumpang. Jika seorang pengemudi dalam mengendarai kendaraan tidak hati-hati, maka penumpang tidak nyaman dalam menggunakan layanan karena merasa tidak aman.

Indikator kedua yaitu jaminan ketepatan waktu. Dimana pada layanan Surabaya Bus ini terkait ketepatan waktu yang diberikan dirasa belum bisa dikatakan tepat sepenuhnya. Ketidak tepatan waktu atau keterlambatan waktu pemberangkatan maupun kedatangan layanan Surabaya Bus ini terjadi saat kondisi lalu lintas Kota Surabaya yang sering terjadi kemacetan pada jam-jam sibuk. Selain pada saat jam-jam sibuk, keterlambatan juga sering terjadi pada saat *weekend*. Hal ini dikarenakan pada saat *weekend* sering terjadi pendeludakan penumpang yang tidak diimbangi dengan jumlah armada yang tersedia. Dengan adanya pendeludakan penumpang tersebut, petugas sampai menyediakan nomor antrian guna menghindari terjadinya serobot-serobotan ketika akan menaiki Surabaya Bus. Setiap satu kloter pemberangkatan, petugas memberangkatkan empat puluh penumpang dengan posisi penumpang duduk semua. Maka dari itu, setiap *weekend* penumpang rela menunggu lama dalam menggunakan Surabaya Bus. Ketidak tepatan waktu sering terjadi ketika penumpang menaiki Surabaya Bus dari titik kumpul. Jika calon penumpang ingin tidak menunggu terlalu lama, penumpang dapat menaiki Surabaya Bus dari tiap-tiap halte yang telah disediakan.

Sedangkan indikator ketiga pada dimensi ini yaitu terkait jaminan akan kemudahan dalam menaiki Surabaya Bus. Dimana terkait akan kemudahan dalam menaiki Surabaya Bus dengan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan petugas maupun penumpang dirasa sudah baik. Kemudahan dalam menaiki Surabaya Bus ini dapat dibuktikan dengan adanya halte maupun bus stop yang telah disediakan guna untuk para penumpang menunggu kedatangan Surabaya Bus. Hal ini dikarenakan Surabaya Bus hanya akan berhenti pada tiap-tiap halte maupun bus stop yang disediakan, sehingga tidak berhenti pada sembarang tempat. Adanya halte dan bus stop yang disediakan telah tersedia di beberapa tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu pada tiap halte yang disediakan juga telah disediakan tempat duduk guna untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang

yang sedang menunggu kedatangan Surabaya Bus tiba.

3. Dimensi *Empathy*

Empathy merupakan dimensi yang terkait akan memahami perhatian secara individual kepada pelanggan. Memberikan perhatian kepada pelanggan sangatlah penting dalam suatu pelayanan untuk memahami apa yang di rasakan pelanggan. Pada dimensi ini terdapat dua indikator. Indikator pertama yaitu terkait dengan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang Surabaya Bus. Dimana dalam memberikan pelayanan, petugas selalu dihimbau kepada atasan agar selalu mengedepankan sikap kesopanan serta keramahan. Sikap sopan serta ramah yang dimiliki seorang petugas harus selalu dipertahankan. Untuk mempertahankan akan sikap ramah serta sopan santun tersebut dengan adanya kesabaran yang baik. Hal ini dikarenakan pada saat dilapangan, petugas sebagai pemberi layanan yang terjun langsung dilapangan akan menghadapi penumpang dengan bermacam-macam karakter. Jika seorang petugas tidak memiliki kesabaran yang baik, petugas akan dapat dengan mudah ikut terbawa pada suasana yang telah ditimbulkan oleh seorang penumpang yang kurang baik dalam bersikap tersebut. Dengan begitu, kesabaran yang baik harus dimiliki seorang petugas Surabaya Bus guna mempertahankan sikap keramahan serta kesopanan santunan yang harus tertanam pada diri seorang petugas.

Indikator yang kedua pada dimensi *empathy* ini yaitu terkait kemauan petugas dalam membantu penumpang Surabaya Bus yang mengalami kesulitan maupun kebingungan pada saat menggunakan layanan. Ketika memberikan pelayanan, petugas Surabaya Bus sangat memperhatikan akan kesiapan petugas untuk mau serta mampu membantu para penumpang. Petugas Surabaya Bus selalu dihimbau agar selalu siap siaga membantu para penumpang dalam proses pelayanan. Dimana dalam membantu penumpang Surabaya Bus, petugas tidak membedakan penumpang satu dengan yang lainnya. Setiap penumpang yang menggunakan layanan Surabaya Bus, memiliki hak-hak yang sama tanpa ada pengecualian.

4. Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness merupakan suatu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan layanan yang tepat. Dimana pada dimensi ini terdapat dua indikator didalamnya. Indikator pertama yaitu terkait

dengan daya tanggap petugas terhadap aspirasi yang disampaikan oleh penumpang. Aspirasi yang telah disampaikan oleh penumpang akan dikumpulkan sebagai masukan guna sebagai bahan evaluasi dalam pelayanan Surabaya Bus. Pihak Surabaya Bus akan memilah aspirasi-aspirasi yang terkumpul tersebut sebagai bahan perbaikan pelayanan untuk kedepannya. Aspirasi tersebut dapat disampaikan bisa langsung disampaikan oleh penumpang sebagai pengguna layanan kepada petugas lapangan maupun pimpinan atau melalui media sosial. Aspirasi yang disampaikan penumpang Surabaya Bus dapat berupa aduan seperti kritikan, masukan, ataupun yang lainnya. Dimana aduan yang disampaikan penumpang dalam penyampaian diharapkan dengan jelas. Hal ini dapat dicontohkan ketika penumpang akan memberikan aspirasi terkait kritikan terhadap sopir Surabaya Bus yang ugal-ugalan. Penumpang dapat melaporkan hal tersebut kepada petugas lapangan maupun pimpinan secara langsung dengan menyebutkan ciri-ciri sopir Surabaya Bus tersebut. Ciri-ciri yang disampaikan tersebut antara lain, nomor Surabaya Bus berapa, arah mana, atau nama sopir yang mengendarai, karena setiap petugas sudah ada *nametag* yang bisa dilihat oleh setiap penumpang. Adanya kejelasan dalam memberikan kritikan tersebut guna tidak dianggap sebagai aduan kosong serta untuk mempermudah pimpinan mengkroscek akan benar adanya aduan tersebut. Dengan adanya aduan yang jelas tersebut, pimpinan akan segera menindak lanjuti dengan memanggil sopir tersebut guna untuk diberi pengarahan yang sesuai dengan prosedur yang ada. Jika tindakan tersebut sudah dilakukan lebih dari satu kali, maka sopir tersebut akan mendapatkan *panishment*.

Indikator kedua yaitu terkait daya tanggap petugas terhadap kebutuhan penumpang. Dengan mewujudkan apa yang dibutuhkan penumpang Surabaya Bus sebagai pengguna layanan, diharapkan mampu membuat penumpang merasa kebutuhan yang mereka harapkan mendapatkan respon yang baik oleh petugas sebagai penyelenggara layanan. Sebagai wujud adanya daya tanggap petugas terhadap kebutuhan pelanggan dalam layanan Surabaya Bus ini dapat kita lihat dari adanya penambahan fasilitas berupa port USB. Dimana port USB tersebut dapat digunakan penumpang ketika berada didalam bus sebagai tempat untuk menambah daya baterai handphone ataupun

lainnya yang habis. Selain itu, pihak Surabaya Bus juga telah menambahkan armada sebanyak sepuluh unit. Hal ini guna memenuhi kebutuhan penumpang yang dirasa keberadaan akan jumlah armada masih kurang. Penambahan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan penumpang dalam menggunakan layanan Surabaya Bus ini akan selalu diusahakan untuk memberikan layanan yang maksimal.

5. Dimensi *Tangible*

Tangible merupakan dimensi yang meliputi akan penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi. Terdapat tiga indikator didalam dimensi ini. Indikator pertama yaitu terkait sarana dan prasarana. Secara umum ketersediaan akan sarana dan prasarana yang ada pada layanan Surabaya Bus ini sudah lengkap. Hal ini dikarenakan sudah memenuhi standar dan aturan yang telah ditetapkan. Akan tetapi, berdasarkan hasil dari observasi serta wawancara yang dilakukan peneliti masih menemukan permasalahan. Permasalahan pertama terkait kurangnya bank sampah yang disediakan. Bank sampah yang disediakan baru berjumlah dua tempat, yaitu di terminal Purabaya dan halte Rajawali. Permasalahan selanjutnya terkait dengan kurangnya tempat duduk yang disediakan di titik kumpul Surabaya Bus, yaitu di terminal Purabaya dan *Park and Ride* Mayjen Sungkono. Penumpang merasa tempat duduk yang disediakan di tempat titik kumpul terlalu sedikit. Sehingga sering kali membuat para penumpang harus rela duduk dibawah ketika menunggu kedatangan Surabaya Bus.

Indikator kedua yaitu terkait penampilan petugas dalam memberikan layanan. Dimana penampilan petugas dalam memberikan pelayanan dirasa sudah baik. Petugas Surabaya Bus telah menggunakan seragam yang telah ditentukan, mulai dari baju, sepatu maupun atribut dengan baik dan rapi.

Sedangkan indikator ketiga pada dimensi ini yaitu terkait kebersihan armada Surabaya Bus. Dalam memberikan pelayanan Surabaya Bus, petugas selalu memperhatikan akan kebersihan bus. Untuk membersihkan setiap armada, sudah terdapat petugas khusus. Petugas akan membersihkan dengan menyapu dan mengepel pada setiap armada Surabaya Bus yang sudah melakukan satu kali perjalanan pulang pergi. Untuk menjaga kebersihan bus, petugas selalu menghimbau kepada penumpang agar tidak makan maupun minum ketika berada di dalam bus. Hal ini

dilakukan guna menjaga bus agar tetap bersih.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai kualitas pelayanan Surabaya Bus yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Surabaya Bus oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah cukup baik dan memuaskan. Meskipun masih terdapat permasalahan-permasalahan yang harus diperbaiki. Hal tersebut dibuktikan dalam penjelasan berikut ini:

Dimensi *reability*, yaitu kemampuan memproduksi jasa sesuai dengan yang diinginkan pelanggan secara tepat. Dimensi *reability* mempunyai tiga indikator, yaitu kemampuan petugas akan sikap adil, kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi kepada penumpang, serta kemudahan dalam menggunakan Surabaya Bus. Dimana petugas Surabaya Bus dalam memberikan pelayanan kepada penumpang tidak membedakan penumpang satu dengan yang lainnya, hal ini dikarenakan setiap penumpang memiliki hak yang sama tanpa terkecuali. Sedangkan terkait kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi, petugas selalu siap membantu penumpang yang membutuhkan informasi ketika menggunakan layanan Surabaya Bus ini. Informasi yang disampaikan tentunya berpacu pada SOP (*Standard Operating Procedure*) pelayanan yang telah ada. Selain itu, untuk menggunakan Surabaya Bus ini dirasa juga cukup mudah, karena untuk menggunakan Surabaya Bus ini masyarakat cukup dengan membawa sampah botol plastik untuk ditukarkan dengan tiket kepada petugas. Sehingga untuk menggunakan layanan Surabaya Bus ini masyarakat tidak perlu mengeluarkan uang.

Dimensi *assurance*, yaitu pengetahuan serta kemampuan untuk meyakinkan para pelanggan. Dimana pada dimensi ini mempunyai tiga indikator, yaitu jaminan keamanan, jaminan ketepatan waktu, serta jaminan kemudahan dalam menaiki Surabaya Bus. Jaminan keamanan yang diberikan Surabaya Bus dirasa sudah baik, hal ini dibuktikan dengan adanya CCTV untuk memantau keadaan didalam maupun diluar Surabaya Bus, selain itu juga terdapat pemisahan bangku antara laki-laki dan perempuan dengan tujuan untuk menghindari terjadinya pelecehan seksual, serta pengemudi bus yang tidak ugal-ugalan. Sedangkan terkait jaminan ketepatan waktu dirasa belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan, sehingga masih

banyak penumpang Surabaya Bus yang mengeluhkan waktu tunggu bus yang dirasa cenderung lama. Selain itu, terkait kemudahan dalam menaiki Surabaya Bus dirasa sudah baik. Hal ini dikarenakan untuk menaiki Surabaya Bus masyarakat cukup menunggu di tiap-tiap halte maupun bus stop yang telah disediakan.

Dimensi *empathy*, yaitu memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan. Dimensi *empathy* ini terdapat dua indikator, yaitu terkait sikap petugas serta kemauan petugas dalam membantu penumpang Surabaya Bus sudah baik. Petugas Surabaya Bus dalam memberikan layanan selalu mengedepankan keramahan serta kesopan santunan. Selain itu petugas juga selalu siap siaga membantu penumpang yang mengalami kesulitan maupun kebingungan ketika dalam menggunakan layanan Surabaya Bus ini.

Dimensi *responsiveness*, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Dimensi ini mempunyai dua indikator, yaitu terkait daya tanggap petugas terhadap aspirasi maupun kebutuhan penumpang Surabaya Bus. Dimana aspirasi yang disampaikan penumpang akan menjadi bahan evaluasi dalam pelayanan Surabaya Bus untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik lagi. Aspirasi tersebut dapat disampaikan langsung kepada petugas lapangan maupun pimpinan, serta dapat disampaikan melalui media sosial yang telah disediakan. Selain itu petugas Surabaya Bus sangat memperhatikan betul kebutuhan penumpang. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya penambahan sepuluh unit armada Surabaya Bus, selain itu pada tiap armada telah ditambahkan port USB sebagai tempat untuk menambah daya baterai handphone ataupun lainnya yang habis.

Dimensi *tangible* disini menyangkut beberapa indikator seperti akan sarana prasarana, penampilan pegawai, serta kebersihan Surabaya Bus yang dirasa sudah cukup baik. Dimana sarana prasarana yang ada pada layanan Surabaya Bus ini sudah lengkap sesuai dengan standar yang ditetapkan. Akan tetapi berdasarkan hasil observasi serta wawancara yang dilakukan peneliti terkait bank sampah serta tempat duduk yang disediakan pada tiap titik kumpul Surabaya Bus dirasa masih kurang. Sedangkan terkait penampilan petugas Surabaya Bus ini, petugas dalam memberikan layanan telah menggunakan seragam yang telah ditetapkan, mulai dari baju, sepatu serta atribut lainnya. Selain itu, petugas selalu memperhatikan kebersihan Surabaya Bus. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya petugas khusus untuk membersihkan dengan menyapu serta mengepel setiap armada

Surabaya Bus yang telah melakukan satu kali perjalanan pulang pergi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap pelayanan Surabaya Bus oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, yaitu :

1. Melakukan penambahan armada Surabaya Bus. Penambahan Surabaya Bus ini dilakukan guna untuk memperbaiki lamanya waktu tunggu kedatangan Surabaya Bus. Dimana lamanya waktu tunggu Surabaya Bus ini disebabkan karena masih terbatasnya jumlah armada yang disediakan.
2. Menambahkan bank sampah yang disediakan. Dengan adanya bank sampah yang disediakan pada beberapa titik tempat, maka dapat mempermudah masyarakat untuk menukarkan sampah botol plastik yang telah terkumpul menjadi tiket untuk menaiki Surabaya Bus.
3. Penambahan tempat duduk pada tiap titik kumpul Surabaya Bus. Penambahan tempat duduk ini guna memberikan kenyamanan kepada calon penumpang ketika menunggu kedatangan Surabaya Bus. Sehingga calon penumpang dalam menunggu kedatangan bus tertata rapi, tidak ada yang duduk lesehan dibawah.
4. Menyelenggarakan pelatihan-pelatihan secara rutin untuk petugas Surabaya Bus terkait pemberian pelayanan yang baik, hal ini guna untuk mewujudkan pelayanan Surabaya Bus yang lebih berkualitas.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Seluruh dosen S1 Administrasi Negara FISH Unesa.
- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing.
- c. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
- d. M. Farid Ma'ruf S.sos, M.AP, yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, H.A. 2006. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gavana Media.
- Kota Surabaya dalam Angka 2017. 2017. <http://surabayakota.bps.go.id> (diakses tanggal 15 Agustus 2018)
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, edisi 11 Jilid 1 dan 2 Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencanaan, dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.