

EVALUASI PELAKSANAAN SUROBOYO BUS DI DINAS PERHUBUNGAN

KOTA SURABAYA

Firda Aprilian Putri

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

firdaaprilian98@gmail.com

Indah Prabawati, S.Sos, M. Si

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

indahprabawati@unesa.ac.id

Abstrak

Kota – kota besar di Indonesia kerap menjadi sasaran kemacetan. Masalah tersebut membuat masyarakat enggan untuk menaiki transportasi umum. DISHUB yang berkerjasama dengan DKRTH Kota Surabaya pada 7 April 2018 meluncurkan sarana transportasi baru Suroboyo Bus. Alat bayar Suroboyo Bus memberikan kesan unik, karena menggunakan limbah botol plastik sesuai dengan Perwali Surabaya No. 67 tahun 2018. Pelaksanaan yang telah berjalan ini masih menjadi kontroversi & kekecewaan yang dirasakan masyarakat sebagai objek dari kebijakan. Masyarakat mengeluhkan antara lain jam operasional yang tidak sesuai, keterlambatan jarak kedatangan bus (*headway*), jumlah penumpang melebihi batas tampung, helper kurang ramah dalam melayani, halte kurang nyaman, & cara pembayaran dirasa kurang fleksibel. Analisis Evaluasi Pelaksanaan Surabaya Bus di Dinas Perhubungan menggunakan teori evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam, diantaranya yakni evaluasi konteks, masukan, proses dan produk. Jenis penelitian yang digunakan yakni deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini terdiri dari Kepala Unit Suroboyo Bus, Koordinator Badan Pengelolaan Transportasi Umum, Crew Suroboyo Bus, serta penumpang Suroboyo Bus. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian evaluasi Suroboyo Bus berjalan cukup baik dengan adanya peningkatan jumlah penumpang setiap tahunnya, meski masih ditemukan beberapa hambatan seperti halte yang belum dilengkapi atap pelindung & tempat duduk, kurangnya jumlah bus & belum adanya jalur khusus sehingga *headway* antar bus cukup panjang. Saran yang diajukan adalah adanya lajur khusus agar waktu tunggu penumpang akan lebih cepat, lalu dibangunnya halte yang lebih menunjang agar penumpang nyaman saat menunggu.

Kata Kunci: Evaluasi, Suroboyo Bus

Abstract

Major cities in Indonesia are often subjected to congestion. The issue makes people reluctant to ride public transport. DISHUB in cooperation with DKRTH Kota Surabaya on 7 April 2018 launches new means of transport Suroboyo Bus. Suroboyo Bus Pay tool gives a unique impression, because it uses waste plastic bottles in accordance with Perwali Surabaya No. 67 year 2018. The implementation that has been running is still a controversy & the perceived disappointment of the community as an object of policy. The community complained about the operational hours are inappropriate, the delay of the bus arrival distance (*headway*), the number of passengers exceeded the Tampung limit, the helper is less friendly in serving, less convenient stop, & payment method is less flexible. Analysis of evaluation of the implementation of Surabaya Bus in Dinas Transportation using CIPP evaluation theory developed by Stufflebeam, among which is the evaluation of context, input, process and product. The type of research used is descriptive with a qualitative approach. The subject of this study consists of the head of Unit Suroboyo Bus, Coordinator of Public Transport Management Board, Crew Suroboyo Bus, as well as passengers of Suroboyo Bus. Data collection techniques used interviews, observations and documentation. Data analysis techniques conducted with data production, data reduction and withdrawal of conclusions. The results of the evaluation of Suroboyo Bus goes quite well with the increase in the number of passengers each year, although still found some obstacles such as a stop that has not been equipped with a protective roof & seating, lack of the number of buses & there is no special line so the headway between buses is quite long. The proposed suggestion is that there is a special column so that

the waiting time for passengers will be faster, then the building of a more supporting stop for passengers to be comfortable.

Keywords: *evaluation, Suroboyo Bus*

PENDAHULUAN

Transportasi menjadi alat yang memungkinkan orang atau barang dapat berpindah dalam setiap waktu (Kurtulmusoglu, 2016). Kata pada transportasi lahir dari Bahasa Latin yakni *transportare*, *trans* yang artinya mengangkat atau membawa. Transportasi merupakan bentuk sarana yang mempunyai peran penting dalam mobilitas kegiatan masyarakat, karena tidak hanya memberikan kemudahan dalam perpindahan dari tempat satu ke tempat yang lainnya tetapi juga akan berpengaruh pada roda ekonomi kota tersebut (Setia Prayudha, 2013: 1)

Berdasarkan pertimbangan dan tuntutan pemerintah yang tertera dalam Undang-Undang. No. 22 tahun 2009, tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Pemerintah wajib menjamin tersediannya angkutan umum yang aman, nyaman dan terjangkau. Angkutan umum dianggap mampu mengangkut banyak orang, sehingga dapat mengurangi volume kendaraan pribadi yang disebabkan oleh aktivitas masyarakat. Undang-Undang. No. 22 tahun 2009 Pasal 138 ayat (1) dan Pasal 139 ayat (3), menyebutkan pemerintah kota mempunyai gagasan mengenai Rencana Sistem Angkutan Umum (RSAU). Langkah awal dimulai dengan melakukan restrukturisasi yang mana memperbaiki angkutan umum yang tua, sesuai dengan permintaan. Kedua, mengkaji lebih dalam pembuatan transportasi massal berupa bus. Kebijakan tersebut dibuat agar angkutan umum dapat dikembangkan dengan semestinya.

Kondisi transportasi di Indonesia nampaknya belum seperti pada Undang – Undang. No. 22 tahun 2009. Seperti dapat dilihat dari penelitian Setiawati (2012) mengatakan Jakarta merupakan kota yang masih belum mempunyai transportasi yang dapat dikatakan layak, salahsatunya bus besar yang bukan barang baru sehingga performanya kurang. Alat transportasi umum dirasa juga tidak hanya kurang nyaman, supir yang kurang disiplin ini membuat macetnya jalanan karena suka sembarang menurunkan dan menaikkan penumpang tidak dihalte. Gambar dibawah merupakan salahsatu contoh transportasi publik yang tidak layak pakai.

Gambar 1.1 Transportasi Publik Tidak Layak Pakai



Sumber : *infosurabaya 2018*

Fasilitas transportasi publik menjadi pertimbangan masyarakat dalam memilih kendaraan yang mana akan berpengaruh pada keamanan. Keamanan transportasi publik menjadi salahsatu keresahan masyarakat dalam menggunakan transportasi publik. Beberapa pemberitaan negatif di media ini menyiarkan korban kejahatan angkutan umum yang banyak dialami oleh sebagian besar kaum hawa, misalnya pada kasus pencopetan di angkutan umum pada akhir tahun 2015 di Kopaja P20, tepatnya didepan kantor PLN Duren Tiga, Jl. Buncit Raya Pancoran Jaksel seorang wanita bernama Suharni pada pagi hari pukul 09.00 WIB menjadi korban pencopetan saat hendak menuju kantornya (m.detik.com).

Pemerintah telah mengupayakan langkah – langkah yakni dengan *push policy* yang mana diberlakukan dengan cara pembatasan langsung menggunakan kendaraan pribadi, adanya pelaksanaan kebijakan *Electronic Road Pricing (ERP)* sebagai alternatif pengganti kebijakan ganjil-genap, kemudian diberlakukan tahap yang bersifat *pull policy* dengan memaksimalkan ketersediaan transportasi publik baik berbasis jalan maupun rel serta memaksimalkan aspek integrasinya baik dari sisi fisik maupun prosedur, dan pemerintah daerah juga dapat mendorong pembatasan kepemilikan kendaraan pribadi seperti diharuskan mempunyai garasi sebagai syarat (Kemenhub, 2019).

Pemerintah daerah tentu terlibat dalam menyelenggarakan transportasi publik, hal ini sesuai dengan Undang – Undang otonomi daerah yang mana pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk mengelola. Beberapa daerah sudah meningkatkan transportasi publik dengan baik, contohnya pada Kota Jakarta telah menjalankan *master plan* nya melalui program Trans Jakarta sesuai SK GUB DKI No.110 Tahun 2003. Trans Jakarta dimulai operasinya pada tanggal 15 Januari 2004 dengan manajemen operasional yang dikendalikan oleh Badan Layanan Umum (BLU) . Trans Jakarta mempunyai 524 unit armada bus dan mempunyai 215 halte disepanjang sebelas koridor. Kartu *single / multi trip* dan prabayar jackard bisa dipilih sebagai alat pembayaran Trans Jakarta. Beberapa bus Trans Jakarta sudah memakai *Bus Tracking System* (BTS) yang dapat memberikan informasi kedatangan dan pergerakan bus. Trans Jakarta juga mempunyai jalur sendiri sehingga menaikkan dan menurunkan penumpang sesuai tempatnya (Setyawati, 2012:21). Layaknya Trans Jakarta, Trans Jogja juga dibuat sebagai alternatif massa yang beroperasi di Kota Yogyakarta sejak 18 Februari 2008. Sistem pembayaran Trans Jogja sama seperti *Bus Rapid Transit* (BRT) lainnya yakni menggunakan *tap machine* (kartu yang ditempelkan pada mesin) untuk merekap data penumpang. Penumpang dapat memilih beberapa kartu yang disediakan Trans Jogja seperti *single trip* yang digunakan oleh penumpang yang jarang menaiki Trans Jogja (memiliki tarif Rp. 3.500), kartu *multi trip* yang dimiliki penumpang yang cukup sering menaiki Trans Jogja (terdapat 2 macam kartu *multi trip* yakni *Student Card* memiliki tarif Rp. 1.800 dan *Regular Card* memiliki tarif Rp 2.700). Pilihan tersebut mempermudah transaksi pembayaran dan meminimalisir pengeluaran biaya perjalanan. Jumlah armada Trans Jogja yakni 129 dengan melayani 17 rute. Trans Jogja tidak memiliki koridor khusus sehingga masih bercampur dengan kendaraan lainnya (Yogyes.com)

Perkembangan Kota Surabaya dalam memberikan transportasi umum cukup terbilang bervariasi. Berbagai pilihan moda transportasi umum seperti angkutan kota (Bemo), taksi, bus kota (Damri), dan bus PO Swasta. Berikut jumlah Transportasi Publik di Kota Surabaya.

Tabel 1.1 Jumlah Transportasi Publik di Kota Surabaya

No	Jenis Transportasi Publik	Jumlah Unit Kendaraan Umum	%
1.	Angkutan Kota (Bemo)	5.016	48%
2.	Taksi	4.856	46%
3.	Bus Perum Damri	364	3%
4.	Bus PO swasta	215	3%
	Jumlah	10.451	100%

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2015

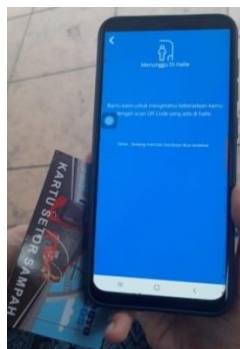
Tabel diatas merupakan data jumlah transportasi publik di Surabaya. Jumlah yang banyak mencapai 10.451 unit kendaraan yang dalam persen mencapai 48% dari total transportasi publik yang terdiri dari bemo, taksi dan bus. Angkutan bemo memiliki 5016 unit, lalu taksi memiliki 4856 unit kendaraan atau 46%. Transportasi bus sendiri memiliki jumlah 579 armada atau unit kendaraan yang terdiri dari 364 Bus Damri (3%) dan 215 unit kendaraan (3%) milik Bus PO Swasta. Banyaknya pilihan transportasi umum ini belum terlalu diminati oleh masyarakat karena standar kelayakan alat transportasi belum baik sehingga membuat tidak nyaman dan banyaknya kasus yang pernah terjadi semakin membuat stigma negatif pada angkutan umum yang menyebabkan tidak adanya rasa aman pada penumpang (Kompas.com)

Berbekal masalah tersebut, pada 7 April 2018 pemerintah Kota Surabaya selaku lembaga yang berwenang melayani masyarakat untuk memberikan layanan yang terbaik memiliki inovasi program Suroboyo Bus. Dinas Perhubungan yang berkerjasama dengan Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau Kota Surabaya meluncurkan sarana transportasi baru Suroboyo Bus guna menunjang kegiatan masyarakat lokal maupun pendatang. Alat bayar Suroboyo Bus memberikan kesan unik, karena menggunakan limbah botol plastik sesuai dengan peraturan Walikota Surabaya No. 67 tahun 2018 tentang Kontribusi Sampah Dalam Penggunaan Layanan Bus Surabaya yang menjelaskan bahwa sebagai salah satu upaya untuk mengurangi dampak sampah plastik di daerah. Suroboyo Bus hadir untuk menjawab tuntutan masyarakat mengenai peningkatan kualitas fasilitas pelayanan transportasi umum di Kota Surabaya.

Dinas Perhubungan yang mengelola Suroboyo Bus memiliki sistem aplikasi digital, yang

dapat diakses secara online. Aplikasi yang bernama Go Bis (Golek Bis) menjadi informasi angkutan umum tersebut dapat di unduh secara gratis di *smartphone*, Go Bis ini menggunakan internet (4G/3G/2G/EDGE atau WIFI) agar dapat memperlihatkan kepada calon penumpang data secara *real time* dengan gambar. Pengguna dapat memperkirakan gerak jarak tempuh antar halte Suroboyo Bus walaupun belum ada waktu secara tertulis mengenai kedatangan dan keberangkatan bus di setiap halte. Go Bis ini sudah terunggah di play store android maupun ios dan bisa di unduh sebagai pusat informasi transportasi publik di Kota Surabaya. Tepat pada 31 Juli 2019, aplikasi Go bis menambah fitur baru yaitu "Menunggu Halte" dengan scan QR Code yang ada di halte/*bus stop*, dengan demikian keberadaan calon penumpang akan langsung diketahui oleh *crew* Suroboyo Bus terdekat. QR Code memiliki tulisan "Scan Me To Pick Up" bisa dipindai pada aplikasi Go bis dan akan menunjukkan Suroboyo Bus terdekat dengan halte, lalu pilih salah satu Suroboyo Bus dengan koridor yang dipilih dan jawab "ya" untuk pertanyaan "apakah anda yakin akan naik Suroboyo Bus". *Crew* Suroboyo Bus akan mendapatkan notifikasi lokasi halte (surabaya.tribunnews.com). Observasi awal pada tanggal 2 Desember 2019 QR Code masih belum maksimal karena loading lama, hanya muncul tulisan "Sabar.. Sedang mencari Suroboyo Bus terdekat". Kendala tersebut membuat penumpang harus menunggu bus terlalu lama. Masalah tersebut juga dibenarkan oleh Bapak Tama selaku Koordinator Bidang Pengelolaan Transportasi Umum mengatakan server sebelum ter update itu sempat *down* karena per hari terdapat 5.000 – 10.000, maka dari itu kami terus memberikan perbaikan-perbaikan. Berikut aplikasi Go Bis yang mengalami kendala karena *server down*.

Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Gobis Yang Mengalami Kendala

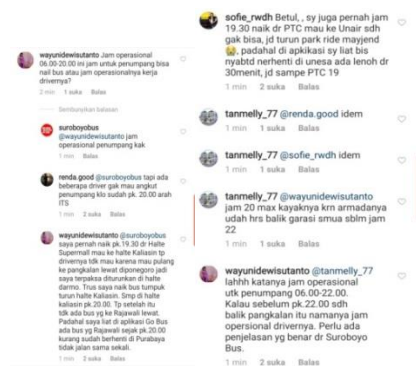


Sumber : Dokumentasi Penulis

Pelaksanaan Suroboyo Bus yang telah berjalan ini masih terjadi kontroversi dan

kekecewaan yang dirasakan masyarakat sebagai objek dari kebijakan. Sejumlah hal yang dikeluhkan antara lain jam operasional yang tidak sesuai, keterlambatan jarak kedatangan bus (*headway*), jumlah penumpang melebihi batas tampung (*overload*), helper kurang ramah dalam melayani, halte kurang nyaman, dan cara pembayaran dirasa kurang fleksibel. Masalah tersebut terlihat dari postingan instagram Suroboyo Bus yang mendapat kritik mulai tanggal 2 Juli 2019 – 21 Februari 2020 . Berikut salah satu kritik penumpang Suroboyo Bus di dalam kolom komentar sebagai berikut.

Gambar 1.3 Salahsatu keluhan penumpang Suroboyo Bus



Sumber : Instagram Suroboyo Bus 2019

Berdasarkan komentar penumpang Suroboyo Bus diatas mengeluhkan mengenai jam operasional yang tidak sesuai dengan jadwal yakni 06.00 – 22.00. Dalam penelitian Lulu Dinda (2019) mengenai efektivitas Suroboyo Bus masih belum sepenuhnya efektif karena dalam aspek ketepatan waktu masih belum terpenuhi. Tidak adanya jalur khusus Suroboyo Bus ini sehingga jadi satu dengan kendaraan lainnya dan menyebabkan bus tidak mempunyai patokan waktu untuk menjemput dan mengantarkan penumpang. Berbekal masalah tersebut maka dibutuhkan evaluasi untuk mengetahui lebih lanjut penyebab lambatnya penyempurnaan dan pengembangan Suroboyo Bus. Analisis Evaluasi Pelaksanaan Surabaya Bus di Dinas Perhubungan menggunakan teori evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam : *context* (analisis kekuatan dan kelemahan pelaksanaan suroboyo bus yang meliputi lingkungan pelaksanaan, target sasaran, visi dan misi, kekuatan kelemahan suroboyo bus), *Input* (penerapan sumber yang ada meliputi dana, stakeholder, alternatif strategi pelaksanaan), *Process* (praktik mengenai pelaksanaan, termasuk identifikasi permasalahan sistem baik tatalaksana kejadian dan aktivitas), *Product* (*judgement outcomes* dalam hubungannya dengan konteks *input* dan

proses lalu di interpretasikan harga dan jasa yang diberi) agar dapat tercapainya tujuan memperbaiki transportasi umum yang aman dan nyaman bagi masyarakat Kota Surabaya dan permasalahan yang belum pernah usai hingga sekarang yaitu kemacetan Kota Surabaya.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2009 : 29) berpendapat bahwa penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menjelaskan dan menganalisis hasil dari kegiatan penelitian, namun tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Penelitian deskriptif akan akurat menggambarkan suatu situasi. Pada umumnya, jenis penelitian ini dengan melakukan kegiatan wawancara terhadap informan agar dapat mengetahui serta memahami evaluasi pelayanan transportasi publik untuk masyarakat dengan membayar sampah dalam mendukung minat masyarakat dari menggunakan kendaraan pribadi beralih pada transportasi publik di Surabaya. Penjelasan mengenai Evaluasi Suroboyo Bus di Dinas Perhubungan Kota Surabaya menggunakan model teori Evaluasi dari Stufflebeam : *Context, Input, Process, Product*.

Pemilihan pertimbangan subjek adalah pada aktor yang terlibat dalam pelaksanaan Suroboyo Bus dengan kriteria sesuai tujuan penelitian. Narasumber yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah Kepala Unit Suroboyo Bus, Koordinator Badan Pengelolaan Transportasi Umum, *Crew* Suroboyo Bus, serta penumpang Suroboyo Bus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan Kepala Unit, Koordinator Badan Pengelolaan Transportasi dan *Crew* Suroboyo Bus mengenai proses pelaksanaan yang telah berlangsung dari tahun 2018 sampai 2020 lalu wawancara dengan penumpang sebagai penerima fasilitas dari kebijakan yang dibuat pemerintah, observasi peneliti diantaranya mengamati kinerja *Crew* Suroboyo Bus saat memberi arahan naik dan turunnya penumpang lalu mengamati sarana dan prasarana berupa fasilitas bus dan halte saat menunggu, selain itu peneliti juga mengamati jarak kedatangan bus yang mengalami *headway* panjang dan dokumentasi peneliti dengan mengambil gambar berupa aplikasi Go bis dan data jumlah penumpang Suroboyo Bus. Adapun teknik analisis data dalam penulisan laporan ini menggunakan model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Surabaya merupakan kota metropolitan yang mempunyai jumlah penduduk 2.870.699 juta (Badan Pusat Statistik, 2018). Jumlah penduduk ini tentu akan berhubungan dengan transportasi publik di Surabaya guna menunjang mobilitas masyarakat. Kenyataan dilapangan transportasi publik di Surabaya belum memadai. Suroboyo Bus dihadirkan guna mengatasi permasalahan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada tanggal 18 April 2018. Mengingat program ini mempunyai harapan untuk menjadi solusi dalam menjawab permintaan masyarakat mengenai transportasi publik. Berdasarkan pertimbangan dan tuntutan pemerintah yang tertera dalam Undang-Undang. No. 22 tahun 2009, tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Pemerintah daerah wajib menjamin tersediannya angkutan umum yang aman, nyaman dan terjangkau. Undang-Undang. No. 22 tahun 2009 Pasal 138 ayat (1) dan Pasal 139 ayat (3), maka pemerintah kota mempunyai gagasan mengenai Rencana Sistem Angkutan Umum (RSAU). Langkah awal dimulai dengan melakukan restrukturisasi yang mana memperbaiki transportasi publik yang tua, sesuai dengan permintaan. Langkah kedua mengkaji lebih dalam pembuatan transportasi masal yang berbentuk bus. Alat bayar Suroboyo Bus ini memberikan kesan unik, karena dengan menggunakan limbah (sampah) botol plastik. Penjelasan ini juga dipertegas dalam peraturan Walikota Surabaya No. 67 tahun 2018 tentang Kontribusi Sampah Dalam Penggunaan Layanan Bus Surabaya yang menjelaskan bahwa sebagai salah satu upaya untuk mengurangi dampak sampah plastik di Daerah, maka Pemerintah Daerah memberikan fasilitas bagi masyarakat yang memberikan kontribusi sampah plastik untuk menikmati layanan Suroboyo Bus. Penumpang dapat menukarkan secara langsung sampah botol plastik didalam bus, tempat sampah penampung botol plastik akan terlihat saat penumpang akan hendak masuk pintu Suroboyo Bus karena posisi tempat sampah ada disekitar pintu masuk penumpang. Pembayaran botol plastik semua dikumpulkan pada DKRTH yang mana terkumpul sebanyak 39 ton hingga Januari 2019 lalu. Botol plastik yang terkumpul itu kemudian dilelang melalui Direktorat Jendral Kekayaan Negara (DKJN) senilai Rp. 150juta. Hasil penjualan botol plastik tersebut masuk dalam pendapatan asli daerah (PAD) Kota Surabaya (Kompas.com, 2019). Suroboyo Bus mengadopsi sistem berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT). *Bus Rapid Transit* (BRT) yakni angkutan dengan kualitas terbaik dengan cepat, nyaman dan

terjangkau, selain itu BRT juga bus yang berkapasitas tinggi serta sistem bus ekspres dan sistem *Busway* (Lloyd, 2012:14). Kapasitas angkut Suroboyo Bus maksimal 67 penumpang, dengan 12 bangku yang berwarna merah muda diperuntukkan wanita, 4 bangku berwarna merah diperuntukkan kaum lansia dan ibu menyusui, 25 bangku berwarna jingga diperuntukkan umum, bangku khusus berwarna orange diprioritaskan untuk kaum disabilitas dan terakhir 26 untuk penumpang berdiri. Unit Suroboyo Bus pada awalnya 10 unit dan seiringnya waktu pada 4 Januari 2019 pihak Dinas Perhubungan menambahkan 10 unit armada bus, sehingga sejak tanggal 4 Januari 2019 menjadi 20 armada bus. Suroboyo Bus beroperasi mulai dari 06.00 – 22.00 dan melayani 3 koridor yakni dari Utara – Selatan dimulai dari Halte Rajawali menuju Terminal Purabaya, lalu dari Barat – Timur dimulai dari Unesa Lidah Kulon menuju Kampus ITS, dan jalur MERR dimulai dari Kenjeran sampai Rungkut. (Majalah SCG, Januari 2020). Pelaksanaan Suroboyo Bus mempunyai target dan tujuan. Target Suroboyo Bus yakni pada semua lapisan masyarakat dengan beralih ke transportasi masal dengan memaksimalkan 20 armada Suroboyo Bus. Tujuannya yakni mengurangi kemacetan akibat volume kendaraan pribadi, memberikan transportasi publik yang aman, nyaman dan modern serta mengedukasi masyarakat mengenai tanggungjawab menjaga lingkungan hidup di Surabaya.

Untuk mengkaji Evaluasi Pelaksanaan Suroboyo Bus di Dinas Perhubungan Kota Surabaya, maka peneliti menggunakan teori evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam dengan 4 variabel yaitu :

1. Context

Indikator evaluasi konteks ini berkaitan dengan persoalan lemah dan kuatnya dari obyek yang pelaksanaannya sedang berlangsung. Analisis ini yang kemudian akan menetapkan perencanaan kebutuhan dan merumuskan tujuan pelaksanaan program. Evaluasi konteks, menghasilkan beberapa informasi kebutuhannya agar tujuan dapat diformulasikan (Iskandar, Dina Trisiana, dkk 2016:18). Program Suroboyo Bus hadir untuk menjawab tuntutan dari aspirasi masyarakat mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas transportasi umum di Surabaya.

Program Suroboyo Bus dalam meningkatkan kualitas membutuhkan beberapa kebutuhan. Kebutuhan yang difokuskan yakni memberikan

pelayanan kepada masyarakat agar dapat transportasi umum yang mempunyai design dan fasilitas sesuai dengan aspirasi masyarakat dalam menginginkan standart transportasi umum di Kota Surabaya. Bus berbayar sampah ini dapat diketahui mempunyai 12 kamera CCTV pada bagian dalam bus, dan 3 kamera CCTV pada luar bus. CCTV dapat dimonitoring lewat kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Tempat duduk dalam bus juga dibedakan agar membuat penumpang merasa aman. Kenyamanan bus juga dilengkapi AC sehingga penumpang tidak lagi kepanasan. Alat pembayaran Suroboyo Bus Sesuai dengan peraturan Walikota Surabaya No. 67 tahun 2018 tentang Kontribusi Sampah Dalam Penggunaan Layanan Bus Surabaya yakni menggunakan sampah botol plastik.

Aspirasi masyarakat ini pun tidak lepas dari hambatannya yakni waktu menunggu bus di halte cukup lama karena jalur Suroboyo Bus yang mengikuti transportasi pada umumnya, sehingga berpotensi terjebak macet lebih tinggi. Masalah tersebut dibenarkan Bapak Sugeng selaku kepala unit Suroboyo Bus yang menyatakan terkadang *headway* (selang waktu keberangkatan antara bus satu ke dengan yang lainnya) bisa sampai 30 menit karena keterbatasannya jumlah armada yang hanya 20 unit, idealnya kan waktu tunggu penumpang di halte maksimal 15 menit.

2. Input

Indikator evaluasi *input* atau masukan ini sebagai cara menentukan penggunaan sumber daya dalam mencapai tujuan program (meliputi : dana, relevansi, dan alternatif strategi pelaksanaan). Evaluasi ini mengidentifikasi perencanaan kemampuan sistem dalam penggunaan program dan pilihan implementasi program. Perencanaan dalam hal ini berupa pencapaian dimasa yang akan datang, rincian penjelasan situasi yang akan dihadapi kedepannya, dan alternatif pengambilan keputusan (Iskandar, Dina Trisiana, dkk 2016:19). Penggunaan plat merah dalam Suroboyo Bus ini tentu menunjukkan seluruh biaya perawatan dan pengadaan telah ditanggung pemerintah. Pendanaan APBD yang diberi, cukup dibilang besar mengingat pelayanan Suroboyo Bus dapat dinikmati masyarakat secara gratis tanpa dipungut biaya sepeserpun. Total anggaran pada bidang transportasi di Surabaya sebanyak Rp. 46.255.926.305, termasuk anggaran Suroboyo Bus didalamnya. Mengenai anggaran detail Suroboyo Bus memang belum ada data kongkret, namun berdasarkan data tersebut telah menjelaskan

bahwa Suroboyo Bus memang dialokasikan dari APBD Surabaya. (Draft komisi C DPRD Kota Surabaya, Firmansyah, 2019:75)

Sumber Daya Manusia yang menjalankan Suroboyo Bus diperoleh dari rekrutmen secara umum serta bekerjasama dengan beberapa pihak seperti Damri, Komunitas Angkutan Kota Surabaya, Organda, dan Federasi Serikat Pekerja Transport Indonesia-Konfederasi Serikat Pekerja Seluruh Indonesia (FSPTI-KSPSI). Kesempatan menjadi Supir dan Crew Suroboyo Bus ini diperuntukkan secara terbuka bagi yang berminat dengan minimal pendidikan SMA sederajat dan memiliki semangat kerja yang penuh, serta syarat untuk supirnya juga harus mempunyai SIM B1 umum dan cakap mengendarai kendaraan besar. Proses setelah rekrutmen ini dilanjutkan dengan tes fisik, lalu tes psikolog. Tahapan ini akan lanjut pada *training*, pembekalan, *gathering* serta penempatan di bidang Suroboyo Bus (admin *social media* dan *helper* saat didalam bus). Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam pelaksanaannya juga melibatkan Dinas Kebersihan dan Tata Ruang Kota Surabaya. Menurut Bapak Sugeng sebagai Kepala Unit Suroboyo Bus mengatakan bahwasannya pihak yang terlibat melaksanakan Suroboyo Bus ini sudah baik, walaupun ada beberapa penumpang yang menyatakan crew Suroboyo Bus yang terkadang tidak ramah saat menyapa serta kurangnya hati-hati supir dalam mengemudikan Suroboyo Bus, hal ini tentu menunjukkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menurut pendapat Purcarea dan Gheorghe I.R (2013:573-583) kualitas pelayanan bagi pelanggan dapat diukur sebagai perbedaan serta perbandingan antara persepsi dan ekspektasi yang dikenal secara umum sebagai istilah kesenjangan, tentu sumber daya sebagai pelaksana ini setiap harinya harus diberikan evaluasi agar dapat meningkatkan program Suroboyo Bus.

Hasil dari wawancara peneliti dengan Bapak Sugeng, sumber daya waktu jam operasional Suroboyo Bus sudah sesuai dan setiap koridornya berbeda, hal tersebut sudah diterapkan pihak Dishub dengan melihat data jumlah penumpang tiap harinya Rute Utara – Selatan (Rajawali) mulai pukul 06.00 – 22.00, rute Barat – Timur (Unesa-ITS) dan rute MERR mulai pukul 06.00 – 21.00. Namun saat peneliti wawancara dengan penumpang, beberapa masih ada keluhan mengenai perbedaan jam operasional ini membuat penumpang bingung karena tidak sering membaca *socmed* instagram Suroboyo Bus.

Sarana dan prasarana yang diberikan Suroboyo Bus ini yakni *Full AC*, adanya 9 kamera CCTV guna menunjang keamanan penumpang, serta warna desain tempat duduk yang masing-masing nya mempunyai aturan (26 kursi orange untuk umum, 12 kursi merah muda untuk perempuan, 4 kursi merah untuk orang hamil, lansia dan disabilitas), serta halte untuk menunggu datangnya Suroboyo Bus. Dari penelitian (Rahaju dkk, 2019:60) menemukan beberapa halte yang tidak dilengkapi dengan atap pelindung dan tempat duduk, sehingga cuaca panas dan hujan pun akan terasa saat penumpang menunggu kedatangan bus. Contoh halte yang ada di Jalan Jonosoewojo, Halte Graha Family, Halte Kertajaya, Halte Kertajaya Indah. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh Pak Sugeng selaku Ketua Unit Suroboyo Bus yang mana konsep pemberhentian ini dirancang seperti luar negeri, yakni hanya menggunakan bus stop dan tidak menyediakan tempat teduh. Melihat dari sisi pengelola tentu menjadi lebih efisien dan ekonomis, namun dari sisi penumpang tentu menunjukkan kelemahan yang membuat pengguna Suroboyo Bus kurang nyaman dalam menunggu bus. Suroboyo Bus sendiri menerima kritik dan saran melalui akun instagramnya yang bernama @SuroboyoBus, selain itu Pak Tama selaku Koordinator Bidang Pengelolaan Transportasi Umum mengatakan komplain masyarakat juga bisa dilakukan melalui telepon dinomor 031 5661788. Fasilitas Suroboyo Bus sebagian dirasa masyarakat sudah memenuhi standar angkutan umum di Kota Surabaya.

3. Process

Indikator evaluasi proses ini memperkirakan kekurangan prosedur pelaksanaan program serta memberikan keputusan dalam implementasi agar program dapat berjalan secara efisien. Efisiensi berhubungan dengan maksimalnya sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan yang mana akan mendukung dalam pencapaian tujuan (Aisyah, dkk, 2017:3)

Program ini memiliki aturan dalam mencoba layanan Suroboyo Bus, Cara pertama yakni setiap penumpang dapat menyerahkan sampah secara langsung saat akan hendak menaiki Suroboyo Bus, Cara kedua yakni penumpang dapat menggunakan kartu sampah dengan menukarnya terlebih dahulu di beberapa tempat penukaran sampah (terminal, halte atau tempat yang telah dilengkapi fasilitas penukaran Suroboyo Bus). Pihak Dishub sebagai pelaksana membatasi penukaran kartu sampah yang mana 1

KTP mendapatkan 10 poin. Berdasarkan wawancara dengan Pak Tama selaku koordinator Badan Pengelolaan Transportasi Umum menyatakan diberlakukannya pembatasan dalam mendapat poin dalam kartu sampah ini akibat oknum yang tidak bertanggungjawab dengan memperjual belikan kartu sampah secara online.

Gambar 2.1 Kartu Sampah Dijual Secara Online



Sumber : Tokopedia 2019

Gambar diatas merupakan contoh dari oknum yang menyalahgunakan kartu Suroboyo Bus dengan menjual dengan harga Rp. 115.000 untuk satu kartu Suroboyo BuStiker satu poin di kartu Suroboyo Bus dapat ditukar dengan jumlah tiga buah botol plastik ukuran besar, lima buah botol plastik ukuran sedang, dan sepuluh gelas botol plastik bekas. Aturan ini tentu membuat pihak pelaksana memberikan edukasi kepada masyarakat agar lebih sadar terhadap lingkungan maka *reward* yang diberikan yakni menaiki Suroboyo Bus secara gratis. Edukasi ini tentu dilakukan dengan cara pendekatan melalui *social media* (instagram) lalu menggunakan banner dipinggir jalan sewaktu CFD dengan *campaign* “ayo menaiki kendaraan umum untuk mengurangi kemacetan”

Pelaksanaan Suroboyo Bus yang sudah berjalan sejak tahun 2018 – 2020 ini meningkatkan akses masyarakat mengenai transportasi umum. Beberapa tujuan Suroboyo Bus pun dapat tercapai dengan menciptakan transportasi umum yang aman dan nyaman serta sasaran semua lapisan masyarakat sudah sesuai (meskipun belum merata karena terbatasnya 20 unit armada Suroboyo Bus dan hanya 3 koridor). Pelaksanaan Suroboyo Bus kedepan harus lebih dipertajam dan diperkuat khususnya terkait headway (selang waktu keberangkatan antara bus satu ke dengan yang lainnya).

4. Product

Indikator evaluasi produk ini berkaitan dengan keunggulan pencapaian program yang mana mengidentifikasi manfaat program yang sudah direncanakan maupun tidak direncanakan (dilihat juga dari jangka pendek maupun jangka panjang).

Keunggulan program ini ditunjukkan dengan jumlah animo masyarakat yang semakin hari meningkat sehingga menambahkan koridor jalur MERR. Berikut data jumlah penumpang Suroboyo Bus.

Tabel 2.1 Jumlah Penumpang Suroboyo Bus

Bulan	Jumlah Penumpang
Januari 2019	69,569
Februari 2019	70,978
Maret 2019	82,740
April 2019	90,369
Mei 2019	74,505
Juni 2019	82,486
Juli 2019	96,698
Agustus 2019	92,620
September 2019	101,976
Oktober 2019	111,369
November 2019	112,472
Desember 2019	125,616
Total	1.111,398

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2019

Tabel diatas menjelaskan meningkatnya jumlah penumpang Suroboyo Bus dalam setiap bulannya, walaupun pada bulan Mei dan Agustus sempat terjadi penurunan. Antusiasme masyarakat dalam merespon Suroboyo Bus salah satunya karena standart fasilitas bus yang baik dalam transportasi umum di Kota Surabaya. Program Suroboyo Bus dalam pembayarannya telah dijalankan sesuai dengan perwali Nomor 67 Tahun 2018 mengenai Kontribusi Sampah Dalam Penggunaan Layanan Bus Surabaya yang mana masyarakat sudah membantu peduli terhadap lingkungan sehingga dapat menaiki Suroboyo Bus secara gratis. Berbeda halnya dalam penelitian Winaryo (2019) peran pemerintah dalam mengatur transportasi Suroboyo Bus ini dalam kebijakan pembayaran menggunakan sampah untuk sebagian orang cukup merepotkan, walaupun ada beberapa pihak masyarakat yang senang karena tidak mengeluarkan biaya sepeserpun. Latar belakang Suroboyo Bus sebagai transportasi publik di Surabaya yakni untuk merubah kecenderungan penumpang kendaraan pribadi supaya berganti pada transportasi publik, yang rata – rata adalah pekerja dimana tidak ingin rumit. Proses pembayaran Suroboyo Bus seharusnya dikaji ulang supaya meningkatkan aksesibilitas bagi calon penumpang.

Pengakses Suroboyo Bus menyatakan bahwa sopir bus selalu taat pada lalu lintas, hal ini dikarenakan Suroboyo Bus tidak mempunyai lajur sendiri dan masih terintegrasi dengan transportasi umum lainnya. Rute Suroboyo Bus pada tahun ini dapat dikatakan sebagian merata, karena dapat menjangkau Surabaya rute Utara-Selatan, Surabaya rute Barat-Timur. Namun hanya saja tidak ada rute Surabaya Pusat (Rahaju dkk, 77:2019). Pernyataan ini juga dibenarkan oleh observasi penulis bahwasannya beberapa masyarakat beralih ke kendaraan pribadi karena Suroboyo Bus tidak melewati tempat tinggal atau tempat tujuannya. Rute Suroboyo Bus seharusnya ditambahkan agar tujuan diadakannya Suroboyo Bus untuk mengurangi kemacetan dan masyarakat dapat beralih menggunakan transportasi umum dapat terealisasi.

Suroboyo Bus dalam mencapai dua tujuannya sudah terlaksana, yang mana memberikan transportasi umum yang nyaman, aman serta modern, lalu mengedukasi kepada masyarakat agar peduli dengan lingkungan melalui pembayaran sampah botol plastik saat menaiki Suroboyo Bus. Sementara itu, keberpihakan peraturan pemerintah Kota Surabaya dalam perkembangan teknis operasional Suroboyo Bus belum penulis temukan selama pencarian data. Peraturan mengenai teknis operasional Suroboyo Bus merupakan hal yang penting dan sebuah keistimewaan dalam berjalannya Suroboyo Bus. Dengan kurangnya peraturan mengenai teknis operasional Suroboyo Bus tentu tidak akan memberi keunggulan yang dapat dibandingkan pada kendaraan pribadi. World Bank (2014 : 128) mengatakan teknis operasional pelaksanaan kebijakan perlu adanya perda sehingga dapat dinilai seberapa jauh komitmen pelaksana pada kebijakan yang sedang berjalan. Gwilliam (2003:19) dan Farkas (2007:212) berpendapat juga bahwasannya langkah-langkah untuk reformasi transportasi publik di negara berkembang, komitmen politik, dan instrumen kerangka hukum yang kuat adalah langkah yang penting. Terdapat satu tujuan yang masih belum bisa tercapai yakni mengatasi kemacetan dengan mengurangi kendaraan pribadi (dikutip dari penelitian Bachtiar:2019).

PENUTUP

Simpulan

Pelaksanaan program Suroboyo Bus sudah berjalan cukup baik, walaupun sebagian terdapat hambatan saat pelaksanaan program. Program Suroboyo Bus dibuat dalam rangka menjawab keresahan masyarakat dalam menaiki transportasi umum. Fasilitas yang aman, nyaman dan modern menjadi citra tersendiri saat diluncurkannya

Suroboyo Bus sebagai alternatif pilihan transportasi publik di Surabaya.

Penelitian ini diketahui berdasarkan melalui beberapa indikator evaluasi *Context, Input, Process, Product* (CIPP) oleh Stufflebeam. Dilihat dari indikator evaluasi konteks tujuan program Suroboyo Bus telah memberikan fasilitas dan design transportasi umum sesuai dengan aspirasi masyarakat dalam standart kenyamanan dan keamanan (terdapat CCTV, Full AC dan pembedaan tempat kursi penumpang). Akan tetapi tidak adanya jalur khusus dan kurangnya jumlah armada membuat Suroboyo Bus masih belum tepat waktu dalam menjemput dan memberangkatkan penumpang.

Evaluasi *input* (masukan), pelaksanaan Suroboyo Bus melibatkan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan Dinas Kebersihan dan Tata Ruang Kota Surabaya. Sumber Daya Manusia yang menjalankan Suroboyo Bus diperoleh dari rekrutmen secara umum serta bekerjasama dengan beberapa pihak. Pendanaan APBD yang diberi cukup dibilang besar, mengingat pelayanan Suroboyo Bus dapat dinikmati masyarakat secara gratis tanpa dipungut biaya sepeserpun. Sumber daya waktu sudah sesuai dengan jam operasional. Suroboyo Bus hadir sebagai bentuk legitimasi pemerintah kota untuk mengatur transportasi publik yang ada. Fasilitas yang diberikan sudah baik, hanya saja pada halte menunggu datangnya Suroboyo Bus masih ada yang belum dilengkapai atap pelindung dan tempat duduk.

Evaluasi proses dimana program ini memiliki aturan dalam mencoba layanan Suroboyo Bus yakni setiap penumpang dapat menyerahkan sampah secara langsung atau penumpang dapat menggunakan kartu sampah dengan menukarnya terlebih dahulu dibeberapa tempat penukaran sampah. Jam operasional setiap rute berbeda karena diputuskan berdasarkan evaluasi jumlah penumpang. Pelaksanaan Suroboyo Bus yang sudah berjalan sejak tahun 2018 – 2020 ini meningkatkan akses masyarakat mengenai transportasi umum. Beberapa tujuan Suroboyo Bus pun dapat tercapai dengan menciptakan transportasi umum yang aman dan nyaman serta sasaran semua lapisan masyarakat sudah sesuai (meskipun belum merata karena terbatasnya 20 unit armada Suroboyo Bus dan hanya 3 koridor). Pelaksanaan Suroboyo Bus kedepan harus lebih dipertajam dan diperkuat khususnya terkait headway (selang waktu keberangkatan antara bus satu ke dengan yang lainnya).

Evaluasi produk, Keunggulan program ini ditunjukkan dengan jumlah animo masyarakat yang semakin hari meningkat sehingga menambahkan koridor jalur mer. Antusias masyarakat dalam merespon Suroboyo Bus salah satunya karena

standart fasilitas bus yang baik dalam transportasi umum di Kota Surabaya. Program Suroboyo Bus dalam pembayarannya telah dijalankan sesuai dengan perwali Nomor 67 Tahun 2018 mengenai Kontribusi Sampah Dalam Penggunaan Layanan Bus Surabaya yang mana masyarakat sudah membantu peduli terhadap lingkungan sehingga dapat menaiki Suroboyo Bus secara gratis. Sistem pembayaran Suroboyo Bus ini sebagian masyarakat ada yang senang karena tidak mengeluarkan sepeserpun dan ada yang merasa kurang fleksibel. Pengakses Suroboyo Bus menyatakan bahwa sopir bus selalu taat pada lalu lintas, hal ini dikarenakan Suroboyo Bus tidak mempunyai lajur sendiri dan masih terintegrasi dengan transportasi umum lainnya. Dua tujuan Suroboyo Bus sudah tercapai, yang mana memberikan transportasi umum yang nyaman, aman serta modern, lalu mengedukasi kepada masyarakat agar peduli dengan lingkungan melalui pembayaran sampah botol plastik saat menaiki Suroboyo Bus. Sementara itu, keberpihakan peraturan pemerintah Kota Surabaya dalam perkembangan teknis operasional Suroboyo Bus belum penulis temukan selama pencarian data. Peraturan mengenai teknis operasional Suroboyo Bus merupakan hal yang penting dan sebuah keistimewaan dalam berjalannya Suroboyo Bus. Dengan kurangnya peraturan mengenai teknis operasional Suroboyo Bus tentu tidak akan memberi keunggulan yang dapat dibandingkan pada kendaraan pribadi.

Saran

Hasil secara keseluruhan mengenai evaluasi pelaksanaan Suroboyo Bus di Dinas Perhubungan sudah berlangsung dengan baik dan sebaiknya dijaga, tetapi terdapat sebagian hal yang dapat penulis rekomendasikan guna menyempurnakan pelaksanaan program Suroboyo Bus antara lain sebagai berikut :

1. Suroboyo Bus seharusnya mempunyai lajur khusus agar terhindar kemacetan Kota Surabaya dan agar waktu tunggu penumpang akan lebih cepat.
2. Perlu adanya regulasi mengenai teknik operasional Suroboyo Bus agar lebih memperkuat hadirnya program Suroboyo Bus fleksibel dalam pembayaran saat memilih Suroboyo Bus sebagai transportasi di setiap aktivitasnya.
3. Dibangunnya halte yang lebih menunjang agar penumpang dapat terhindar dari panas dan hujan saat hendak menunggu bus
4. Untuk menarik minat masyarakat ada baiknya mempertimbangkan cara pembayaran agar penumpang lebih fleksibel saat memilih Suroboyo Bus sebagai transportasi di setiap aktivitasnya.

Terimakasih yang setulusnya kepada pihak yang terlibat dalam penulisan artikel ilmiah ini, diantaranya:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. sebagai dosen pembimbing.
3. Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si dan Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP.,M.A. sebagai dosen penguji.
4. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam memberi motivasi agar dapat terselesaikannya artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Siti, dkk. 2017. "Evaluasi Implementasi Kebijakan Pendidikan Gratis di Kabupaten Pasaman". *Journal Of Public Sector Innovation*. Vol 2 (1): hal 3 (Online), (<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/2360/1500>), diakses pada 7 Februari 2020
- Deveci, Muhamet. 2019. *Evaluation of service quality in public bus transportation using intervalvalued intuitionistic fuzzy QFD methodology*. *Journal of public Transportation*, 10(3)
- Farkas, Z. A. 2014. *Urban Transportation Policy: The Baltimore Experience, Transportation policy and Administration*. Florida
- Firmansyah, Rony Bachtiar. 2019. Inovasi Kebijakan Transportasi Publik (Studi Kasus Program Suroboyo Bus Membayar Dengan Limbah Botol Plastik).(online)(<http://digilib.uinsby.ac.id/30585/jurnaluinsa.pdf>), diakses pada tanggal 5 November 2019)
- Goodwin, P.B. 2003. *How Easy Is It to Change Behaviour. Fifty Years of Transport Policy: Successes, Failures and New Challenges (European Conference of Ministers of Transport)*, P. 49-73. Paris: OECD/ECMT
- Gwilliam, K. 2003, June. *Bus Franchising in Developing Countries: Some Recent World Bank Experience*. In *Proceedings of the 8 th Conference on Competition and Ownership in Land Passenger Transport*, Rio de Janeiro, brazil

- Iskandar, Dina Trisiana, Sumartono, dan Tjahjanulin Domai. 2016. "Evaluasi Program Pembinaan Dan Pengembangan Industri Kecil Dan Menengah Di Kabupaten Ponorogo". *Journal Of Public Sector Innovation*, Vol 1 (1) (Online) (<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/issue/view/17>), Diunduh pada 19 April 2020
- Kurniawan, Anugrah Ary. 2019. Implementasi Suroboyo Bus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya.(online)(<http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/26727>, diakses pada tanggal 1 Januari 2020)
- Kusuma, Oktavianus Wijaya Ardhya Kusuma. 2015. Evaluasi Program Bus Sekolah Di Kota Surabaya.(online)(<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp222533d79efull.pdf>, diakses pada tanggal 6 Januari 2020)
- Kurtulmusoglu, F.B. (2016). *Quality Improvement Strategies Of Highway Bus Service Based On a Fuzzy Quality Function Deployment Approach. Transportmetrica A*: 175
- Nariyah, Lulu Dinda. 2018. Efektivitas Transportasi Umum Dalam Rangka Mendukung Minat Masyarakat Beralih Pada Transportasi Umum Di Kota Surabaya (Studi Kasus Pada Suroboyo Bus dan Bus Mayapada). (online) (<http://repository.unair.ac.id/89848/9/Fis.%20AN.%2080-19%20Nar%20e%20jurnal.pdf>, diakses pada tanggal 7 April 2020)
- Purcarea V.L, Gheorghe I.R. (2013) *The Assesement Of Perceived Service Quality Of Public Health Care Service In Rumania Using The Servqual Scale*. *Procedia Economic and Finance* 6, 2013, pp 573-583
- Putra, I Gusti Agung Bagus Angga. Evaluasi Program Bus Trans Sarbagita Pemerintah Provinsi Bali. (online) (<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1c43603fb3full.pdf>, diakses pada tanggal 10 April 2020)
- Peraturan Walikota Surabaya No. 67 tahun 2018 tentang Kontribusi Sampah Dalam Penggunaan Layanan Bus Surabaya
- Prayudha, Setia. " *Management Of Public Transportation In Order To Conduct Operational Terminal (Case Study in Mojokerto Terminal, Mojokerto Regency)*. Vol 1, no 10, 2013. *Jurnal Administrasi Publik*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
- Rahaju, dkk. 2019. Laporan Penelitian: Aksesibilitas Transportasi Publik di Kota Surabaya Untuk Meningkatkan Layanan Publik Melalui Inovasi Layanan Suroboyo Bus. LPPM Universitas Negeri Surabaya
- Savitri, Annisa Ayu. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Transportasi Baru "Suroboyo Bus" Di Kota Surabaya. (Online) diakses pada tanggal 12 Juli 2020
- Sulistiyowati, Arini dan Suprayoga. 2018. Efektifitas Pengembangan Strategi Pengelolaan Suroboyo Bus. (Online) diakses pada tanggal 12 Juli 2020
- Sulistiyowati, Arini dan Imam Muazansyah. 2019. Optimalisasi Pengelolaan Dan Pelayanan Transportasi Umum (Studi pada "Suroboyo Bus" di Surabaya) diakses pada tanggal 13 Juli 2020
- Undang-Undang. No. 22 tahun 2009
- Winaryo, M.Bayu. Peran Pemerintah Kota Surabaya dalam Pengaturan Transportasi Publik Kota Surabaya (Studi perkotaan program "Suroboyo Bus").(online)(<http://repository.unair.ac.id/88675/5/M%20Bayu%20Winaryo%20071411333020.pdf> diakses pada tanggal 9 Maret 2020)
- Wright Lloyd (*Institute For Transportation and Development Policy*), 2012. Modul 3b Angkutan Bus Cepat. Germany. TZ Verlagsgesellschaft mbH Braunschweig 19, 64380 Robdorf

