

**PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN SUROBOYO
BUS SEBAGAI SARANA TRANSPORTASI DI SURABAYA
(Studi Kasus Suroboyo Bus Rute Purabaya – Rajawali)**

Wahyu Berliana Setiajati

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
wahyuberliana3@gmail.com;

Rachmawati Novaria

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
nova@untag-sby.ac.id;

Indah Murti

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
endah@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Partisipasi Masyarakat terhadap Penggunaan Suroboyo Bus sebagai Sarana Transportasi di Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif, metode penelitian yang digunakan studi kasus dengan desain yang digunakan adalah *instrumental case study*. Fokus penelitian ini adalah partisipasi masyarakat terhadap penggunaan Suroboyo Bus sebagai Sarana Transportasi di Surabaya dengan rute Purabaya-Rajawali dan Partisipasi masyarakat yang diukur dengan menggunakan lima indikator partisipasi masyarakat. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan tiga cara yaitu observasi dan dokumentasi sebagai sumber data sekunder, serta wawancara sebagai sumber data primer. Penelitian ini menggunakan metode analisis data *interactive*. Hasil penelitian ini menunjukkan level partisipasi masyarakat pada indikator memberikan informasi (*Information*), indikator konsultasi (*consultation*), dan Pengambilan Keputusan Bersama (*Deciding together*) termasuk dalam kriteria atau level lebih memberdayakan (*more empowering*). Tingkat partisipasi masyarakat pada indikator bertindak bersama (*acting together*) termasuk dalam kriteria atau level memberdayakan (*empowering*). Level partisipasi masyarakat pada indikator memberikan dukungan (*Supporting independent community interest*) termasuk dalam kriteria kurang memberdayakan (*less empowering*). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat Kota Surabaya terhadap penggunaan Suroboyo Bus sebagai Sarana Transportasi di Surabaya secara keseluruhan berada pada kategori memberdayakan (*Empowering*).

Kata Kunci: *Partisipasi Masyarakat, Pelayanan Publik, Suroboyo Bus.*

ABSTRACT

The aim of this study is to describe and analyze public participation in the use of the Suroboyo Bus as a means of transportation in Surabaya. The type of research used in this research is qualitative, and the research method used in the case study with the design used is an instrumental case study. The focus of this research is public participation in the use of the Suroboyo Bus as a transportation facility in Surabaya with the Purabaya-Rajawali route, and community participation is measured using five indicators of public participation. The data collection technique in this study is carried out in three ways: observation and documentation as a secondary source of data, and interviews as a primary data source. This research uses interactive data analysis methods. The results of this study indicate the level of public participation in indicators providing information, consultation indicators, and joint decision-making included in the criteria or levels of more empowering. The level of community participation in indicators of acting together is included in the criteria or level of empowering. The level of community participation in the indicator of providing support is included in the criteria of less empowering. Based on the results of the research that has been carried out, it can be concluded that the level of participation of the people of the City of Surabaya against the use of the Suroboyo Bus as a means of transportation in Surabaya as a whole is in the category of empowering.

Keywords: *Community Participation, Public Services, Suroboyo Bus.*

A. PENDAHULUAN

Kemacetan saat ini masih menjadi masalah yang cukup besar di kota-kota besar, terutama di Surabaya. Surabaya menyandang sebagai salah satu kota termacet di dunia, tak jarang masyarakat Surabaya cenderung akan berangkat lebih pagi agar terhindar dari macet, dan tak jarang pula masyarakat Surabaya harus mencari jalan-jalan kecil atau jalan tikus untuk menghindari kemacetan, hal seperti ini juga dilakukan saat mereka pulang kerja (Bachria & Fanida, 2019). Kemacetan ini disebabkan oleh salah satu faktor yaitu tingginya penggunaan kendaraan pribadi dibandingkan penggunaan transportasi publik, hal ini dapat dilihat pada data jumlah kendaraan bermotor di Kota Surabaya yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor dan Jenis Kendaraan di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur 2018-2020

Tahun	Mobil Penumpang	Bus	Truck	Sepeda Motor	Alat Berat	Jumlah Total
2018	469.276	3.620	142.771	2.342.887	186	2.958.740
2019	495.596	3.888	149.670	2.517.449	196	3.166.799
2020	503.066	3.965	153.102	2.599.332	196	3.259.661

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur 2023

Tabel 1 menunjukkan data kendaraan di Kota Surabaya, hal ini menunjukkan bahwa kemacetan di kota Surabaya disebabkan oleh semakin banyaknya atau bertambahnya volume kendaraan di setiap tahunnya yang sudah tidak seimbang dengan kapasitas jalan, kesadaran masyarakat untuk menggunakan transportasi umum juga masih kurang, hal ini disebabkan karena transportasi umum di kota Surabaya belum sepenuhnya memenuhi standar dan masih banyak yang tidak layak digunakan sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi pribadi, banyak masyarakat yang tidak tertib berlalu lintas, banyaknya PKL yang memakan badan jalan dan juga kemacetan disebabkan karena kurangnya pengaturan dari polantas pada titik kemacetan pada saat jam macet. Pemerintah dan masyarakat harus inisiatif dalam mengurangi kemacetan yang selama ini terjadi (Risnu Indahsari et al., 2020). Masalah kemacetan seharusnya tidak hanya menunggu solusi atau kebijakan dari pemerintah sebagai penyelesaiannya, karena masalah kemacetan ini tidak akan pernah teratasi jika kita hanya menunggu sebuah kebijakan, dan sebuah kebijakan tidak akan berjalan dengan baik jika masyarakat tidak ikut berperan dalam kebijakan tersebut (Aloisius de Rozari & Yudi Hari Wibowo, 2015). Meningkatnya jumlah kendaraan baru menjadi faktor utama kemacetan di Surabaya, masyarakat berbondong-bondong untuk memiliki kendaraan pribadi, karena merasa akan lebih baik jika mereka menggunakan kendaraan pribadi akan mengurangi kemacetan dan membuat mereka lebih fleksibel jika ingin pergi kemana-mana dan kapan pun mereka ingin berpergian (Aloisius de Rozari & Yudi Hari Wibowo, 2015).

Hasil observasi yang telah dilakukan juga menemukan data penumpang suroboyo bus selama lima tahun terakhir (2018-2023) yang mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir (2020-2022). Data penumpang suroboyo bus selama lima tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1 Data Penumpang Suroboyo Bus 2018-2022

No	Tahun	Jumlah Penumpang
1	2018	513.142
2	2019	1.123.177
3	2020	823.130
4	2021	798,128
5	2022	723, 159

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya 2023

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa penumpang suroboyo bus mulai tahun 2020 hingga tahun 2022 terus mengalami penurunan. Salah satu faktor yang menyebabkan turunnya penumpang suroboyo bus adalah masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi karena waktu tempuh yang lebih efektif dan lebih fleksibel dalam menjangkau lokasi yang diinginkan. Hasil observasi ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diana & Lukman (2021) dan Dwitasari, dkk (2020) yang menjelaskan bahwa warga surabaya lebih cenderung memilih menggunakan transportasi pribadi, karena alasan waktu dan kenyamanan, sehingga kesadaran masyarakat sangat

dipelukan untuk mendukung pemerintah dalam berusaha memperbaiki kemacetan yang ada di Surabaya. Segala kebijakan atau pembangunan yang dibuat oleh pemerintah tidak dapat membuat masyarakat bisa ikut berpartisipasi di dalamnya, maka segala usaha pembangunan untuk suatu tujuan tidak akan tercapai dengan baik. Lebih dari itu, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik juga perlu lebih memperhatikan kualitas pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat sebagaimana yang diatur dalam PERMENHUB RI Nomor PM 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 6 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek.

Pemerintah Kota Surabaya selalu berusaha untuk menangani masalah kemacetan, mulai dari memperbaiki infrastruktur jalan hingga pembangunan jalan serta alat transportasi. Tak hanya itu, Namun tanpa disadari itulah penyebab terbesar dari kemacetan, tingginya jumlah kendaraan yang melintas di daerah tersebut dan kapasitas pengguna jalan. Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah saat ini mencoba mengurangi kemacetan di Surabaya dengan menciptakan inovasi pelayanan yang aman dan nyaman dalam dunia transportasi salah satunya adalah suroboyo bus (Diana & Lukman, 2021). Suroboyo bus hadir dengan beberapa keunggulan yang ditawarkan. Bus dengan kondisi baru yang aman dan nyaman, kita bisa menggunakan angkutan umum tersebut dengan hanya datang ke halte-halte tempat pemberhentian bus tersebut. Suroboyo Bus diresmikan pada 7 april 2018 hingga saat ini memiliki 2 rute perjalanan yakni:

1. Rute Purabaya – Rajawali
2. Rute Terminal Intermoda Joyoboyo - Yono Suwoyo 2

Suroboyo bus memiliki beberapa fitur antara lain: terdapat CCTV yang bertujuan untuk memberikan keamanan bagi penumpang, AC, TV, aplikasi GoBis untuk memantau lokasi armada, hingga kursi khusus untuk wanita dan ibu hamil. Transportasi ini juga menyediakan fasilitas yang dapat dinikmati untuk penyandang disabilitas yaitu berupa bagian untuk menaikkan penumpang yang menggunakan kursi roda dibagian lantai bus agar memudahkan penumpang yang menggunakan kursi roda untuk menaiki bus. Area yang diperuntukan kursi rodapun dibedakan dari area lainnya, ditunjukkan dengan adanya stiker khusus. Selain itu juga terdapat sabuk pengaman juga yang dapat digunakan untuk tidak membuat kursi roda bergerak saat bus sedang berjalan.

Pemerintah Kota Surabaya juga selalu melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat melalui inovasi Suroboyo Bus. Baru-baru ini, pemerintah mengeluarkan aplikasi untuk mempermudah masyarakat menggunakan Bus Surabaya yaitu Aplikasi Golek Bis (GOBIS), aplikasi tersebut membantu memudahkan masyarakat yang ingin menggunakan Bus Surabaya untuk melakukan perjalanan aktivitas harian seperti bekerja, sekolah, kuliah, dan lainnya, sehingga masyarakat dapat melihat dengan mudah jadwal pemberangkatan bus, halte, serta rute yang dilalui (Ramadhana & Fanida, 2020).

Adanya bus Surabaya ini diharapkan dapat mengurangi kemacetan dan masyarakat dapat membiasakan diri untuk memanfaatkan transportasi umum, bus Surabaya ini hadir dengan mengutamakan kenyamanan dan keamanan penggunanya, selain itu tarif yang diterapkan oleh Bus Surabaya pun sangat terjangkau yaitu Rp 2.500 untuk mahasiswa dan Rp 5.000 untuk umum. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap masalah-masalah yang ditemukan dengan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Partisipasi Masyarakat terhadap Penggunaan Suroboyo Bus sebagai Sarana Transportasi di Surabaya. Peneliti berharap hasil dari penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat di berbagai pihak sebagai pengetahuan secara praktis maupun teoritis serta digunakan oleh pihak yang mungkin nantinya membutuhkan sebagai referensi, dengan itu, dalam penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti dapat bermanfaat secara praktis dan teoritis.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Partisipasi Masyarakat

a. Pengertian Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat mengacu pada keterlibatan masyarakat dalam suatu kegiatan dengan mendukung pencapaian tujuan melalui proses pengambilan keputusan, implementasi program, dan evaluasi program (Hutagalung, 2022). Partisipasi masyarakat dapat didefinisikan sebagai keterlibatan mereka dalam proses pembuatan keputusan, pelaksanaan program, memperoleh manfaat, dan mengevaluasi pelaksanaan (Ife & Tesoriero, 2014). Partisipasi masyarakat mengacu pada keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengembangan untuk kemajuan kolektif (Oakley, 1991). Partisipasi masyarakat juga dapat didefinisikan sebagai upaya atau keterlibatan masyarakat dalam suatu kegiatan atau peristiwa yang dapat diukur dalam lima bentuk peran (Wilcox, 1994). Partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosional individu dalam situasi kelompok yang memotivasi mereka untuk mendukung pencapaian tujuan kelompok dan bertanggung jawab atas kelompok mereka.

Dari keterangan para ahli dan para peneliti dapat disimpulkan bahwa, Partisipasi masyarakat merupakan keterlibatan mental dan emosional dari seseorang (secara sadar) di dalam situasi yang mendorong mereka untuk mencapai tujuan dalam proses pembuatan keputusan dan pelaksanaan program.

b. Indikator Partisipasi Masyarakat

Terdapat lima tingkatan dalam partisipasi masyarakat, lima tingkatan ini dapat juga digunakan sebagai indikator untuk dapat mengukur partisipasi masyarakat (Wilcox, 1994).

- 1) Memberikan Informasi (*Information*).
- 2) Konsultasi (*Consultation*), Yaitu menawarkan pendapat, sebagai pendengar yang baik untuk memberikan umpan balik, tetapi tidak terlibat dalam implementasi ide dan gagasan tersebut.
- 3) Pengambilan Keputusan Bersama (*Deciding together*). Dalam arti memberikan dukungan terhadap ide, gagasan, pilihan-pilihan serta, mengembangkan peluang yang diperlukan guna pengambilan keputusan.

- 4) Bertindak Bersama (*Acting together*). Dalam arti tidak sekedar ikut dalam pengambilan keputusan, tetapi juga terlibat dan menjalin kemitraan dalam pelaksanaan kegiatannya.
- 5) Memberikan dukungan (*Supporting independent community interest*). Dimana kelompok-kelompok lokal menawarkan pendanaan, nasehat, dan dukungan lain untuk mengembangkan agenda kegiatan.

Mengukur partisipasi masyarakat secara kualitatif juga dapat dilakukan dengan delapan indikator, berikut ini (Ife & Tesoriero, 2014):

- 1) suatu kapasitas masyarakat yang tumbuh untuk mengorganisasi aksi;
- 2) dukungan yang tumbuh dalam masyarakat dan jaringan yang bertambah kuat;
- 3) peningkatan pengetahuan masyarakat tentang hal-hal seperti keuangan dan manajemen proyek;
- 4) keinginan masyarakat untuk terlibat dalam pembuatan keputusan;
- 5) peningkatan kemampuan dari mereka yang berpartisipasi dalam mengubah keputusan menjadi aksi;
- 6) meningkatnya jangkauan partisipasi melebihi proyek untuk mewakilinya dalam organisasi-organisasi lain;
- 7) pemimpin-pemimpin yang muncul dari masyarakat;
- 8) meningkatnya jaringan dengan proyek-proyek, masyarakat, dan organisasi lainnya, dan mulai mempengaruhi kebijakan.

c. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat

Hubungan antara karakteristik individu seperti usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, tingkat pendapatan, dan durasi tinggal di daerah tertentu dengan tingkat partisipasi bahwa seseorang terlibat dalam kegiatan pengembangan. Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat terdiri dari faktor internal dalam masyarakat, seperti kemampuan dan keinginan masyarakat untuk berpartisipasi, serta faktor eksternal di luar komunitas, seperti peran otoritas dan lembaga formal. Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) faktor internal

Faktor internal berasal dari individu dan kelompok kohesi dalam komunitas. Perilaku individu terkait erat dengan atau ditentukan oleh karakteristik sosiologis seperti usia, jenis kelamin, pengetahuan, profesi, dan pendapatan. Dari sudut pandang teoritis, ada korelasi antara karakteristik individu dan tingkat partisipasi, seperti usia, tingkat pendidikan, profesi, durasi keanggotaan dalam komunitas, tingkat pendapatan, dan keterlibatan dalam kegiatan pengembangan, yang sangat mempengaruhi partisipasinya (Wilcox, 1994).

2) faktor eksternal

Faktor eksternal dapat dianggap sebagai pemangku kepentingan, yang merupakan semua pihak yang memiliki kepentingan dan pengaruh dalam program ini. Pemain kunci adalah individu yang memiliki pengaruh yang sangat signifikan atau memegang posisi penting. Tingkat partisipasi masyarakat yang rendah disebabkan oleh beberapa faktor eksternal, seperti: penolakan kebijakan pemerintah, pendanaan yang tidak mencukupi, ketersediaan informasi, pengetahuan, atau pendidikan yang terbatas di antara masyarakat, dan

keseimbangan yang tidak memadai dari berbagai kebutuhan dengan kebutuhan masyarakat (Wilcox, 1994).

d. Bentuk-bentuk Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat pada dasarnya memiliki dua bentuk yaitu vertikal dan horizontal. Kedua bentuk tersebut memiliki komponen yang sama didalamnya, berikut ini macam-macam komponen bentuk partisipasi masyarakat (Wilcox, 1994):

- 1) Partisipasi dalam bentuk tenaga, partisipasi ini merujuk pada kontribusi fisik yang diberikan oleh masyarakat untuk mendukung keberhasilan suatu program seperti keahlian, pikiran, dan usaha tenaga .
- 2) Partisipasi finansial, partisipasi ini merupakan bentuk kontribusi yang diberikan oleh masyarakat dalam bentuk uang untuk mendukung dan memfasilitasi pelaksanaan suatu program untuk terus berkembang.
- 3) Partisipasi dalam bentuk harta benda, partisipasi ini merupakan bentuk kontribusi yang diberikan oleh masyarakat dalam bentuk sumbangan harta benda, umumnya berupa peralatan atau perkakas.

e. Motif Partisipasi Masyarakat

Motif partisipasi masyarakat merupakan beberapa pola gagasan yang dominan di dalam suatu partisipasi masyarakat. Terdapat lima motif partisipasi masyarakat yaitu motif psikologi, motif sosial, motif keagamaan, motif ekonomi, dan motif politik (Wilcox, 1994). Motif yang paling menonjol dan paling memberikan pengaruh adalah motif sosial. Motif sosial mengacu pada keinginan untuk mencapai status sosial dan menghindari berada di bawah pengaruh kontrol sosial. Individu akan mengalami kepuasan ketika terlibat dalam suatu kegiatan, karena keterlibatan mereka akan mempengaruhi status sosial mereka. Sebaliknya, individu akan merasa dipaksa untuk terlibat dalam tindakan karena ketakutan menghadapi dampak sosial. Impuls ini dipengaruhi oleh konvensi sosial yang berlaku, terutama yang berakar dalam keserakahan, yang tetap berpengaruh dalam masyarakat (Wilcox, 1994).

Motif sosial ini juga didukung oleh teori ketergantungan sosial yang dikemukakan oleh James G. Webster dan Sandra J. Ball-Rokeach berasumsi bahwa individu atau kelompok memiliki ketergantungan pada sumber daya tertentu untuk memenuhi kebutuhan mereka. ketergantungan dapat timbul dari sumber daya yang beragam, termasuk informasi, dukungan sosial, keamanan, atau kebutuhan individu. Tingkat ketergantungan seseorang atau kelompok pada suatu sumber daya dapat memengaruhi hubungan kekuatan di dalam suatu sistem sosial, sehingga dapat berpengaruh terhadap partisipasi individu dalam kelompok masyarakat (Wilcox, 1994).

Teori pertukaran sosial yang dikemukakan oleh George C. Homans dan Peter Blau menjelaskan motif sosial juga dipengaruhi interaksi sosial sebagai suatu bentuk pertukaran di mana individu atau kelompok bertukar sumber daya atau nilai dengan harapan mendapatkan keuntungan. pertukaran dapat melibatkan berbagai jenis sumber daya, termasuk waktu, energi, uang, dukungan emosional, informasi, atau bantuan fisik. Hubungan sosial dapat berkembang dan bertahan jika pertukaran dianggap adil dan saling menguntungkan oleh para pihak yang terlibat. Teori ini juga menjelaskan bahwa pertukaran sosial dapat menjadi proses

berkelanjutan, dan individu dapat menciptakan ekspektasi dan norma berdasarkan pengalaman pertukaran sebelumnya (Wilcox, 1994).

Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Tindakan atau kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dengan memberikan layanan sesuai dengan ketentuan hukum untuk barang, jasa dan layanan administratif kepada warga negara yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (Dwiyanto, 2014). Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7.2003, menjelaskan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan sesuai ketentuan perundang-undangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Fungsi Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara umum berfungsi untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakatnya melalui berbagai potensi yang dimiliki oleh lembaga pemerintah (Maulidiah, 2014). Pelayanan publik memiliki fungsi yang berhubungan dengan berbagai bidang, seperti bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, perumahan, kesejahteraan sosial, gizi, listrik, kebutuhan pangan pokok, sehingga pelayanan publik memiliki fungsi begitu luas ruang lingkup masyarakat yang berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang (Dwiyanto, 2014).

c. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan juga dapat diartikan sebagai ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik terdiri dari tujuh komponen (Dwiyanto, 2014).

- 1) Prosedur Pelayanan.
- 2) Waktu Penyelesaian.
- 3) Produk Pelayanan.
- 4) Biaya Pelayanan.
- 5) Sarana dan Prasarana.
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi layanan.
- 7) Jenis Pelayanan Publik

d. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu dalam penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik, Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. transparansi
2. akuntabilitas
3. kondisional
4. partisipatif
5. kesamaan hak
6. keseimbangan hak dan kewajiban

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No.25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. kepentingan umum
2. kepastian hukum
3. kesamaan hak
4. keseimbangan hak dan kewajiban
5. keprofesionalan
6. partisipatif
7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. keterbukaan
9. akuntabilitas
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. ketepatan waktu
12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

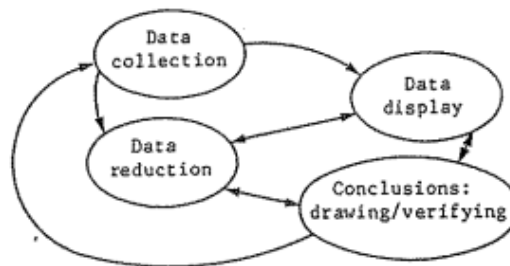
C. METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif, metode penelitian yang digunakan studi kasus (*case study*) dengan desain yang digunakan adalah *instrumental case study*. Pendekatan kualitatif dengan studi kasus berfokus pada satu atau lebih kasus secara berkala melalui pengumpulan data yang menyeluruh yang melibatkan berbagai sumber informasi dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik melalui analisis data dari berbagai sumber tersebut, sehingga dapat menggambarkan setiap kasus secara khusus yang menunjukkan masalah atau tema yang diidentifikasi oleh peneliti (Creswell, 2016). Desain *instrumental case study* dipilih karena pada penelitian ini tidak hanya berfokus pada individu tertentu, melainkan berfokus secara global kepada sebuah program (Fraenkel et al., 2023).

Fokus penelitian ini adalah partisipasi masyarakat terhadap penggunaan Suroboyo Bus sebagai Sarana Transportasi di Surabaya dengan rute Purabaya-Rajawali. Partisipasi masyarakat pada penelitian ini diukur dengan menggunakan lima indikator partisipasi masyarakat yang terdiri dari adanya kontribusi; adanya pengorganisasian; peran masyarakat dan aksi masyarakat; motivasi masyarakat; tanggung jawab masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Surabaya Bus Rute Purabaya – Rajawali, sehingga lokasi penelitian berada di dalam bus yang akan mulai dari halte Rajawali menuju Purabaya, selain itu juga kantor dinas perhubungan Kota Surabaya juga menjadi lokasi penelitian ini. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan dengan tiga cara yaitu observasi dan dokumentasi sebagai sumber data sekunder serta wawancara sebagai sumber data primer.

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini yaitu non partisipan observasi. Non partisipan observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan dimana peneliti tidak berpartisipasi langsung dalam aktivitas yang diamati melainkan hanya mengamati dan memperhatikan yang dilakukan oleh partisipan (Fraenkel et al., 2023). Pengumpulan data dengan teknik dokumentasi atau sering disebut *document record* pada penelitian ini dilakukan dengan mendokumentasikan catatan atau naskah penting, foto, rekaman suara, atau video, serta hasil penelitian

sebelumnya. Penelitian ini menggunakan jenis wawancara terstruktur dengan strategi wawancara yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Standardized Openended Interview*. Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan dengan serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mendapatkan jawaban yang spesifik dari responden. *Standardized Openended Interview* dipilih sebagai strategi wawancara karena topik dan isu yang akan dibahas telah ditentukan dalam bentuk garis besar secara terstruktur dan responden menjawab pertanyaan yang sama, sehingga dapat meningkatkan komparabilitas jawaban serta mengurangi efek bias dalam pewawancara (Fraenkel et al., 2023). Penelitian ini menggunakan metode analisis data *interactive*. *interactive model* dalam analisis data kualitatif terdiri dari empat komponen analisis data yaitu (1) *data reduction*; (2) *data collection*; (3) *data display*; dan (4) *conclusions* (Miles et al., 2014). Keempat komponen dalam analisis data dengan akan saling berkaitan antara satu dengan lain dan mejadi sebuah siklus yang dapat dilihat pada Gambar (Miles et al., 2014)



Gambar 1 Komponen Analisis Data dengan Model Interaktif

D. PEMBAHASAN

Analisis Data

Partisipasi masyarakat pada penelitian dapat diketahui dengan melakukan wawancara secara terstruktur dan observasi kepada kelima informann yang terdiri dari tiga masyarakat, satu petugas Suroboyo Bus sebagai *helper*, dan satu petugas dinas perhubungan Kota Surabaya. Wawancara terstrutur pada penelitian terdiri dari lima sub yang mewakili indikator partisipasi masyarakat. Lima sub indikator partisipasi masyarakat terdiri dari tiga pertanyaan untuk mengetahui seberapa kuat partisipasi masyarakat pada setiap indikator. Hasil wawancara pada setiap indikator dapat dilihat pada penjelasan berikut ini.

a. Memberikan Informasi (*Information*)

Memberikan informasi merupakan indikator pertama dalam partisipasi masyarakat, hal ini dikarenakan proses penerimaan dan pemberian informasi menjadi hal penting dan akan memberikan dampak kepada masyarakat untuk melakukan partisipasi. Proses penerimaan informasi mengenai Suroboyo Bus sudah bisa diperoleh masyarakat melalui media sosial dan dari mulut ke mulut seperti yang disampaikan Ibu Mustini Staff RSUD Dr.Soetomo yang menjelaskan sebagai berikut:

“Saya mengetahui transportasi Suroboyo Bus dari anak saya kemudian saya coba dari yang pakai botol hingga sekarang bisa bayar pakai QRIS. Saya sering menggunakan Surabaya Bus ini biasanya untuk pulang kerumah

kalau saya masuk kerja pagi dan malam. Startegi yang saya lakukan dalam memberikan informasi kepada orang lain tentang penggunaan sarana transportasi Suroboyo bus dengan bercerita secara langsung dengan orang lain atau juga saya ajak langsung menggunakan Suroboyo bus ini.” (wawancara dengan Ibu Mutini, pada tanggal 21 November 2023)

Dita Mahasiswa salah satu universitas di Kota Surabaya juga menjelaskan mengenai proses penerimaan dan startegi dalam mengenalkan Suroboyo Bus.

“Saya sering menggunakan sarana transportasi Suroboyo bus terutama untuk keliling Kota Surabaya karena saya perantau di Kota Surabaya. Saya mengetahui informasi mengenai sarana transportasi Suroboyo Bus awalnya dari kakak tingkat saya yang bercerita tentang Suroboyo Bus ini kemudian saya tertarik untuk mencobanya. Menurut saya dengan bercerita pengalaman baik saya kepada orang lain saat menggunakan transportasi Surabaya Bus dan berbagi lewat media sosial.” (wawancara dengan Ibu Dita, pada tanggal 22 November 2023)

Nisa seorang pekerja di salah satu pusat perbelanjaan di Kota Surabaya juga menjeskan hal yang sama mengenai proses peneriman informasi dan strategi dalam berbagi informasi.

“Saya cukup sering mbak menggunakan sarana transportasi Suroboyo bus ini, terutama kalau saya pulang kerja atau berangkat kerja tidak ada yang mengantar, saya menggunakan Suroboyo Bus ini dan kebetulan sejalan dengan tempat kerja saya dan dekat rumah saya haltenya. Saya mengetahui informasi mengenai sarana transportasi Suroboyo Bus awalnya dari instagram kemudian teman-teman, keluarga, dan tetangga cerita kemudian saya mencobanya.” (wawancara dengan Ibu Nisa, pada tanggal 22 November 2023)

Ibu Maharani selaku *Helper* Suroboyo Bus juga menjelaskan mengenai bagaimana peran petugas dan kontribusinya dalam membagikan informasi kepada masyarakat.

“Sekarang sudah banyak yang tahu baik itu pekerja maupun penumpang umum untuk jalan-jalan atau untuk beraktivitas sekolah kuliah atau pekerja. Meraka mengetahui tentang Suroboyo Bus lebih banyak dari sosial media karena setiap hari kita selalu info update terbarunya itu dari sosial media maupun aplikasi gobis, gobis itu aplikasi dari Suroboyo bus sendiri, Jadi di situ bisa dipantau posisi busnya ada di mana jumlah busnya yang jalan sama waktunya. Strategi update info-info terbaru mengenai Suroboyo Bus melalui sosial media.” (wawancara dengan Ibu Maharani, pada tanggal 21 November 2023)

Bapak Mustad 28 Staff UPTD Transportasi Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menjelaskan hal yang sama mengenai peran Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memebrikan informasi kepada masyarakat

“Sarana transportasi Surabaya bus sudah banyak diketahui oleh masyarakat karena pengguna untuk Surabaya Bus hampir 5200 pengguna untuk setiap harinya, masyarakat dapat mengetahui informasi-informasi mengenai sarana transportasi Surabaya bus dari media sosial Instagram dan juga dibeberapa kegiatan atau event di Surabaya, seperti

contoh kita giat untuk melakukan publikasi kepada ke media sosial atau media online melalui Instagram sehingga strategi kita dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dengan kita terus melakukan publikasi ke masyarakat atau kita membuat konten-konten terhadap layanan transportasi umum melalui Instagram Suroboyo Bus maupun Instagramnya Dinas Perhubungan Kota Surabaya.” (wawancara dengan Bapak Mustad, pada tanggal 20 November 2023)

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara dengan semua informan dapat disimpulkan, bahwa partisipasi masyarakat pada indikator memberikan informasi (*Information*) dengan menggunakan pendekatan keterlibatan termasuk dalam kriteria lebih memberdayakan yang terlihat dari para informan yang dapat menjelaskan strategi yang dilakukan untuk saling berbagi atau memperkenalkan Suroboyo Bus kepada orang lain.

b. Konsultasi (*Consultation*)

Konsultasi merupakan indikator kedua dalam partisipasi masyarakat, dimana pada indikator ini informan menawarkan pendapat, sebagai pendengar yang baik untuk memberikan umpan balik, tetapi tidak terlibat dalam implementasi ide dan gagasan tersebut. Konsultasi pada penelitian ini informan diminta untuk menjelaskan hal-hal yang terjadi atau masalah yang pernah ditemukan saat menggunakan Suroboyo Bus dan strategi ketika menemukan masalah atau kendala saat menggunakan Suroboyo Bus. Hasil wawancara dengan Ibu Mustini Staff RSUD Dr. Soetomo menjelaskan pengalamannya selama menggunakan Suroboyo Bus pernah menemukan masalah atau kendala saat menggunakan Suroboyo Bus.

“Kalau saya tidak pernah menemukan masalah saat menggunakan sarana transportasi surabaya bus. Menurut saya jika saya menemukan masalah, saya pasti meminta bantuan helper atau petugas yang ada didalam bus dulu kalau tidak bisa, saya bertanya ke orang lain.” (wawancara dengan Ibu Mustini, pada tanggal 21 November 2023)

Berbeda dengan Ria, Ibu Dita 20 mahasiswa salah satu mahasiswa universitas di Kota Surabaya menjelaskan pengalamannya ketika melihat orang mengalami masalah atau kendala saat menggunakan Suroboyo Bus.

“Kalau saya pernah menemukan saat itu mengalami kendala saat melakukan pembayaran dan yang membantu saat itu helper-nya, sepertinya internetnya lemot kemudian mbak helper-nya memberikan hotspot gitu sepertinya. strategi yang akan saya lakukan saat menemukan masalah atau melihat orang lain mengalami kendala yang pasti meminta bantuan helper atau kondektur yang ada didalam bus.” (wawancara dengan Ibu Ria, pada tanggal 22 November 2023)

Nisa salah satu pekerja di salah satu pusat perbelanjaan di Kota Surabaya juga menjelaskan hal yang hampir sama ketika melihat orang lain mengalami masalah atau kendala didalam Suroboyo Bus.

“Kalau saya pernah menemukan masalah atau melihat orang lain mengalami kendala saat menggunakan sarana transportasi suroboyo bus dan yang membantu saat menemui masalah ketika menggunakan sarana transportasi suroboyo bus pasti helper atau orang lain yang baik yang

membantu.” (wawancara dengan Ibu Nisa, pada tanggal 22 November 2023)

Bapak Mustad selaku Staff UPTD Transportasi Umum Dinas Pehubungan Kota Surabaya menjelaskan mengenai masalah dan strategi yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam meminimalisir masalah atau kendala pada Suroboyo Bus.

“Kalau di lapangan mungkin lebih konkret dan lebih jelas kalau kendalanya apa masalahnya apa memang saya kurang tau pasti, kalau dari saya pribadi mungkin kendalanya banyak masyarakat yang belum mengerti tentang tata cara menggunakannya dan mungkin kalau Mbaknya tanya teman-teman di lapangan mungkin jawabannya akan lebih kompleks. Jadi ada masyarakat yang enggak tahu bahwa biasanya bahwa uang tunai sedangkan dikitakan sudah tidak diperbolehkan menerima pembayaran secara tunai harus semuanya non-tunai. siapa yang membantu saat ada masyarakat yang memiliki masalah ketika menggunakan sarana transportasi Suroboyo bus mungkin teman-teman yang ada di lapangan juga teman-teman media sosial. Strategi yang kami lakukan untuk meminimalisir kendala saat menggunakan sarana transportasi Suroboyo bus dan agar pasti partisipasi masyarakat meningkat yaitu kami sering membuat tata cara penggunaannya, hal-hal yang perlu dilakukan, diperhatikan, dan tidak boleh dilakukan dalam bentuk infografis kemudian kami publikasi dengan membuat konten di media sosial.” (wawancara dengan Bapak Mustad, pada tanggal 20 November 2023)

Ibu Maharani selaku *Helper* Suroboyo Bus menjelaskan mengenai macam-macam kendala yang paling mudah untuk diatasi dan masalah besar yang kemungkinan muncul serta solusi yang dilakukan petugas saat menemukan masalah.

“Macam-macam kalau kendala, mungkin kalau ada kemungkinan di unitnya tiba-tiba ada kendala di mesin atau di ban meletus kayak yang insidentil, sehingga hal itu salah satu yang mengganggu perjalanan. Kalau masalah atau kendala dari penumpang biasanya pembayaran dan yang membantu saat ada masyarakat yang miliki masalah ketika menggunakan suroboyo bus ini tentunya saya sebagai helper yang bertugas dan berkewajiban dalam membantu serta saya akan bantu semaksimal dan sebisa saya.” (wawancara dengan Ibu Maharani, pada tanggal 21 November 2023)

Berdasarkan hasil penjelasan pada indikator Konsultasi (*Consultation*) dapat disimpulkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dengan menggunakan pendekatan keterlibatan termasuk dalam kriteria lebih memberdayakan yang terlihat dari jawaban informan baik yang belum pernah menemukan masalah ataupun pernah menemukan masalah atau kendala dapat menjelaskan strategi atau cara yang harus dilakukan ketika menemukan masalah atau kendala, sehingga muncullah sikap untuk saling gotong royong dan tolong menolong.

c. Pengambilan Keputusan Bersama (*Deciding together*)

Pengambilan keputusan bersama memiliki arti memberikan dukungan terhadap ide, gagasan, pilihan-pilihan serta, mengembangkan peluang yang

diperlukan guna pengambilan keputusan. Dimana pada penelitian ini informan diberikan pertanyaan mengenai alasan memilih menggunakan Suroboyo Bus dan Strategi yang dilakukan dalam memutuskan untuk memilih dan menggunakan Suroboyo Bus seterusnya. Ibu Mustini Staff RSUD Dr. Soetomo menjelaskan alasannya dalam menggunakan Suroboyo bus.

“Bagi saya surabaya bus ini sangat penting untuk ada di Kota Surabaya. Saya memilih menggunakan surabaya bus karena biaya yang cukup murah hanya 5000 saja dan bayarnya mudah bisa pakai QRIS bank atau aplikasi DANA, tidak hanya itu saja sekarang saya makin suka karena dengan bayar segitu kita bisa transit ke Wira Wiri Suroboyo dan kembali lagi transit ke Suroboyo Bus juga. Hal yang menjadi pertimbangan saya untuk dapat memutuskan menggunakan suroboyo bus karena biaya murah dan sekarang bisa lebih fleksibel bisa pindah-pindah..” (wawancara dengan Ibu, pada tanggal 21 November 2023)

Ibu Dita juga menjelaskan pendapatnya mengenai alasannya untuk memilih menggunakan Suroboyo Bus

“Bagi saya penting suroboyo bus ini ada di kota surabaya. Saya memilih untuk menggunakan sarana transportasi suroboyo bus karena fasilitas yang sangat bikin saya nyaman, selain itu juga didalam bus ini juga ada prtgas yang membantu jika ada masalah tidak seperti kita menggunakan bemo atau bus kota.” (wawancara dengan Ibu, pada tanggal 22 November 2023)

Ibu Nisa juga menjelaskan hal yang sama dengan ibu Mustini dan Ibu Ria terkait alasannya dalam memutuskan untuk menggunakan Suroboyo Bus.

“Penting sekali ada, alasannya karena nomor satu bisa mengurangi kemacetan, sekarang kendaraan bermotor banyak terus mobil pribadi juga semakin banyak terutama di jam kerja dan pulang kerja saat pagi dan sore hari. Alasan saya menggunakan Suroboyo Bus ini karena memang dekat rumah dan fasilitas yang sangat bagus, Selain itu juga sekarang lebih mudah di akses karena bisa transit, dan harganya murah. Alasan utama Saya memutuskan menggunakan sarana transportasi suroboyo bus, karena biaya lebih murah, sebelum ada suroboyo bus saya harus naik ojek online dan harganya itu lebih mahal, terkadang saya harus berpikir dua kali, tapi sekarang semenjak ada Surabaya Bus dan Wira Wiri saya lebih senang lebih irit.” (wawancara dengan Ibu, pada tanggal 22 November 2023)

Ibu Maharani selaku helper Suroboyo Bus juga berbagi pengalamannya tentang bagaimana dampak adanya Suroboyo Bus sehingga hal ini menjadikan strategi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat Kota Surabaya.

“Bagi saya sarana transportasi surabaya bus ini penting untuk ada di Kota Surabaya karena transportasi bus itu sangat berdampak di perjalanan, terutama di jalanan raya dan yang utama adalah dapat mengurangi tingkat kemacetan. Jadi orang-orang yang awalnya satu mobil itu hanya dinaikin satu penumpang dan berdampak kemacetan yang panjang bisa jadi satu di Surabaya Bus karena pengguna transportasi pribadi berkurang. Strategi yang saya lakukan khususnya sebagai helper adalah memberikan pelayanan yang terbaik terlebih dahulu supaya mereka nyaman dan

ketagihan. Hampir setiap hari juga mempermosikan Surabaya Bus baik ketika ada atau tidak ada event, tetap kita mempromosikan Surabaya Bus dengan cara kalau ada event pun pasti kita sampaikan entah itu dari lisan maupun dari sosial media dan dari aplikasi juga.” (wawancara dengan Ibu Maharani, pada tanggal 21 November 2023)

Bapak Mustad selaku Staff UPTD Transportasi Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menjelaskan pentingnya Suroboyo Bus untuk ada di Kota Surabaya dan menjelaskan strategi yang dilakukan Dinas Perhubungan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat Kota Surabaya.

“Suroboyo bus ini penting untuk ada di Kota Surabaya karena sesuai dengan undang-undang pemerintah daerah dan maupun provinsi itu wajib untuk menyediakan layanan transportasi publik jadi sesuai dengan amanat undang-undang itu memang kita dan pemerintah daerah harus menyediakan layanan transportasi publik, tidak hanya menyediakan kami juga akan terus mengembangkan transportasi publik khususnya di Kota Surabaya agar masyarakat senang meggunakan transportasi publik. Menurut saya masyarakat wajib sekali menggunakan sarana transportasi Suroboyo Bus ini karena yang pertama adalah secara biaya lebih murah dibandingkan dengan pengguna layanan pribadi contohnya kita sudah bisa mencapai tujuan hanya dengan Rp5.000 dan sekarang bisa transit ke Wira Wiri Suroboyo juga, sedangkan kalau kita pakai kendaraan pribadi mobil misalkan biayanya sangat banyak belum bensinya, belum maintenancenya, belum pajaknya, servisnya dan sebagainya itu kan akan membutuhkan biaya lebih mahal. Sama seperti yang di awal tadi kita tetep harus sering posting atau publikasi ke masyarakat mealui media-media sosial agar lebih luas lagi pengguna Suroboyo Bus sehingga partisipasi masyarakat tadi juga meningkat.” (wawancara dengan Bapak Mustad, pada tanggal 20 November 2023)

Berdasarkan hasil penjelasan melalui wawancara beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat pada indikator Pengambilan Keputusan Bersama (*Deciding together*) dengan menggunakan pendekatan keterlibatan termasuk dalam kriteria lebih memberdayakan. Hal ini terlihat dari jawaban informan yang sebagian besar dapat menjelaskan alasan pentingnya untuk menggunakan Suroboyo Bus hingga strategi yang dilakukan untuk dapat memutuskan menggunakan sarana transportasi Suroboyo Bus sehingga dapat diputuskan bahwa memang Suroboyo Bus ini memang penting untuk ada di Kota Surabaya.

d. Bertindak Bersama (*Acting together*)

Bertindak bersama menjadi indikator yang penting untuk menilai partisipasi masyarakat. Bertindak bersama memiliki arti tidak sekedar ikut dalam pengambilan keputusan, tetapi juga terlibat dan menjalin kemitraan dalam pelaksanaan kegiatannya. Pada penelitian ini indikator bertindak bersama dilihat dengan melihat pengalaman informan dalam mengajak atau merekomendasikan penggunaan Suroboyo Bus hingga strategi yang dilakukan agar orang lain menggunakan Suroboyo Bus untuk seterusnya. Hasil wawancara dengan Ibu Dita

menjelaskan pengalamannya belum pernah mengajak orang lain untuk menggunakan Suroboyo Bus.

“Saya belum pernah untuk mengajak, kalau misal mengajak pun alasannya karena harganya murah.” (wawancara dengan Ibu Dita, pada tanggal 22 November 2023)

Berbeda dengan Ibu Dita, Ibu Nisa seorang pekerja di salah satu pusat perbelanjaan di Kota Surabaya menjelaskan pengalamannya yang telah mengajak orang lain dalam menggunakan Suroboyo Bus hingga strategi agar orang lain terus menggunakan Suroboyo Bus.

“Saya pernah untuk mengajak orang lain menggunakan sarana transportasi suroboyo bus terutama teman saya yang rumahnya jauh dan tidak naik kendaraan pribadi saya selalu ajak dan merekomendasikan untuk naik suroboyo bus. Strategi yang saya lakukan untuk mengajak orang lain menggunakan suroboyo bus dengan bercerita pengalaman pribadi selama ini seperti biaya murah dapat fasilitas yang sangat memuaskan dan nyaman.” (wawancara dengan Ibu Nisa, pada tanggal 22 November 2023)

Ibu Mustini Staff RSUD Dr. Soetomo juga berbagi pengalamannya tentang pengalamannya dalam mengajak orang lain menggunakan Suroboyo Bus.

“Kalau hal itu pernah terutama ke keluarga saya sendiri dan teman-teman kantor saya untuk menggunakan Suroboyo Bus. Saya mengajak orang lain untuk menggunakan Suroboyo Bus karena memang inovasi terbaru yang menurut saya sangat bagus dan sesuai dengan perkembangan zaman.” (wawancara dengan Ibu Mustini, pada tanggal 21 November 2023)

Bapak Mustad Staff UPTD Transportasi Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya menjelaskan mengenai partisipasi beliau hingga peran Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat Kota Surabaya.

“Kalau Saya sering apalagi ke keluarga atau teman saya yang dari luar kota, karena mereka tidak tau Kota Surabaya ini seperti apa daripada tersesat lebih baik pakai Suroboyo Bus ini yang lebih aman dan murah dan kalau tidak tahu bisa tanya ke helper di bus. Strategi yang dilakukan untuk bisa mengajak orang lain menggunakan transportasi suroboyo bus selain publikasi di media sosial juga dengan mengikuti ada event-event tertentu dari pemerintah kota Surabaya seperti ada stan tertentu misalkan ada pameran-pameran mungkin bisa dilibatkan untuk mengajak masyarakat agar masyarakat juga lebih mengenal Suroboyo Bus.” (wawancara dengan Bapak Mustad, pada tanggal 20 November 2023)

Ibu Maharani selaku *helper* Suroboyo Bus menjelaskan bagaimana perannya sebagai *helper* untuk bisa mengajak masyarakat untuk menggunakan Suroboyo Bus.

“Hampir setiap hari kalau mengajak orang lain. Walaupun ada atau tidak ada event, tetap kita itu mempromosikan Suroboyo Bus. Kalau cara kita di pelayanan yang selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Terus kalau ada event pun pasti kita sampaikan mengenai keunggulan-keunggulan Suroboyo Bus ini.” (wawancara dengan Ibu Maharani, pada tanggal 21 November 2023)

Berdasarkan hasil Penjelasan informan pada wawancara mengenai indikator Bertindak Bersama (*acting together*) dapat disimpulkan, bahwa tingkat partisipasi masyarakat dengan menggunakan pendekatan keterlibatan termasuk dalam kriteria memberdayakan. Hal ini terlihat dari jawaban para informan yang jarang sekali untuk mengajak orang lain untuk langsung menggunakan Surabaya Bus, Namun hanya menceritakan pengalaman dalam menggunakan Suroboyo Bus dan keunggulan Suroboyo Bus.

e. Memberikan dukungan (*Supporting independent community interest*)

Memberikan dukungan menjadi indikator terakhir dalam menilai partisipasi masyarakat, dimana kelompok-kelompok lokal atau masyarakat dapat memberikan dukungan dengan ikut dalam suatu program atau bertasipipasi, atau menawarkan pendanaan, memberikan nasehat atau saran yang membangun, hingga dukungan lain untuk mengembangkan agenda kegiatan agar masyarakat lebih berpartisipasi. Indikator memberikan dukungan dalam penelitian dinilai dengan memberikan pertanyaan kepada informan tentang alasan menggunakan Suroboyo Bus untuk seterusnya dan kedepannya hingga strategi yang dilakukan untuk mendukung sarana transportasi Suroboyo Bus agar selalu digunakan oleh masyarakat dan terus ada kedepannya. Ibu Mustini Staff RSUD Dr. Soetomo menjelaskan mengenai alasannya kedepannya memilih untuk tetap menggunakan Suroboyo Bus.

“Saya akan terus menggunakan sarana transportasi surabaya bus untuk kedepannya karena murah dan nyaman. Bagi saya Surabaya Bus ini perlu ada seterusnya di kota surabaya dan kalau bisa terus dikembangkan.”
(wawancara dengan Ibu Mustini, pada tanggal 21 November 2023)

Nisa juga menjelaskan pendapat yang hampir sama dengan Ibu Mustini mengenai alasannya untuk tetap menggunakan Suroboyo Bus.

“Saya akan terus menggunakan sarana transportasi surabaya bus untuk kedepannya karena memang bermanfaat sekali. Hal itu yang saya rasakan dan menurut saya sarana transportasi surabaya bus ini perlu ada seterusnya di kota surabaya dan kalau bisa diperluas dan terus dikembangkan.” (wawancara dengan Ibu Nisa, pada tanggal 22 November 2023)

Dita mahasiswa di salah satu universitas di Kota Surabaya menjelaskan alasan dan harapan kedepannya untuk Suroboyo Bus.

“Selama masih beroperasi pasti Saya akan pakai Suroboyo Bus untuk kedepannya. sarana transportasi Suroboyo Bus ini perlu ada seterusnya di kota Surabaya karena sangat membantu terutama bagi saya yang merantau dan masih mahasiswa. strategi yang saya lakukan untuk mendukung adanya sarana transportasi suroboyo bus dengan selalu menggunakan Suroboyo Bus ini agar bisa diperpanjang hingga bertambah lagi unitnya.”
(wawancara dengan Ibu Dita, pada tanggal 22 November 2023)

Maharani selaku *helper* Suroboyo Bus menjelaskan pendapatnya mengenai alasan menggunakan Suroboyo Bus untuk seterusnya dan kedepannya hingga strategi yang dilakukan untuk petugas Suroboyo Bus untuk mendukung sarana transportasi Suroboyo Bus agar selalu digunakan oleh masyarakat dan terus ada kedepannya.

“Mengajak masyarakat dan selalu memberi edukasi ke masyarakat supaya merasa nyaman, supaya terbuka masyarakat agar mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. Karena selain nyaman, juga keamanan pasti kita jaga untuk masyarakat. Harapan saya semoga selalu bisa bertambah rute dan unitnya sehingga sangat membantu dengan penambahan rute dan penambahan unit membuat masyarakat semakin tertarik yang sebelumnya belum tersedia rute jalan tersebut, akhirnya ada dan membuat penasaran terus naik, waktu naik merasa nyaman akhirnya naik lagi naik lagi.” (wawancara dengan Ibu Maharani, pada tanggal 21 November 2023)

Bapak Mustad selaku Staff UPTD Transportasi Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya menjelaskan alasan menggunakan Suroboyo Bus untuk seterusnya dan kedepannya hingga strategi yang dilakukan Dinas Perhubungan untuk mendukung sarana transportasi Suroboyo Bus agar selalu digunakan oleh masyarakat dan terus ada kedepannya.

“Kalau layanan transportasi minimal itu murah terlebih dahulu, jika murah cepat terus layanannya bagus pasti akan selalu ada terus jadi untuk ke depannya mungkin akan penambahan unit jadi supaya orang waktu tungguanya juga tidak terlalu lama. Sehingga strategi yang terus dilakukan untuk mendukung adanya transportasi Suroboyo Bus agar selalu digunakan oleh masyarakat dan terus ada kedepannya adalah dengan mengevaluasi dan memperbaiki serta mengembangkan kualitas pelayanan.” (wawancara dengan Bapak Mustad, pada tanggal 20 November 2023)

Berdasarkan hasil penjelasan melalui wawancara beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat pada indikator memberikan dukungan (*Supporting independent community interest*) dengan menggunakan pendekatan keterlibatan termasuk dalam kriteria kurang memberdayakan. Hal ini terlihat dari jawaban informan yang sebagian besar kurang bisa menjelaskan strategi yang dilakukan untuk memberikan dukungan pada sarana transportasi Suroboyo Bus sehingga masyarakat kurang bisa memberikan dukungan yang kongkret dalam penggunaan Suroboyo Bus kedepannya.

Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan partisipasi masyarakat terhadap Surabaya Bus sebagai Sarana Transportasi di Surabaya, sehingga berdasarkan data yang telah diperoleh dan dianalisis sebelumnya perlu untuk dibahas lebih mendalam untuk disesuaikan dengan teori partisipasi masyarakat, berikut ini pembahasan pada setiap indikator partisipasi masyarakat.

a. Memberikan Informasi (*Information*)

Level partisipasi masyarakat pada indikator memberikan informasi (*Information*) dengan menggunakan pendekatan keterlibatan termasuk dalam kriteria atau level lebih memberdayakan (*more empowering*) yang terlihat dari para informan yang dapat menjelaskan strategi yang dilakukan untuk saling berbagi atau memperkenalkan Suroboyo Bus kepada orang lain. Hasil pada indikator berada pada level lebih memberdayakan (*more empowering*) karena berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Wilcox (1994) menjelaskan bahwa,

pemberian informasi menjadi bagian awal yang penting untuk menggerakkan masyarakat agar ikut berpartisipasi. Memberikan informasi berada level *less empowering* ketika masyarakat hanya menerima informasi tanpa menerapkan dan membagikan informasi tersebut, sedangkan memberikan informasi berada pada level *empowering* ketika masyarakat menerima informasi dan ikut melaksanakan atau berpartisipasi dari informasi yang diterima, dan memberikan informasi berada pada level *more empowering* ketika masyarakat menerima, melaksanakan, serta ikut membagikan informasi agar orang lain ikut serta melaksanakan informasi yang dibagikan (Wilcox, 1994).

b. Konsultasi (*Consultation*)

Level partisipasi masyarakat pada indikator konsultasi (*consultation*) dapat disimpulkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dengan menggunakan pendekatan keterlibatan termasuk dalam kriteria lebih memberdayakan (*more empowering*) yang terlihat dari jawaban informan baik yang belum pernah menemukan masalah ataupun pernah menemukan masalah atau kendala dapat menjelaskan strategi atau cara yang harus dilakukan ketika menemukan masalah atau kendala, sehingga muncullah sikap untuk saling gotong royong dan tolong menolong. Hasil pada indikator konsultasi berada pada level lebih memberdayakan (*more empowering*) karena berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Wilcox (1994) menjelaskan bahwa, konsultasi berada level *less empowering* ketika masyarakat menawarkan pendapat dalam implementasi ide dan gagasan, sedangkan konsultasi berada pada level *empowering* ketika masyarakat menawarkan pendapat, sebagai pendengar yang baik untuk memberikan umpan balik, tetapi tidak terlibat dalam implementasi ide dan gagasan tersebut., dan konsultasi berada pada level *more empowering* ketika masyarakat menawarkan pendapat, sebagai pendengar yang baik untuk memberikan umpan balik, dan terlibat dalam implementasi ide serta gagasan tersebut. (Wilcox, 1994).

c. Pengambilan Keputusan Bersama (*Deciding together*)

Level partisipasi masyarakat pada indikator Pengambilan Keputusan Bersama (*Deciding together*) dengan menggunakan pendekatan keterlibatan termasuk dalam kriteria lebih memberdayakan (*more empowering*). Hal ini terlihat dari jawaban informan yang sebagian besar dapat menjelaskan alasan pentingnya untuk menggunakan Suroboyo Bus hingga strategi yang dilakukan untuk dapat memutuskan menggunakan sarana transportasi Suroboyo Bus sehingga dapat diputuskan bahwa memang Suroboyo Bus ini memang penting untuk ada di Kota Surabaya. Hasil pada indikator Pengambilan Keputusan Bersama berada pada level lebih memberdayakan (*more empowering*) karena berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Wilcox (1994) menjelaskan bahwa, pengambilan keputusan bersama berada level *less empowering* ketika masyarakat dukungan terhadap ide, gagasan, pilihan-pilihan, namun tidak mengembangkan peluang yang diperlukan guna pengambilan keputusan, sedangkan pengambilan keputusan bersama berada pada level *empowering* ketika masyarakat menawarkan dukungan terhadap ide, gagasan, pilihan-pilihan serta, mengembangkan peluang yang diperlukan guna pengambilan keputusan, dan pengambilan keputusan bersama berada pada level *more empowering* ketika masyarakat memberikan dukungan terhadap ide,

gagasan, pilihan-pilihan, serta mengembangkan peluang yang diperlukan dan berpartisipasi guna pengambilan keputusan. (Wilcox, 1994).

d. Bertindak Bersama (*Acting together*)

Tingkat partisipasi masyarakat pada indikator bertindak bersama (*acting together*) dapat disimpulkan, bahwa tingkat partisipasi masyarakat dengan menggunakan pendekatan keterlibatan termasuk dalam kriteria atau level memberdayakan (*empowering*). Hal ini terlihat dari jawaban para informan yang jarang sekali untuk mengajak orang lain untuk langsung menggunakan Surabaya Bus, Namun hanya menceritakan pengalaman dalam menggunakan Suroboyo Bus dan keunggulan Suroboyo Bus. Hasil pada indikator bertindak bersama berada pada level memberdayakan (*empowering*) karena berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Wilcox (1994) menjelaskan bahwa, bertindak bersama berada level *less empowering* ketika masyarakat hanya sekedar ikut dalam pengambilan keputusan, tetapi tidak terlibat dan menjalin kemitraan dalam pelaksanaan kegiatannya, sedangkan bertindak bersama berada pada level *empowering* ketika masyarakat ikut dalam pengambilan keputusan, tetapi juga terlibat dalam pelaksanaan kegiatannya, dan bertindak bersama berada pada level *more empowering* ketika masyarakat tidak sekedar ikut dalam pengambilan keputusan, tetapi juga terlibat dan menjalin kemitraan dalam pelaksanaan kegiatannya (Wilcox, 1994).

e. Memberikan dukungan (*Supporting independent community interest*)

Tingkat partisipasi masyarakat pada indikator memberikan dukungan (*Supporting independent community interest*) dengan menggunakan pendekatan keterlibatan termasuk dalam kriteria kurang memberdayakan (*less empowering*). Hal ini terlihat dari jawaban informan yang sebagian besar kurang bisa menjelaskan strategi yang dilakukan untuk memberikan dukungan pada sarana transportasi Suroboyo Bus sehingga masyarakat kurang bisa memberikan dukungan yang kongkret dalam penggunaan Suroboyo Bus kedepannya. Hasil pada indikator dukungan berada pada level kurang memberdayakan (*less empowering*) karena berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Wilcox (1994) menjelaskan bahwa, dukungan berada level *less empowering* ketika masyarakat hanya sekedar menawarkan pendanaan, nasehat atau saran untuk mengembangkan agenda kegiatan, sedangkan dukungan berada pada level *empowering* ketika masyarakat ikut dalam kelompok atau secara individu hanya menawarkan pendanaan, nasehat, dan dukungan lain untuk mengembangkan agenda kegiatan, dan dukungan berada pada level *more empowering* ketika masyarakat ikut dalam kelompok atau secara individu menawarkan pendanaan, nasehat, dan dukungan lain untuk mengembangkan agenda kegiatan dengan ikut serta secara langsung (Wilcox, 1994).

Level indikator partisipasi masyarakat pada setiap indikator berbeda-beda, sehingga perlu dibuat *Community Engagement Matrix* berdasarkan indikator partisipasi masyarakat yang dikemukakan oleh Wilcox. Tujuan dari pembuatan *Community Engagement Matrix* adalah untuk mengetahui tingkatan atau *Level Participation* dari masyarakat secara keseluruhan (Wilcox, 1994). Hasil *Community Engagement Matrix* dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Community Engagement Matrix Suroboyo Bus

Indikator Partisipasi	Level Participation		
	Less Empowering	Empowering	More Empowering
Memberikan Informasi (<i>Information</i>).			
Konsultasi (<i>Consultation</i>)			
Pengambilan Keputusan Bersama (<i>Deciding together</i>).			
Bertindak Bersama (<i>Acting together</i>).			
Memberikan dukungan (<i>Supporting independent community interest</i>).			

Keterangan :

Less Empowering = Kurang memberdayakan
 Empowering = Memberdayakan
 More Empowering = Lebih memberdayakan

Tabel 3 menunjukkan matrix tingkat partisipasi masyarakat secara keseluruhan yang menunjukkan hasil partisipasi masyarakat terhadap Suroboyo Bus sebagai Sarana Transportasi di Surabaya, dimana warna merah menunjukkan level partisipasi masyarakat pada setiap indikator dan warna putih menunjukkan bahwa belum mencapai level partisipasi tersebut. Rata-rata hasil partisipasi masyarakat terhadap Suroboyo Bus sebagai Sarana Transportasi di Surabaya berdasarkan Tabel 3 berada pada level Memberdayakan (*Empowering*). Atau dengan kata lain, masyarakat sudah sangat ikut serta berpartisipasi untuk mendukung Suroboyo Bus sebagai sarana transportasi di Surabaya dengan cara selalu menggunakan Suroboyo bus untuk keperluan pribadi.

Indikator terendah dengan kriteria *less empowering* dimiliki oleh indikator Memberikan dukungan (*Supporting independent community interest*) dimana para informan kurang bisa menjelaskan strategi yang dilakukan untuk memberikan dukungan pada sarana transportasi Suroboyo Bus. Indikator dengan level participation tertinggi ada pada indikator Memberikan Informasi (*Information*), Konsultasi (*Consultation*), dan Pengambilan Keputusan Bersama (*Deciding together*) yang dapat dibuktikan dengan informan dapat menjelaskan alasan hingga strategi yang dilakukan untuk bisa berbagi informasi, menyelesaikan masalah yang ada, hingga strategi dalam mengambil keputusan untuk menggunakan Suroboyo Bus.

Tingkat ketergantungan seseorang atau kelompok pada suatu sumber daya dapat memengaruhi hubungan kekuatan di dalam suatu sistem sosial, sehingga dapat berpengaruh terhadap partisipasi individu dalam kelompok masyarakat (Wilcox, 1994). Berdasarkan teori tersebut untuk meningkatkan partisipasi masyarakat perlu dilakukan atau memberikan tindakan yang positif dan memberikan kesan yang baik dalam penggunaan transportasi publik Suroboyo Bus dengan bertindak bersama seperti mengajak keluarga atau teman dekat

menggunakan Suroboyo Bus dapat memberikan pengalaman dan dukungan sosial yang baik sehingga kebutuhan individu dapat terpenuhi tanpa memunculkan suatu masalah baru.

Hubungan sosial dapat berkembang dan bertahan jika pertukaran dianggap adil dan saling menguntungkan oleh para pihak yang terlibat. Teori ini juga menjelaskan bahwa pertukaran sosial dapat menjadi proses berkelanjutan, dan individu dapat menciptakan ekspektasi dan norma berdasarkan pengalaman pertukaran sebelumnya (Wilcox, 1994). Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa bertindak bersama dengan adil dan saling menguntungkan dapat menjadi proses berkelanjutan bagi suatu program karena munculnya dukungan dari masyarakat sehingga partisipasi masyarakat akan terus meningkat dalam menjalankan suatu program atau mendukung keberlanjutan suatu program.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan yang dijelaskan dan diuraikan sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu bahwa tingkat partisipasi masyarakat Kota Surabaya terhadap penggunaan Suroboyo Bus sebagai Sarana Transportasi di Surabaya secara keseluruhan berada pada kategori memberdayakan (*Empowering*). Tingkat partisipasi masyarakat pada setiap indikator partisipasi masyarakat yaitu pada indikator Memberikan Informasi (*Information*) masyarakat mendapatkan informasi mengenai Suroboyo bus lebih banyak dari media social, ini sejalan dengan perkembangan jaman. Individu atau kelompok lebih mudah melakukan promosi di media social, selain pengguna yang banyak dan kemudahan lainnya, sehingga berada pada level *more empowering*. Pada indikator Konsultasi (*Consultation*) masyarakat belum pernah menemukan masalah saat menggunakan Suroboyo bus, karena jika masyarakat mengalami kesulitan pada saat menggunakan layanan Suroboyo bus maka ada petugas bus yang akan membantu, bahkan sesama pengguna juga saling membantu jika menemukan masalah, dan Indikator Pengambilan Keputusan Bersama (*Deciding together*) berada pada level *more empowering*, melihat bahwa transportasi suroboyo bus ini sangat penting di Surabaya. Menurut hasil penelitian dari beberapa masyarakat dapat disimpulkan bahwa layanan transportasi Suroboyo bus sangat membantu mereka, karena biaya yang murah dan layanan yang mereka dapatkan sangatlah baik. Mereka berharap pemerintah tetap menggunakan transportasi Suroboyo bus ini dan selalu berinovasi agar seluruh masyarakat khususnya Surabaya bisa terus menggunakan serta mendukung layanan transportasi ini. Indikator Bertindak Bersama (*Acting together*) pada level *empowering*, masyarakat lebih sering melakukan tindakan bersama dengan mengajak masyarakat lainnya untuk menggunakan Suroboyo bus dengan menceritakan pengalaman pribadi mereka menggunakan transportasi ini, menurut mereka dengan menceritakan pengalaman baik mereka bisa membuat orang terdekat penasaran dan ingin mencoba fasilitas transportasi ini. Pada indikator Memberikan dukungan (*Supporting independent community interest*) pada level *less empowering*, dari hasil wawancara pada beberapa masyarakat, dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat dalam mengambil strategi dukungan agar transportasi Suroboyo bus dapat terus maju dan berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aloisius de Rozari, & Yudi Hari Wibowo. (2015). Faktor-faktor Yang Menyebabkan Kemacetan Lalu Lintas di Jalan Utama Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Bachria, H. H., & Fanida, E. H. (2019). Kualitas Pelayanan Surabaya Bus Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 7(4), 1–8.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Keempat*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Diana, D. H., & Lukman, A. (2021). The Improvement of Suroboyo Bus Public Transportation Services Based on the Bus Golek Application Innovation in the City of Surabaya Indonesia. *Archives of Business Research*, 9(3), 254–272. <https://doi.org/10.14738/abr.93.9923>
- Dwitasari, P., Darmawati, N. O., Noordyanto, N., Sittasya, V. A., Zulraniyah, W., Raihanah, F. D., & Karim, A. A. (2020). Penggunaan Metode Observasi Partisipan untuk Mengidentifikasi Permasalahan Operasional Suroboyo Bus Rute Merr-ITS. *Jurnal Desain Idea: Jurnal Desain Produk Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*, 19(2), 53. https://doi.org/10.12962/ipitek_desain.v19i2.7943
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:UGM Press.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2023). How to Design and Evaluate Research in Education. In *McGraw-Hill Higher Education* (11th ed., Issue 0). McGraw Hill LLC.
- Hutagalung, S. S. (2022). *Buku Ajar Partisipasi dan Pemberdayaan di Sektor Publik*. CV. Literasi Nusantara Abadi Perumahan.
- Ife, J., & Tesoriero, F. (2014). *Community Development*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik*. Bandung:CV Indra Prahasta.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., Rohidi, T. R., & Mulyarto. (2014). Qualitative Data Analysis. In *SAGE Publications*.
- Oakley, P. (1991). The concept of participation in development. *Landscape and Urban Planning*, 20(1–3), 115–122. [https://doi.org/10.1016/0169-2046\(91\)90100-Z](https://doi.org/10.1016/0169-2046(91)90100-Z)
- Ramadhana, M. R., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi Aplikasi Gobis Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 1–5. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/35290/31384>
- Risnu Indahsari, D. A., Kartika, A. A. G., & Herijanto, W. (2020). Analisis Kinerja Bus Suroboyo Rute Barat-Timur terhadap Kepuasan Pelaku Transportasi. *Jurnal Teknik ITS*, 8(2), 20–25. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v8i2.46491>
- Wilcox, D. (1994). *The Guide to Effective Participation*. London: Delta Press.