

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

Erika Yunita Sari

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

Yusuf Hariyoko

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

Adi Soesiantoro

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

ABSTRAK

Kota Surabaya merupakan sebagai tempat penelitian ini pada bidang Dinas Perhubungan Kota Surabaya yakni pada UPTD PTU Suroboyo Bus dengan tujuan untuk menyelidiki dan merekam bagaimana pelayanan publik pada bidang transportasi yang telah diterapkan oleh pihak Dishub UPTD PTU Suroboyo Bus Kota Surabaya. Jasa transportasi merupakan salah satu dari beberapa macam kebutuhan manusia. Mobilitas masyarakat yang terjadi baik yang tinggal di desa maupun di kota membutuhkan alat transportasi untuk membantu dalam kelangsungan hidup sekaligus memnuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi. Sarana transportasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan dibutuhkan masyarakat. Suroboyo Bus merupakan salah satu layanan bus rapid transit yang memiliki kuota 67 penumpang, dengan jam operasional pukul 06.00-22.00 WIB. Secara umum, Suroboyo Bus merupakan layanan transportasi publik di Surabaya yang menggunakan sampah botol plastik. Pada era modern dan teknologi yang setiap tahun semakin bertambah kecanggihannya, maka permintaan dan tuntutan pelanggan akan pelayanan yang tepat waktu, tidak lama, praktis, dan juga transparan sudah menjadi kewajiban suatu organisasi untuk mewujudkannya, salah satu yang bisa menjawab tantangan-tantangan ini adalah dengan pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi pada sistem pelayanan. Dengan adanya sistem digitalisasi akan membuat banyak hal terutama sistem pelayanan menjadi lebih efektif, efisiensi, serta menjadi lebih transparan dan serba praktis. Selain itu, pengembangan sistem transportasi publik terintegrasi di Kota Surabaya dengan digitalisasi upaya standarisasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia pembayaran tiket Suroboyo Bus menggunakan pembayaran non tunai atau berupa digitasl bisa melalui scan QRIS (Quick Responses Indonesia Standart)

yang dapat terhubung dengan Gopay, ShoopePay, OVO, Dana, LinkAja, Dompetku dan lain sebagainya. Namun tidak hanya itu juga, kini pembayaran tiket Suroboyo Bus sudah bisa menggunakan Kartu Uang Elektronik berupa Kary Flazz BCA, E-Money Mandiri, Tap Cash BNI, dan Brizzi BRI.

Kata Kunci: *Suroboyo Bus, Digitalisasi, Pelayanan*

A. PENDAHULUAN

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik. Sebagai upaya untuk memperjelas hak dan kewajiban setiap warga negara dan masyarakat, maka diperlukan norma hukum yang member pengaturan secara jelas untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan masyarakat dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Jasa transportasi merupakan salah satu dari beberapa macam kebutuhan manusia. Mobilitas masyarakat yang terjadi baik yang tinggal di desa maupun di kota membutuhkan alat transportasi untuk membantu dalam kelangsungan hidup sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi. Sarana transportasi merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dan dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Dalam prakteknya, masyarakat sangat membutuhkan transportasi untuk melakukan aktivitas dan keperluannya. Untuk memenuhi kebutuhan akan transportasi tersebut, maka pemerintah mengadakan adanya transportasi umum agar kebutuhan akan transportasi bisa terwujud dan dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pemerintah kota Surabaya dan Dinas Perhubungan sebagai penyelenggara dalam upaya melaksanakan peraturan daerah kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2006 serta mengurangi kemacetan di Kota Surabaya. Dinas Perhubungan memberikan peningkatan pelayanan transportasi publik untuk menunjang kebutuhan masyarakat di kota Surabaya berupa “Suroboyo Bus” yang diluncurkan oleh pemerintah kota Surabaya pada tanggal 7 April 2018 di Gedung Siola Surabaya sebagai sarana transportasi umum. Suroboyo Bus merupakan salah satu layanan bus rapid transit yang memiliki kuota 67 penumpang, dengan jam operasional pukul 06.00-22.00 WIB.

Pada era modern dan teknologi yang setiap tahun semakin bertambah kecanggihannya, maka permintaan dan tuntutan pelanggan akan pelayanan yang tepat waktu, tidak lama, praktis, dan juga transparan sudah menjadi kewajiban suatu organisasi untuk mewujudkannya. Salah satu faktor yang bisa menjawab tantangan-tantangan ini adalah dengan pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi pada sistem pelayanan. Pemanfaatan teknologi ini juga bisa untuk mengoptimalkan kegiatan operasional yang tentunya akan dapat membantu kegiatan-kegiatan seperti proses pengumpulan, pengolahan, serta analisis data,

sehingga akhirnya diharapkan akan mampu mempercepat proses pengambilan keputusan. Karena digitalisasi akan memegang peran dalam memangkas kegiatan operasional yang berbelit, maka efektivitas serta efisiensi kerja organisasi akan semakin meningkat.

Menghadapai tantangan munculnya jenis transportasi berbasis online Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi juga memberikan pelayanan transportasi berbasis online melalui Suroboyo Bus, yaitu adanya aplikasi Golek Bis “GoBis” yang diluncurkan pada bulan april 2018. Aplikasi ini digunakan untuk mengetahui informasi seputar Suroboyo Bus, yang meliputi rute, timetable, lokasi halte, lokasi penukaran botol, member untuk pembayaran dan lain sebagainya. Aplikasi ini dapat diunduh oleh masyarakat melalui Play Store untuk pengguna Android dan App Store untuk pengguna iOS. Peluncuran aplikasi GoBis ini merupakan salah satu cara pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan Surabaya menjadi smart city.

Pengembangan sistem penukaran tiket secara digital pada Suroboyo Bus perlu dilakukan sebagai bentuk layanan tambahan yang dapat diintegrasikan ke dalam Surabaya Intellegent Transportation System (SITS). Salahsatu kunci sukses pada penelitian ini adalah pengembangan sistem yang simple dan user-friendly. Pengembangan sistem tiket terbaru di desain untuk dapat menyimpan jumlah penukaran sampah botol plastiklangsung di aplikasi perangkat bergerak melalui bantuanoperator pada beberapa titik penukaran. Selanjutnya kapan saja penumpang ingin naik Suroboyo Bus dapat menggunakan sejumlah tiket yang telah tersimpan di aplikasi untuk divalidasi melalui scan kode QR yang terdapat di dalam Suroboyo Bus. Suatu pelayanan dapat dianggap efektif apabila para pelanggan memperoleh kemudahan dari pelayanan tersebut dengan cara yang cepat, praktis, singkat, tepat, serta memuaskan.Keberhasilan dalam meningkatkan suatu efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh digitalisasi serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Dari uraian permasalahan pelayanan diatas, peneliti tertarik untuk membahas terkait dengan pelayanan publik di Kota Surabaya dengan berfokus pada pelayanan publik di bidang transportasi publik Suroboyo Bus. Maka dari itu penulis menyusun penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Digitalisasi Transportasi pada Transportasi Publik “Suroboyo Bus” Kota Surabaya ”

B. METODE

Pada sebuah penelitian, metode merupakan syarat wajib yang harus ada guna memperoleh dan menemukan data yang dibutuhkan. Selain itu, metode penelitian juga digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian secara ilmiah berdasarkan pengamatan sistematis dengan mengukti prosedur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana nantinya akan menggunakan pendekatan deskriptif atau narasi dalam proses penyusunannya. Fokus penelitian pada penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menjabarkan secara detail mengenai analisis digitalisasi pelayanan publik pada Suroboyo Bus di Kota Surabaya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehandalan (*Reliability*)

Pertama yaitu Kehandalan (*Reliability*), menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima karena kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan akurat. Kedisiplinan dari keberangkatan dan pemberhentian bus menjadi bukti bahwa petugas mampu menyelenggarakan pelayanan secara akurat dan tepat waktu. Dinas Perhubungan UPTD PTU Suroboyo Bus Kota Surabaya dalam menerapkan indikator *reliability* cukup baik. Menurut Tjiptono (2014:282) keandalan (*reliability*) kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Definisi yang sama juga diungkapkan oleh Rosalia dan Purnawati (2018:2447) bahwa bagaimana kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi.

Seperti teori yang diungkapkan oleh Moenir (2015), dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan memberikan kemudahan dalam pengurusan hal – hal yang dianggap penting. Dalam hasil wawancara telah ditemukan pada saat observasi kepada informan menyatakan bahwa pengguna Suroboyo Bus mayoritas telah memanfaatkan sarana akses aplikasi Gobis untuk mengetahui Waktu antar Headway dari Suroboyo Bus melalui time table di Aplikasi Gobis. Sehingga masyarakat dapat memantau dan mentracker Suroboyo Bus dimanapun dan kapanpun serta meminimalisir terjadinya ketertinggalan Suroboyo Bus. Namun masih ada beberapa kondisi dimana bergantung pada jam – jam tertentu di jam padat seperti : Waktu sepulang jam kantor, waktu sepulang jam sekolah dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil temuan dapat disimpulkan bahwa dalam indikator Kehandalan (*Reliability*) sudah baik. Dinas UPTD PTU Suroboyo Bus Kota Surabaya selalu tepat dalam pelayanannya sudah terjamin. Selain itu untuk sosialisasi sudah diterima baik oleh semua masyarakat, sehingga sudah banyak yang menggunakan jasa transportasi publik Suroboyo Bus.

Jaminan (*Assurance*)

Kedua yaitu Jaminan (*Assurance*), kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan petugas pemberi layanan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan ganggana dalam struktur kehidupan yang normal. Menurut Parasuraman et al. (1985) dalam Aviliani & Wilfridus (1997) jaminan (*assurance*) adalah jaminan kepada pelanggan mencakup kemampuan, kesopan-santunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau risiko keragu-raguan.

Pelayanan publik di Suroboyo Bus Kota Surabaya dapat dikatakan sudah cukup baik. Untuk prosedur dan persyaratannya sudah baik. Ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu jaminan keamanan saat berkendara. Masih ada beberapa pengemudi *Driver* bus yang

masih ugal-ugalan dalam menjalankan tugas sehingga membuat penumpang tidak merasa aman saat perjalanan.

Seperti yang dikemukakan Triguno (1997) pelayanan yang terbaik yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta professional dan mampu.” Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan public harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di Suroboyo Bus telah berupaya semaksimal mungkin untuk melaksanakan tugas baik saat proses pelayanan berlangsung.

Dalam hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa, penerapan pada indikator jaminan sudah cukup baik bagi dari segi pelayanan dan keseluruhan. Selain dari kesopanan dan keramahan, ada juga jaminan untuk fasilitas di halte tempat untuk menunggu bus yang masih kurang memadai maka pihak UPTD PTU lebih meningkatkan lagi dari segi sarana prasarana seperti fasilitas yang ada di dalam bus dan juga tempat tunggu bus seperti halte, seperti mengganti kursi yang sudah berkarat dan mempercantik lagi setiap halte agar bisa mencapai standart pelayanan minimal khususnya standart kesetaraan.

Empati (Emphaty)

Ketiga yaitu Empati (Emphaty), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan antara pemberi layanan kepada pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan serta harapan pengguna layanan dimana pengguna layanan mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan secara spesifik. Menurut Supriyanto & Ernawati (2010) empati (empathy) merupakan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan sesuai kebutuhan atau harapan pasien. Pendapat lain diungkapkan oleh Tjiptono (2014) bahwa empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Seperti yang dikemukakan oleh Veronica (2017) manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil, yaitu secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap professional para birokrasi sebagai abdi masyarakat. pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dilihat dari pelayanan publik di Suroboyo Bus sudah menerapkan indikator Emphaty dalam penyelenggaraan pelayanan. Terkait dengan indikator emphaty dalam pelaksanaan pelayanan antara lain melayani dengan sikap ramah tamah dan sopan santun dan tidak diskriminasi. Menyamakan hak pengguna layanan adalah faktor kesuksesan dalam pelayanan, dan tidak diskriminasi, dengan melayani seluruh pengguna layanan yang memerlukan bantuan dan tidak membedakan antara laki-laki maupun perempuan, sehat atau sakit, rute yang jauh ataupun dekat, pegawai senantiasa membantu akan menciptakan persepsi yang baik pada masyarakat.

Dengan demikian melalui pelayanan yang baik selain bermanfaat terhadap pengguna juga bermanfaat terhadap citra pegawai itu sendiri. Sedangkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik menurut Moenir (2015) dapat

dilakukan dengan cara : (1) Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting, (2) Memberikan pelayanan secara wajar, (3) Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, (4) Bersikap jujur dan terus terang.

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas, memang terbukti petugas Suroboyo Bus selalu menjaga sikapnya terhadap para penumpang/masyarakat yang menggunakan layanan transportasi Suroboyo Bus ini. semua petugas melakukan tugasnya dengan sama rata, tidak membeda-bedakan antara satu dengan yang lain dan selalu adil dalam menanggapi kebutuhan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh petugas maupun pihak pengelola Suroboyo Bus ini sudah sangat baik dan benar-benar membantu.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Keempat yaitu Daya Tanggap (Responsiveness), merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsive atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dalam membantu masyarakat sebagai pengguna layanan ketika memerlukan bantuan. Menurut Tjiptono (2014) daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan daya tanggap. Lupiyoadi & Hamdani (2006) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Pelayanan publik di Suroboyo Bus dalam penerapan indikator Responsiveness sudah cukup baik namun masih belum sepenuhnya memenuhi standart, karena masih ada beberapa pegawai yang tidak tanggap kepada penumpang. Penilaian kualitas pelayanan pada indikator Responsiveness antara lain ketanggapan pegawai terhadap pengguna layanan, pengetahuan pegawai tentang pelayanan, dan respon pegawai dari keluhan pelanggan. Adanya saling komunikasi antara petugas dan pengguna jasa dengan menjelaskan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat disertai yang baik setiap mendapatkan keluhan dari penumpang dan mampu untuk mengatasinya. Seperti yang dikemukakan Triguno (1997) pelayanan yang terbaik yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, dan menolong, serta profesional dan mampu.”

Kepuasan pelanggan juga dapat didefinisikan sebagai model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja nyata yang diterima pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan positif atau negatif pelanggan tentang nilai yang diterima sebagai hasil penggunaan penawaran organisasi tertentu dalam situasi penggunaan tertentu. Perasaan ini dapat menjadi reaksi terhadap situasi penggunaan langsung atau reaksi keseluruhan terhadap serangkaian pengalaman menggunakan situasi. Menurut Flint et al. (2002) dikutip oleh Supriyanto & Ernawati (2010).

Untuk melaporkan keluhan, kritik maupun saran pada transportasi publik Suroboyo Bus Kota Surabaya, dapat melalui Sosial Media Suroboyo Bus yakni Instagram @suroboyobus, ataupun dengan menulis di kertas dan dimasukkan ke

dalam kotak kritik dan saran. Dari kemudahan tersebut, Dinas UPTD PTU Suroboyo Bus Kota Surabaya menampung Aspirasi dari masyarakat agar menciptakan transportasi publik yang aman dan nyaman. Walaupun tiap keluhan, kritik dan saran tidak langsung terealisasi dan perlunya pengkajian ulang agar pelayanan tersebut bermanfaat untuk pengguna layanan transportasi pada Suroboyo Bus.

Dapat disimpulkan bahwa mengenai Resposiveness yang ada di dalam Suroboyo Bus sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari informan bahwa petugas telah tanggap dalam menjalankan tugas dari segi respon, dan tanggapan keluhan pelanggan. Sebagai contoh petugas selalu memenuhi kebutuhan pelanggan, meningkatkan waktu turun untuk member informasi sampai tujuan halte berikutnya. Pelayanan petugas dalam memenuhi keinginan masyarakat dalam bus sudah baik.

Bukti Fisik (Tangible)

Kelima yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), adalah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik penyedia layanan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai dalam menjalankan tugas atau melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai fasilitas fisik, kebersihan & kenyamanan tempat pelayanan, dan penampilan pegawai pemberi layanan.

Pada penelitian ini, *Tangible* di tentukan oleh dimensi yaitu: kelengkapan fasilitas tempat pelayanan, penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan kebersihan serta kenyamanan tempat tunggu. Pelayanan publik di Suroboyo Bus sudah menerapkan indikator *Tangible* dengan cukup baik. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam indikator ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan, kelengkapan fasilitas tempat pelayanan.

Menurut Sailendra (2015), Standart Operasional Prosedur merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Sedangkan untuk kerapian dan keseragaman petugas sendiri sudah sesuai SOP dan sesuai standarnya. Ini dibuktikan dengan adanya petugas/helper yang memakai seragam sesuai standart yang telah sesuai dengan aturan. Kerapian dan keragaman sendiri juga berpengaruh pada kualitas pelayanan public di setiap perusahaan. Hal ini diungkapkan oleh Thoha (1995) bahwa, “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat bergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai.”

Berdasarkan hasil observasi menurut Penyediaan fasilitas sarana dan prasarana sangat dibutuhkan dalam suatu instansi pemerintahan untuk menunjang pelayanan yang ada, dilihat dari fasilitas yang diberikan serta dalam pelayanan tentang kenyamanan, kebersihan dan cara mempermudah dalam informasi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk fasilitas sarana dan prasarana sudah baik karena diterima oleh para

masyarakat/penumpang. Dan untuk kenyamanan dan kebersihan di dalam Suroboyo Bus menurut penumpang sudah baik, karena masyarakat/penumpang tersebut merasa nyaman dalam menggunakan transportasi public Suroboyo Bus.

Dapat disimpulkan bahwa untuk kenyamanan di Suroboyo Bus sudah baik, karena kesediaan fasilitas yang ada di dalam bus sehingga penumpang/masyarakat merasa nyaman dalam menggunakan transportasi Suroboyo Bus. Dan juga untuk dari segi penampilan petugas sudah dapat dikatakan baik karena menurut masyarakat petugas rapi dalam berpakaian dan bisa membedakan mana petugas dan mana yang bukan. Sehingga untuk kualitas pelayanan sudah dikatakan baik, karena sudah memenuhi standart untuk pelayanannya.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Pelayanan Transportasi Digitalisasi pada Transportasi Publik “Suroboyo Bus” Kota Surabaya. maka dapat penulis dapat member kesimpulan sebagai berikut:

a) Kehandalan

Adapun kualitas pelayanan yang diberikan petugas Helper (*prama-prami*)& Driver Bus terhadap masyarakat/penumpang yang menggunakan jasa transportasi Suroboyo Bus dinilai sudah cukup baik. Dilihat dari indikator Kehandalan (*Reliability*) dimana petugas Helper Suroboyo Bus mampu untuk mengantar penumpang sampai ketempat tujuan dengan tepat waktu, tetapi karena kondisi di jalan raya Kota Surabaya ini masih padat/macet. Sehingga sebagian rute Suroboyo Bus masih mengalami kendala datang terlambat dari Headway yang telah ditetapkan. Serta untuk kejelasan informasi yang telah diberikan pihak UPTD PTU Suroboyo Bus sudah jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat/penumpang.

b) Jaminan

Selanjutnya kualitas pelayanan dilihat dari Indikator Jaminan (*Assurance*) dinilai cukup baik, hal ini dapat dilihat dari rasa aman & biaya. Karena ada jaminan keselamatan bila terjadi kecelakaan seperti asuransi jasaraharja. Sehingga pelayanan berupa Jaminan yang diberikan telah optimal.

c) Empati

Untuk Indikator Empati (*Emphaty*) terhadap kualitas pelayanan pada transportasi public Suroboyo Bus dinilai cukup baik. Maka dari dua item yang dinilai yaitu memberikan pelayanan lebih kepada penumpang yang membutuhkan seperti lansia, ibu hamil atau penyandang difabel dan mau memahami situasi penumpang yang kesusahan saat masuk atau keluar bus. Sehingga pelayanan berupa Empati yang diberikan telah optimal.

d) Daya Tanggap

Kualitas pelayanan pada Suroboyo Bus dilihat dari Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) dinilai baik, tetapi mengenai tanggap dalam merespon keluhan/kritik dari masyarakat/penumpang dari yang diberikan pegawai tidak begitu efektif.

e) Bukti Fisik

Dan terakhir untuk Indikator Bukti Fisik (*Tangible*), terhadap kualitas pelayanan pada Suroboyo Bus dinilai cukup baik. Dapat dilihat dari sarana prasarana serta kerapian petugas/helper saat menjalankan tugas berpakaian dengan rapi serta menggunakan seragam yang membedakan dari yang lainnya. Tetapi harus juga memerhatikan lagi dari fasilitas halte yang masih kurang memadai.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka dapat mengemukakan beberapa saran yaitu:

Menyarankan untuk pihak Dinas UPTD PTU Suroboyo Bus Kota Surabaya untuk menambahkan armada bus pada rute Joyoboyo-Osowilangon sesuai dengan jarak tempuh serta waktu tempuh yang dilalui oleh Suroboyo Bus agar waktu tunggu atau kesesuaian waktu yang sudah di estimasi oleh pengguna dapat tepat dan sesuai. Serta peruntukkan jalur khusus yang sesuai untuk Rute Joyoboyo-Osowilangon sehingga dalam waktu perjalanan bus tidak terhambat agar pengoperasian bus lebih cepat

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiyananta, R. D., & Fanida, E. H. (2015). Strategi Dinas Perhubungan Kota Surabaya Untuk Mengurangi Kemacetan Jalan Raya Kota Surabaya. *Jurnal Mahasiswa*, 7. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/11930/11042>
- Aviliani, R., & Wilfridus, L. (1997). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan Press.
- Bustami, B., & Laksamana, R. (2019). Transformasi Transportasi Tradisional (Offline) ke Transportasi Online Sebagai Solusi Bagi Pengguna di Kota Pontianak. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 194. <https://doi.org/10.26418/jebik.v8i3.29404>
- Firmansyah, R. A., & Putra, K. H. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Transportasi Umum “Suroboyo Bus” Rute HalteE Rajawali-Terminal Purabaya dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan, Dan Infrastruktur*, 1(1), 1–6.
- Flint, D. ., Woodruff, R. ., & Gardial, S. . (2002). Exploring the Phenomenon of Customers’ Desired Value Change in a Business-to-Business Context. *Journal of Marketing*, 66(1), 102–117. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.66.4.102.18517>
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah raktis Membuat SOP*. Trans Idea.