

**EVALUASI INOVASI PELAYANAN PROGRAM SUROBOYO BUS
DALAM MEWUJUDKAN TRANSPORTASI PUBLIK BERKELANJUTAN
DI KOTA SURABAYA, JAWA TIMUR**

Reny Kristyowati,

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
renychrist8@gmail.com

ABSTRAK

Dalam upaya mengatasi berbagai tantangan terkait transportasi umum, Pemerintah Kota Surabaya telah membuat inovasi pelayanan transportasi publik berupa Suroboyo Bus untuk meningkatkan layanan transportasi publik. Namun masih ditemukan kendala dalam pelayanan Suroboyo Bus seperti pengoperasian Suroboyo Bus belum memiliki jalur khusus sehingga justru memicu terjadinya kemacetan dan rute Suroboyo Bus masih terbatas bahkan tidak menjangkau seluruh wilayah Kota Surabaya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi proses dan dampak serta faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan di Kota Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu: (1) Proses inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan yaitu UPTD PTU Suroboyo Bus sebagai operator Suroboyo Bus berfokus memberikan kemudahan dan menciptakan kepercayaan kepada masyarakat untuk menggunakan Suroboyo Bus. Hal ini dilakukan dengan terus mempermudah pembayaran, mengakses lokasi dengan *tracking*, menginformasikan jam operasi dengan men-share di media sosial dan (2) Faktor penghambat inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan yaitu pihak UPTD PTU Suroboyo Bus membutuhkan tenaga ekstra untuk mendidik para crew Surabaya Bus agar taat aturan dalam bekerja. Sementara faktor penunjangnya meliputi ketersediaan sarana

Kata kunci: *Evaluasi Kebijakan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Suroboyo Bus, Transportasi Publik Berkelanjutan*

ABSTRACT

In an effort to overcome various challenges related to public transportation, the Surabaya City Government has innovated public transportation services in the form of the Suroboyo Bus to improve public transportation services. However, obstacles are still found in the Suroboyo Bus service, such as the operation of the Suroboyo Bus not having a special lane, which actually triggers traffic jams and the Suroboyo Bus route is still limited and does not even reach the entire area of Surabaya City. The aim of this research is to evaluate the process and impact as well as inhibiting and supporting factors for service innovation of the Suroboyo Bus program in realizing sustainable public transportation in the city of Surabaya. This research method uses qualitative descriptive research. The results of this research are: (1)

The service innovation process of the Suroboyo Bus program in realizing sustainable public transportation, namely UPTD PTU Suroboyo Bus as the Suroboyo Bus operator focuses on providing convenience and creating trust for the public to use Suroboyo Bus. This is done by continuing to make payments easier, accessing locations with *tracking*, informing operating hours by sharing on social media and (2) The inhibiting factor for Suroboyo Bus program service innovation in realizing sustainable public transportation is that the UPTD PTU Suroboyo Bus needs extra energy to educate the Surabaya Bus crew to obey the rules when working. Meanwhile, supporting factors include the availability of facilities

Keywords: *Evaluation of Public Policy, Public Service Innovation, Suroboyo Buses, Sustainable Public Transportation*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik mencakup segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki fungsi fundamental yang harus diperhatikan oleh institusi pemerintah baik tingkat pusat maupun daerah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah adalah angkutan umum atau yang dikenal dengan transportasi publik. Hal ini merupakan implementasi Peraturan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek bahwa Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah menjamin ketersediaan angkutan massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum di kawasan perkotaan. Hal ini dapat diartikan bahwa pemerintah harus menjamin ketersediaan transportasi publik bagi masyarakatnya (Permata & Tukiman, 2023).

Provinsi Jawa Timur adalah daerah yang paling banyak menyumbangkan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2022 jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur mencapai sekitar 23.591.769 unit. Disusul oleh DKI Jakarta yang mencapai sekitar 21.856.081 unit dan Jawa Tengah yang mencapai sekitar 19.595.936 unit (Rosliana & Jalil, 2023).

Tingginya angka kependudukan di Kota Surabaya tentu diikuti dengan tingginya kebutuhan moda transportasi yang ikut meningkat. Dengan padatnya Kota Surabaya sebagai kota dengan pusat perekonomian di Jawa Timur tidak mengherankan bahwa banyak ditemukan moda transportasi sebagai alat mobilisasi masyarakat Surabaya. Tingginya volume transportasi tersebut berdampak pada aktivitas warga dalam kehidupan sehari-hari. Fenomena kenaikan volume kendaraan pribadi membawa dampak negatif yang sering dijumpai dan menjadi masalah serius bagi pemerintah yaitu menyebabkan kemacetan (Nurdiana & Wahyudi, 2023)

Kota Surabaya sebagai salah satu kota terbesar di Indonesia khususnya di Jawa Timur menghadapi tantangan serius dalam hal pelayanan transportasi umum. Kota Surabaya setiap harinya tidak lepas dari kemacetan. Pada koridor utama Utara - Selatan seperti Jl. Ahmad Yani sangat sulit untuk setiap kendaraan tidak terjebak kemacetan. Pergerakan kendaraan di Jl. Ahmad Yani maupun jalan-jalan lainnya di Kota Surabaya didominasi oleh kendaraan pribadi yaitu sepeda motor dan mobil

hingga 84% (Astuti et al., 2021).

Transportasi publik merupakan salah satu alternatif yang diharapkan mampu mengurangi berbagai permasalahan tersebut (Winaryo & Martanto, 2021). Dalam upaya mengatasi berbagai tantangan terkait transportasi umum, Pemerintah Kota Surabaya telah memulai inovasi pelayanan transportasi publik berupa Program Suroboyo Bus sebagai langkah nyata untuk meningkatkan layanan transportasi publik. Program Suroboyo Bus diluncurkan pada tanggal 7 April 2018 (Haque et al., 2021).

Bus ini berkapasitas 67 orang memberikan warna kursi penumpang yang berbeda untuk memudahkan penumpang khusus perempuan, lansia serta umum. Sedangkan bagi penumpang umum berada pada bagian depan dengan kursi berwarna merah muda yang digunakan untuk perempuan sedangkan bagian belakang berwarna jingga untuk laki-laki, hal tersebut untuk meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan. Bus dengan lebar 2,4 meter dan panjang 12 meter ini juga dilengkapi tombol darurat jika terjadi kebakaran ataupun kecelakaan serta juga dilengkapi dengan 9 kamera CCTV pada bagian dalam dan terdiri dari 3 bagian kamera yang disematkan pada bagian luar, keberadaan dari kamera-kamera tersebut yaitu untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang. Pintu bus juga dilengkapi dengan sensor sehingga jika ada penumpang yang menghalangi maka tidak akan tertutup dan bus tidak dapat berjalan. Suroboyo bus ini merupakan satu satunya bus yang ada di Indonesia yang metode pembayarannya menggunakan sampah plastik, hal ini di berlakukan untuk mengurangi sampah yang ada di Kota Surabaya (Kurniawan & Prabawati, 2018). Untuk menggunakan fasilitas Suroboyo Bus ini masyarakat harus memiliki atau mendownload Aplikasi GoBis (Golek Bis) untuk bisa memesannya (Haqie et al., 2020).

Suroboyo Bus sebagai transportasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengurangi kemacetan di Kota Surabaya. Namun berdasarkan hasil observasi awal penulis masih ditemukan beberapa kendala dalam pelayanan Suroboyo Bus. Pertama, pengoperasian Suroboyo Bus belum memiliki jalur khusus sehingga Suroboyo Bus beroperasi beriringan dengan kendaraan lain di sepanjang jalan yang akan memicu terjadinya kemacetan dan apabila terjadi kemacetan (Permata & Tukiman, 2023). Kedua, pergerakan Suroboyo Bus hanya bisa dipantau melalui aplikasi GoBis dimana tidak semua orang memiliki *smartphone* dan memiliki paket data untuk mengakses aplikasi tersebut (Permata & Tukiman, 2023). Ketiga, pada sistem pembayaran Suroboyo Bus yang memakai pembayaran non tunai melalui QRIS kendalanya yaitu tidak semua orang dapat beradaptasi dengan cepat pada kemajuan teknologi (Sulistyowati & Muazansyah, 2019). Keempat, rute Suroboyo Bus sendiri masih terbatas bahkan tidak menjangkau seluruh wilayah Kota Surabaya (Sulistyowati & Muazansyah, 2019). Kelima, fasilitas bus yang masih belum berfungsi dengan baik terutama pada bagian bel atau *announcer* sehingga penumpang merasa kesusahan jika harus turun dari bus. Kemudian tidak semua halte di Kota Surabaya memiliki papan informasi terkait rute sehingga beberapa dari masyarakat kebingungan karena tidak adanya papan informasi terkait rute dari Suroboyo Bus ini (Nurdiana & Wahyudi, 2023). Ketujuh, para penumpang seharusnya dimotivasi untuk mendaur ulang dan mengurangi sampah plastik dengan menggunakan botol air minum bekas sebagai pembayaran tiket untuk membantu

dalam mengurangi jumlah sampah plastik yang dapat mencemari lingkungan. Namun ironisnya, beberapa masyarakat justru memilih untuk membeli botol air minum baru sebagai alat pembayaran, yang justru meningkatkan jumlah plastik sekali pakai yang digunakan (Nafu, 2020).

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi: (1) Proses dan dampak inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan di Kota Surabaya dan (2) Faktor penghambat dan penunjang inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan di Kota Surabaya

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dikarenakan penulis ingin mengetahui dan membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai proses dan dampak inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses dan Dampak Inovasi Pelayanan Program Suroboyo Bus Dalam Mewujudkan Transportasi Publik Berkelanjutan di Kota Surabaya, Jawa Timur

Proses inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan di Kota Surabaya yaitu Suroboyo Bus merupakan sebuah program yang dikelola oleh bidang angkutan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Soroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Bidang angkutan Dinas Perhubungan Kota Surabaya merupakan regulator dan perencana program Suroboyo Bus, sedangkan UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai operator Suroboyo Bus yang bertanggungjawab dalam hal operasional Suroboyo Bus. UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya lebih berfokus untuk memberikan kemudahan dan menciptakan kepercayaan kepada masyarakat untuk menggunakan transportasi umum khususnya Suroboyo Bus. Hal ini dilakukan oleh UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan terus berupaya mempermudah pembayaran, mempermudah dalam mengakses lokasi dengan *tracking*, menginformasikan jam-jam operasi dengan men-share di media sosial Instagram bagi masyarakat yang menggunakan transportasi umum Suroboyo Bus.

Bagi masyarakat, program Suroboyo Bus sangat bagus dan sangat membantu sekali. Adanya Suroboyo Bus sangat menunjang kebutuhan masyarakat karena membuat masyarakat bisa merasakan transportasi umum yang murah, bersih, dan aman

Dampak inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan di Kota Surabaya yaitu dapat dilihat dari peningkatan jumlah penumpang Suroboyo Bus setiap tahunnya, kecuali pada saat terjadi pandemi Covid-19 dikarenakan Suroboyo Bus pada saat itu membatasi

kapasitas penumpang yang dapat menggunakan Suroboyo Bus sehingga jumlah penumpang menjadi berkurang. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai beralih menggunakan transportasi umum khususnya Suroboyo Bus. Bagi masyarakat, dampak dari adanya Suroboyo Bus bagi masyarakat yaitu semakin banyak masyarakat yang menggunakan transportasi umum Suroboyo Bus

Jumlah penumpang Suroboyo Bus selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya kecuali pada saat terjadi pandemi Covid-19 pada tahun 2020 yang terdapat pemberlakuan pembatasan jumlah penumpang yang dapat menggunakan Suroboyo Bus. Jumlah penumpang Suroboyo Bus pada tahun 2018 sebanyak 513.142 orang, pada tahun 2019 meningkat sebanyak 1.123.177 orang, pada tahun 2020 menurun sebanyak 823.130 orang, pada tahun 2021 meningkat sebanyak 926.971 orang, pada tahun 2022 meningkat sebanyak 1.611.415 orang, dan pada tahun 2023 meningkat sebanyak 1.729.758 orang

Efektivitas

Keefektifan dalam pencapaian tujuan dari inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dapat dilihat dari jumlah penumpang yang selalu meningkat. Namun di sisi lain, UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengalami kekurangan jumlah unit Suroboyo Bus dikarenakan jumlah unit Suroboyo Bus yang masih sedikit yaitu sebanyak 28 unit. Harapan dari UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya yaitu ke depannya dapat dilakukan penambahan jumlah unit Suroboyo Bus sehingga hal ini juga dapat menambah rute Suroboyo Bus yang semakin banyak tersebar di seluruh wilayah Kota Surabaya. Bagi masyarakat, operasional Suroboyo Bus sangat efektif karena sangat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan transportasi umum dengan berbagai fasilitas yang nyaman

Berdasarkan hasil penelitian di atas sesuai dengan teori evaluasi kebijakan publik menurut Dunn (2014) bahwa efektivitas adalah berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneternya

Efisiensi

Efisiensi terkait kesesuaian waktu dan biaya dalam pelayanan program Suroboyo Bus berdasarkan kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya yaitu dalam waktu operasional Suroboyo Bus tergantung pada kondisi lalu lintas yang berubah-ubah, hal ini ditambah dengan ukuran Suroboyo Bus yang besar. Terkait waktu keberangkatan Suroboyo Bus dari koridor, UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya memastikan selalu tepat waktu dan tidak akan terjadi keterlambatan dikarenakan terdapat pengawas operasional Suroboyo Bus di lapangan. Namun, untuk waktu kedatangan Suroboyo Bus sampai ke koridor lagi ada kemungkinan terjadi keterlambatan dikarenakan kondisi lalu lintas yang tidak menentu. Jika kondisi lalu lintas sedang landai atau lancar maka jam operasional Suroboyo Bus dapat dipastikan tepat waktu. Namun jika jam operasional tersebut bersamaan dengan jam berangkat kerja dan pulang kerja masyarakat maka dapat dipastikan jam operasional Suroboyo Bus mengalami keterlambatan selama 5-10 menit dikarenakan terjadi kemacetan di jalan. Sedangkan dalam biaya operasional Suroboyo Bus, UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya

selaku operator Suroboyo Bus yang merupakan BLUD memiliki pendapatan dan juga subsidi dari pemerintah sekitar 90%. Namun hal ini tidak cukup karena biaya operasional Suroboyo Bus tidak dapat ditutupi dengan pendapatan yang diterima oleh UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Dalam hal ini transportasi umum tidak semata-mata mencari keuntungan, namun di sisi lain transportasi umum khususnya Suroboyo Bus dalam operasionalnya membutuhkan biaya yang sangat besar khususnya untuk biaya sparepart dan perawatan unit Suroboyo Bus. Dari segi efisiensi biaya, UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai operator lebih menyukai menggunakan sparepart atau unit Suroboyo Bus yang tidak membutuhkan biaya besar, contohnya seperti pada merek produk buatan Jepang dan Indonesia. Sedangkan untuk saat ini unit Suroboyo bus menggunakan merek Mercy yang dimana untuk biaya perawatannya membutuhkan biaya yang besar, selain itu untuk mencari sparepart unit Suroboyo Bus juga susah dikarenakan harus indent terlebih dahulu.

Bagi masyarakat, efisiensi waktu tunggu Suroboyo Bus termasuk cepat. Masyarakat juga dapat mengecek lokasi Suroboyo Bus menggunakan aplikasi Go-Bis. Dalam efisiensi biaya relatif murah dengan masa berlaku tiket karcisnya yaitu selama 2 jam apabila hendak menggunakan Suroboyo Bus lagi. Sedangkan pembayaran untuk penumpang lansia Suroboyo Bus yang berusia di atas 60 tahun digratiskan sehingga tidak perlu mengeluarkan uang untuk menggunakan Suroboyo Bus. Berdasarkan hasil penelitian di atas sesuai dengan teori evaluasi kebijakan publik menurut Dunn (2014) bahwa efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter

Kecukupan

Fasilitas dan informasi yang disediakan untuk memfasilitasi masyarakat yang menggunakan pelayanan program Suroboyo Bus yaitu UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya selalu memberikan update informasi terbaru terkait rute, info jam operasional, cara pembayaran, penukaran botol, dan cara menggunakan Suroboyo Bus di media sosial Instagram @suroboyobus. Selain di media sosial Instagram, update informasi terbaru terkait Suroboyo Bus juga dapat dipantau di aplikasi Go-Bis. Fungsi utama aplikasi Go-Bis adalah untuk mendeteksi dan memantau posisi terakhir Suroboyo Bus saat beroperasi jika penumpang ingin bepergian menggunakan Suroboyo Bus. Ada 6 fitur yang ada di aplikasi GoBis yaitu, Suroboyo Bus, Menunggu di Halte, Bus Kota, Penukaran botol, Mikrolet, dan Tempat Wisata. Setiap pengguna Suroboyo Bus pasti melakukan *check tracking* di aplikasi Go-Bis, jadi masyarakat pengguna Suroboyo Bus pasti mendapatkan info terkait Suroboyo Bus, termasuk info dadakan seperti adanya penutupan jalan yang dapat dilihat di aplikasi Go-Bis. Namun untuk info lain seperti pemunduran jadwal jam operasional Suroboyo Bus selama Idul Adha yang baru beroperasi jam 14.00 WIB dishare di media sosial Instagram @suroboyobus. Selain itu di halte dan unit Suroboyo Bus juga terdapat peta rute Suroboyo Bus, namun sampai saat ini belum di-update oleh pihak UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Namun pihak UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya berencana untuk meng-update peta rute Suroboyo Bus

agar tidak terjadi misinformasi pada penumpang Suroboyo Bus.

Bagi masyarakat, fasilitas Suroboyo Bus cukup baik. Selain itu untuk informasi terkait Suroboyo Bus dapat diakses oleh masyarakat melalui media sosial instagram @suroboyobus. Berdasarkan hasil penelitian di atas sesuai dengan teori evaluasi kebijakan publik menurut Dunn (2014) bahwa kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan

Perataan

Bentuk keadilan dalam pelayanan program Suroboyo Bus kepada masyarakat diberikan kepada semua masyarakat penumpang Suroboyo Bus dengan tidak membedakan penumpang Suroboyo Bus, termasuk juga bagi penumpang lansia, disabilitas, dan balita. Khusus untuk penumpang disabilitas, lansia, dan balita (bayi di bawah 5 tahun) digratiskan dalam hal pembayaran sehingga mereka tidak perlu mengeluarkan uang untuk menggunakan Suroboyo Bus. UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menyediakan helper untuk membantu melayani para penumpang lansia untuk duduk di kursi mereka, untuk wanita diletakkan di kursi khusus wanita, dan untuk disabilitas juga disediakan kursi. Para penumpang Suroboyo Bus dapat duduk di kursinya sesuai dengan kriterianya masing-masing yang ditandai dengan warna kursi penumpang Suroboyo Bus yang berbeda-beda. Warna kursi tersebut memiliki fungsi yang berbeda-beda. Kursi berwarna merah muda diperuntukkan penumpang perempuan. Kursi berwarna merah diperuntukkan bagi penumpang lanjut usia dan penyandang disabilitas. Sedangkan kursi berwarna jingga diperuntukkan penumpang umum (laki-laki atau perempuan). Perbedaan penggunaan kursi dimaksudkan untuk meminimalkan pelecehan seksual di dalam bus. Selain itu, bus ini menyediakan pegangan bus bagi penumpang yang berdiri serta terdapat area khusus pengguna kursi roda bagi pengguna difabel

Bagi masyarakat, pelayanan dalam menggunakan Suroboyo Bus cukup adil karena dengan harga tiket yang relatif murah masyarakat dapat menikmati transportasi publik yang nyaman dan aman, khususnya bagi penumpang lansia dan disabilitas yang kurang mampu dapat menggunakan Suroboyo Bus dengan gratis sehingga tidak perlu mengeluarkan uang ketika hendak bepergian

Berdasarkan hasil penelitian di atas sesuai dengan teori evaluasi kebijakan publik menurut Dunn (2014) bahwa perataan erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan. Kebijakan yang dirancang untuk mendistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan, atau pelayanan pendidikan kadang-kadang didistribusikan atas dasar kriteria kesamaan. Kriteria kesamaan erat berhubungan dengan konsepsi yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risoris masyarakat

Responsivitas

Cara petugas menangani harapan dan aduan masyarakat terkait pelayanan

program Suroboyo Bus yaitu dengan aktif di media sosial Instagram @suroboyobus sehingga masyarakat dapat menyampaikan keluh kesahnya melalui media sosial. Dalam satu postingan atau story di media sosial Instagram @suroboyobus dapat mendapatkan banyak komentar dari masyarakat, termasuk berbagai keluhan terkait Suroboyo Bus. Namun, dari semua keluhan masyarakat tersebut, tidak semuanya benar sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Untuk menangani keluhan yang didapatkan dari media sosial Instagram @suroboyobus, UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya memiliki tim penanganan keluhan yang melakukan pengecekan dan penyelidikan di lapangan untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid setiap ada laporan keluhan dari masyarakat terkait Suroboyo Bus. Tim penanganan keluhan UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya mencari bukti dari keluhan masyarakat tersebut dengan memanggil crew Suroboyo Bus untuk menanyakan kejadian yang sebenarnya. Apabila laporan keluhan dari masyarakat tersebut benar dan crew Suroboyo Bus terbukti bersalah maka pihak UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya akan mengurus masalah tersebut sesuai dengan aturan. Namun apabila laporan keluhan dari masyarakat tersebut tidak benar dan crew Suroboyo Bus tidak terbukti bersalah maka pihak UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya maka kami akan melakukan klarifikasi kejadian yang sebenarnya terjadi terkait permasalahan Suroboyo Bus tersebut.

Bagi masyarakat, Suroboyo Bus perlu lebih meningkatkan lagi pelayanannya. Selain itu harapannya ke depan perlu dilakukan penambahan jumlah armada, rute, dan halte Suroboyo Bus. Berdasarkan hasil penelitian di atas sesuai dengan teori evaluasi kebijakan publik menurut Dunn (2014) bahwa responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan, dan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan

Ketepatan

Dampak positif dari pelayanan program Suroboyo Bus bagi petugas Suroboyo Bus yaitu laporan pekerjaannya dapat terselesaikan. Sebelumnya para crew Suroboyo Bus merupakan supir angkot sehingga dulunya mereka tidak memiliki Standar Operasional Prosedur yang memadai dalam bekerja, namun semenjak mereka menjadi crew Suroboyo Bus, mereka memiliki Standar Operasional Prosedur yang jelas dalam bekerja dan mendapatkan gaji tetap dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Sedangkan dampak positif dari pelayanan program Suroboyo Bus bagi masyarakat yaitu hadirnya Suroboyo Bus semakin menambah transportasi umum yang murah. Namun untuk jumlah unit Suroboyo Bus juga masih perlu dilakukan penambahan agar rute Suroboyo Bus juga dapat lebih banyak menjangkau seluruh wilayah di Kota Surabaya. Di sisi lain, dampak negatif dari program Suroboyo Bus yaitu dirasakan oleh penyedia dan sopir jenis angkutan penumpang lainnya. Misalnya, jika dibandingkan dengan Gojek, mereka memberikan waktu pengantaran yang lebih cepat namun dengan biaya yang lebih mahal, sementara tidak semua masyarakat mau mengeluarkan uang yang lebih

mahal untuk menggunakan Gojek tersebut. Banyak masyarakat yang lebih memilih untuk menggunakan Suroboyo Bus karena walaupun waktu pengantarannya agak lama tapi untuk biayanya jauh lebih murah yaitu tarif pembayaran untuk umum adalah Rp 5.000,- dan tarif pelajar/mahasiswa adalah Rp 2.500,- yang bisa dibayar dengan beberapa cara yaitu : (1) Penukaran sampah botol plastik yang dapat ditukarkan menjadi poin yaitu : 3 botol besar (1.500 ml) untuk 1 poin; 5 botol sedang (600 ml) untuk 1 poin; dan 10 gelas atau botol (200-300 ml) untuk 1 poin, dimana untuk mendapatkan 1 tiket untuk 1 kali naik Suroboyo Bus harus menukarkan 3 botol plastik besar/5 botol plastik sedang/10 gelas plastik, (2) QRIS, yaitu dengan scan QR code dan melakukan transaksi, (3) Kartu uang elektronik (e-toll), yaitu dengan kartu Flazz, Brizzi, E-Money, dan Tap Cash. Khususnya untuk penumpang lansia, disabilitas, dan balita yang kurang mampu pasti sangat terbantu sekali dengan adanya Suroboyo Bus karena pembayaran mereka digratiskan sehingga tidak perlu mengeluarkan uang untuk menggunakan Suroboyo Bus untuk berpergian.

Bagi masyarakat, dampak positifnya dari adanya Suroboyo Bus yaitu masyarakat menjadi terbantu karena selain harga tiketnya yang relatif murah, armada dan pelayanan dari Suroboyo Bus yang bagus. Sedangkan dampak negatif dari adanya Suroboyo Bus yaitu menyulitkan masyarakat yang gagap teknologi dalam melakukan pembayaran Suroboyo Bus melalui e-money/QRIS karena mereka kurang paham terkait cara pembayarannya

Berdasarkan hasil penelitian di atas sesuai dengan teori evaluasi kebijakan publik menurut Dunn (2014) bahwa ketepatan yaitu kriteria ketepatan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas, substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Secara sederhana, evaluasi pelaksanaan kebijakan publik merupakan salah satu kegiatan dari evaluasi lainnya yang memiliki pengaruh yang cukup besar di dalam pencapaian kinerja program atau kebijakan terhadap tujuan-tujuan yang telah digariskan. Oleh sebab itu sebagian besar pemahaman evaluasi kebijakan publik berada pada domain ini. Hal ini bisa dipahami, karena implementasi merupakan faktor yang penting dari kebijakan yang harus dilihat dengan benar

Faktor Penghambat dan Penunjang Inovasi Pelayanan Program Suroboyo Bus Dalam Mewujudkan Transportasi Publik Berkelanjutan di Kota Surabaya, Jawa Timur

Faktor Penghambat

Faktor penghambat inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan yaitu dari sisi operasional, pihak UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya agak kesulitan di manajemen Sumber Daya Manusia dikarenakan para crew Surabaya Bus yang dulunya merupakan sopir angkot yang dimana mereka terbiasa bekerja dengan seenaknya dan tidak memiliki aturan dalam bekerja. Hal ini membutuhkan tenaga ekstra dari pihak UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk mendidik para crew Surabaya Bus tersebut. Setelah para sopir angkot tersebut direkrut oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya menjadi crew Suroboyo Bus maka

mereka menjadi terikat aturan dalam bekerja sehingga tidak boleh bekerja dengan seenaknya. Selain itu jika dari sisi regulator yaitu pada bidang angkutan Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga memiliki hambatan tersendiri seperti saat pembukaan trayek Suroboyo Bus.

Bagi masyarakat, faktor penghambat dalam menggunakan Suroboyo Bus yaitu jarak halte dimana dari jarak antara halte yang satu ke halte yang lain berjauhan. Selain itu rute dan armada dari Suroboyo Bus juga terbatas. Rute-rute yang dimiliki oleh Suroboyo Bus dimana rute yang tersedia meliputi: (1) R1 Purabaya-Rajawali, (2) R2 Rajawali-Purabaya, (3) R5 Gunung Anyar-Kenpark, (4) R6 Kenpark-Gunung Anyar, (5) R7 TIJ-Terminal T.O.W, (6) R8 Terminal T.O.W-ITU, dan (6) SB1 Suroboyo Bus Tumpuk (Purabaya-Tembaan PP). Berdasarkan hasil penelitian di atas sesuai dengan teori faktor penghambat inovasi pelayanan publik menurut Mulgan & Albury (2014) bahwa faktor penghambat inovasi pelayanan publik yaitu meliputi anggaran jangka pendek dan perencanaan

Faktor Penunjang

Faktor penunjang inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan yaitu dari ketersediaan sarana dan prasarana pendukung Suroboyo Bus, sarana dan prasarana yang tersedia di kantor UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya, termasuk ketersediaan halte Suroboyo Bus. Untuk pengelolaan sarana dan prasarana Suroboyo Bus ditangani oleh bidang sarana dan prasarana di UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya. UPTD PTU Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya bertugas dalam mengelola unit dan sumber daya manusia Suroboyo Bus.

Bagi masyarakat, faktor penunjang dalam menggunakan Suroboyo Bus yaitu harga tiket Suroboyo Bus termasuk murah, khususnya bagi penumpang Suroboyo Bus yang merupakan lansia, disabilitas, dan balita tidak perlu mengeluarkan uang untuk bepergian menggunakan Suroboyo Bus karena untuk pembayarannya digratiskan

Berdasarkan hasil penelitian di atas sesuai dengan teori faktor pendukung inovasi pelayanan publik menurut Mulgan & Albury (2014) bahwa faktor penghambat inovasi pelayanan publik yaitu meliputi faktor kesadaran aparatur dan faktor sarana dan prasarana

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Proses dan dampak inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dalam mewujudkan transportasi publik berkelanjutan di Kota Surabaya, Jawa Timur yaitu: (a) Efektivitas inovasi pelayanan program Suroboyo Bus dapat dilihat dari jumlah penumpang yang selalu meningkat, (b) Efisiensi dalam waktu operasional Suroboyo Bus tergantung pada kondisi lalu lintas yang berubah-ubah, Sedangkan dalam biaya operasional Suroboyo Bus tidak dapat ditutupi dengan pendapatan yang diterima oleh UPTD PTU Suroboyo Bus, (c) Kecukupan terkait fasilitas dan informasi yaitu UPTD PTU Suroboyo Bus selalu memberikan update informasi terbaru terkait Suroboyo Bus di media sosial

Instagram @suroboyobus dan aplikasi Go-Bis, (d) Perataan atau bentuk keadilan dalam pelayanan program Suroboyo Bus dengan tidak membeda-bedakan penumpang, (e) Responsivitas petugas yaitu untuk menangani keluhan yang didapatkan dari media sosial Instagram @suroboyobus, UPTD PTU Suroboyo Bus memiliki tim penanganan keluhan yang melakukan pengecekan dan penyelidikan di lapangan, dan (f) Ketepatan program Suroboyo Bus bagi masyarakat yaitu hadirnya Suroboyo Bus semakin menambah transportasi umum yang murah. Faktor penghambat Suroboyo Bus yaitu pihak UPTD PTU Suroboyo Bus membutuhkan tenaga ekstra untuk mendidik para crew Surabaya Bus yang dulunya adalah sopir angkot dan (2) Faktor penunjang yaitu ketersediaan sarana dan prasarana pendukung Suroboyo Bus, termasuk ketersediaan halte Suroboyo Bus.

Saran

Saran dalam penelitian ini yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu melakukan penambahan jumlah unit dan rute Suroboyo Bus yang semakin banyak tersebar di seluruh wilayah Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, R. S., Kristanto, Y., Aden, N., Nuha, N., & Soedarto, N. H. (2021). Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (Brt) Kota Semarang. *Public Policy Management Review*, 10(3), 208–223.
- Dunn, W. N. (2014). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Mada University.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*, 5(1), 23–30.
- Haque, M. S., Uddin, S., Sayem, S. M., & Mohib, K. M. (2021). Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) Induced Waste Scenario: A Short Overview. *Journal Environmental Chem Eng.*, 9(1).
- Kurniawan, R. R., & Prabawati, I. (2018). Implementasi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 17 Tahun 2004 Tentang Penataan Dan Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima Studi Tentang Penataan Pedagang Kaki Lima Di Sepanjang Jalan Kertomenanggal Surabaya. *Publika*, 6(9).
- Mulgan, G., & Albury, D. (2014). *Innovation in The Public Sector*. Innovation in the Public Sector, Strategy Unit, Cabinet Office.
- Nurdiana, A. D., & Wahyudi, K. E. (2023). Efektivitas Suroboyo Bus dalam Mengatasi Kemacetan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(3).
- Permata, A. P., & Tukiman. (2023). Implementasi Kebijakan Suroboyo Bus Sebagai Transportasi Publik. *Public Policy*, 4(2).
- Sulistyowati, A., & Muazansyah, I. (2019). Optimalisasi Pengelolaan Dan Pelayanan Transportasi Umum (Studi Pada Suroboyo Bus Di Surabaya). *Konferensi Prosiding IAPA*.
- Winaryo, M. B., & Martanto, U. (2021). Peran Pemerintah Kota Surabaya Dalam Pengaturan Transportasi Publik Kota Surabaya: Studi Perkotaan Program “Suroboyo Bus.” *Jurnal Politik Indonesia*, 6(1).