

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERKAIT TRANSPORTASI DARAT UMUM DI KOTA SURABAYA

Irene Elok Nurzahlianty¹, Bambang Kusbandrijo, Supri Hartono³

Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember, 2025

Revised Desember, 2025

Accepted Desember, 2025

Available Desember, 2025

ireneelokzahlianty@gmail.com

bk.untag@gmail.com

suprihartono@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu
Bangsa Institute

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi darat umum di Kota Surabaya dengan fokus pada tujuh indikator utama, yaitu ketepatan waktu, kenyamanan, biaya, aksesibilitas, keamanan, efisiensi pengguna, dan kesesuaian layanan dengan harapan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada 20 informan yang terdiri dari pelajar, pegawai swasta, pedagang, mahasiswa, dan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Teknik analisis data menggunakan model Miles & Huberman yang meliputi tahap reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa cukup puas terhadap layanan transportasi darat umum di Kota Surabaya, terutama pada aspek biaya, efisiensi, dan aksesibilitas. Subsidi tarif, integrasi aplikasi digital, dan penyediaan halte strategis menjadi faktor pendukung utama kepuasan pengguna. Namun, terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan armada akibat kemacetan, ketidakstabilan tarif ojek online, fasilitas yang belum merata, serta keterbatasan keamanan pada area tertentu, terutama di malam hari. Selain itu, ketidakkonsistenan kebersihan armada dan

rendahnya kapasitas saat jam sibuk menjadi faktor penghambat kenyamanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas transportasi umum di Surabaya sudah sesuai dengan harapan masyarakat, namun masih memerlukan peningkatan dalam hal pemerataan armada, perbaikan fasilitas, serta penguatan sistem keamanan. Rekomendasi penelitian mencakup peningkatan integrasi antarmoda, penambahan armada pada jam sibuk, perluasan titik LRT/BRT ke wilayah pinggiran, penerapan sistem informasi real-time yang lebih akurat, serta peningkatan fasilitas inklusif bagi penyandang disabilitas. Penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model struktural (SEM) untuk mengukur tingkat pengaruh masing-masing indikator terhadap kepuasan secara statistik.

Kata Kunci: *Kepuasan masyarakat, transportasi darat umum, Surabaya, pelayanan publik, kualitas layanan, Miles & Huberman.*

ABSTRACT

This research aims to analyze the level of public satisfaction with land-based public transportation services in Surabaya, focusing on seven key service indicators: punctuality, comfort, cost, accessibility, safety, user efficiency, and service suitability with public expectations. This study employed a descriptive qualitative approach, collecting data through in-depth interviews with 20 informants consisting of students, private employees, traders, university students, and civil servants (PNS). Data analysis was carried out using the Miles & Huberman interactive model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the public is generally satisfied with land transportation services in Surabaya, particularly regarding affordability, accessibility, and user efficiency. Service subsidies, digital application integration, and strategically located bus stops are the main supporting factors that enhance user satisfaction. However, several obstacles remain, such as delays caused by traffic congestion, unstable online ride fares during peak hours, uneven facility distribution, and limited safety support in certain areas, especially at night. Additionally, inconsistency in vehicle cleanliness and overcrowding during peak hours negatively affect passenger comfort. This study concludes that the quality of public transportation services in Surabaya aligns with user

*Corresponding author

E-mail addresses: ireneelokzahlianty@gmail.com

expectations but still requires improvements, especially related to fleet distribution, service facility enhancement, and strengthened safety systems. Recommendations include increasing the number of vehicles during peak hours, expanding route coverage to suburban areas, upgrading integrated intermodal connectivity, improving real-time information systems, and ensuring inclusive facilities for persons with disabilities. Future research is suggested to employ a quantitative approach using a Structural Equation Modeling (SEM) method to statistically measure the influence level of each indicator on user satisfaction.

Keywords: *Public satisfaction, public land transportation, Surabaya, public service quality, Miles & Huberman.*

PENDAHULUAN

Transportasi umum memiliki peran penting dalam mobilitas masyarakat di Kota Surabaya, yang terus mengalami pertumbuhan penduduk dan peningkatan kendaraan pribadi. Kondisi ini menyebabkan kemacetan, tingginya polusi udara, serta menurunnya efisiensi perjalanan. Upaya pemerintah melalui penyediaan layanan seperti Suroboyo Bus, Trans Semanggi, Trans Jatim, dan mikrolet belum sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat, terlihat dari keterbatasan armada, trayek, dan kualitas layanan (Oktaviani et al., 2019). Selain itu, persepsi masyarakat bahwa transportasi umum kurang cepat, kurang nyaman, dan kurang efisien turut menghambat peralihan dari kendaraan pribadi (Mubarroq et al., 2024). Dalam konteks administrasi publik, kualitas pelayanan yang tidak sesuai harapan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, sebagaimana ditegaskan oleh model SERVQUAL dan pedoman IKM (PARASURAMAN .A et al., 1988; Ramadani et al., 2023). Dalam penelitian ini penulis menemukan review terkait dengan Penelitian sebelumnya telah mengkaji berbagai aspek kepuasan pengguna transportasi umum. Studi (Ramadani et al., 2023). serta (Oktaviani et al., 2019) menemukan bahwa frekuensi, ketepatan waktu, dan aksesibilitas merupakan faktor dominan yang belum memenuhi harapan pengguna Suroboyo Bus. Penelitian lain menggunakan metode IPA, SERVQUAL, maupun *SEM*, dan menunjukkan peran penting kenyamanan, keselamatan, fasilitas, serta pengalaman pengguna digital terhadap kepuasan (Pratiwi et al., 2020). Di tingkat global, penelitian di Spanyol, India, dan Sri Lanka menegaskan relevansi faktor kebersihan, tarif, ketepatan waktu, serta integrasi layanan sebagai penentu utama kepuasan pengguna transportasi public (de Oña et al., 2021) (Lodhi et al., 2023).

Penulis dalam penelitian ini juga menemukan berbagai penelitian telah membahas kualitas layanan dan kepuasan pada moda tertentu seperti Suroboyo Bus, Terminal Purabaya, atau layanan kereta, namun sangat sedikit penelitian yang secara komprehensif mengkaji persepsi dan kepuasan masyarakat Surabaya terhadap keseluruhan transportasi darat umum. Kebanyakan penelitian masih bersifat deskriptif dan berfokus pada aspek teknis, belum menggali pengalaman subjektif, faktor sosial, serta preferensi masyarakat dalam memilih moda transportasi. Selain itu, masih kurang penelitian yang menghubungkan kepuasan masyarakat dengan isu kemacetan dan polusi yang semakin meningkat, bisa dilihat pada laporan (TomTom Traffic, 2025); (IQAir, 2024). Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan kualitatif yang menggali secara mendalam pengalaman, emosi, dan kebutuhan masyarakat terhadap beberapa moda transportasi secara bersamaan, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan relevan untuk kebijakan transportasi berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Administrasi publik ialah suatu yang tidak hanya dipandang sebagai kegiatan pelayanan, melainkan aktivitas yang kompleks. Administrasi sendiri dilihat sebagai suatu hal untuk mengarahkan pengarahannya, pelaksanaan, serta mengontrol di pemerintahan, adapun juga administrasi bisa lebih dipandang cukup luas, yang di mana bisa masuk dalam pengimplemetasikan kebijakan publik, juga sebagai analisis serta pertimbangan dalam pengambilan keputusan, hingga upaya menyeimbangkan berbagai kepentingan. Maka hal itu dapat di analisis administrasi sebagai suatu kegiatan individu maupun kelompok dalam menghasilkan



suatu barang dan jasa publik sekaligus sebagai bahan acuan kajian akademik maupun teoritis. Secara definisi administrasi publik adalah proses sumber daya dan aparatur publik di organisasikan serta dikoordinasikan untuk merumuskan, melaksanakan dan mengelola keputusan-keputusan yang bersumber pada kebijakan publik, dengan demikian administrasi publik sangat berkaitan dengan pemerintahan yang di mana pemerintah, sebagai pihak yang utama dan memiliki kewenangan tunggal dalam partisipan di kehidupan masyarakat. Dalam hal ini alur administrasi publik meliputi administrasi pemerintahan pusat, daerah, kecamatan kelurahan, desa dan kota madya, serta lembaga departemen maupun non departemen. Selain itu juga administrasi publik mencakup dalam bidang kekuasaan antara lain administrasi politik dalam negeri, administrasi partai politik, peran organisasi masyarakat sipil (LSM), serta kebijakan pemerintah.

Menurut Nicholas Henry dalam (Pasolong Harbani, 2019), administrasi publik adalah proses kombinasi kompleks antara teori serta praktik yang bertujuan menaikkan pemahaman mengenai hubungan antara pemerintah serta masyarakat serta mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Maka hal itu perlunya administrasi publik memberikan inovasi, inovasi adalah suatu hal penting yang wajib dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah menjadi pemberi layanan dituntut mempunyai inovasi buat menaikkan kualitas pelayanan kepada rakyat. Selama ini masih banyak konflik pada aktivitas serta proses pemberian layanan kepada masyarakat. Beberapa Pemerintah Daerah berlomba lomba bersaing dan berupaya menyampaikan pelayanan yang terbaik kepada rakyat. namun tak jarang upaya tadi masih belum memberikan akibat yang maksimal sebagai akibatnya pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menyebabkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada konteks administrasi modern tidak hanya dipahami menjadi aktivitas pemberian layanan, tetapi pula menjadi proses pemenuhan hak-hak dasar rakyat negara yang melekat pada prinsip negara kesejahteraan (*welfare state*). dalam perkembangannya, pelayanan publik telah mengalami transformasi seiring meningkatnya tuntutan warga terhadap transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan. Hal ini tercermin melalui penerapan aneka macam inovasi pelayanan publik mirip sistem digitalisasi layanan, penggunaan teknologi info berbasis *e-government*, serta penerapan standar operasional prosedur yang lebih responsif. OECD (2017) menyatakan bahwa negara-negara menggunakan kualitas pelayanan publik yang tinggi mempunyai taraf kepercayaan masyarakat yang lebih kuat terhadap pemerintah. oleh karena itu, pelayanan publik tidak hanya berfungsi pada menyediakan layanan administratif, namun pula menjadi sarana membangun legitimasi pemerintah melalui peningkatan kualitas hubungan antara negara dan rakyat.

Selain itu, peningkatan pelayanan publik juga ditentukan oleh perubahan kerangka berpikir dalam administrasi publik, khususnya melalui pendekatan New Public Service (NPS) yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara (*citizens*) dan bukan sekadar pelanggan (*customers*). kerangka berpikir ini menekankan pentingnya kolaborasi, partisipasi publik, serta nilai-nilai demokratis dalam penyelenggaraan layanan. dalam konteks Indonesia, implementasi Undang-Undang angka 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menjadi dasar normatif bagi perbaikan kualitas layanan melalui penguatan hak pengguna layanan, kewajiban penyelenggara, serta prosedur pengawasan sang masyarakat. aneka macam penelitian terbaru juga memberikan bahwa faktor responsivitas, kecepatan layanan, dan kemudahan akses ialah elemen yang paling memilih taraf kepuasan warga terhadap pelayanan publik, khususnya pada sektor transportasi, kesehatan,



serta administrasi kependudukan. menggunakan demikian, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya menekankan efisiensi, namun pula harus memperhatikan keadilan, kesetaraan, serta orientasi pada kebutuhan rakyat secara lebih keseluruhan.

Kepuasan Masyarakat

Tjiptono (1997) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat kepuasan masyarakat dalam kesempurnaan dan pengendalian diri untuk memenuhi kepuasan dan keinginan masyarakat, maka dengan ini kepuasan masyarakat ialah sebuah aspek yang harus menjadi keutamaan bagi penyelenggara pelayanan publik, sebab keberhasilan pemerintah sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat. Definisi kepuasan masyarakat disejajarkan pada konsep kepuasan pelanggan dan konsumen. Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi yang telah menggunakan jasa dan pelayanan yang telah diberikan, selanjutnya membandingkan atau mengevaluasi terhadap kinerja yang telah diberikan dan disediakan.

Menurut Tjiptono dan Candra (2018) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, dalam itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang telah diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam kajian teoritis penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian dan mengidentifikasi sektor-sektor layanan yang menjadi kekuatan maupun kelemahan, yang di mana penelitian ini menggunakan aspek para ahli, yaitu: Ketepatan waktu (*Timeliness*), Biaya (*Cost/Affordability*), Kenyamanan (*Comfort*), Aksesibilitas (*Accessibility*), Keamanan (*Safety & Security*), Efisiensi Pengguna (*User Efficiency*), Kesesuaian layanan dengan harapan masyarakat (*Service expectation fit*).

METODE

Jenis Penelitian yang telah digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang mana dipilih peneliti untuk memahami makna dari pengalaman, persepsi, serta kepuasan masyarakat yang telah memakai fasilitas pelayanan publik yaitu penggunaan transportasi darat umum di Kota Surabaya. Penelitian ini tidak berfokus dalam pengukuran angkut atau statistik, melainkan bertujuan untuk menggali data yang lebih mendalam, dengan melakukan wawancara dan observasi untuk mendapatkan data pengguna pelayanan publik yaitu Transportasi Umum di Kota Surabaya. Jenis penelitian ini bersifat mikro, dikarenakan untuk memahami fenomena sosial yang jarang di utarakan oleh masyarakat mengenai kepuasan masyarakat di Kota Surabaya secara spesifik, dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara luas (Wibisono & Putri, 2022)

Fokus Penelitian pada penelitian merujuk pada rumusan masalahnya, di mana rumusan masalah itu hal yang penting bagi acuan dalam fokus penelitian peneliti ini, penelitian ini peneliti menggunakan aspek dibawah ini untuk mengetahui kepuasan masyarakat, berikut beberapa aspeknya:

- a. Ketepatan waktu, aspek ini berpengaruh sebagai acuan utama untuk mengetahui kualitas layanan karena keterlambatan akan berpengaruh kepada kepuasan pemakai.
- b. Kenyamanan, menurut (PARASURAMAN .A et al., 1988) dalam model SERVQUAL, kenyamanan disini salah satu dari dimensi *Tangible* dan *Empathy*, ialah sarana prasarana, serta kondisi layanan dapat berpengaruh untuk memberikan sensasi aman dan nyaman kepada pengguna,



- c. Biaya, menurut (Keller Kotler, 2016), Harga atau biaya suatu bagian penting yang dapat berpengaruh oleh pemikiran konsumen terhadap suatu nilai layanan. Dalam transportasi, keterjangkauan tarif sering kali menjadi faktor penentu dalam pengambilan keputusan masyarakat.
- d. Aksesibilitas, Menurut Litman (2021), aksesibilitas pada transportasi sangat keterkaitan dengan keseharian masyarakat, untuk mendapatkan kemudahan sarana transportasi, baik dari segi jarak tempuh, maupun ketersediaan jalur.
- e. Keamanan, Menurut Nasution (2015), keamanan dalam pelayanan transportasi berhubungan pada jaminan bebas dari ancaman kejahatan, kecelakaan dalam perjalanan. Hal ini sangat keterkaitan dengan keunggulan infrastruktur dan tata kelola transportasi.
- f. Efisiensi penggunaan, Menurut Gronroos pada , efisiensi penggunaan pada masyarakat yaitu memberikan layanan maksimal terhadap penggunaan sumber daya yang minimal, dari sudut segi waktu maupun tenaga dan biaya.
- g. Kesesuaian layanan dengan harapan masyarakat, menurut (PARASURAMAN .A et al., 1988), kepuasan masyarakat sangat berkaitan dengan kesesuaian antara harapan (*expectations*) dengan perspektif pada layanan yang dipergunakan (*perceived service*). Jika layanan melebihi harapan, kepuasan meningkat pesat, maka sebaliknya tidak melebihi tingkat layanan kepuasan masyarakat, maka munculnya ketidakpuasan pengguna.

Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2023) pengumpulan data kualitatif menggunakan beberapa teknik seperti, wawancara bertahap dan mendalam (*depth interview*), observasi partisipasi (*participant observation*, dan dokumentasi, Kemudian peneliti melakukan wawancara yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan subjek penelitian melalui proses tanya jawab secara tatap muka. Kemudian peneliti menggunakan dokumentasi agar data lebih relevan dengan focus penelitian. Data yang diperoleh melalui observasi atau wawancara akan memiliki kredibilitas yang lebih tinggi jika didukung oleh dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Yang pertama Wawancara pada penelitian ini, peneliti membuat wawancara secara semi-struktur terhadap beberapa informan yang penting antara lain: pengguna transportasi umum (Suroboyo Bus, Ojek Online, Trans Jatim, Wara wiri) dan petugas transportasi. Kedua yaitu observasi, observasi sendiri melakukan pengamatan terhadap objek yang ingin diteliti yaitu transportasi umum di Kota Surabaya, yang di mana observasi Adalah pengumpulan data dan pengamatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional pada berbagai situasi di lapangan dan tidak dibuat secara buatan. Ketiga Adalah dokumentasi, orientasi dokumentasi mencari dari perspektif masyarakat dan juga berasal dari beberapa sumber missal catatan, buku, artikel dan jurnal maupun sebagainya. Adapun prosedur pengumpulan data penelitian ini yaitu peneliti menggunakan analisis data, dari beberapa ahli teori ahli. yakni, Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1988); Kotler & Keller (2016); Morlok (1991); Litman (2017); OECD (2002); Button (2010); Parasuraman (1985).

HASIL dan PEMBAHASAN

HASIL

Hasil penelitian ini, peneliti melibatkan 20 informan yang merupakan pengguna aktif transportasi darat umum di Kota Surabaya. Informan ini terdiri dari berbagai latar belakang social dan profesi, antara lain yaitu

*Corresponding author

E-mail addresses: irenelokzahliantv@gmail.com



pelajar, mahasiswa, pegawai swasta, pedagang, Pegawai Negeri Sipil (PNS). Keberagaman karakteristik informan bertujuan untuk memperoleh Gambaran yang jelas mengenai persepsi dan Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan transportasi umum di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini penyajiannya berdasarkan tujuh indikator kepuasan Masyarakat terhadap transportasi darat umum, yaitu Ketepatan Waktu, Kenyamanan, Biaya, Aksesibilitas, Keamanan, Efisiensi Penggunaan, serta kesesuaian layanan dengan harapan Masyarakat.

1. Ketepatan Waktu

Sebagian besar informan menilai bahwa ketepatan waktu layanan transportasi darat umum pada Surabaya masih bersifat fluktuatif. Moda transportasi berbasis bus perkotaan dinilai relatif mempunyai jadwal yang detail, tetapi dalam praktiknya tak jarang mengalami keterlambatan dampak stagnasi lalu lintas, terutama di jam sibuk pagi serta sore hari. Informan pengguna transportasi daring juga menyampaikan bahwa perkiraan waktu perjalanan sering berubah tergantung kondisi lalu lintas.

2. Kenyamanan

Dari aspek kenyamanan, informan mengungkapkan bahwa moda transportasi modern seperti Suroboyo Bus dan Trans Semanggi Suroboyo dinilai cukup nyaman karena dilengkapi dengan pendingin udara, tempat duduk yang layak, serta kondisi kendaraan yang relatif bersih. Namun demikian, pada jam sibuk sering terjadi kepadatan penumpang yang mengurangi kenyamanan, khususnya bagi penumpang lanjut usia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas.

3. Biaya

Indikator biaya sebagai salah satu aspek yang paling diapresiasi oleh informan. Tarif transportasi darat umum di Kota Surabaya dievaluasi terjangkau serta ramah bagi rakyat, terutama adanya subsidi pemerintah dan inovasi pembayaran mirip penggunaan aplikasi serta sistem non-tunai. Tarif transportasi yang cukup murah mendorong rakyat buat tetap memakai transportasi umum, terutama bagi kelompok berpenghasilan menengah ke bawah.

4. Aksesibilitas

Aksesibilitas transportasi darat umum di Surabaya dinilai cukup baik, khususnya di daerah pusat kota. keberadaan halte pada lokasi strategis dan kemudahan integrasi menggunakan moda transportasi lain sebagai nilai tambah. tetapi, informan yang tinggal pada daerah pinggiran kota menyampaikan bahwa cakupan trayek masih terbatas, sehingga memerlukan kombinasi dengan transportasi lain.

5. Keamanan

berasal sisi dari keamanan, sebagian besar informan merasa relatif safety menggunakan transportasi darat umum pada siang hari. akan tetapi, pada malam hari masih ada kekhawatiran terhadap potensi tindak kriminal, terutama di halte dengan pencahayaan minim serta supervisi yang terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan masih memerlukan perhatian spesifik berasal Pemerintah Daerah.

6. Efisiensi Penggunaan



Efisiensi penggunaan transportasi darat umum dinilai cukup baik karena mampu berhemat biaya bepergian dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Informan memberikan bahwa penggunaan transportasi umum lebih praktis buat bepergian jarak menengah, meskipun masih kurang efisien dari segi waktu dibandingkan tunggangan langsung.

7. Kesesuain Layanan dengan Harapan Masyarakat

Secara umum, informan menyatakan bahwa layanan transportasi darat umum di Kota Surabaya sudah memenuhi harapan dasar rakyat, terutama pada aspek biaya dan aksesibilitas. tetapi, warga masih berharap adanya peningkatan kualitas layanan, khususnya terkait ketepatan waktu, pemerataan armada, serta peningkatan fasilitas pendukung.

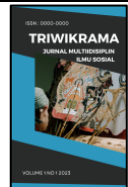
PEMBAHASAN

Hasil penelitian membagikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap transportasi darat umum pada Kota Surabaya berada di kategori relatif puas. Temuan ini sejalan menggunakan teori kepuasan masyarakat yang menyatakan bahwa kepuasan timbul waktu pelayanan yang dapat diterima mendekati atau sinkron dengan harapan pengguna. Aspek biaya dan aksesibilitas menjadi faktor secara umum dikuasai yang memengaruhi kepuasan, sejalan dengan konsep pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Ketepatan waktu dan kenyamanan masih menjadi tantangan utama dalam pelayanan transportasi darat umum kondisi kemacetan lalu lintas yang tinggi di Surabaya berdampak eksklusif di keterlambatan armada, sebagai akibatnya memengaruhi persepsi warga terhadap reliabilitas layanan. Hal ini selaras menggunakan temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa ketepatan waktu dan frekuensi layanan ialah determinan krusial pada kepuasan pengguna transportasi publik. dari perspektif administrasi publik, akibat penelitian ini mencerminkan prinsip new public service, pada mana pemerintah berperan sebagai penyedia layanan publik yang harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Upaya Pemerintah Kota Surabaya pada menyediakan transportasi menggunakan tarif terjangkau serta inovasi layanan membagikan orientasi pada kepentingan publik. namun demikian, peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan tetap diharapkan agar transportasi umum dapat sebagai pilihan primer rakyat. Selain itu, yang akan terjadi penelitian ini juga menegaskan pentingnya pengembangan transportasi darat umum yang berkelanjutan menjadi upaya mengurangi kemacetan dan polusi udara. dengan mempertinggi kualitas layanan, pemerintah tidak hanya menaikkan kepuasan warga, namun pula mendorong peralihan moda transportasi dari kendaraan pribadi ke transportasi umum.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sesuai hasil penelitian serta pembahasan mengenai kepuasan rakyat terhadap transportasi darat umum pada Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa secara umum rakyat merasa cukup puas terhadap layanan transportasi darat umum yg disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Kepuasan tersebut terutama dirasakan pada aspek biaya layanan, efisiensi penggunaan, dan aksesibilitas, yang dievaluasi sudah mampu memenuhi



kebutuhan mobilitas rakyat perkotaan dengan biaya yang cukup terjangkau. namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa aspek pelayanan yang masih perlu menerima perhatian serius, khususnya terkait ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan. Keterlambatan armada akibat kemacetan kemudian lintas, kepadatan penumpang pada jam sibuk, dan keterbatasan supervisi dan keamanan pada beberapa halte di malam hari menjadi faktor yang menurunkan taraf kepuasan warga. Selain itu, cakupan trayek dan pemerataan armada yang belum optimal, terutama pada daerah pinggiran kota, mengakibatkan aksesibilitas layanan belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Secara konseptual, hasil penelitian ini memberikan bahwa kepuasan rakyat terhadap transportasi darat umum sangat ditentukan dari kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diterima menggunakan harapan pengguna. Temuan ini sejalan menggunakan teori kepuasan rakyat serta prinsip pelayanan publik dalam perspektif new public service, yang menekankan bahwa pemerintah harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan berorientasi di kepentingan publik. menggunakan demikian, peningkatan kualitas transportasi darat awam tidak hanya berdampak pada kepuasan pengguna, namun pula berkontribusi di upaya pengurangan kemacetan dan pencemaran lingkungan di Kota Surabaya.

Saran

Berdasarkan Kesimpulan diatas tersebut, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Saran Kebijakan

Bagi Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Perhubungan Pemerintah Kota Surabaya diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan transportasi darat umum melalui penambahan armada pada jam sibuk, pemerataan trayek ke wilayah pinggiran kota, serta optimalisasi integrasi antarmoda. Selain itu, penguatan sistem keamanan di halte dan armada, khususnya pada malam hari, perlu menjadi prioritas guna meningkatkan rasa aman bagi pengguna. Adapun juga peyelenggara transportasi umum yaitu:

Optimalisasi Waktu dan Manajemen Operasional Pemerintah harus meningkatkan manajemen operasional armada dengan mengatur headway, menambah unit pada jam sibuk, dan mengevaluasi rute sesuai dengan kebutuhan masyarakat untuk mengurangi keterlambatan dan meningkatkan keandalan layanan.

Pengembangan Sistem Transportasi Multimoda Untuk memfasilitasi perpindahan moda dan meningkatkan efisiensi perjalanan, diperlukan perencanaan terpadu antara berbagai sistem transportasi seperti bus, Suroboyo Bus, Lenmarc – Terminal Intermoda Joyoboyo, angkutan feeder, dan kereta komuter Surabaya.

Perluasan Jalur ke Kawasan Pinggiran dan Industri Untuk meningkatkan aksesibilitas publik, pemerintah bersama operator harus memperluas jangkauan rute ke daerah dengan tingkat mobilitas tinggi, kawasan industri, dan pemukiman padat yang saat ini belum terlayani dengan baik.

Peningkatan Keamanan dan Pengawasan di Armada dan Halte Untuk membuat perjalanan lebih aman, dibutuhkan pemasangan CCTV, tombol panik, petugas keamanan yang terjadwal, dan SOP pengawasan untuk kelompok rentan seperti perempuan, lansia, dan disabilitas.

Optimalisasi Sistem Informasi Digital Transportasi Membuat aplikasi yang lebih akurat dan real-time tentang jadwal keberangkatan, posisi bus, kepadatan penumpang, dan pembayaran non tunai untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan dan mengurangi ketidakpastian perjalanan.

Untuk membuat tarif transportasi lebih adil dan kompetitif dibandingkan transportasi pribadi, pemerintah dapat mempertimbangkan skema subsidi untuk kelompok tertentu seperti pelajar, buruh, dan pekerja informal dalam evaluasi harga dan subsidi tarif berbasis keadilan sosial.



Saran Praktis

Adapun Juga saran kebijakan, terdapat juga saran praktis yang bisa langsung diterapkan berbagai pihak dalam jangka pendek, antara lain:

Pendidikan Etika untuk Pengguna Transportasi Perlu ada kampanye kesadaran publik tentang pentingnya tempat duduk, kebersihan, dan tertib antrian bagi kelompok rentan melalui poster di halte, media sosial, atau instruksi sekolah.

Peningkatan Kualitas Pelatihan dan Layanan Petugas Operator dapat meningkatkan citra pelayanan publik dengan mengadakan pelatihan rutin tentang pelayanan prima, keselamatan berkendara, dan komunikasi efektif.

Analisis Permintaan untuk Menyesuaikan Jam Operasional
Evaluasi data mobilitas pengguna selama jam sibuk dan waktu lengang agar keberangkatan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Survei Kepuasan Secara Berkala Evaluasi rutin harus dilakukan setidaknya enam bulan sekali untuk mengetahui bagaimana kebutuhan pengguna berubah untuk perbaikan layanan.

Kolaborasi dengan komunitas pendidikan dan transportasi
Proses perencanaan dan pengawasan kebijakan melibatkan universitas, komunitas pejalan kaki dan sepeda, dan pengguna transportasi umum.

Saran Khusus

Meningkatkan ketepatan waktu terutama pada jam sibuk,

Meningkatkan kenyamanan armada dan fasilitas..

Mempertahankan aspek biaya yang terjangkau agar transportasi umum tetap diminati banyak orang.

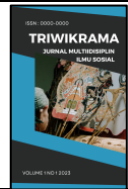
Memperluas aksesibilitas rute dan kemudahan menuju titik halte.

Meningkatkan aspek keamanan melalui pengawasan dan fasilitas yang lebih memadai.

Mengoptimalkan efisiensi pengguna dengan penyediaan informasi layanan yang lebih jelas

Menyesuaikan layanan dengan harapan Masyarakat melalui evaluasi dan penyerapan aspirasi.

Dengan demikian melalui pelaksanaan saran kebijakan, praktik dan khusus di atas, diharapkan kualitas layanan transportasi umum di Kota Surabaya dapat semakin meningkat, sehingga pada akhirnya mampu memberikan pengalaman transportasi yang aman, nyaman, cepat, terjangkau, dan sesuai harapan Masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- de Oña, J., Estévez, E., & de Oña, R. (2021). Public transport users versus private vehicle users: Differences about quality of service, satisfaction and attitudes toward public transport in Madrid (Spain). *Travel Behaviour and Society*, 23, 76–85. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2020.11.003>
- Keller Kotler. (2016). *A Framework for Marketing Management*.
- Lodhi, A. S., Jaiswal, A., & Sachan C, G. (2023). Factors Influencing the User's satisfaction in Context of Public Transport in Indian cities. In *Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies* (Vol. 14).
- Mubarroq, M. J., Rukmana, S. N., Wilayah, P., & Kota, D. (2024). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Implementasi Pelayanan Surabaya Bus. *Jurnal Plano Buana*, 5, 59–74. https://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/jurnal_plano_buana/index
- Oktaviani, E., Hertati, D., Oktaviani, P. :, Hertati, E. & Pelayanan, K., Perkotaan, T., Meningkatkan, D., Masyarakat, K., Surabaya, D., Kasus, S., & Angkutan, P. (2019). KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PERKOTAAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI SURABAYA (Studi Kasus Pada Angkutan Suroboyo Bus). In *Public Administration Journal* (Vol. 1, Issue 1).
- PARASURAMAN .A, ZEITHAML VALARIE A., & BERRY LEONARD L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.
- Pasolong Harbani. (2019). *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK*.
- Pratiwi, M. I., Wahyuni, A., & Julistyanatistogondo,). (2020). ANALISA KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS SISTEM PELAYANAN TERMINAL PURABAYA (BUNGURASIH) SURABAYA. In *MITSU" Media Informasi Teknik Sipil UNIJA* (Vol. 8, Issue 1).
- Ramadani, A., Kusbandrijo, B., & Wahyudi, E. (2023). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM PELAYANAN TRANSPORTASI SURABAYA BUS. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(5).
- Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. www.cvalfabeta.com
- Wibisono, R. E., & Putri, R. F. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Halte Terminal Purabaya Pada Transportasi Umum Suroboyo Bus. *Ge-STRAM: Jurnal Perencanaan Dan Rekayasa Sipil*, 5(2), 72–78. <https://doi.org/10.25139/jprs.v5i2.4636>