

Analisis Kualitas Transportasi Publik Suroboyo Bus Berdasarkan Pengalaman Pengguna di Kota Surabaya

¹Zuhrynda Nawang Maharanie, ²Kayla Shiva Andhini, ³Zakaria Ifki Setiawan, ⁴Marsha Ajeng Rachmaningrum, ⁵Muhammad Khikam Firdausy ⁶Prisca Kiki Wulandari

¹⁻⁶Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Brawijaya, Indonesia

Email: zuhryndanawangm@student.ub.ac.id, zakariaifki@student.ub.ac.id,
marshajeng@student.ub.ac.id, kaylashiva@student.ub.ac.id,
muhammadkhikam64@gmail.com

Abstrak

Transportasi publik memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan sekaligus mengurangi kemacetan dan dampak negatif penggunaan kendaraan pribadi. Salah satu inovasi transportasi publik di Kota Surabaya adalah Suroboyo Bus yang menawarkan layanan transportasi modern dengan konsep ramah lingkungan melalui sistem pembayaran menggunakan sampah plastik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Suroboyo Bus berdasarkan pengalaman pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kerangka analisis yang digunakan mengacu pada model SERVQUAL yang meliputi dimensi reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Suroboyo Bus secara umum dinilai baik oleh pengguna. Aspek yang memperoleh penilaian positif meliputi kenyamanan dan kebersihan armada, keramahan petugas, keamanan perjalanan, serta kemudahan sistem pembayaran. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti ketidakonsistenan jadwal kedatangan bus, keterbatasan fasilitas halte, kurang optimalnya penyediaan informasi layanan secara real-time, serta kepadatan penumpang pada jam tertentu. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas infrastruktur halte dan keandalan operasional perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong penggunaan transportasi publik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Suroboyo Bus, Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik, SERVQUAL, Kepuasan Pengguna

Abstract

Public transportation plays a strategic role in supporting urban mobility while reducing traffic congestion and the environmental impacts caused by private vehicle use. One of the public transportation innovations in Surabaya is the Suroboyo Bus, which offers a modern and environmentally friendly transportation service through a plastic waste exchange payment system. This study aims to analyze the service quality of Suroboyo Bus based on users' experiences. The research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The analytical framework was based on the SERVQUAL model, which consists of five dimensions: reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy. The findings indicate that the overall service quality of Suroboyo Bus is perceived positively by users. Positive assessments were found in the aspects of vehicle cleanliness and comfort, staff friendliness, travel safety, and the convenience of the payment system. However, several challenges remain, including inconsistent bus schedules, inadequate bus stop facilities, limited real-time service information, and passenger overcrowding during peak hours. The study concludes that improvements in bus stop infrastructure and operational reliability are necessary to enhance user satisfaction and encourage the sustainable use of public transportation in Surabaya.

Keywords: Suroboyo Bus, Service Quality, Public Transportation, SERVQUAL, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam satu dekade terakhir, transportasi publik menjadi fokus penting dalam pembangunan perkotaan karena berperan mengurangi kemacetan, polusi udara, dan ketergantungan pada kendaraan pribadi. Berbagai kota di dunia mengembangkan sistem Bus Rapid Transit (BRT) dan layanan bus perkotaan dengan standar pelayanan yang lebih baik, seperti ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan. Di Indonesia, peningkatan kualitas layanan transportasi publik juga didorong oleh kebutuhan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi serta tuntutan terhadap pelayanan publik yang lebih profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pengguna. Selain itu, pengembangan transportasi publik juga diarahkan untuk mendukung konsep pembangunan berkelanjutan (sustainable development), di mana transportasi yang efisien dan ramah lingkungan menjadi bagian penting dalam menciptakan kota yang layak huni. Pemerintah pusat maupun daerah terus mendorong integrasi moda transportasi, digitalisasi layanan, serta peningkatan infrastruktur guna meningkatkan daya tarik masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum (Bakrin & Hilalludin, 2025).

Namun, banyak penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan transportasi bus di berbagai kota masih menghadapi permasalahan, seperti ketidakteraturan jadwal, kapasitas yang tidak sebanding dengan jumlah penumpang, fasilitas halte dan armada yang kurang memadai, serta keluhan terkait perilaku awak bus. Studi-studi dalam 5–10 tahun terakhir menekankan bahwa persepsi dan pengalaman pengguna menjadi indikator kunci dalam menilai kualitas layanan, bukan hanya aspek teknis operasional. Selain itu, kesenjangan antara standar layanan yang direncanakan pemerintah dan realisasi di lapangan sering kali menimbulkan ketidakpuasan pengguna (Ginting, 2025). Permasalahan lain yang juga sering muncul meliputi kurangnya informasi yang jelas dan transparan terkait jadwal dan rute,

keterbatasan akses bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, serta belum optimalnya sistem pengaduan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya memerlukan perbaikan teknis, tetapi juga pendekatan yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pengguna secara menyeluruh (Buran, 2025).

Suroboyo Bus sebagai salah satu ikon transportasi publik modern di Kota Surabaya hadir dengan berbagai inovasi, seperti sistem pembayaran non-tunai menggunakan botol plastik, armada ber-AC, serta fasilitas yang diklaim ramah pengguna. Program ini juga menjadi bagian dari upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam mengurangi volume sampah plastik sekaligus meningkatkan minat masyarakat terhadap penggunaan transportasi publik. Sejumlah penelitian terdahulu umumnya menilai Suroboyo Bus dari aspek teknis dan kuantitatif seperti ketepatan waktu, load factor (Fedujwar & Agarwal, 2025), atau kinerja operasional. Namun, masih terbatas kajian yang secara mendalam menggali kualitas layanan berdasarkan pengalaman subjektif pengguna, misalnya terkait rasa aman, kenyamanan selama perjalanan, interaksi dengan petugas, kemudahan akses halte, dan persepsi keandalan layanan dari hari ke hari. Padahal, pengalaman langsung pengguna seringkali memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai kualitas layanan dibandingkan indikator teknis semata (Creswell & Creswell, 2023).

Gap riset muncul pada kurangnya studi kualitatif yang menjadikan narasi dan pengalaman pengguna sebagai fokus utama untuk memahami bagaimana kualitas layanan benar-benar dirasakan di lapangan. Secara empiris, masih ditemukan keluhan di media sosial dan forum publik mengenai keterbatasan rute, waktu tunggu yang dirasa lama pada jam-jam tertentu, serta kurangnya informasi real-time mengenai kedatangan bus (Fikri, Hilalludin, & Shafi, 2024). Di sisi lain, terdapat pula apresiasi terhadap kebersihan armada, inovasi pembayaran, dan kontribusinya terhadap citra modern Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan adanya dualitas persepsi pengguna yang perlu dikaji lebih dalam agar dapat memberikan pemahaman

yang komprehensif mengenai kualitas layanan. Dengan demikian, pendekatan kualitatif menjadi penting untuk menangkap dinamika pengalaman pengguna secara lebih mendalam, termasuk harapan, kepuasan, serta kritik yang disampaikan oleh pengguna (Fikri, Shalihati, & Watazawwadu'ilmi, 2025).

Pemilihan Kota Surabaya dan layanan Suroboyo Bus sebagai lokasi penelitian didasarkan pada statusnya sebagai salah satu kota besar yang cukup maju dalam pengembangan transportasi publik berbasis bus, serta tingginya eksposur program ini sebagai praktik baik (best practice) pelayanan publik di Indonesia. Selain itu, Surabaya memiliki karakteristik mobilitas perkotaan yang kompleks sehingga menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji kualitas layanan transportasi publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas transportasi publik Suroboyo Bus berdasarkan pengalaman pengguna, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif tentang aspek-aspek layanan yang sudah baik maupun yang masih perlu ditingkatkan, serta menjadi masukan bagi pemerintah kota dan pengelola dalam upaya perbaikan berkelanjutan pelayanan transportasi publik. Lebih lanjut, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan transportasi publik di kota-kota lain di Indonesia yang memiliki karakteristik serupa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis kualitas transportasi publik Suroboyo Bus berdasarkan pengalaman pengguna di Kota Surabaya. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam persepsi, pengalaman, dan penilaian subjektif pengguna terhadap layanan transportasi, yang tidak dapat diukur secara kuantitatif semata. Dengan metode kualitatif, peneliti dapat menggali informasi yang lebih kaya, kontekstual, dan komprehensif terkait kualitas layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat (Creswell, 2014).

Strategi pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung dengan menaiki Suroboyo Bus pada beberapa rute dan waktu yang berbeda (jam sibuk dan non-sibuk). Observasi ini bertujuan untuk melihat kondisi nyata pelayanan, seperti ketepatan waktu, kenyamanan armada, kebersihan, fasilitas, serta interaksi antara petugas dan penumpang. Dengan observasi partisipatif, peneliti dapat memperoleh pengalaman langsung sebagai pengguna sehingga data yang diperoleh lebih autentik (Moleong, 2018).

Selanjutnya, wawancara mendalam dilakukan terhadap informan yang dipilih secara purposive sampling, yaitu pengguna Suroboyo Bus yang dianggap memiliki pengalaman relevan dengan topik penelitian. Informan terdiri dari berbagai latar belakang, seperti mahasiswa, pekerja, dan masyarakat umum yang rutin menggunakan layanan ini. Pemilihan informan didasarkan pada frekuensi penggunaan dan kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang detail mengenai pengalaman menggunakan transportasi tersebut (Sugiyono, 2019). Selain itu, peneliti juga dapat mempertimbangkan wawancara dengan pihak pengelola atau petugas bus untuk mendapatkan perspektif tambahan terkait kualitas layanan. Dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi foto kondisi armada, halte, dan fasilitas pendukung lainnya, serta data sekunder seperti laporan resmi, kebijakan pemerintah daerah terkait transportasi publik, dan ulasan pengguna dari platform digital. Dokumen ini berfungsi untuk memperkuat dan memvalidasi temuan dari observasi dan wawancara sehingga hasil penelitian lebih kredibel.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif menurut Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyaring dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian, seperti aspek kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan keandalan layanan. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar

mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti menginterpretasikan data untuk menemukan pola, tema, dan makna terkait kualitas transportasi publik Suroboyo Bus berdasarkan pengalaman pengguna (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat dan mendalam mengenai kualitas layanan Suroboyo Bus serta menjadi bahan evaluasi bagi pengembangan transportasi publik di Kota Surabaya (Hidayat, Hilalludin, & Haironi, 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Suroboyo Bus

Suroboyo Bus merupakan layanan transportasi publik oleh Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2018 lalu sebagai bagian dari upaya modernisasi Sistem Bus Rapid Transit (BRT) dan mengatasi kemacetan serta polusi udara. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara para peneliti, Suroboyo Bus mengoperasikan bus yang baru, terawat dan memiliki fasilitas seperti pendingin udara (AC), tempat duduk prioritas bagi lansia dan ibu hamil, serta kondisi interior bus yang bersih sehingga menciptakan kenyamanan bagi penggunanya. Suroboyo bus menghadirkan tiga metode dalam pembayarannya, yaitu pembayaran tunai, non-tunai melalui QRIS, serta pembayaran alternatif menggunakan sampah plastik yang bertujuan mendukung program pengurangan limbah perkotaan. Keunikan ini menjadikan Suroboyo Bus tidak hanya berfungsi sebagai alat transportasi, tetapi juga sebagai instrumen kebijakan lingkungan yang mendapat apresiasi dari masyarakat (Hilalludin & Sugari, 2026).

Namun berdasarkan temuan lapangan, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu dibenahi oleh pengelola. Sejumlah dinilai kurang layak karena tidak memiliki atap pelindung maupun kursi tunggu, sehingga hanya

berupa penanda papan bus stop sederhana sehingga mengurangi kenyamanan calon penumpang saat menunggu dalam cuaca panas atau hujan. Selain itu, waktu kedatangan bus fluktuatif kadang terlalu cepat, kadang mengalami keterlambatan signifikan menjadi keluhan utama pengguna, terutama pada jam-jam sibuk. Dengan demikian, Suroboyo Bus telah berhasil membangun citra positif melalui inovasi pembayaran dan kondisi armada yang prima, tetapi kualitas pelayanan yang merata, khususnya pada titik-titik halte dan konsistensi jadwal, masih menjadi pekerjaan rumah utama agar pengalaman pengguna dapat lebih optimal (Hilalludin, Maryani, Sugari, & Afif, 2025).

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan SERVQUAL

1. Reliability (Keandalan)

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji secara tepat, akurat, dan konsisten kepada pengguna. Dalam layanan transportasi publik, dimensi keandalan tercermin melalui ketepatan waktu operasional, konsistensi jadwal perjalanan, serta kemudahan sistem pembayaran yang tersedia bagi penumpang. Keandalan merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna transportasi publik sehingga perlu menjadi perhatian utama dalam penyelenggaraan layanan transportasi umum (Yulita & Wijaya, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menilai bahwa keandalan pelayanan Suroboyo Bus sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus yang relatif sesuai dengan jadwal operasional yang telah ditetapkan. Meskipun pada jam-jam sibuk terkadang terjadi keterlambatan akibat kondisi lalu lintas, pengguna masih dapat menerima kondisi tersebut karena secara umum pelayanan yang diberikan tetap memuaskan. Selain itu, keberadaan informasi rute dan pemberhentian di dalam bus membantu penumpang memperkirakan

perjalanan sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan adanya perbedaan pengalaman pengguna terkait konsistensi jadwal operasional. Salah satu informan menyatakan bahwa waktu kedatangan bus masih bersifat fluktuatif karena pada beberapa kesempatan bus datang lebih cepat dari jadwal yang ditentukan, sedangkan pada kesempatan lain justru mengalami keterlambatan yang cukup signifikan. Ketidakkonsistenan tersebut menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna yang bergantung pada transportasi publik untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Selain itu, terdapat masukan agar informasi jadwal keberangkatan dapat diperbarui secara lebih jelas dan lengkap sehingga pengguna dapat memperoleh kepastian waktu kedatangan bus dengan lebih akurat (Liu, Schmöcker, Zhao, & Yang, 2025).

Keandalan pelayanan juga tercermin dari sistem pembayaran yang diterapkan oleh Suroboyo Bus. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas informan merasa puas terhadap sistem pembayaran karena tersedia berbagai alternatif yang mudah digunakan, seperti pembayaran menggunakan QRIS, uang tunai, maupun sampah plastik. Keberagaman metode pembayaran tersebut memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi masyarakat dalam mengakses layanan transportasi publik. Sistem pembayaran menggunakan sampah plastik bahkan dianggap sebagai inovasi yang bermanfaat karena selain mempermudah akses transportasi, juga mendukung upaya pengurangan sampah plastik di lingkungan. Meskipun demikian, terdapat beberapa pengguna yang menyampaikan bahwa penukaran sampah plastik saat ini hanya dapat dilakukan pada halte tertentu sehingga sedikit mengurangi kemudahan yang sebelumnya dirasakan masyarakat (Maulana & Putranto, 2025).

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi reliability pada pelayanan Suroboyo Bus telah menunjukkan kualitas yang cukup baik. Ketepatan waktu operasional yang relatif terjaga serta sistem

pembayaran yang beragam dan mudah digunakan menjadi indikator positif dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan. Akan tetapi, masih ditemukan kendala terkait konsistensi jadwal kedatangan dan keberangkatan bus yang perlu diperbaiki agar pelayanan yang diberikan dapat berlangsung lebih stabil dan sesuai dengan harapan masyarakat (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

2. Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil wawancara, reliability pelayanan Suroboyo Bus dapat dilihat dari kondisi bus, kebersihan dan kenyamanan, serta kondisi halte dan informasi rute. Dari aspek kondisi bus, sebagian besar informan menilai bahwa armada Suroboyo Bus sudah cukup baik dan layak digunakan. Namun, beberapa pengguna menyampaikan bahwa kenyamanan perjalanan terkadang terganggu ketika kondisi bus terlalu padat dan jadwal kedatangan tidak konsisten (Sogbe, Susilawati, & Tan, 2025).

Pada aspek kebersihan dan kenyamanan, mayoritas informan memberikan penilaian positif. Bus dinilai bersih, terawat, AC berfungsi dengan baik, serta tempat duduk dalam kondisi layak sehingga membuat penumpang merasa nyaman selama perjalanan. Meskipun demikian, tingkat kenyamanan akan berkurang ketika jumlah penumpang meningkat dan ruang gerak menjadi sempit. Sementara itu, kondisi halte dan informasi rute masih mendapatkan beberapa kritik dari pengguna. Informasi rute di dalam bus dinilai cukup jelas karena tersedia peta rute dan pengumuman halte. Akan tetapi, sebagian halte dinilai kurang memadai karena tidak memiliki atap maupun kursi tunggu yang layak. Selain itu, informasi jadwal keberangkatan juga dianggap belum konsisten sehingga masih menyulitkan penumpang dalam memperkirakan waktu perjalanan (Moleong, 2018).

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah aspek yang menunjukkan kemampuan petugas Suroboyo Bus dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif

terhadap kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mayoritas informan menilai bahwa sopir maupun petugas telah menunjukkan sikap ramah, komunikatif, serta sigap dalam membantu penumpang dan memberikan informasi yang dibutuhkan selama perjalanan. Keberadaan petugas yang aktif membantu proses pembayaran dan memberikan arahan kepada pengguna turut meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengguna layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum Suroboyo Bus telah menerapkan prinsip daya tanggap yang baik dalam penyelenggaraan layanan transportasi publik (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa catatan terkait konsistensi pelayanan petugas. Salah satu informan mengungkapkan bahwa terdapat kru bus yang kurang ramah dan terkesan ketus saat berinteraksi dengan penumpang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas daya tanggap belum merata pada seluruh petugas sehingga diperlukan peningkatan kompetensi pelayanan melalui pelatihan pelayanan prima dan evaluasi berkala terhadap kinerja petugas (Rahayu, 2023).

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance dalam model servqual berkaitan dengan kemampuan penyediaan layanan untuk menumbuhkan rasa percaya, aman, dan keyakinan kepada pengguna melalui kompetensi petugas, profesionalitas layanan, serta jaminan keselamatan selama menggunakan layanan transportasi. Pada penelitian ini, dimensi assurance dianalisis berdasarkan pengalaman pengguna terkait keamanan dan keselamatan penumpang serta profesionalitas sopir dan petugas Suroboyo Bus (Sogbe, Susilawati, & Tan, 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas informan menyatakan bahwa mereka merasa aman selama menggunakan layanan Suroboyo Bus. Rasa aman tersebut muncul karena kondisi perjalanan yang tertib, suasana bus yang nyaman, serta adanya pengawasan dari petugas selama perjalanan. Informan menilai bahwa keberadaan petugas di dalam bus mampu memberikan

ketenangan dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum Suroboyo Bus telah mampu memberikan jaminan keamanan kepada penumpang selama menggunakan layanan transportasi publik tersebut.

Selain faktor keamanan, profesionalitas sopir dan petugas juga menjadi aspek penting dalam dimensi assurance. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas. Sopir dan petugas dinilai ramah, sopan, profesional, serta sigap dalam membantu kebutuhan penumpang. Sikap yang komunikatif dan pelayanan yang diberikan dengan baik menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan menyenangkan bagi pengguna. Profesionalitas petugas tersebut turut meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap kualitas pelayanan Suroboyo Bus. Hasil observasi penelitian juga memperkuat temuan tersebut. Petugas dinilai cukup ramah, informatif, dan membantu pengguna dalam memperoleh informasi maupun saat melakukan proses pembayaran. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara langsung kepada penumpang menunjukkan adanya kompetensi pelayanan yang mendukung terciptanya kualitas layanan yang baik (Wahono & Putranto, 2024). Namun demikian, tidak seluruh informan memberikan penilaian yang sama. Salah satu informan mengungkapkan bahwa beberapa petugas, khususnya kru atau pramusapa bus, masih menunjukkan sikap yang kurang ramah dan terkesan ketus ketika berinteraksi dengan penumpang. Temuan ini menunjukkan bahwa standar pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten pada seluruh petugas. Perbedaan pengalaman pengguna tersebut menjadi indikasi bahwa masih diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima agar kualitas interaksi antara petugas dan penumpang dapat lebih seragam.

Selain itu, aspek keselamatan berkendara juga menjadi perhatian dalam hasil wawancara. Meskipun sebagian besar pengguna merasa aman,

terdapat informan yang menilai bahwa gaya mengemudi sopir terkadang kurang stabil. Beberapa kali sopir melakukan pengereman atau penurunan kecepatan secara mendadak, bahkan melaju melebihi batas kecepatan hingga memicu bunyi alarm indikator kecepatan pada bus. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi rasa aman penumpang dan menunjukkan bahwa aspek keselamatan berkendara masih perlu ditingkatkan melalui pengawasan serta evaluasi terhadap kinerja pengemudi.

Secara keseluruhan, dimensi assurance pada layanan Suroboyo Bus dapat dikatakan telah berjalan cukup baik. Mayoritas pengguna merasa aman selama perjalanan dan menilai petugas telah menunjukkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, masih terdapat beberapa catatan terkait konsistensi keramahan petugas serta kestabilan gaya mengemudi sopir yang perlu menjadi perhatian pengelola. Dengan peningkatan kompetensi pelayanan dan penguatan standar keselamatan berkendara, kualitas jaminan layanan Suroboyo Bus dapat semakin meningkat sehingga mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap transportasi publik di Kota Surabaya. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Putri Dwi Rahayu (Rahayu, 2023) yang menyatakan bahwa dimensi assurance pada layanan Suroboyo Bus tercermin melalui adanya jaminan layanan, informasi yang jelas, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya dan kepastian kepada pengguna layanan.

5. Empathy (Empati)

Dimensi empati dalam model SERVQUAL berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian yang tulus, personal, dan peka terhadap kebutuhan masing-masing pengguna. Dalam konteks transportasi publik, dimensi ini tercermin melalui kepedulian petugas terhadap kelompok rentan, responsivitas terhadap keluhan, serta sejauh mana pengguna merasa diperlakukan sebagai individu, bukan sekadar penumpang dalam jumlah massal (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Berdasarkan hasil

wawancara dan observasi, sebagian besar informan menilai bahwa petugas Suroboyo Bus telah menunjukkan kepedulian yang cukup baik terhadap penumpang secara umum. Hal ini terlihat dari tersedianya kursi prioritas bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas, yang menurut mayoritas informan selalu dipatuhi oleh penumpang lain berkat arahan aktif dari petugas. Keberadaan petugas yang secara proaktif membantu penumpang baru, seperti menjelaskan rute, cara pembayaran, dan titik pemberhentian, juga dinilai positif sebagai bentuk perhatian individual yang meningkatkan rasa nyaman pengguna, khususnya mereka yang baru pertama kali menggunakan layanan ini (Zohri & Hilalludin, 2025).

Namun demikian, perhatian terhadap kelompok penumpang berkebutuhan khusus masih perlu ditingkatkan secara lebih sistematis. Beberapa informan mengungkapkan bahwa meskipun kursi prioritas tersedia, tidak seluruh petugas secara konsisten memastikan kursi tersebut digunakan sebagaimana mestinya, terutama saat kondisi bus penuh. Selain itu, belum tersedianya fasilitas aksesibilitas yang memadai di halte, seperti ramp atau jalur pemandu bagi penyandang disabilitas, menjadi catatan penting yang mengurangi inklusivitas layanan secara keseluruhan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perhatian empatik yang ditunjukkan oleh petugas secara individual belum sepenuhnya didukung oleh infrastruktur dan standar operasional yang berpihak pada seluruh segmen pengguna.

Dari sisi kepuasan dan rekomendasi, mayoritas informan menyatakan puas dengan pengalaman menggunakan Suroboyo Bus secara keseluruhan dan bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Apresiasi terbesar diberikan atas inovasi sistem pembayaran, kebersihan armada, dan sikap petugas yang umumnya ramah. Meskipun demikian, kepuasan ini bersifat kondisional, artinya bergantung pada waktu penggunaan dan kondisi bus saat itu. Pada jam-jam sibuk, pengalaman pengguna cenderung menurun karena kepadatan penumpang dan waktu tunggu yang meningkat. Beberapa informan juga menyampaikan harapan agar layanan pengaduan atau saluran masukan

dari pengguna lebih mudah diakses dan ditindaklanjuti, sehingga pengelola dapat terus memperbaiki kualitas layanan berdasarkan umpan balik nyata dari masyarakat.

Secara keseluruhan, dimensi empati pada layanan Suroboyo Bus telah menunjukkan landasan yang cukup baik, terutama dalam hal perhatian petugas dan penyediaan fasilitas prioritas. Akan tetapi, konsistensi penerapan di lapangan serta perluasan inklusivitas layanan bagi kelompok rentan masih perlu diperkuat agar kualitas empati yang dirasakan pengguna dapat merata dan berkelanjutan.

Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Faktor Pendukung

Kenyamanan armada menjadi faktor utama yang mendukung kualitas pelayanan Suroboyo Bus. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, mayoritas pengguna menilai kondisi bus bersih, terawat, serta dilengkapi fasilitas yang memadai seperti AC, tempat duduk yang nyaman, dan kursi prioritas bagi lansia maupun ibu hamil. Kondisi armada yang relatif baru juga memberikan rasa aman dan nyaman selama perjalanan sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, sistem pembayaran yang inovatif turut menjadi keunggulan Suroboyo Bus. Pengguna dapat memilih berbagai metode pembayaran, mulai dari sampah plastik, uang tunai, hingga QRIS. Inovasi pembayaran menggunakan sampah plastik tidak hanya memudahkan akses transportasi, tetapi juga mendukung upaya pelestarian lingkungan. Variasi metode pembayaran tersebut dinilai efektif dalam meningkatkan kemudahan dan daya tarik layanan bagi masyarakat.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang paling sering ditemukan adalah kondisi halte yang belum memadai. Beberapa halte masih minim fasilitas seperti atap pelindung, tempat duduk, dan area tunggu yang nyaman. Bahkan, terdapat titik pemberhentian yang hanya berupa penanda bus stop tanpa bangunan halte permanen sehingga mengurangi kenyamanan pengguna saat menunggu

bus, terutama saat cuaca panas atau hujan. Selain itu, ketepatan jadwal operasional masih menjadi kendala dalam pelayanan Suroboyo Bus. Pengguna mengeluhkan adanya keterlambatan maupun ketidaksesuaian waktu kedatangan bus, terutama pada jam sibuk akibat kepadatan lalu lintas. Kondisi ini menyebabkan ketidakpastian waktu tunggu dan menunjukkan bahwa aspek keandalan layanan masih perlu ditingkatkan agar pengguna dapat merencanakan perjalanan dengan lebih baik.

Upaya Peningkatan Pelayanan

1. Perbaikan Halte

Perbaikan halte menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Suroboyo Bus. Halte merupakan fasilitas yang pertama kali digunakan oleh penumpang sebelum melakukan perjalanan sehingga kondisi halte sangat memengaruhi kenyamanan dan persepsi masyarakat terhadap layanan transportasi publik. Berdasarkan hasil observasi, masih terdapat beberapa halte yang belum dilengkapi fasilitas dasar seperti atap pelindung, tempat duduk, dan penerangan yang memadai. Kondisi tersebut menyebabkan penumpang kurang nyaman, terutama saat harus menunggu bus dalam waktu yang cukup lama atau ketika cuaca sedang tidak mendukung.

Oleh karena itu, diperlukan pembangunan dan revitalisasi halte secara bertahap dengan memperhatikan aspek kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas. Penyediaan fasilitas pendukung seperti tempat duduk, papan informasi jadwal, penerangan, serta akses bagi penyandang disabilitas dan lansia perlu menjadi prioritas. Dengan adanya halte yang lebih representatif, masyarakat akan memperoleh pengalaman yang lebih baik dalam menggunakan transportasi umum sehingga dapat meningkatkan minat penggunaan Suroboyo Bus.

2. Peningkatan Pelayanan Petugas

Pelayanan petugas merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna transportasi publik. Berdasarkan hasil penelitian, petugas Suroboyo Bus dinilai telah memberikan pelayanan yang

cukup baik, namun pada waktu-waktu tertentu, khususnya saat jam sibuk, jumlah penumpang yang tinggi menyebabkan pelayanan belum dapat dilakukan secara maksimal. Akibatnya, proses pelayanan menjadi lebih lambat dan kebutuhan informasi pengguna tidak selalu dapat terpenuhi dengan baik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan penambahan jumlah petugas baik di dalam bus maupun di halte sesuai dengan kebutuhan operasional. Selain itu, pelatihan secara berkala mengenai pelayanan prima, komunikasi publik, dan penanganan keluhan perlu terus dilakukan agar petugas mampu memberikan layanan yang ramah, cepat, dan profesional. Dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia, pelayanan Suroboyo Bus diharapkan dapat semakin memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan transportasi publik.

3. Perbaikan Jadwal Operasional

Jadwal operasional yang tepat dan konsisten merupakan faktor penting dalam menciptakan layanan transportasi publik yang andal. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat ketidaksesuaian waktu kedatangan bus yang dipengaruhi oleh kondisi lalu lintas, terutama pada jam berangkat dan pulang kerja. Situasi ini menyebabkan waktu tunggu penumpang menjadi tidak menentu dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Suroboyo Bus. Sebagai upaya perbaikan, perlu dilakukan evaluasi dan penyesuaian jadwal operasional secara berkala berdasarkan kondisi lalu lintas dan tingkat kebutuhan masyarakat. Penambahan armada pada jam-jam sibuk juga dapat menjadi solusi untuk mengurangi kepadatan penumpang serta meningkatkan ketepatan waktu pelayanan. Dengan pengelolaan jadwal yang lebih efektif dan didukung jumlah armada yang memadai, kualitas layanan Suroboyo Bus dapat meningkat sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan Suroboyo Bus secara umum sudah cukup baik berdasarkan pengalaman pengguna yang dianalisis melalui kerangka SERVQUAL. Kondisi armada yang bersih dan terawat, sistem pembayaran yang inovatif dan fleksibel, serta sikap petugas yang umumnya ramah dan sigap menjadi kekuatan utama yang membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan ini. Rasa aman selama perjalanan dan tersedianya fasilitas prioritas bagi kelompok rentan juga turut memperkuat kepercayaan pengguna. Meski demikian, tiga persoalan utama masih menjadi penghambat kualitas layanan secara keseluruhan: kondisi halte yang belum memadai di banyak titik, konsistensi jadwal kedatangan yang masih fluktuatif, serta kualitas pelayanan petugas yang belum seragam di seluruh kru. Ketiga aspek ini secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna di lapangan. Perbaikan perlu diprioritaskan pada peningkatan infrastruktur halte, penguatan sistem informasi jadwal secara real-time, dan pelatihan pelayanan prima bagi seluruh petugas secara berkelanjutan. Dengan langkah-langkah tersebut, Suroboyo Bus berpotensi menjadi model transportasi publik berbasis bus yang lebih inklusif dan kompetitif, sekaligus menjadi rujukan bagi pengembangan transportasi publik di kota-kota lain di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakrin, R., & Hilalludin, H. (2025). Pengaruh media sosial TikTok terhadap perkembangan kosakata bahasa Indonesia pada generasi alfa. *BEGIBUNG: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 3(2), 7-19.
- Buran, B. (2025). Evaluation of service quality in public transportation using a fuzzy hybrid method based on SERVQUAL approach: Istanbul case study. *Recent Advances in Computer Science and Communications*, 3.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Fedujwar, R., & Agarwal, A. (2025). Performance assessment of public transport routes: A framework using revealed data. *Research in Transportation Business & Management*, 59, 101283.
- Fikri, A. F., Hilalludin, H., & Shafi, A. N. (2024). Orientasi Pendidikan Islam Pada Perguruan Tinggi Berbasis Pesantren Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Madani Yogyakarta (STITMA). *Journal of Creative Student Research*, 2(4), 117-125.

- Fikri, H., Shalihati, F., & Watazawwadu'ilmi, S. (2025). Service quality and user satisfaction of Jaklingko Mikrotrans: Evidence from Jakarta's public transport system. *Business Review and Case Studies*, 6(3), 470–482.
- Ginting, J. E. B. (2025). Kualitas pelayanan transportasi Bus Trans Jatim dengan menggunakan pendekatan public value. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(2), 641–649.
- Hidayat, M. F., Hilalludin, H., & Haironi, A. (2024). Implementasi Nilai Solidaritas pada Mahasiswa Semester 6 Prodi Pendidikan Bahasa Arab Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Madani Yogyakarta. *Student Scientific Creativity Journal*, 2(4), 222–228.
- Hilalludin, H., & Sugari, D. (2026). Peran Guru PAI Dalam Membentuk Kesadaran Beragama Siswa Di Era Media Sosial. *An-Nuriyah: Journal of Islamic Technology and Informatics Education*, 2(02), 236–248.
- Hilalludin, H., Maryani, E. D., Sugari, D., & Afif, M. F. R. (2025). Analisis Pengaruh Media Sosial terhadap Pola Komunikasi Generasi Z di Indonesia. *SciNusa: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(03), 47–61.
- Hilalludin, H., Sugari, D., Mustakfillah, M., & Maryani, E. D. (2025). Peran Modal Sosial dalam Membangun Ketahanan Masyarakat pada Era Post-Pandemi. *SciNusa: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(03), 15–29.
- Liu, X., Schmöcker, J. D., Zhao, J., & Yang, X. (2025). How to make service better? A review on developing service-oriented public transit systems. *Transport Reviews*, 45(5), 672–695.
- Maulana, A., & Putranto, L. S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan Bus Citra Raya rute Citra Raya–Grogol. *Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 8(2).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahayu, P. (2023). Evaluating service quality: A qualitative analysis of Suroboyo Bus services on the Purabaya–Rajawali route in Surabaya City. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(3), 1271–1278.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tarumingkeng, R. C. (2025). *SERVQUAL (Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry)*. RUDYCT e-PRESS.
- Wahono, D., & Putranto, L. S. (2024). Analisis pengaruh kualitas layanan LRT Jabodebek rute DKI Jakarta terhadap kepuasan dan loyalitas. *Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 7(3).
- Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik terhadap kepuasan konsumen. *Management and Accounting Expose*, 3(1), 1–12.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zohri, M. H., & Hilalludin, H. (2025). Ekonomi Islam Masa Kini: Antara Regulasi, Gaya Hidup, dan Teknologi Sosial. *TAKAFUL: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 33–44.