

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DIMASA PANDEMI COVID-19 (STUDI PADA SUROBOYO BUS)**

**Virda Mega Pratiwi<sup>1</sup>, Rudy Handoko<sup>2</sup>, Djoko Widodo<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[Virdamegapratiwi30@gmail.com](mailto:Virdamegapratiwi30@gmail.com)<sup>1</sup>, [rudy@untag-sby.ac.id](mailto:rudy@untag-sby.ac.id)<sup>2</sup>, [jokowid@untag-sby.ac.id](mailto:jokowid@untag-sby.ac.id)<sup>3</sup>

## **Abstract**

*The city of Surabaya launched the suroboyo bus where this bus is a modern and clean bus that is used to support all forms of community activities that use this transportation. Payments offered by suroboyo bus are via bottles and e-money. During a pandemic like this, the best service is needed because it has to pay attention to users to feel safe and comfortable to produce satisfaction for their users. To realize this problem, it is necessary to implement it based on excellent service quality, namely Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equality of Rights, and Balance of Rights and Obligations. This research is a type of research using qualitative methods. The type of research used in this research is descriptive research with the aim of making a factual, systematic and accurate description. Researchers try to describe events and events that are the center of attention and describe in detail related to individuals or groups about the conditions that occur. This study will explain how the Effectiveness of Suroboyo Bus Services in the Covid-19 Pandemic Period will be described by this researcher. The results of the study indicate that the services provided by the Suroboyo bus have been carried out effectively because Suroboyo Bus has provided good service. Although the public as service users have several complaints against the use of the Suroboyo Bus service, but this does not then become a barrier for Suroboyo Bus in achieving the targets that must be achieved. The effectiveness of the Suroboyo Bus can be assessed through the increasing public interest in using the Suroboyo Bus service and the Suroboyo bus has fulfilled its effectiveness by opening new routes so that people feel more satisfied with the presence of the Suroboyo bus.*

**Keywords : Service Effectiveness Transportation, Pandemic**

## **Abstrak**

Kota Surabaya meluncurkan transportasi publik yaitu Suroboyo bus yang dikenal dengan bus unggulan kota Surabaya. Bus ini diberfungsi untuk menunjang segala bentuk kegiatan masyarakat yang memanfaatkan moda trasnportasi salah satunya yaitu Suroboyo Bus. Pembayaran yang ditawarkan suroboyo bus yaitu dengan menggunakan botol dan juga e-money. Dimasa pandemi seperti ini diperlukanya pelayanan yang terbaik karena harus memperhatikan pengguna agar merasa aman dan nyaman agar menghasilkan kepuasan bagi para penggunanya. Untuk mewujudnya persoalan tersebut perlu diterapkannya berdasarkan kualitas pelayanan prima yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Penelitian ini termasuk jenis penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini berupa penelitian deskriptif dengan tujuan agar membuat deskripsi secara faktual, sistematis dan akurat. Peneliti berupaya mendeskripsikan kejadian dan peristiwa yang menjadi pusat perhatian serta memaparkannya secara rinci terkait individu ataupun kelompok tentang kondisi yang terjadi. Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus Di Masa Pandemi Covid-19 yang akan digambarkan oleh peneliti ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh suroboyo bus ini telah

terlaksana dengan Efektiv karena Suroboyo Bus sudah memberikan pelayanan yang baik. Meskipun masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki beberapa keluhan terhadap penggunaan layanan Suroboyo Bus, tetapi hal tersebut tidak kemudian menjadi penghalang bagi pihak Suroboyo Bus dalam mencapai target yang harus dicapai. Efektivitas Suroboyo Bus bisa dinilai melalui semakin meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan layanan Suroboyo Bus dan Suroboyo bus telah memenuhi efektivitas dengan membuka rute baru agar masyarakat lebih merasakan kepuasan dengan hadirnya suroboyo bus.

## **Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, Transportasi, Pandemi**

### **Pendahuluan**

Kota Surabaya merupakan kota yang menjadi ibu kota dari Provinsi Jawa Timur. Kota Surabaya juga merupakan salah satu kota yang juga dijadikan pusat segala aktivitas ekonomi di Provinsi Jawa Timur dan wilayah-wilayah di sekitarnya. Dalam keberlangsungan kegiatan perekonomian tidak akan pernah terlepas dengan adanya transportasi dimana trasnportasi merupakan salah satu pelayanan publik yang mampu membantu keberlangsungan kegiatan perekonomian pada suatu kota. Kota Surabaya meluncurkan transportasi publik yaitu Suroboyo bus yang dikenal dengan bus unggulan kota Surabaya. Bus ini diberfungsi untuk menunjang segala bentuk kegiatan masyarakat yang memanfaatkan moda trasnportasi salah satunya yaitu Suroboyo Bus. Pembayaran yang ditawarkan suroboyo bus yaitu dengan menggunakan botol dan juga e-money. Terlebih dalam masa pandemi telah menerpa semua kalangan tidak hanya pada perekonomian tetapi trasportasi juga terkena imbasnya dimana transportsasi banyak mengalami penurunan penumpang oleh karena itu pemerintah harus terus mengeluarkan kebijakan-kebijakan mengenai operasional pada tranportasi umum yang beroperasi di tengah pandemi dan juga tetap memberikan pelayanan yang terbaik demi keamanan penumpang yang menikmati layanan transportasi yang telah disediakan oleh pemerintah. Pada penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus pada saat Pandemi Covid-19. Adapun 7 ( tujuh ) indikator dalam penelitian ini yang akan digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan Suroboyo Bus pada saat pandemi covid-19 ada 6 indikator yang telah dikemukakan oleh Ridwan yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan hak dan kewajiban. Dengan rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus Di Masa Pandemi Covid Terhadap Kepuasan Pelanggan . hal tersebut dapat mendorong pemerintah untuk terus berupaya memperbaiki baik dari segi fasilitas dan alternatif transportasi baru yang terus dikembangkan salah satu dari adanya transportasi yang ada diperkotaan yaitu angkutan kota.

Penelitian terdahulu telah dilakukan dengan baik oleh para peneliti. Antara lain penelitian yang dilakukan oleh Arini Sulistyowati, dan Suprayoga (2019), dengan judul Efektivitas Pengembangan Strategi Pengelola Suroboyo Bus. Penelitian ini membahas tentang strategi-strategi berbasis digital dengan memfokuskan pada teknologi digital serta memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pengguna suroboyo bus. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Retno Arvi Wahyuni, at al (2021) dengan judul Efektivitas Trans Jogja Sebagai Pelayanan Publik Di kota Yogyakarta. Penelitian ini membahas tentang bus trans jogja yang perlu melakukan perbaikan pada fasilitas-fasilitas bus dan halte. Dengan begitu kualitas pelayanan publik untuk bus Trans Jogja dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan Transportasi publik. Resty Nawati Wau (2020) yang juga melakukan penelitian tentang transportasi publik yang berjudul Efektivitas Program Trans Mebidang Dalam Meningkatkan Pelayanan Tranxportasi Masal Di Kota Medan penelitian ini membahas tentang Trans Mebidang yang merupakan salah satu transportasi publik yang dimiliki kota Medan dan sudah menjalankan standar operasional layanan sesuai dengan pedoman mengutamakan keselamatan, keteraturan dan keamanan. Akan tetapi untuk kenyamanan fasilitas bus belum

meberikan kualitas pelayanan minimal. Adapun Putri Yulfa Rianti, Retnowati WD Tuti. (2017) mengenai transportasi publik dengan judul Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta, penelitian ini membahas tentang transjakarta busway masih kurang baik untuk menjadikan kualitas pelayanan didalam transjakarta yaitu reability, responsiveness, assurance dan juga empathy yang kurang serta kemacetan yang ada dijakarta menyebabkan jalur transjakarta tidak steril sehingga menyebabkan penumpukan penumpang di halte busway. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu diatas digunakan oleh peneliti sebagai refrensi serta dukungan dalam melakakukan penelitian ini.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini proses pengumpulan data dilakukan dengan Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Serta peneliti untuk mendapatkan data menggunakan Data sekunder pada penelitian diperoleh melalui data-data terkait dengan program pada Suroboyo Bus yang meliputi aturan, petunjuk dan pelaksanaan dalam melakukan pelayanan pada suroboyo bus dimasa pandemi covid-19. Serta data sekunder diperoleh dengan cara mencari sumber refrensi dan media social.

## **Hasil Dan Pembahasan**

Dalam penelitian ini peneliti berusaha menganalisis temuan data yang diperoleh melalui hasil penelitian dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat yakni tentang pelayanan prima dengan menerapkan beberapa indikator sebagai berikut :

### **1. Transparansi**

Transparansi yang dimaksud adalah keterbukaan terkait apapun yang dilakukan oleh Suroboyo Bus dalam memberikan pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat. Melalui hasil yang diperoleh peneliti dari temuan data, transparasi terkait dengan Suroboyo Bus telah sejalan dengan efektivitas Suroboyo Bus terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan Suroboyo Bus dalam memberikan keterbukaan informasi kepada masyarakat terbukti dengan tidak sedikitnya masyarakat yang telah menggunakan pelayanan Suroboyo Bus. Penggunaan akan pelayanan Suroboyo Bus yang diberikan kepada masyarakat tidak terlepas dari peran media sosial yang digunakan pihak Suroboyo Bus sebagai dukungan dalam melakukan transparansi pelayanan.

### **2. Akuntabilitas**

Akuntabilitas yang dimaksud adalah pelayanan yang dapat dipertangung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Melalui hasil yang diperoleh peneliti dari temuan data, akuntabilitas yang telah ditetapkan oleh Suroboyo Bus telah sejalan dengan efektivitas Suroboyo Bus terhadap pelaksanaan protokol Kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Tujuan Suroboyo Bus dalam menerapkan protokol kesehatan kepada masyarakat terbukti dengan antusiasnya masyarakat sebagai pengguna suroboyo bus yang sedang menggunakan layanan suroboyo bus semua sudah memakai masker, mematuhi aturan yang telah ditetapkan oleh suroboyo bus seperti menjaga jarak, sebelum masuk suroboyo bus pengguna telah melakukan pengecekan suhu badan dan juga menggunakan handsanitazer, meskipun pada saat ini pemerintah telah melonggarkan peraturan tersebut suroboyo bus tetap memberikan pelayanan sesuai dengan protokol Kesehatan. Hal tersebut kemudian mendukung kepuasan pelanggan akan pelayanan melalui efektivitas yang diberikan oleh pihak Suroboyo Bus berdasarkan akuntabilitas.

### **3. Kondisional**

Yang dimaksud yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Melalui hasil yang diperoleh peneliti dari temuan data, kondisional yang telah ditetapkan oleh Suroboyo Bus telah sejalan dengan efektivitas Suroboyo Bus terhadap konsisi yang pengguna

suroboyo bus butuhkan yaitu keamanan dan kenyamanan dilihat dari kondisi pada masa pandemi yang saat ini. Suroboyo bus telah menetapkan protokol Kesehatan untuk pengguna suroboyo bus meskipun beberapa masyarakat yang menaiki ada yang belum mematuhi seperti lupa memakai masker, menurunkan masker saat berada didalam bus, tidak menunjukkan bukti surat vaksin. Disini Pemberi pelayanan tetap memberikan apa yang dibutuhkan oleh pengguna seperti terus menegur pengguna yang tidak memakai masker, pemberikan masker untuk yang tidak memakai masker. Hal tersebut kemudian mendukung efektivitas kondisi pada saat pandemi demi menjaga keamanan dan kenyamanan pengguna lainnya .

#### 4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Melalui hasil yang diperoleh peneliti dari temuan data, terkait partisipatif yang telah di tetapkan oleh Suroboyo Bus belum sepenuhnya sejalan dengan efektivitas Suroboyo Bus terhadap kepuasan pelanggan yang pengguna suroboyo bus inginkan karena Sebagian masyarakat menginginkan system pembayaran dengan menggunakan tunai. Yang penulis lihat dari hasil observasi ada salah satu pengguna yang tidak menggunakan system e-money yang telah ditetapkan oleh suroboyo bus tetapi crew suroboyo bus dapat mengatasinya dengan memberikan kompensasi satu kali kepada pengguna dengan menunjukan identitas. Hal tersebut belum sepenuhnya efektif untuk mendukung kondisi Partisipatif terkait Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Tetapi hal tersebut mampu dihadapi oleh Suroboyo Bus.

#### 5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak yang dimaksud dalam indikator kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain sebagainya. Melalui hasil yang diperoleh peneliti dari temuan data, kesamaan hak yang telah diterapkan oleh Suroboyo Bus telah sejalan dengan efektivitas Suroboyo Bus terhadap pelayanan yang diberikan oleh crew suroboyo bus karena crew suroboyo bus telah memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh penumpang untuk itu suroboyo bus juga selalu mengadakan evaluasi agar dapat tetap memberikan pelatihan kepada pegawai untuk yang tetap mengutakan pelayanan dikarenakan Pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan publik yang efisien, efektif dan non-diskriminatif. Hal tersebut kemudian mendukung kepuasan pelanggan akan pelayanan melalui efektivitas yang diberikan oleh pihak Suroboyo Bus berdasarkan partisipatif yang diberikan oleh crew terkait keadilan yang diberikan oleh pengguna suroboyo bus.

#### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban yang dimaksud dalam indikator ini yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Melalui hasil yang diperoleh peneliti dari temuan data, keseimbangan antara hak yang didapatkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan Suroboyo Bus sebanding dengan kewajiban yang telah diberikan pihak Suroboyo Bus. Kondisi tersebut dapat mencapai keadilan yang sesuai dengan efektivitas layanan Suroboyo Bus. Pihak Suroboyo Bus yang berkewajiban untuk sepenuhnya memberikan pelayanan yang aman dan nyaman seperti tidak mendiferensiasikan pengguna layanan, terbukti mampu memberikan kepuasaan pengguna layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan juga mendapatkan pelayanan Suroboyo Bus sesuai dengan hak mereka, keseimbangan dari keadilan antara hak dan kewajiban tersebut telah sepenuhnya memberikan kepuasan pelanggan sesuai efektivitas Surboyo Bus

## Penutup

Berdasarkan Hasil Penelitian dan Pembahasan terkait dengan Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus di masa pandemi dilihat dari kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Suroboyo Bus. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh suroboyo bus ini telah terlaksana dengan Efektif karena Suroboyo Bus telah memberikan pelayanan yang baik, terlebih disaat masa pandemi seperti ini Suroboyo Bus telah menerapkan Protokol Kesehatan sesuai dengan ajuran pemerintah, contohnya seperti menerapkan bagi pengguna yang ingin menaiki Suroboyo Bus dengan memakai masker, menjaga jarak, serta crew Suroboyo bus telah menginformasikan bahaya covid-19. Senantiasa taat pada regulasi yang dianjurkan petugas atau crew Suroboyo Bus serta patuh terhadap protokol kesehatan. Dengan diterapkannya Pelayanan yang baik dari Crew Suroboyo Bus akan terus berpengaruh untuk terus bertambah minat masyarakat dan menghasilkan kepuasan bagi pengguna Suroboyo Bus. Dari beberapa indikator yang telah dijelaskan, terbukti apabila pelayanan Suroboyo Bus telah mencapai efektivitas yang diinginkan dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Meskipun masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki beberapa keluhan terhadap penggunaan layanan Suroboyo Bus, tetapi hal tersebut tidak kemudian menjadi penghalang bagi pihak Suroboyo Bus dalam mencapai target yang harus dicapai. Efektivitas Suroboyo Bus bisa dinilai juga melalui semakin meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan layanan Suroboyo Bus. Selain beberapa indikator yang mampu mendukung efektivitas Suroboyo Bus, pihak Suroboyo Bus sendiri juga telah berusaha memenuhi efektivitas dengan membuka rute baru agar memberikan lebih banyak kepuasan untuk masyarakat dengan hadirnya pelayanan Suroboyo Bus.

Adapun saran yang diberikan oleh penulis yaitu Melihat dari itu Suroboyo Bus juga tetap harus terus meningkatkan pelayanannya agar para pengguna lebih nyaman dan aman saat menggunakan moda transportasi publik ini. Dengan diterapkannya pelayanan yang terbaik pengguna suroboyo bus akan jauh lebih percaya bahwa pelayan yang telah diberikan oleh Suroboyo Bus terbukti sudah semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang sudah baik juga harus tetap dipertahankan kualitas pelayanannya, Suroboyo bus harus terus menciptakan inovasi-inovasi baru agar pengguna merasakan kepuasan saat menggunakan Suroboyo Bus ini. Dengan tetap memperhatikan aspirasi yang diberikan oleh masyarakat. Seperti pembayaran yang dibutuhkan yaitu pembayaran secara tunai. Adapun jika hal itu tidak dapat dilakukan maka sebaiknya suroboyo bus menanggapi aspirasi dan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat dengan memberikan informasi secara jelas dan memberikan alas an mengapa hal tersebut tidak dilakukan. Serta melakukan sosialisasi secara langsung mengenai program dan pelayanan bagi pengguna yang awam akan media sosial. Karena sosialisasi yang dilakukan oleh suroboyo bus belum sepenuhnya merata.

## **Daftar Pustaka**

(Putri Andinafa Augustin 2021) (Ainun Faradila\_I01217073 n.d.) (Perhubungan n.d.)(Dinas perhubungan Kota Surabaya 2021)(Optimalkan Layanan Suroboyo Bus, Pemkot Bentuk UPTD Baru 2020)(Nasional, P., Penyusunan, C., Penyusunan, T. C., Pelaksanaan, E., Pembangunan, R., & Pemerintah, R. K. (2020). Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur, 2017 2020)“Ainun Faradila\_I01217073.”

Dinas perhubungan Kota Surabaya. 2021. *Buku Profil Dinas Perhubungan Kota Surabaya*. Nasional, P., Penyusunan, C., Penyusunan, T. C., Pelaksanaan, E., Pembangunan, R., & Pemerintah, R. K. (2020). Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur, 2017, 1–17. 2020. “Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur.” 2017: 1–17.

“Optimalkan Layanan Suroboyo Bus, Pemkot Bentuk UPTD Baru.” 2020. *Suarapubliknews*. <https://suarapubliknews.net/optimalkan-layanan-suroboyo-bus-pemkot-bentuk-uptd-baru/>.

Perhubungan, Dinas. “No Title.” <http://dishub.jabarprov.go.id/kelembagaan/view/2.html>.

Putri Andinafa Augustin. 2021. "Efektivitas Trans Jogja Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Yogjakarta." *Journal of Governance Innovation* 3(2): 189–203.