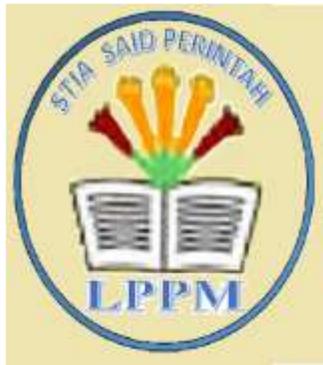


**Alifianka Prila Permata¹⁾
Tukiman²⁾**

**^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur
vinkapermata26@gmail.com**



LPPM STIA Said Perintah

Volume 4, No. 2, September 2023

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Received; 2023 - 06 - 15

Accepted; 2023 - 07 - 01

Published; 2023 - 07 - 03

Abstract

The Suroboyo Bus policy was introduced as public transportation in Surabaya City. This research aims to understand and analyze the Implementation of Suroboyo Bus Policy as Public Transportation in Surabaya City. This research will describe how the implementation of the Suroboyo Bus Policy as Public Transportation in Surabaya City uses the theory of G. Shabbir Cheema and Dennis A. Rondinelli with a qualitative research method with a descriptive approach. The results showed that the implementation of Suroboyo Bus as Public Transportation in Surabaya City was not as planned. This is due to the limited budgeting provided by the Surabaya City Government, resulting in the inability to provide maximum service to Suroboyo Bus users.

*Keywords : Policy Implementation,
Suroboyo Bus, Public
Transportation.*

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 (Endang 2023). Salah satu bentuk pelayanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah adalah angkutan umum atau yang dikenal dengan transportasi publik.

Secara umum indikator transportasi publik yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, harga yang terjangkau, dan kenyamanan bagi pengguna. Transportasi publik atau angkutan umum merupakan kebutuhan penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan kemajuan industrialisasi suatu kota. Ketersediannya transportasi dalam kota sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi kota yang bersangkutan (Kusuma 2020). Oleh karena itu, dengan adanya layanan transportasi publik masyarakat dapat lebih mudah mencapai tujuan yang diinginkan, sehingga aktivitas kegiatan sehari – hari dapat berjalan dengan lancar. Transportasi publik sangat penting di dalam sistem kota, karena banyak masyarakat yang bergantung pada transportasi publik untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya. Dengan demikian, layanan transportasi publik menjadi faktor penting sebagai penunjang kelancaran aktivitas masyarakat dalam sebuah kota. Karena bagaimanapun terdapat masyarakat yang bergantung kepada transportasi publik untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya dengan alasan tidak memiliki kendaraan pribadi atau tidak dapat menggunakan kendaraan pribadi, baik karena alasan fisik ataupun alasan finansial.

Kebutuhan masyarakat terkait pelayanan transportasi publik adalah mutlak merupakan tanggung jawab pemerintah. Hal ini merupakan implementasi Peraturan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek Pasal 53 Ayat 1 “Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah menjamin ketersediaan Angkutan Massal berbasis jalan untuk memenuhi kebutuhan Angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum di Kawasan Perkotaan.” Dalam hal ini dapat diartikan bahwa pemerintah harus menjamin ketersediaan transportasi publik bagi masyarakatnya. Hal inilah yang mendasari

pemerintah termasuk pemerintah Kota Surabaya untuk menyediakan transportasi publik yang diberi nama Suroboyo Bus.

Suroboyo Bus mulai dioperasikan pada tanggal 07 April Tahun 2018 yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Pada saat awal diluncurkan, Suroboyo Bus memiliki 3 rute trayek yang siap melayani masyarakat Kota Surabaya. Kehadiran transportasi publik ini disambut dengan baik oleh masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dengan perkembangan penumpang Suroboyo Bus yang bertambah setiap tahunnya.

Jumlah Penumpang Suroboyo Bus Tahun 2018 - 2022

Tahun	Jumlah Penumpang Suroboyo Bus
2018	513.142
2019	1.123.177
2020	823.130
2021	926.971
2022	1.611.415
Total	4.997.835

Sumber; Dinas Perhubungan Kota Surabaya, (2023)

Meskipun minat masyarakat untuk naik Suroboyo Bus semakin meningkat berdasarkan pada tabel tersebut, berdasarkan pengumuman melalui akun Instagram @SuroboyoBus pada tanggal 19 Desember 2022 Suroboyo Bus sudah tidak lagi melayani rute Gunung Anyar – Kenpark. Hal ini disebabkan oleh kehadiran Trans Semanggi Suroboyo yang dikelola oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia dengan rute Purabaya – Kenpark. Akibatnya, Suroboyo Bus saat ini hanya melayani 2 rute trayek yaitu Purabaya – Rajawali dan Terminal Intermoda Joyoboyo – Osowilangun.

Berdasarkan penelitian (Winaryo and Martanto, 2021) Suroboyo Bus muncul sebagai harapan masyarakat Kota Surabaya terhadap kehadiran moda transportasi yang dapat mengatasi masalah-masalah transportasi yang ada. Hal ini terjadi setelah pemerintah Kota Surabaya gagal menghadirkan MRT maupun Trem yang diharapkan dapat menjadi solusi bagi permasalahan transportasi di Surabaya. Namun, kehadiran Suroboyo Bus, selain memberikan beberapa keuntungan, juga menimbulkan beberapa masalah baru yang harus diselesaikan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Salah satu masalah yang terlihat dari kehadiran Suroboyo Bus ini adalah kurangnya infrastruktur yang memadai, terutama tidak adanya jalur khusus bagi bus ini. Mengingat dimensi bus

yang cukup besar, sebagian besar jalan di Kota Surabaya tidak mampu menampungnya. Pada awalnya, Suroboyo Bus diharapkan dapat mengurangi kemacetan, tetapi malah menyebabkan penumpukan kendaraan saat bus ini melintas di beberapa titik, terutama di jalan-jalan sempit dan persimpangan. Hal ini terlihat jelas ketika bus akan berbelok, karena ukuran bus yang panjang membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga menyebabkan penumpukan kendaraan dibelakangnya. Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti juga menemukan beberapa permasalahan terkait Implementasi Kebijakan Suroboyo Bus sebagai Transportasi Publik, diantaranya;

Pertama, kondisi halte tempat menunggu atau pemberhentian yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan kenyamanan di halte dan fasilitas pendukung halte meliputi: lampu penerangan, fasilitas pengatur suhu ruangan dan/atau ventilasi udara, fasilitas kebersihan, luas lantai per orang, fasilitas kemudahan naik/turun penumpang. Kedua, waktu tunggu Suroboyo Bus yang masih belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2013 Tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek yang menyebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal Angkutan Perkotaan jarak antar kendaraan minimal 15 (lima belas) menit.

Ketiga, sejak bulan Februari 2023, Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah melakukan pembaruan terkait aplikasi GoBIS Suroboyo untuk meningkatkan kualitas dan performa aplikasi. Namun, dalam implementasi tersebut terdapat kendala berupa aplikasi hanya dapat digunakan oleh pengguna *android* saja sedangkan pengguna *ios* tidak dapat digunakan. Hal ini disebabkan aplikasi GoBIS Suroboyo sudah tidak tersedia di *apple store*. Sehingga, ini menyulitkan pengguna Suroboyo Bus yang menggunakan *handphone ios* karena tidak dapat melacak posisi bus yang akan digunakan. Hal ini didasarkan dengan keluhan pengguna Suroboyo Bus yang mengungkapkan dikolom komentar akun Instagram Suroboyo Bus terkait hilangnya aplikasi GoBIS Suroboyo.

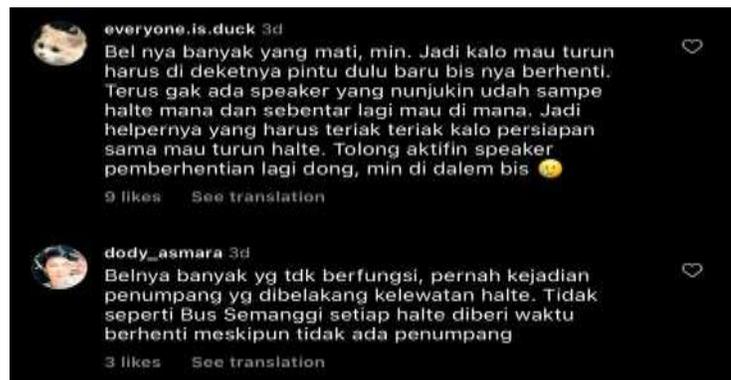
Keluhan Penumpang Suroboyo Bus Terkait Hilangnya Aplikasi GoBis



Sumber; Akun Instagram @SuroboyoBus, (2023)

Keempat, fasilitas bus yang masih belum berfungsi dengan baik terutama pada bagian bel atau *announcer* sehingga penumpang merasa kesusahan jika harus turun dari bus. Hal ini berdasarkan keluhan pengguna Suroboyo Bus yang terdapat pada kolom komentar akun Instagram Suroboyo Bus.

Keluhan Penumpang Suroboyo Bus Terkait Fasilitas Bus



Sumber; Akun Instagram @SuroboyoBus, (2023)

Kelima, Suroboyo Bus masih belum memiliki jalur khusus bus, sehingga masih berada pada jalur yang sama dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan transportasi lainnya. Hal ini tidak sesuai dengan Peraturan Menteri No. 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ayat 3 Angkutan Massal berbasis jalan.

Suroboyo Bus Tidak Memiliki Jalur Khusus Bus



Sumber; Dokumentasi Penulis, (2023)

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis Implementasi Kebijakan Suroboyo Bus sebagai Transportasi Publik di Kota Surabaya dengan menggunakan teori G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli. Adapun manfaat yang dapat meningkatkan dan memberikan pengetahuan dan wawasan terhadap implementasi kebijakan terkait Suroboyo Bus yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai transportasi publik di Kota Surabaya.

Kerangka Teoritis

Kebijakan Publik

Menurut Anderson dikutip oleh Hayat, (2018) kebijakan publik merupakan perilaku dari sejumlah aktor (pejabat, kelompok, maupun instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah suatu tindakan berpola yang mengarah kepada tujuan tertentu untuk melakukan sesuatu. Dengan demikian, kesimpulan kebijakan publik yakni rangkaian konsep melalui perencanaan implementasi pada pekerjaan, kepemimpinan, serta tindakan untuk pemerintahan atau organisasi untuk umum. Kebijakan publik merupakan kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah melalui sistem politik dalam bentuk alokasi nilai di masyarakat sebagai sarana untuk memenuhi kepentingan berdasarkan kewenangan tersebut (Kartawidjaja, 2018).

Implementasi Kebijakan Publik

Model Implementasi Kebijakan menurut G. Shabbir Cheema dan Denis A. Rondinelli (Subarsono, 2005) dikutip oleh Wirati, (2021) terdapat empat faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan program – program pemerintah yang bersifat *desentralis*, yaitu;

1. Kondisi lingkungan.

Lingkungan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan yang mencakup lingkungan sosio kultural serta keterlibatan penerima program.

2. Hubungan antar organisasi.

Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

3. Sumberdaya organisasi.

Untuk implementasi program Implementasi kebijakan perlu didukung sumberdaya baik, sumberdaya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non-manusia (*non human resources*).

4. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.

Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik menurut G. Shabbir Cheema dan Denis A. Rondinelli terdapat empat faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu; kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi dan karakteristik dan kemampuan agen pelaksana. Dengan memperhatikan empat faktor tersebut, maka proses implementasi kebijakan publik dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Analisis implementasi kebijakan Suroboyo Bus sebagai transportasi publik di Kota Surabaya didasari oleh teori implementasi kebijakan menurut G. Shabbir Cheema dan Denis A. Rondinelli (Subarsono, 2005) dikutip oleh Wirati, (2021) karena teori tersebut sesuai dengan kondisi di lapangan yang terdapat banyak faktor saling berhubungan dan mempengaruhi implementasi kebijakan.

Metode Penelitian

Peneliti memutuskan untuk menggunakan metode kualitatif mengenai permasalahan yang terkait dengan implementasi kebijakan Suroboyo Bus sebagai transportasi publik di Kota Surabaya dengan harapan bahwa hasil kajian ini mampu menjelaskan secara jelas dan mudah dipahami mengenai implementasi kebijakan Suroboyo Bus sebagai transportasi publik di Kota Surabaya. Lokasi penelitian yaitu Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai instansi pemerintah yang menaungi Suroboyo Bus. Dasar pertimbangan peneliti menjadikan Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian karena didasarkan pada masalah yang akan diteliti sehingga akan didapatkan hasil yang akurat dan pemecahan permasalahan yang kebenarannya sesuai dengan objek penelitian.

Adapun data yang dikumpulkan oleh peneliti bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh peneliti bersumber melalui wawancara dengan informan maupun observasi lapangan. Sedangkan data sekunder diperoleh peneliti dari dokumentasi dan literature. Dalam penelitian ini peneliti wawancara lengkap dan menyeluruh dengan *key informan* yakni Kepala Unit Suroboyo Bus Dinas Perhubungan Kota Surabaya Bapak Andik Dwi Harjadi, masyarakat kota Surabaya yang menggunakan Suroboyo Bus jalur Purabaya – Rajawali Bapak Iwan dan masyarakat kota Surabaya yang menggunakan Suroboyo Bus jalur Terminal Intermoda Joyoboyo – Osowilangun Ibu Flo. Peneliti menggunakan teknik *purposive* dalam menentukan narasumber, narasumber dipilih berdasarkan pertimbangan terkait topik penelitian. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik analisis data oleh Miles & Huberman dikutip oleh Hardani, (2020) dimana proses analisis data dilakukan melalui 4 tahap yakni pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan simpulan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Kondisi Lingkungan

Keberhasilan suatu kebijakan ditunjang dari kondisi lingkungan yang terdapat dalam suatu instansi atau organisasi. Kondisi lingkungan yang dimaksud yaitu berupa ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang dalam pemberian pelayanan kepada pengguna Suroboyo Bus. Dengan adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai maka akan sangat berpengaruh pada pemberian pelayanan kepada pengguna Suroboyo Bus. Dalam hal ini pemerintah dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu memperhatikan kondisi lingkungan yang mencakup kondisi halte tempat menunggu atau pemberhentian dan fasilitas bus agar dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Sejak diresmikannya Suroboyo Bus, jumlah penumpang yang menggunakan layanan Suroboyo Bus terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Data yang terus menunjukkan kenaikan ini merupakan bukti antusias masyarakat Surabaya terhadap hadirnya transportasi publik yang dapat mendukung mobilitas sehari – hari. Meskipun ada peningkatan jumlah penumpang Suroboyo Bus, namun masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Permasalahan terkait kondisi halte tempat menunggu atau pemberhentian dan fasilitas bus masih tidak memenuhi standar. Berdasarkan temuan penulis di lapangan, faktor kondisi lingkungan Implementasi Kebijakan Suroboyo Bus sebagai Transportasi Publik di Kota Surabaya sudah terimplementasi tetapi masih kurang baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Iwan selaku karyawan swasta yang sehari-harinya menggunakan Suroboyo Bus trayek Purabaya-Rajawali yaitu;

"Halte Suroboyo Bus, sudah bagus. Hanya ada beberapa yang tidak sesuai standart seperti halte yang berada pada ayani pusvetma yakni tidak ada atapnya. Perencanaan pembangunannya yang tidak matang. Terkadang ada guiding block (untuk tuna netra) yang terbangun diatas halte. Seperti JPO A. Yani yang mengkoneksi Ubhara dengan UIN liftnya tidak beroperasi sehingga menyulitkan akses ke halte. Beberapa halte juga licin sehingga beberapakali hampir kepleset. Hanya mementingkan estetika tapi dari segi fungsi masih kurang." (Hasil Wawancara 20 Mei 2023).

Namun, hal tersebut berbanding terbalik dengan pernyataan dari Flo selaku mahasiswa yang menggunakan Suroboyo Bus trayek Terminal Intermoda Joyoboyo-Osowilangun yaitu;

"Masalah halte jelas kurang sih. Terdapat ketimpangan infrastruktur di setiap halte. Contohnya kayak rute Purabaya – Rajawali halte – haltenya sudah bagus semua dan banyak yang beratap. Jadinya orang nunggu bus tidak khawatir kehujanan atau kepanasan. Tapi sebaliknya, untuk rute Terminal Intermoda Joyoboyo – Osowilangun halte dan tempat pemberhentian bus masih berupa palang bus stop dan orang nunggu bisa kepanasan dan kehujanan" (Hasil Wawancara 22 Mei 2023).

Selain itu, Flo juga memberikan penjelasan terkait salah satu kondisi halte tempat pemberhentian atau tempat menunggu yang fasilitasnya masih sangat kurang dan perlu perhatian dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

"Seperti contohnya halte gemol 1 itu trotoarnya rusak parah dan kalau orang tidak memperhatikan bisa tercebur ke got" (Hasil Wawancara 22 Mei 2023).

Perbedaan Kondisi Halte Trayek Purabaya - Rajawali dengan trayek Terminal Intermoda Joyoboyo - Osowilangun



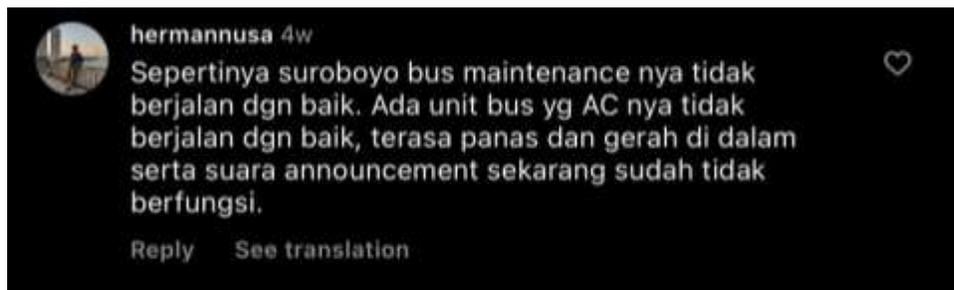
Sumber; Dokumentasi penulis, (2023)

Dalam kondisi saat ini, terdapat ketimpangan yang perlu diperhatikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya seperti halte trayek Purabaya-Rajawali yang memiliki fasilitas halte yang rata – rata sudah memenuhi standart yaitu memiliki bangunan fisik, namun hal ini berbanding terbalik dengan trayek Terminal Intermoda Joyoboyo-Osowilangun yang tidak memiliki halte dengan bangunan fisik atau hanya berupa

palang bus stop. Perbaikan pada halte-halte seperti ini perlu dilakukan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna Suroboyo Bus.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Suroboyo Bus, perlu dilakukan upaya untuk memperbaiki fasilitas bus yang masih tidak berfungsi dengan baik. Fasilitas bus juga memiliki peranan penting dalam memberikan informasi kepada penumpang. Seperti bel atau *announcer* menjadi salah satu fasilitas yang penting dalam memberikan informasi mengenai tujuan dan pemberhentian bus. Oleh karena itu, perbaikan dan perawatan fasilitas menjadi hal yang penting, dengan memperbaiki fasilitas penumpang dapat dengan jelas mendapatkan informasi mengenai tujuan dan pemberhentian bus, sehingga mereka tidak melewatkan halte yang dituju.

Keluhan Pengguna Suroboyo Bus Terkait Fasilitas Bus



Sumber; Akun Instagram @SuroboyoBus, (2023)

Dengan demikian, faktor kondisi lingkungan yang meliputi halte tempat menunggu atau pemberhentian dan fasilitas bus sudah terimplementasi tetapi kurang baik. Hal ini dapat menjadi langkah yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Suroboyo Bus. Hal ini akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna Suroboyo Bus dan membantu dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat.

Hubungan Antar Organisasi

Hubungan antar organisasi menjadi salah satu faktor tercapainya tujuan suatu kebijakan dalam instansi atau organisasi, karena dalam implementasi kebijakan perlu adanya dukungan dan koordinasi dalam instansi itu sendiri ataupun dengan instansi lain, hal ini berguna untuk keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini, hubungan antar Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan Dinas Lingkungan Hidup dalam mengelola pembayaran berupa botol plastik sesuai dengan Peraturan Walikota No. 26 Tahun 2020 Tentang Kontribusi Sampah dalam

Penggunaan Layanan Bus Surabaya serta hubungan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dengan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dalam mengelola pembayaran berupa QRIS, E-Money dan Flazz Card sesuai dengan Peraturan Walikota No. 56 Tahun 2021 Tentang Layanan Bus Surabaya pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Berdasarkan temuan penulis di lapangan, faktor hubungan antar organisasi Implementasi Kebijakan Suroboyo Bus sebagai Transportasi Publik di Kota Surabaya sudah terimplementasi cukup baik. Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan dari Bapak Andik Dwi Harjadi beliau menuturkan;

"Karena sudah ada perwali jadi yang kami lakukan ya di tahap pelaksanaan saja, hubungan kami dengan Dinas Lingkungan Hidup ya baik-baik saja. Sehingga tupoksi sudah paham secara otomatis. Seperti pengambilan untuk botol plastik mereka juga mempunyai jadwal, dalam hal itu kita koordinasikan sehingga kendaraan yang mereka gunakan dapat semaksimal mungkin untuk mengangkut. Terkait koordinasi dengan Badan Layanan Umum Daerah untuk praktiknya masih dibawah Dinas Perhubungan Kota Surabaya sehingga untuk dananya juga dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sendiri" (Hasil Wawancara 23 Mei 2023).

Dalam hal ini, peraturan yang ditetapkan dalam Peraturan Walikota (Perwali) menjadi acuan yang menjadi dasar bagi kerjasama dan koordinasi antar organisasi. Dengan adanya kesesuaian dengan peraturan yang telah ditetapkan, hubungan antar organisasi dapat berjalan dengan terstruktur. Perwali memberikan panduan yang jelas mengenai tanggung jawab, wewenang, dan tugas masing – masing instansi. Dengan demikian, faktor hubungan antar organisasi sudah terimplementasi cukup baik. Sehingga dapat berjalan dan mendorong tercapainya hasil yang optimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pada masing – masing instansi.

Sumber Daya Organisasi

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya yang memadai. Sumber daya yang dimaksud mencakup sumber daya manusia dan sumber daya non – manusia. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan sumber daya manusia adalah helper dan sopir Suroboyo Bus yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Sementara itu, sumber daya non – manusia berkaitan dengan fasilitas pengelolaan aplikasi GoBis Suroboyo Bus dan jumlah armada yang ada untuk

mendukung pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan temuan penulis di lapangan, faktor sumber daya organisasi sudah terimplementasi tetapi masih kurang baik.

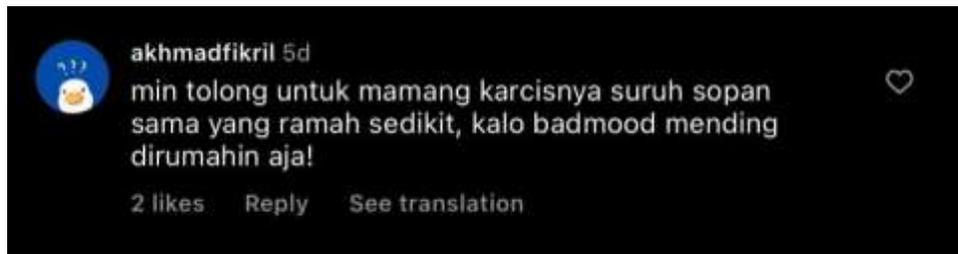
Helper dan sopir Suroboyo Bus yang seharusnya menjadi sumber daya manusia yang menunjang untuk kelancaran dalam pelaksanaan kebijakan Suroboyo Bus ini masih belum sepenuhnya mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Helper* diharapkan untuk bersikap ramah, sopan dan membantu. Namun pada kenyataannya, masih terdapat helper yang menggunakan tutur bahasa yang kurang menyenangkan dengan nada yang kasar, serta kurang memperhatikan etika pelayanan yang seharusnya dijunjung tinggi. Hal ini dapat menciptakan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan bagi penumpang Suroboyo Bus. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari Bapak Iwan selaku pengguna Suroboyo Bus trayek Purabaya-Rajawali mengatakan:

"SOP Pelayanan masih jauh dengan standart, petugas Suroboyo Bus terkadang memakai seragam beda – beda kadang seragam Suroboyo Bus dan kadang seragam Dishub. Dari gesture juga kurang, ngomongnya tidak enak pelayanan masih kurang seperti pegawai Dishub yang dipaksa melayani penumpang sehingga feelsnya nggak banget. Seharusnya ada pelatihan dan pengawasan terhadap petugas helper dan sopir bus" (Hasil Wawancara 20 Mei 2023).

Menurut Bapak Iwan, *helper* dan sopir Suroboyo Bus perlu mendapatkan pelatihan dan pengawasan dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat membangun citra positif bagi Suroboyo Bus sebagai moda transportasi yang terpercaya. Permasalahan terkait *helper* dan sopir Suroboyo Bus ini juga didukung oleh Flo selaku mahasiswa yang menggunakan Suroboyo Bus trayek Terminal Intermoda Joyoboyo-Osowilangun mengatakan;

"Beberapa sopir masih ada yang ngawur kalau mengendarai. Misalnya, jalanan sudah banjir masih suka jalan kencang sehingga airnya bikin terkena kendaraan lain. Helper sendiri ada beberapa yang suka ngasih informasi ke penumpang dengan nada halus, tapi ada yang kasar sama ketus dan tidak mau tau. Dulu pernah ada ibu - ibu naik bus rombongan gitu, tapi helpernya nada bicaranya nggak enak banget. Terus ada beberapa helper tidak mau beritahu ke penumpang udah sampai atau mau sampai halte mana aja dan cuma diem aja. Jadinya harus melek sama perhatikan jalan soalnya takut kebablasan. Mana announcement di dalam bus tidak dinyalakan, tapi helpernya gak mau beritahu udah sampe halte mana aja" (Hasil Wawancara 22 Mei 2023)

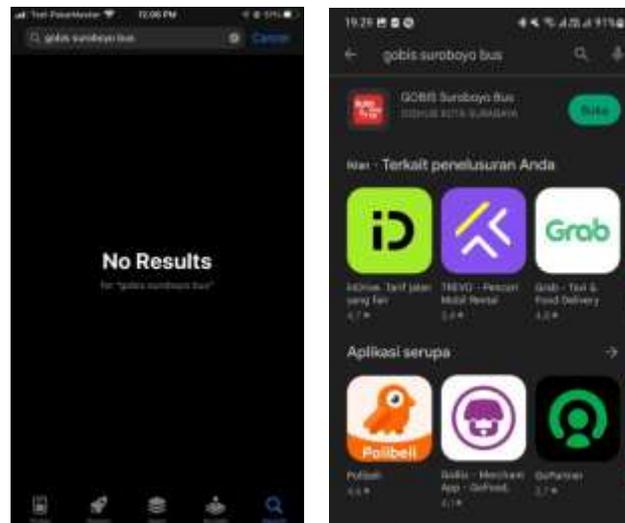
Keluhan Pengguna Suroboyo Bus Terkait Sikap *Helper* Suroboyo Bus



Sumber; Akun Instagram @SuroboyoBus, (2023)

Selain itu, sumber daya non – manusia seperti aplikasi GoBis Suroboyo Bus yang digunakan untuk tracking bus juga menghadapi kendala. Aplikasi tersebut sejak Februari 2023, sudah tidak tersedia lagi di *apple store*, sehingga hanya dapat digunakan pada handphone android. Hal ini menyebabkan keterbatasan aksesibilitas bagi pengguna yang menggunakan *handphone ios*. Seharusnya, aplikasi tersebut harus dapat digunakan pada semua jenis perangkat agar semua pengguna dapat memanfaatkannya dengan mudah.

Hilangnya Aplikasi GoBis pada *handphone ios* dan Ketersediaan aplikasi GoBis pada *handphone android*



Sumber; Dokumentasi pribadi, (2023)

Dengan demikian, faktor sumber daya organisasi sudah terimplementasi tetapi kurang baik. Melalui upaya perbaikan sumber daya manusia dan sumber daya non – manusia, diharapkan pelayanan transportasi publik dapat meningkat secara keseluruhan. Hal ini akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang,

meningkatkan kepuasan dan pada akhirnya mendorong penggunaan transportasi publik yang berkelanjutan.

Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana

Kinerja dalam implementasi kebijakan publik dipengaruhi oleh karakteristik dan kemampuan agen pelaksana. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana dalam menjalankan tugas sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan faktor keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam hal ini yang dimaksud adalah Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang merupakan operator dan regulator dalam implementasi kebijakan Suroboyo Bus. Berdasarkan temuan penulis di lapangan, faktor karakteristik dan kemampuan agen pelaksana sudah terimplementasi tetapi masih kurang baik. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana dalam implementasi kebijakan Suroboyo Bus masih menghadapi kendala keterbatasan. Hal ini dapat dilihat dari keterbatasan penganggaran yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna Suroboyo Bus.

Salah satu permasalahan yang terjadi adalah ketidakmampuan dalam menyediakan kondisi jalanan yang steril dengan pengguna kendaraan lain. Hal ini berdampak pada waktu tunggu yang tidak dapat dipastikan dengan akurat. Keterbatasan anggaran membatasi kemampuan agen pelaksana dalam melakukan pemeliharaan dan perbaikan yang diperlukan untuk menjaga keamanan dan kelancaran operasional Suroboyo Bus. Menurut Bapak Andik, kendala yang dialami saat ini adalah dasar yaitu terkait penganggaran yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya sehingga dengan segala keterbatasan yang diberikan harus digunakan secara maksimal. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Bapak Andik Dwi Harjadi selaku Kepala Unit Suroboyo Bus menunturkan;

"Idealnya tidak sesuai dengan SOP dikarenakan banyak faktor yang menyebabkan hal itu bahwa penganggaran Suroboyo Bus itu tidak kecil sementara kebijakan Pemerintah Kota Surabaya masih belum 100% concern atau berpihak pada angkutan umum yang berbasis publik yang besar. Jadi kendalanya masih di dalam penganggaran, dengan segala keterbatasan yang diberikan kami harus menggunakan secara maksimal" (Hasil Wawancara 23 Mei 2023).

Menurut Bapak Andik, selain kendala penganggaran yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Tantangan yang utama dalam menghadapi Implementasi Kebijakan Suroboyo Bus sebagai Transportasi Publik di Kota Surabaya adalah jalanan yang masih tidak *steril* sehingga Suroboyo Bus tidak dapat berjalan dengan optimal, terlebih lagi rute Terminal Intermoda Joyoboyo-Osowilangun merupakan jalanan yang dipenuhi oleh truk dan trailer yang terbuat dari besi sedangkan Suroboyo Bus terdapat banyak kaca di kanan kiri sehingga harus lebih ekstra hati-hati. Beliau menuturkan;

"Untuk tantangannya saat ini yang utama adalah kondisi jalanan ya, karena kan masih belum steril. Apalagi trayek Terminal Intermoda Joyoboyo-Osowilangun itu temennya truk dan trailer yang rata rata terbuat dari besi sedangkan Suroboyo Bus di kanan dan kiri terdapat kaca, sehingga harus hati-hati kalo tidak, bersenggolan sedikit saja bisa pecah semua kacanya" (Hasil Wawancara 23 Mei 2023).

Suroboyo Bus Kecelakaan



Sumber; <https://www.detik.com/jatim/> diakses pada tanggal 26 Mei 2023 16.14 WIB

Dengan demikian, faktor karakteristik dan kemampuan agen pelaksana sudah terimplementasi tetapi kurang baik. Dalam kondisi seperti ini, perlu dilakukan upaya untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Pemerintah Kota Surabaya perlu mempertimbangkan peningkatan alokasi anggaran untuk mendukung implementasi kebijakan Suroboyo Bus secara optimal. Dengan anggaran yang memadai, Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai agen pelaksana dapat melakukan pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur halte, menyediakan jalur khusus bus sehingga dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang akurat bagi pengguna Suroboyo Bus. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap transportasi publik yang disediakan oleh Suroboyo Bus.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut bahwa dalam implementasi kebijakan Suroboyo Bus sebagai Transportasi Publik, peneliti menggunakan teori dari G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli untuk menganalisis serta memahami implementasi kebijakan berdasarkan empat faktor yaitu kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya organisasi dan karakteristik dan kemampuan agen pelaksana. Keempat faktor tersebut menyatakan bahwa 1 faktor penentu sudah berhasil mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu hubungan antar organisasi. Sedangkan 3 faktor yang kurang berhasil yaitu kondisi lingkungan, sumber daya organisasi dan karakteristik dan kemampuan agen pelaksana yang kurang berhasil mempengaruhi implementasi kebijakan Suroboyo Bus sebagai Transportasi Publik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan dalam penelitian ini, maka peneliti kemukakan beberapa saran yaitu sebagai berikut

1. Sehubungan dengan permasalahan tersebut peneliti memberikan saran terkait pembangunan dan pemerataan fasilitas halte sehingga tidak memberikan ketimpangan antara rute Purabaya – Rajawali dan Terminal Intermoda Joyoboyo-Osowilangun.
2. Selain metode pembayaran non tunai, seharusnya Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga melayani pembayaran dengan uang tunai, sehingga hal ini dapat memudahkan masyarakat kota Surabaya yang awam terhadap teknologi untuk dapat menikmati layanan Suroboyo Bus.
3. Dapat dibuatkan SOP Pelayanan bagi petugas *helper* dan sopir bus agar terdapat acuan sehingga tidak bersikap suka-suka terhadap masyarakat yang menggunakan layanan Suroboyo Bus dengan harapan hal ini dapat menghindar dari konflik yang kemungkinan terjadi.
4. Memperluas rute trayek pelayanan kawasan padat perkantoran seperti kebraon dan rungkut sehingga hal ini dapat mempermudah masyarakat kota Surabaya.

Daftar Pustaka

- Endang, Cahyono Doni Putro &. Indartuti. 2023. "Penerapan Prinsip - Prinsip Good Governance Suatu Studi Tentang SILOKDES di Desa Mancon Kecamatan Wilangan Kabupaten Nganjuk." *Praja Observer*, Vol. 3, No. 1, 2023; 56-61, <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/597>
- Hardani, dkk. 2020. *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, CV. Pustaka Ilmu Grup, Yogyakarta, https://www.researchgate.net/profile/Hardani-Msi/publication/340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif/links/5e72e011299bf1571848ba20/Buku-Metode-Penelitian-Kualitatif-Kuantitatif.pdf
- Hayat, Atma. 2018. *Kebijakan Publik*, Madenatera, Medan, <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1194371>
- Kartawidjaja, Daradjat. 2018. *Kebijakan Publik Analisis Implementasi Kebijakan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja*. Bandung: Alfabeta.
- Kusuma, Brawijaya B. 2020. "Suroboyo Bus Sebagai Angkutan Umum Di Surabaya Berdasarkan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan." *Jurist-Diction* 3(4):1519, <https://doi.org/10.20473/jd.v3i4.20218>
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/129467/permenhub-no-15-tahun-2019>
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/103407/permenhub-no-27-tahun-2015>
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 98 Tahun 2013 Tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/147747/permenhub-no-98-tahun-2013>
- Peraturan Walikota No. 56 Tahun 2021 Tentang Layanan Bus Surabaya pada Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Transportasi Umum pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya, <https://jdih.surabaya.go.id/peraturan/3919>
- Peraturan Walikota No. 26 Tahun 2020 Tentang Kontribusi Sampah dalam Penggunaan Layanan Bus Surabaya, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/155041/perwali-kota-surabaya-no-26-tahun-2020>

- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik. Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winaryo, M. Bayu, and Ucu Martanto. 2021. "Peran Pemerintah Kota Surabaya Dalam Pengaturan Transportasi Publik Kota Surabaya: Studi Perkotaan Program 'Suroboyo Bus'". *Jurnal Politik Indonesia (Indonesian Journal of Politics)* 6(1):1, <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2354703>
- Wirati, Ni Wayan. 2021. "Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 36 Tahun 2018 Tentang Pengurangan Penggunaan Kantong Plastik di Kota Denpasar Widya Publika." *Jurnal Widya Publika* 9(2):160–71, <https://ojs.unr.ac.id/index.php/widyapublika/article/view/803>