

KARAKTERISTIK PENGGUNA SUROBOYO BUS

Frans Cristofer Sunirno¹, Kevin Christopher Halim², Rudy Setiawan³

ABSTRAK : Kemacetan di Kota Surabaya kemungkinan disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Maka dari itu, pengoperasian Suroboyo Bus merupakan salah satu upaya untuk mengurangi kemacetan di Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna Suroboyo Bus, dan penilaian masyarakat tentang pelayanan Suroboyo Bus, serta faktor – faktor yang mempengaruhinya. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 247 orang responden hari kerja dan pada jam sibuk (jam 11.00 – 13.00 dan 16.00 – 18.00). Metode analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa beberapa faktor yang perlu ditingkatkan yaitu: Kesesuaian jadwal, jarak antar kursi, sosialisasi aplikasi GOBIS, kebersihan dan keamanan halte, dan pemberitahuan pemberhentian selanjutnya.

KATA KUNCI : suroboyo bus, *importance performance analysis*.

1. PENDAHULUAN

Surabaya sebagai kota metropolitan, tentunya konektivitas antar wilayah di Surabaya dapat dijangkau dengan mudah. Mobilitas yang tinggi ini menyebabkan orang beramai - ramai memilih menggunakan transportasi pribadi daripada transportasi publik untuk mencapai tujuan mereka. Namun tanpa disadari kemacetan muncul akibat dari banyaknya penggunaan transportasi pribadi. Hal ini didukung pula dengan kurangnya peningkatan terhadap pelayanan transportasi publik. Padahal transportasi publik dapat menjadi salah satu solusi kemacetan di perkotaan.

Untuk mengurangi kemacetan di Surabaya, pemerintah Kota Surabaya baru saja mengeluarkan moda transportasi publik alternatif yaitu Suroboyo Bus. Bus ini sendiri didukung dengan navigasi dan sistem manajemen yang mumpuni, salah satunya pembayaran dengan tidak menggunakan uang (*cashless*) melainkan sampah botol plastik. Dengan hal ini beban biaya transportasi masyarakat dapat diringankan. Harapannya sistem tersebut, dapat menarik minat masyarakat untuk mau beralih ke transportasi publik sekaligus mengurangi penggunaan sampah plastik di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna dan penilaian tentang kepuasan dan kepentingan terhadap berbagai faktor – faktor terkait dengan pengoperasian Suroboyo Bus.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Transportasi Publik

Transportasi publik adalah moda transportasi yang diperuntukkan buat bersama (orang banyak), kepentingan bersama, menerima pelayanan bersama, mempunyai arah dan titik tujuan yang sama, serta terikat dengan peraturan trayek yang sudah ditentukan dan jadwal yang sudah ditetapkan dan para pelaku perjalanan harus wajib menyesuaikan diri dengan ketentuan – ketentuan tersebut (Setiawan, 2018).

¹ Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Universitas Kristen Petra, m21413101@john.petra.ac.id

² Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil Universitas Kristen Petra, m21414101@john.petra.ac.id

³ Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Kristen Petra, rudy@petra.ac.id

2.2. Bus

Bus merupakan salah satu moda transportasi publik yang ada. Bus biasanya berukuran lebih panjang dari mobil dengan tujuan untuk mengangkut banyak orang sehingga cocok untuk dijadikan salah satu moda transportasi publik. Penerapan bus sebagai moda transportasi publik pun sudah banyak perkembangan, salah satunya seperti Bus Rapid Transit.

Bus Rapid Transit (BRT) adalah sebuah sistem moda raya terpadu dengan bus sebagai jenis kendaraan yang mengantarkan pengguna dengan cepat, nyaman, dan hemat biaya guna mendukung mobilitas di perkotaan. BRT juga menyediakan fasilitas jaringan jalan perkotaan yang mandiri dan canggih sehingga terjangkau bagi kawasan perkotaan bahkan bagi kota yang masih berkembang sekalipun (Wright, 2005).

2.3. Suroboyo Bus

Kehadiran Suroboyo Bus menimbulkan antusias masyarakat karena fasilitas yang didapatkan lebih baik dibandingkan bus kota dan tidak perlu membayar pakai uang, namun cukup membayar dengan sampah plastik. Masyarakat cukup menyediakan 10 gelas plastik air minum atau 5 botol plastik air minum ukuran 600 ml atau 3 botol plastik air minum ukuran 1.5 L sebagai ganti karcis tiket naik bus. Apalagi disediakan fasilitas menabung sampah di bank sampah ataupun bisa langsung ke halte terakhir dari rute perjalanan bus. Setelah ditabung, akan disediakan kartu setor sampah yang bisa digunakan pula sebagai tiket naik bus. Tujuan dari Suroboyo Bus ini untuk mengurangi kemacetan di Kota Surabaya sekaligus mengurangi sampah plastik (secara khusus botol plastik).

2.4. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan terkait variabel – variabel yang digunakan dan metode Importance Performance Analysis (IPA) serta metode pendekatan yang digunakan sebagai berikut : Pertama, berdasarkan penelitian oleh Setiawan (2005) dengan judul Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna kereta api komuter Surabaya – Sidoarjo. Data – data dan variabel dalam penelitian ini tentang jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan, tujuan perjalanan, dan alasan yang membuat mereka beralih dari transportasi pribadi.

Kedua, berdasarkan penelitian yang diteliti oleh Setiawan (2005) dengan judul Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kereta api komuter Surabaya – Sidoarjo dan mendapatkan faktor – faktor pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Data – data dan variabel dalam penelitian ini berupa jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, tujuan perjalanan, waktu perjalanan, jadwal perjalanan, lokasi stasiun/shelter, dan arah perjalanan. Selain itu ada dua faktor pendukung peningkatan pengguna angkutan umum yaitu faktor eksternal (pertumbuhan populasi, pertumbuhan ekonomi dan lapangan pekerjaan, perubahan bentuk kota, perubahan bentuk kota, dan peralihan moda transportasi) dan faktor internal (perubahan tarif angkutan umum, kegiatan promosi, peningkatan jangkauan pelayanan, kerjasama dengan instansi terkait, dan kualitas pelayanan).

Ketiga, berdasarkan penelitian dari Rumtily (2018) dengan judul Analisis Ability to Pay dan Willingness to Pay Pengguna Bus Trans Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mencari besar nilai rata-rata Ability To Pay (ATP), nilai rata-rata Willingness To Pay (WTP) saat ini dan nilai rata-rata WTP jika ada peningkatan kualitas pelayanan BTS. Data yang didapat berdasarkan kuesioner dan hasilnya diproses menggunakan metode ATP dan WTP serta menggunakan kuesioner dengan pengelompokan pertanyaan untuk Importance Performance Analysis (IPA). Ada 6 indikator untuk pertanyaan yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, keteraturan, dan kesetaraan.

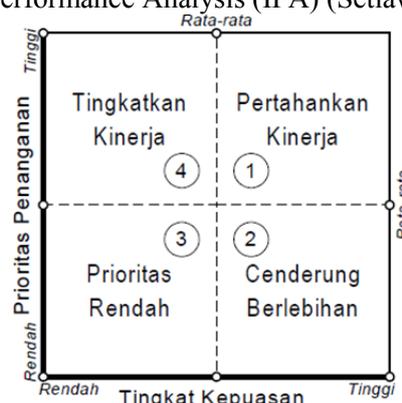
Dari 6 indikator tersebut, diambil semua untuk dijadikan pengelompokan pertanyaan kuesioner analisa kepuasan dan kepentingan pengguna Suroboyo Bus.

2.5. Outliers

Outliers adalah data yang sangat berbeda dari nilai data sebagian besar kasus dalam kumpulan data. Outliers sangat penting untuk diperhatikan karena outliers dapat mengubah hasil analisis data. Salah satu cara untuk mengidentifikasi outliers adalah mengubah skor untuk variabel ke nilai standart atau sering dikenal sebagai *zscore* . Apabila ukuran sampel yang akan di teliti berukuran kecil (80 atau lebih sedikit sampel) nilai *zscore* adalah $-2,5 \leq zscore \leq 2,5$. Sedangkan untuk ukuran sampel yang berukuran besar (lebih dari 80 sampel) maka nilai *zscore* adalah $-3,0 \leq zscore \leq 3,0$.

2.6. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula dengan quadrant analysis IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran sebagaimana terlihat pada **Gambar 1** pembagian kuadran Importance Performance Analysis (IPA) (Setiawan, 2005).



Gambar 1. Pembagian Kuadran Metode Important Performance Analysis (IPA)

Berikut ini adalah penjelasan untuk masing-masing kuadran:

Kuadran Pertama, “Pertahankan Kinerja” (*high importance and high performance*) Faktor-faktor yang ada dalam kuadran ini dinilai sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Kuadran Kedua, “Cenderung Berlebihan” (*low importance and high performance*) Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misalnya di kuadran empat.

Kuadran Ketiga, “Prioritas Rendah” (*low importance and low performance*) Faktor – faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian lebih pada faktor tersebut.

Kuadran Keempat, “Tingkatkan Kinerja” (*high importance and low performance*) Faktor-faktor yang ada pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA : 1.)Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa. 2.)Melakukan survey melalui penyebaran kuesioner. 3.)Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan. 4.)Membuat grafik IPA. 5.)Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing- masing.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Peningkatan penggunaan kendaraan dari tahun ke tahun yang mengakibatkan kemacetan lalu lintas. Untuk mengatasi permasalahan tersebut pemerintah kota Surabaya meluncurkan Suroboyo Bus. Kemudian studi literatur dilakukan untuk mencari pengertian tentang Public Transport, Bus, Suroboyo Bus, penelitian terdahulu, Importance Performance Analysis itu sendiri dan referensi dari beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kenyamanan Suroboyo Bus, yaitu Keteraturan Suroboyo Bus, Keterjangkauan, Fasilitas, Kinerja Staff Bus, Kondisi Halte, Kesetaraan, Keamanan, Keselamatan, Kebersihan.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengetahui faktor- faktor apa sajakah yang perlu dipertahankan dan perlu ditingkatkan agar dapat menarik para pengguna kendaraan pribadi menjadi beralih menggunakan Suroboyo Bus, sehingga tingkat kemacetan lalu lintas bisa dikurangi. Menentukan cara mengambil data melalui kuesioner dari responden.

Survei pertama dilakukan untuk mengetahui tentang jam sibuk / jam tidak sibuk dan rata-rata jumlah penumpang untuk sekali naik Suroboyo Bus. Sebelum kuesioner disebarakan untuk semua responden, kuesioner terlebih dahulu di uji coba ke beberapa responden. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pertanyaan yang telah disusun tersebut sudah dipahami oleh responden atau belum sehingga bisa diperbaiki. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner kepada semua responden yaitu pengguna Suroboyo Bus pada saat ini. Setelah penyebaran kuesioner pada responden maka dilakukan pemeriksaan kembali kelengkapan jawaban responden pada kuesioner dengan melihat apakah setiap jawaban terisi dengan jelas. Setelah didapatkan data kuesioner yang terisi lengkap, selanjutnya dilakukan uji outlier untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Uji Outlier dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 24. Uji outlier dilakukan dengan membuang data yang memiliki nilai Zscore lebih dari $\pm 3,00$. Hasil kuesioner yang didapatkan dari responden kemudian akan direkapitulasi dan diolah dengan menggunakan bantuan software Microsoft Excel dengan menggunakan metode IPA

4. HASIL DAN ANALISIS DATA

4.1. Karakteristik Umum Pengguna Suroboyo Bus

Dari hasil survei terhadap pengguna Suroboyo Bus yang dilakukan pada bulan Maret sampai dengan Mei 2019, didapatkan 300 responden yang mengisi kuesioner secara lengkap, namun setelah dilakukan uji outliers, terdapat 247 kuesioner untuk dilanjutkan pada tahap *Important Performance Analysis*. Pengguna Suroboyo Bus kebanyakan laki – laki (53,8%), kemudian rentang umur yang paling sering naik Suroboyo Bus adalah 25 – 30 tahun (42,1%). Kebanyakan bekerja sebagai pegawai swasta (42,9%). Untuk penghasilan per bulan (Rp) kebanyakan pada rentang 1 – 2.5 juta (36%) dan pengeluaran biaya transportasi per bulan (Rp) untuk transportasi pada rentang 300 ribu – 1 juta (52,6%). Kebanyakan pengguna Suroboyo Bus menggunakan bus untuk tujuan pekerjaan atau bisnis (32,3%), kemudian sepeda motor (53%) adalah alternatif transportasi yang dimiliki. Dan untuk alasan mengapa menggunakan Suroboyo Bus adalah karena hemat biaya perjalanan (64,7%).

4.2. Importance Performance Analysis (IPA) pada Pengguna Suroboyo Bus

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini menggunakan indikator kepuasan dan kepentingan pada pelayanan Suroboyo Bus. Untuk faktor – faktor penelitian ini, dibagi menjadi lima faktor utama dengan masing – masing sub faktor yang menggunakan skala *likert interval* untuk skala dalam tingkat kepuasan (1: Sangat tidak puas, 2: Tidak puas, 3: Netral, 4: Cukup puas, 5: Sangat puas) dan untuk skala dalam tingkat kepentingan (1: Sangat tidak penting, 2: Tidak penting, 3: Netral, 4: Cukup penting, 5: Sangat penting) dan dibagi ke dalam empat kuadran. Berikut **Tabel 1** yang menampilkan faktor – faktor yang digunakan kemudian **Tabel 2** menunjukkan hasil rata – rata penilaian.

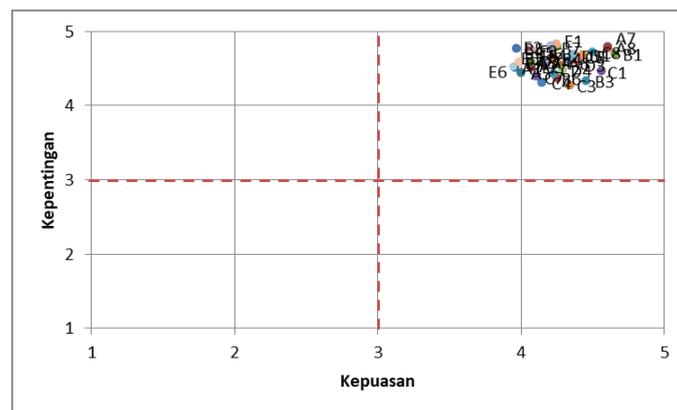
Tabel 1. Pembagian Faktor – Faktor Menurut Kategori

Kode	Faktor	Kode	Faktor
A1	Waktu menunggu kedatangan Bus saat di halte	C4	Volume musik yang diputar di dalam Bus
A2	Jadwal Keberangkatan jelas dan mudah dipahami	C5	Informasi secara lisan halte yang akan dilewati
A3	Kesesuaian jadwal keberangkatan dan kedatangan Bus	C6	Suhu udara di dalam Bus
A4	Ketersediaan Bus di jam sibuk	C7	Tayangan televisi di dalam Bus
A5	Waktu tempuh harapan dengan realita	C8	Kursi yang nyaman/empuk
A6	Jumlah loket penukaran sampah plastik menjadi karcis	D1	Keramahan dan kesopanan kondektur
A7	Keamanan di dalam Bus	D2	Penyampaian informasi rute Bus
A8	Kebersihan di dalam Bus	D3	Penampilan kondektur yang rapi
B1	Sistem pembayaran Bus (menggunakan sampah plastik)	D4	Jumlah kondektur di dalam Bus
B2	Luas tempat khusus bagi penyandang disabilitas/berkebutuhan khusus	D5	Kecakapan supir dalam mengemudi Bus
B3	Pembagian kursi sesuai jenis kelamin	D6	Komunikasi antara kondektur dengan supir
B4	Jarak antar kursi	E1	Keamanan di halte
B5	Ruang untuk penumpang berdiri	E2	Kebersihan di halte
B6	Larangan untuk makan dan minum di dalam Bus	E3	Terlindung dari cuaca saat berada di halte
B7	Kapasitas penumpang Bus	E4	Ketersediaan tempat duduk
C1	Tersedia CCTV di dalam Bus	E5	Ketersediaan info jalur Bus
C2	Jumlah tersedianya tabung pemadam kebakaran di dalam Bus	E6	Tempat khusus di setiap halte untuk penyandang disabilitas/berkebutuhan khusus
C3	Tersedia aplikasi GoBus untuk mengetahui posisi bus	E7	Kemudahan untuk keluar/masuk ke dalam Bus untuk penyandang disabilitas/berkebutuhan khusus

Tabel 2. Rata – Rata Penilaian untuk Masing – Masing Faktor

Kode	Rata – Rata Kepuasan	Rata – Rata Kepentingan	Kode	Rata – Rata Kepuasan	Rata – Rata Kepentingan
A1	3,96	4,51	C4	4,15	4,31
A2	4,07	4,51	C5	4,06	4,72
A3	4,07	4,58	C6	4,39	4,61
A4	4,17	4,56	C7	4,11	4,38
A5	4,00	4,44	C8	4,50	4,72
A6	4,28	4,55	D1	4,43	4,68
A7	4,61	4,79	D2	4,33	4,60
A8	4,61	4,78	D3	4,40	4,58
B1	4,66	4,69	D4	4,29	4,48
B2	4,21	4,64	D5	4,38	4,68
B3	4,46	4,33	D6	4,36	4,68
B4	4,23	4,64	E1	4,25	4,82
B5	3,97	4,77	E2	4,21	4,80
B6	4,26	4,36	E3	4,07	4,75
B7	4,26	4,79	E4	4,13	4,69
C1	4,56	4,46	E5	4,17	4,60
C2	4,23	4,43	E6	3,94	4,52
C3	4,34	4,27	E7	3,99	4,58

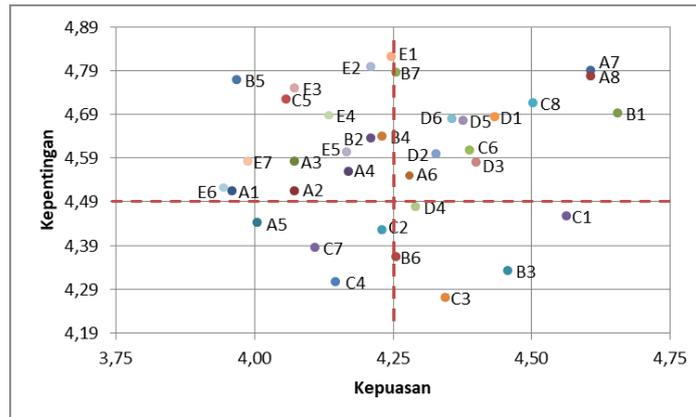
Kemudian hasil dari **Tabel 2** diolah ke dalam kuadran. Kemudian digunakan nilai rata – rata dari hasil secara umum tersebut sebagai garis pembatas.



Gambar 2. Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis* berdasarkan Nilai Rata – Rata pada Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan Suroboyo Bus

Pada **Gambar 2** terlihat secara umum pengguna jasa Suroboyo Bus menyatakan faktor – faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Suroboyo Bus berada pada kuadran satu (pertahankan kinerja) dimana berarti semua faktor tersebut sudah dianggap puas dan penting oleh pengguna Suroboyo Bus atau secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada saat ini sudah sesuai dengan keinginan konsumen.

Namun jika ingin dilihat lebih detail lagi mengenai faktor – faktor apa saja yang perlu ditingkatkan, maka perlu menggunakan nilai rata – rata keseluruhan pengukuran tingkat kepuasan dan kepentingan pelayanan Suroboyo Bus pada **Tabel 2** kemudian dicari nilai rata – ratanya seperti pada **Gambar 3**.



Gambar 3. Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis* berdasarkan Nilai Rata – Rata pada Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan Suroboyo Bus.

Dari hasil **Gambar 3**, didapatkan hasil **Tabel 3** demikian :

Tabel 3. Penjelasan Faktor – Faktor dari Kuadran *Importance Performance Analysis*

<p style="text-align: center;">Kuadran 4 : Tingkatkan Kinerja</p> <p>A1 : Waktu menunggu kedatangan Bus saat di halte A2 : Jadwal keberangkatan jelas dan mudah dipahami A3 : Kesesuaian jadwal berangkat dan datang bus A4 : Ketersediaan Bus di jam sibuk B2 : Luas tempat khusus bagi disabilitas B4 : Jarak antar kursi B5 : Ruang untuk penumpang berdiri C5 : Informasi secara lisan halte yang akan dilewati E1 : Keamanan di halte E2 : Kebersihan di halte E3 : Terlindung dari cuaca saat berada di halte E4 : Ketersediaan tempat duduk E5 : Ketersediaan info jalur Bus E6 : Tempat khusus di setiap halte untuk disabilitas E7 : Kemudahan untuk keluar/masuk ke dalam Bus untuk disabilitas</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran 1 : Pertahankan Kinerja</p> <p>A6 : Jumlah loket penukaran sampah plastik A7 : Keamanan di dalam Bus A8 : Kebersihan di dalam Bus B1 : Sistem pembayaran Bus B7 : Kapasitas penumpang Bus C6 : Suhu udara di dalam Bus C8 : Kursi yang nyaman/empuk D1 : Keramahan dan kesopanan kondektur D2 : Penyampaian informasi rute Bus D3 : Penampilan kondektur yang rapi D5 : Kecakapan supir dalam mengemudi Bus D6 : Komunikasi antara kondektur dengan supir</p>
<p style="text-align: center;">Kuadran 3 : Prioritas Rendah</p> <p>A5 : Waktu tempuh harapan dengan realita C2 : Jumlah tersedianya APAR di dalam Bus C4 : Volume musik yang diputar di dalam Bus C7 : Tayangan televisi di dalam Bus</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran 2 : Cenderung Berlebihan</p> <p>B3 : Pembagian kursi sesuai jenis kelamin B6 : Larangan untuk makan dan minum di dalam Bus C1 : Tersedia CCTV di dalam Bus C3 : Tersedia aplikasi GoBis D4 : Jumlah kondektur di dalam Bus</p>

Faktor – faktor yang terletak pada kuadran satu dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan dan kepentingan pengguna jasa suroboyo bus. Diharapkan pihak yang mengelola suroboyo bus dapat berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Faktor – faktor yang terletak pada kuadran dua dianggap sebagai faktor yang berlebihan karena pengguna jasa suroboyo bus puas namun dianggap tidak terlalu penting. Diharapkan pihak yang mengelola suroboyo bus tidak perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor – faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan kondisi saat ini.

Faktor – faktor yang terletak pada kuadran tiga dianggap sebagai faktor yang tidak terlalu puas dan tidak terlalu penting bagi pengguna jasa suroboyo bus. Diharapkan pihak yang mengelola suroboyo

bus tidak perlu memperhatikan lebih dengan faktor – faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan kondisi saat ini.

Faktor – faktor yang terletak pada kuadran empat dianggap sebagai faktor yang belum sepenuhnya puas akan tetapi dianggap penting bagi pengguna jasa Suroboyo Bus. Diharapkan pihak yang mengelola Suroboyo Bus mengupayakan sumber daya lebih terhadap faktor – faktor tersebut. Kuadran ini merupakan kuadran prioritas, artinya perlunya penanganan secara cepat agar dapat menarik banyak konsumen.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari data penelitian yang diperoleh dan analisa data yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum pengguna suroboyo bus berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa, dengan rentang usia terbanyak antara 20 sampai 35 tahun. Sedangkan untuk penghasilan per bulan dari pengguna berkisar antara Rp1.000.000 – Rp2.500.000 dengan pengeluaran untuk biaya transportasi per bulan sebesar Rp300.000 – Rp1.000.000. Alasan mereka memilih menggunakan Suroboyo Bus karena di anggap lebih hemat biaya perjalanan, dengan tujuan penggunaan untuk pergi ke tempat kerja.

Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh bahwa secara umum pengguna suroboyo bus sudah puas dengan kondisi dan pelayanan yang diterima pada saat ini. Namun ada beberapa faktor yang masih perlu ditingkatkan, yaitu: (1) kesesuaian jadwal kedatangan dan keberangkatan; (2) jarak antar kursi; (3) kegiatan sosialisasi ketersediaan aplikasi GOBIS berbasis android; (4) kebersihan halte; (5) keamanan halte dan (6) pemberitahuan secara lisan dengan jelas mengenai halte pemberhentian selanjutnya.

5.2. Saran

Beberapa saran yang diberikan kepada Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku pengelola suroboyo bus adalah sebagai berikut: 1.)Menjalin kerjasama dengan pihak swasta untuk pembiayaan membuat halte sebagai respon sosial terhadap lingkungan supaya pengguna suroboyo bus bisa menunggu dengan nyaman. 2.)Menambah jumlah loket penukaran sampah plastik menjadi karcis, misalnya satu loket untuk setiap kecamatan, sehingga dapat memudahkan pengguna suroboyo bus yang bertempat tinggal jauh dari loket penukaran yang tersedia pada saat ini. 3.)Memberikan sosialisasi di tempat umum dan sekolah – sekolah tentang adanya suroboyo bus dengan pemberian karcis gratis naik bus sehingga masyarakat menggunakan suroboyo bus.

6. DAFTAR REFERENSI

- Rumtily, A. D. I., Setiawan, R. (2018). Analisis Ability to Pay dan Willingness to Pay Pengguna Bus Trans Sidoarjo. *Jurnal Transportasi Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi (FSTPT)*, 18(1), 34-38.
- Setiawan, R. (2005). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya - Sidoarjo. *Simposium VIII Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi*, 5–6 December 2005 (pp 3–8). Universitas Sriwijaya, Palembang, Sumatera Selatan.
- Setiawan, R. (2005), Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo, *Proceeding Seminar Nasional Rekayasa Perencanaan V*, 26 July 2005 (pp 2–4), UPN Veteran, Surabaya, Jawa Timur.
- Wright, L. (2005). Bus Rapid Transit. *In Sustainable Transport: a Sourcebook for Policy-makers in Developing Cities: Bus Rapid Transit*, (pp 1–2), Eschborn, Germany.