



KUALITAS PELAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN SUROBOYO BUS

Ali Fikri, Yusuf Hariyoko, Indah Murti

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

ARTICLE INFO

Article history:

Received Desember, 2024

Revised Desember, 2024

Accepted Desember, 2024

Available online Desember, 2024

Email:

m.ali.fikri.789@gmail.com,

[yusufhari@untag-](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id)

[sby.ac.id, indah@untag-](mailto:indah@untag-sby.ac.id)

[sby.ac.id](mailto:indah@untag-sby.ac.id)



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstract This research examines public perceptions of the quality of service and safety of the Suroboyo Bus as public transportation in the city of Surabaya. Public transportation plays an important role in economic development and urban mobility, but data shows the low level of Suroboyo Bus usage compared to public transportation in other cities. Even though it has been operating since 2018 and recorded more than 3 million users as of 2021, the average daily Suroboyo Bus passenger only reaches 2,728 people, far below the Semarang BRT which reaches 30,000 passengers per day. This research aims to identify factors that influence the public's low interest in using the Suroboyo Bus, as well as analyzing public perceptions of service quality and safety. It is hoped that the research results can provide input for formulating solutions to increase the use of public transportation and support sustainable mobility in the city of Surabaya. This study used quantitative research methods with a sample of 63 people. So in this research it can be concluded that service quality (X) has an influence on community satisfaction (Y).

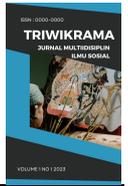
Keywords : service quality, and security

Abstrak Penelitian ini mengkaji persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan keamanan Suroboyo Bus sebagai transportasi umum di Kota Surabaya. Transportasi umum berperan penting dalam pembangunan ekonomi dan mobilitas perkotaan, namun data menunjukkan rendahnya tingkat penggunaan Suroboyo Bus dibandingkan dengan transportasi umum di kota lain. Meskipun telah beroperasi sejak 2018 dan mencatatkan lebih dari 3 juta pengguna hingga 2021, rata-rata harian penumpang Suroboyo Bus hanya mencapai 2.728 orang, jauh di bawah BRT Semarang yang mencapai 30.000 penumpang per hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan Suroboyo Bus, serta menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dan keamanannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan untuk merumuskan solusi peningkatan penggunaan transportasi publik dan mendukung mobilitas berkelanjutan di Kota Surabaya. Studi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sampel 63 orang. Sehingga dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Kata kunci : kualitas pelayanan, dan keamanan

Pendahuluan

Perpindahan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh mesin atau manusia disebut dengan transportasi. Selain dianggap sebagai penunjang kegiatan perekonomian kota, transportasi juga berpotensi mempermudah aktivitas sehari-hari sehingga perannya dalam pembangunan perkotaan menjadi sangat penting. Menurut Andriansyah (2015) fungsi transportasi adalah membuat keseimbangan antara permintaan dan penyedia transportasi untuk menunjang perkembangan perekonomian.



Sedangkan transportasi umum merupakan urat nadi dalam pembangunan ekonomi suatu negara, karena peran transportasi umum sangat penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi masyarakat. Penciptaan infrastruktur transportasi yang sebaik mungkin dapat menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang berhasil dan sejalan dengan tren dan kebutuhan saat ini. Sebagai salah satu metode mobilitas, transportasi umum sangat diperlukan untuk berbagai aktivitas, seperti pekerjaan kantor, perdagangan dan jasa, pendidikan, dan lain sebagainya (Nasution, 2003).

Di transportasi itu sendiri juga masih terbagi menjadi beberapa, salah satunya adalah angkutan umum. Angkutan umum menurut Warpani (1990) adalah angkutan yang menggunakan sistem sewa atau pembayaran. Transportasi menurut Inur (2018) adalah proses perpindahan orang dan benda melintasi jalan lintas dengan kendaraan. Angkutan umum menurut Anang (2018) merupakan salah satu jenis angkutan yang menunjang aktivitas lingkungan sekitar. Layanan bus merupakan salah satu moda transportasi umum yang dapat dimanfaatkan untuk mengangkut banyak orang dalam jarak dekat. Bus dapat menempuh rute apa pun, namun memiliki kapasitas lebih rendah dibandingkan kereta api, dan sangat murah. Bus juga berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Oleh karena itu, bus merupakan salah satu jenis angkutan umum yang digunakan baik di kota besar maupun kota kecil. Transportasi umum juga memiliki arti lain sebagai sarana penting dalam kehidupan perkotaan modern, yang berperan dalam mendukung mobilitas penduduk serta mengurangi dampak negatif dari kendaraan pribadi, salah satunya seperti kemacetan lalu lintas dan polusi udara dan lain sebagainya. Terdapat juga sejumlah alasan mengapa penggunaan kendaraan pribadi menjadi lebih umum dibandingkan menggunakan transportasi umum, seperti kualitas pelayanan. Tingkat pelayanan merupakan penentu utama pilihan masyarakat terhadap moda transportasi. Masyarakat memilih kendaraan pribadi karena pelayanan yang mereka terima belum maksimal (Tamin, 2000).

Jumlah transportasi yang dibutuhkan masyarakat bertambah seiring berjalannya waktu sebanding dengan jumlah penduduk. Karena semakin banyak masyarakat, maka semakin banyak pula kendaraan pribadi, sehingga menyebabkan menurunnya kemauan masyarakat terhadap angkutan umum. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain fasilitas yang tidak memadai, jadwal perjalanan yang lama, kekhawatiran terhadap keselamatan, kenyamanan, dan keamanan, maraknya kendaraan pribadi, dan efisiensi waktu. Beberapa faktor yang di atas diperkuat oleh komentar masyarakat di salah satu media sosial Surabaya, salah satunya terkait supir yang ugal-ugalan.

Sesuai Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, Pemerintah mempunyai tanggung jawab menyelenggarakan angkutan umum dan menjamin aksesibilitasnya baik bagi masyarakat maupun produk di wilayah kabupaten atau kota. Ayat 3 Pasal 139. Penyediaan dan penyelenggaraan angkutan umum sendiri harus memenuhi standar pelayanan minimum, yang terdiri dari keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, keteraturan dan kesetaraan.

Di kota Surabaya, Indonesia, Surabaya Bus telah ada selama bertahun-tahun dari tahun 2018 lalu. Suroboyo Bus sendiri adalah sistem transportasi umum di Surabaya, yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Surabaya. Pemberlakuan Suroboyo Bus berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Bermotor. Selain itu, Surabaya juga mempunyai peraturan daerah tersendiri terkait pengoperasian Bus Suroboyo, seperti Peraturan Wali Kota Nomor 56 Tahun 2021 tentang Tarif Pelayanan Bus di Surabaya. Sehingga semenjak kemunculan suroboyo bus menarik antusiasme masyarakat Surabaya dalam menggunakan transportasi umum berupa Suroboyo Bus, dimana hal ini dibuktikan oleh peningkatan jumlah pengguna Suroboyo Bus yang signifikan selama kurun waktu setahun sejak di resmikannya tahun 2018.

Berdasarkan data Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya, terdapat lebih dari 3.000.000 orang yang menggunakan Bus Suroboyo pada tahun 2018 hingga 2021. Dengan jumlah



penumpang sebanyak 1.123.177 orang, Suroboyo Bus mencatatkan rekor pada tahun 2019. Dishub Surabaya menambah jumlah Bus Suroboyo dari 10 menjadi 20. Namun Suroboyo Bus hanya melaporkan 2.728 orang per hari. Jika dibandingkan dengan BRT Semarang yang mampu mengangkut hingga 30.000 penumpang setiap harinya, angka tersebut terbilang sangat rendah.

Eksistensi Suroboyo Bus yang menjadi transportasi ikonik KotaSby, ternyata tidak bertahan lama dari puncak pencapaian di tahun 2019. Penurunan terus terjadi dari tahun ke tahun hingga data yang tersedia pada tahun 2021 pengguna Suroboyo Bus hanya mencapai sekitar 400.000 pengguna. Hal ini menunjukkan atau mengindikasikan bahwa terjadi pergeseran persepsi pengguna terhadap Surabaya Bus sebagai pilihan moda transportasi mereka. Fenomena ini menjadi isu yang sangat penting, pasalnya penyediaan transportasi umum yang diselenggarakan oleh dinas perhubungan ini merupakan salah satu langkah konkrit (solusi) dalam menanggulangi berbagai permasalahan seperti halnya kemacetan dan meningkatnya polusi yang berdampak pada perubahan iklim global/kualitas hidup

Rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan Surabaya Bus dapat disebabkan oleh berbagai faktor, namun belum ada analisis komprehensif yang memeriksa dan menggali akar permasalahan ini secara detail. Meskipun Suroboyo Bus memiliki aplikasinya sendiri yang memungkinkan penduduk setempat melihat waktu keberangkatan dengan lebih mudah, namun aplikasi ini tidak dapat diandalkan karena sering kali tidak teratur. Dengan adanya salah satu faktor tersebut, maka perlu adanya penelitian, yang dimana penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki akar permasalahan mengapa masyarakat Surabaya cenderung enggan menggunakan Surabaya Bus sebagai sarana transportasi mereka, serta mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat terhadap Surabaya Bus, sehingga mampu diciptakan berbagai langkah awal yang inovatif dalam merumuskan solusi yang tepat untuk meningkatkan penggunaan transportasi publik ini dan mendukung mobilitas berkelanjutan di kota Surabaya. Oleh karena itu peneliti ingin menganalisis sebagaimana penjabaran di atas melalui penelitian ini dengan judul persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan keamanan dalam penggunaan suroboyo bus.

Kajian teori

Kualitas pelayanan

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Menurut Harbani Pasolong (2007:128), interpretasi lain tentang Pelayanan Publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sekelompok individu, yang secara kolektif atau individu menghasilkan manfaat tertentu, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak berupa produk fisik yang melekat. Sedangkan menurut Parasuraman (2002) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Sangadji dan Sopiah, 2013).

Keamanan

Keamanan dapat diartikan dengan terbebasnya keadaan, kondisi atau peristiwa yang berpotensi menyebabkan kesulitan ekonomi melalui sumber data atau jaringan yang mengalami kerusakan pengumpulan dan modifikasi data, penolakan layanan, penipuan dan penyalahgunaan wewenang (Armash, dkk dalam Bondan, 2012). Sedangkan Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, keamanan adalah suatu keadaan terbebasnya setiap orang, barang, atau kendaraan dari gangguan perbuatan melawan hukum, atau rasa takut dalam berlalu lintas. Sedangkan Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal



Angkutan Massal Berbasis Jalan, keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum atau rasa takut.

Kepuasan masyarakat

kepuasan pelanggan/konsumen merupakan suatu hal yang penting bagi perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk atau jasa yang digunakan akan cenderung menggunakan kembali pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali (Indrasari, 2019:81)

Kepuasan pelanggan atau konsumen adalah suatu respon yang diterima dari konsumen pada pelayanan atau hasil yang didapat. Setelah itu konsumen akan membandingkan layanan dengan harapan yang telah diterimanya (Daga, 2019:78). Ketika seorang pelanggan merasakan puas, maka mereka akan menjadi langganan dan akan terus memakai jasa tersebut, dan berbicara kepada orang lain tentang pengalaman yang nyaman pada jasa tersebut. Faktor terpenting dalam peningkatan pelayanan dan keamana pada suatu jasa yaitu kepuasan masyarakat.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan informasi statistika. Pendekatan penelitian yang menjawab permasalahan penelitian memerlukan pengukuran yang cermat terhadap variable-variable dari objek yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Hasil

Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4.472	2.321		-1.926	.057
KUALITAS PELAYANAN	.586	.050	.893	11.616	.000
KEAMANAN	-.124	.066	-.145	-1.879	.063

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Hasil Uji SPSS 27

hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa variabel (X1) kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung 11,616 > 1,667 t tabel, maka Ha diterima dan H0 ditolak, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel X1 memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa variabel (X2) keamanan memiliki nilai t hitung -1.879 < 1,667 t tabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak. oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel X2 tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Uji simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.



Sumber: Uji SPSS	Regression	614.249	2	307.125	92.375	.000 ^b	Hasil 27
	Residual	322.501	97	3.325			
	Total	936.750	99				
a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT							
b. Predictors: (Constant), KEAMANAN, JUALITAS PELAYANAN							

nilai F hitung 92.375 lebih besar dari 3,09 F tabel, jadi H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan keamanan (X2) secara simultan atau bersama sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	B	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Std. Error	Beta			
	(Constant)	-4.472	2.321		-1.926	.057
	KUALITAS PELAYANAN	.586	.050	.893	11.616	.000
	KEAMANAN	-.124	.066	-.145	-1.879	.063
a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT						

Sumber: Hasil Uji SPSS 27

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = -4,472 + 0,586X_1 + -0,124X_2$$

Nilai konstanta sebesar -4,472, yang berarti bahwa jika X1 dan X2 tidak ada maka kepuasan masyarakat bernilai -4,472.

Koefisien regresi X1 sebesar 0,586, yang berarti setiap kenaikan satu-satuan Pelayanan (X1) akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,586. Sebaliknya, setiap terjadi penurunan satu-satuan Pelayanan (X1) akan menurunkan kepuasan masyarakat sebesar 0,586 hanya jika dengan asumsi X2 bernilai tetap.

Koefisien regresi X2 sebesar -0,124, yang berarti setiap kenaikan satu-satuan Keamanan (X2) akan menurunkan kepuasan masyarakat sebesar 0,124. Sebaliknya, setiap terjadi penurunan satu-satuan Keamanan (X2) akan menurunkan kepuasan masyarakat sebesar -0,124 hanya jika dengan asumsi X1 bernilai tetap.

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.810 ^a	.656	.649	1.823
a. Predictors: (Constant), KEAMANAN, KUALITAS_PELAYANAN				
b. Dependent Variable: KEPUASAN_MASYARAKAT				

Sumber: Hasil Uji SPSS 27

Berdasarkan tabel diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,810 dan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,656. Maka berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X1) dan keamanan (X2) terhadap



kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 65,6% sedangkan 34,5% lainnya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pembahasan

Setelah penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan berbagai pengujian data, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ($11,616 > 1,667$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil pengujian data keamanan (X2) juga dapat ditarik kesimpulan bahwa keamanan (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, seperti yang ditunjukkan oleh nilai t hitung $-1.879 < 1,667$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Hasil uji F untuk kualitas pelayanan (X1) dan keamanan (X2) menunjukkan bahwa, nilai F hitung 92.375 lebih besar dari 3,09 F tabel, jadi H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan keamanan (X2) secara simultan atau bersama sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Daftar pustaka

- Deni, M., Trianto, A., Bangsawan, A., Welly Angga Permana, K., & Sjakhyakirti, U. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Transportasi Teman Bus Pt. Trans Musi Palembang Jaya Di Kota Palembang. *Jurnal EK&BI*, 5(December 2022), 2620–7443. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v5i2.599>
- Nazar Hakim, F. (2021). Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa transportasi suroboyo bus. *FORUM EKONOMI*, 23(2), 241–253. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Ryzaldi, B., & Muzayanah, S. T. (n.d.). *KAJIAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PENUMPANG SUROBOYO BUS TRAYEK MERR.*
- Deni, M., Trianto, A., Bangsawan, A., Welly Angga Permana, K., & Sjakhyakirti, U. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Transportasi Teman Bus Pt. Trans Musi Palembang Jaya Di Kota Palembang. *Jurnal EK&BI*, 5(December 2022), 2620–7443. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v5i2.599>
- Nazar Hakim, F. (2021). Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa transportasi suroboyo bus. *FORUM EKONOMI*, 23(2), 241–253. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Ryzaldi, B., & Muzayanah, S. T. (n.d.). *KAJIAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PENUMPANG SUROBOYO BUS TRAYEK MERR.*