

**ANALISIS TRANSFORMASI PERILAKU MASYARAKAT DALAM
MENGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM MENUJU KOTA
BERKELANJUTAN (STUDI KASUS PADA SUROBOYO BUS)**

SKRIPSI

Oleh
ZAHRA AL MADINAH
NIM: 08020121067



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2026**

**ANALISIS TRANSFORMASI PERILAKU MASYARAKAT DALAM
MENGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM MENUJU KOTA
BERKELANJUTAN (STUDI KASUS PADA SUROBOYO BUS)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Ilmu Ekonomi**

Oleh
ZAHRA AL MADINAH
NIM: 08020121067

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2026**

PERNYATAAN

Saya, Zahra Al Madinah, 08020121067, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 25 Desember 2025



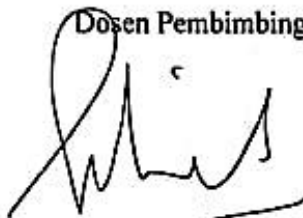
Zahra Al Madinah
NIM. 08020121067

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Surabaya, 16 Desember 2025

Skripsi telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing,



Achmad Room Fitrianto, SE, M.E.I, MA, Ph.D.

NIP.199303302019031009

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TRANSFORMASI PERILAKU MASYARAKAT DALAM MENGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM MENUJU KOTA BERKELANJUTAN (STUDI KASUS PADA SUROBOYO BUS)

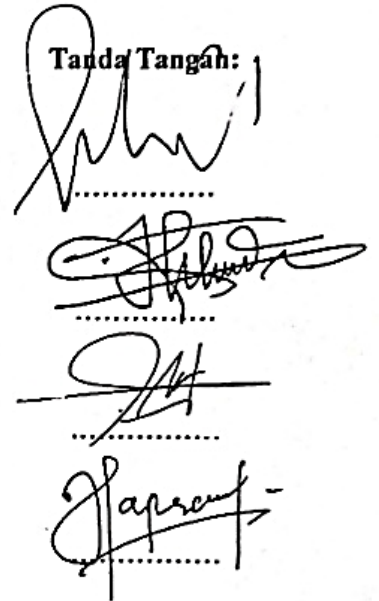
Oleh
Zahra Al Madinah
NIM: 08020121067

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 6 Januari 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Achmad Room Fitrianto, SE, M.E.I, MA, Ph.D.
NIP.197706272003121002
(Dosen Penguji 1)
2. Dr. H. Abdul Hakim, M.E.I.
NIP. 197008042005011003
(Dosen Penguji 2)
3. Abdullah Kafabih, M.SE.
NIP. 199108072019031006
(Dosen Penguji 3)
4. Hapsari Wiji Utami, S.E., M.SE.
NIP. 198603082019032012
(Dosen Penguji 4)

Tanda Tangan:



Surabaya, 6 Januari 2026



Dekan
Strajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001 ✓

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Zahra Al Madinah
NIM : 08020121067
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ilmu Ekonomi
E-mail address : almadinahzahra@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**ANALISIS TRANSFORMASI PERILAKU MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN
TRANSPORTASI UMUM MENUJU KOTA BERKELANJUTAN (STUDI KASUS PADA
SUROBOYO BUS)**


beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 6 Januari 2026

Penulis



(Zahra Al Madinah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang berjudul **ANALISIS TRANSFORMASI PERILAKU MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN TRANSPORTASI UMUM MENUJU KOTA BERKELANJUTAN (STUDI KASUS PADA SUROBOYO BUS)**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat kesarjanaan program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut Penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya dan untuk menjalankan kewajiban mahasiswa untuk menulis skripsi sebagai laporan tugas akhir. Maka, pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Akhmad Muzakki, M.Ag., Grad. Dip. SEA., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya;
2. Bapak Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I. selaku dekan FEBI, penasehat akademik;
3. Ibu Nurul Lathifah, S.A., M.A. selaku ketua program studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
4. Ibu Betty Silfia Ayu Utami, S.E., M.SE. selaku sekretaris prodi Ilmu Ekonomi.;
5. Bapak Achmad Room Fitrianto, SE, M.E.I, MA, Ph.D., selaku Dosen

pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan masukan, dukungan, dan pengarahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu yang telah bapak berikan selama ini;

6. Seluruh dosen pengajar Ilmu Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan segenap karyawan UIN Sunan Ampel Surabaya yang turut membantu;

7. Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Saya ingin berterima kasih untuk yang kesekian kalinya kepada-Nya. Bahkan paragraf panjang yang saya ketik ini tidak akan cukup untuk mendeskripsikan betapa bersyukur saya atas segala yang telah Allah berikan kepada saya, salah satunya dalam proses skripsi ini. Saya sangat bersyukur atas segala kemudahan, kelancaran, perlindungan yang selalu Allah berikan kepada saya. Sepanjang perjalanan yang telah saya lalui mungkin terdapat beberapa *moment* dimana saya belum bisa mengerti mengapa Allah tempatkan saya pada jalan yang seperti ini. Namun, satu hal yang membuat saya akhirnya berada di tahap penerimaan diatas banyaknya keputusan adalah kepercayaan saya bahwa semua yang telah terjadi sekalipun itu fase terburuk nyatanya merupakan jalan terbaik bagi saya tidak hanya untuk jangka pendek, namun juga jangka panjang dalam hidup saya. Saya sangat berterima kasih kepada Allah karena telah membantu saya untuk melangkah sejauh ini. *I pray that your guidance and boundless blessings remain with me in every step I take, now and for all the years to come.*

8. Kedua orang tua saya, Abi dan Ummi. Sebelum mengutarakan rasa terima kasih, dengan setulus hati saya ingin meminta maaf kepada orang tua saya karena telah mengecewakan harapan mereka karena tidak dapat lulus kuliah tepat waktu. Saya benar-benar meminta maaf atas hal tersebut. Namun, saya juga sangat

berterima kasih kepada Abi dan Ummi saya karena telah memberikan segala bentuk dukungan dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu dan do'a yang telah dipanjatkan bahkan melebihi do'a saya sendiri. Saya harap penyelesaian skripsi dan hari kelulusan saya dapat membuat mereka bangga, bahagia, dan dipenuhi rasa syukur.

9. Saudara dan saudari saya, Daeng Bilal Abdillah Ramadhan dan Daeng Qaulan Tsakila, terima kasih atas do'a dan *support* yang mereka berikan di sela-sela kesibukan pekerjaan mereka. Terima kasih karena terus percaya bahwa saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.
10. *My best of friend* dari SMKN 4, Pramiske Puspa Nuraini. Terima kasih atas dukungan dan do'a yang telah diberikan. Terima kasih untuk selalu berusaha hadir bersama saya di perjalanan ini. *I am truly grateful for your presence as it has been my source of strength during my toughest days.*
11. Teman-teman semasa perkuliahan saya, Devi Angelia Masita, Hanessa Bunga Faradiba, Hanni Sagita Febriyanti, Aurelia Anjelita Chairyrazahwa, dan Qisma Ziyah Farkha. Terima kasih untuk segala bantuan dan dukungan emosional.
12. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
13. Terakhir, Zahra Al Madinah. *I apologize for this incredibly exhausting journey, but thank you for never giving up. Thank you for enduring the exhaustion and disappointments of this journey. These challenges have shaped who you are today. I am so proud of resilience and your courage to keep going every day. Thank you for bravely facing every fear and doubt, and for choosing to keep growing and showing up every single day. After all of this, I sincerely pray you*

will live a peaceful life as you reach your dreams. Last but not least, thank you for winning this battle, Zahra.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pihak-pihak yang membutu



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRAK

Ketergantungan pada kendaraan pribadi menjadi salah satu penyebab utama kemacetan dan polusi di Kota Surabaya. Kehadiran Suroboyo Bus sebagai transportasi umum berkonsep berkelanjutan, khususnya dengan inovasi sistem pembayaran menggunakan botol plastik dan non-tunai, diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk beralih dari kendaraan bermotor menuju transportasi umum yang ramah lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi masyarakat dalam menggunakan Suroboyo Bus, tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan penggunaan Suroboyo Bus, serta dampaknya terhadap pembangunan kota berkelanjutan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, didukung data primer melalui wawancara mendalam dengan staf Dinas Perhubungan Kota Surabaya, pengguna Suroboyo Bus, dan pengguna kendaraan bermotor, serta observasi partisipatif di beberapa rute utama Suroboyo Bus. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, publikasi BPS, dan literatur terkait transportasi berkelanjutan. Analisis data dilakukan dengan model Miles & Huberman melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang divalidasi dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan Suroboyo Bus dipengaruhi oleh faktor inovasi pembayaran, fasilitas bus yang inklusif, dan integrasi dengan moda lain. Namun, tantangan masih terlihat pada keterlambatan kedatangan bus, kualitas halte yang belum merata, serta keterbatasan perilaku masyarakat dalam membentuk rutinitas menggunakan transportasi umum. Dampaknya, Suroboyo Bus berkontribusi positif dalam aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi, baik melalui pengurangan emisi kendaraan bermotor maupun peningkatan efisiensi pengeluaran masyarakat.

Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kualitas layanan, perbaikan infrastruktur halte, serta strategi berkelanjutan dalam mengubah kebiasaan mobilitas masyarakat. Dengan demikian, Suroboyo Bus berpotensi menjadi instrumen penting dalam mendukung kota berkelanjutan di Surabaya.

Kata kunci: Transportasi Umum; Ketergantungan Kendaraan Bermotor; Kota Berkelanjutan

ABSTRACT

Dependence on private vehicles is one of the main causes of traffic congestion and pollution in the city of Surabaya. The presence of Suroboyo Bus as a sustainable public transportation system, particularly with the innovative payment system using plastic bottles and cashless transactions, is expected to encourage the public to switch from motor vehicles to environmentally friendly public transportation. This study aims to identify the factors that influence the public in using Suroboyo Bus, the challenges faced in increasing the use of Suroboyo Bus, and the impact on sustainable urban development.

The type of research used was qualitative with a case study approach, supported by primary data obtained through in-depth interviews with Surabaya City Transportation Agency staff, Suroboyo Bus users, and motor vehicle users, as well as participatory observation on several main Suroboyo Bus routes. Secondary data was obtained from official documents, BPS publications, and literature related to sustainable transportation. Data analysis was conducted using the Miles & Huberman model through data reduction, data presentation, and conclusion drawing validated by source triangulation.

The results of the study show that the increase in the use of Suroboyo Bus is influenced by payment innovation, inclusive bus facilities, and integration with other modes of transportation. However, challenges remain in terms of bus delays, uneven bus stop quality, and limited public behavior in forming routines for using public transportation. As a result, Suroboyo Bus contributes positively to environmental, social, and economic aspects, both through reduced motor vehicle emissions and increased efficiency in public spending.

This study recommends the need to improve service quality, repair bus stop infrastructure, and implement sustainable strategies to change people's mobility habits. Thus, Suroboyo Bus has the potential to become an important instrument in supporting sustainable cities in Surabaya.

Keywords: *Public Transportation; Motor Vehicle Dependency; Sustainable Cities*

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iv |
| PERNYATAAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK..... | xi |
| ABSTRACT | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Rumusan masalah..... | 7 |
| 1.4 Tujuan penelitian..... | 7 |
| 1.5 Manfaat penelitian..... | 7 |
| BAB II..... | 9 |
| LANDASAN TEORI..... | 9 |
| 2.1 Ketergantungan Kendaraan Bermotor..... | 9 |
| 2.2 Perilaku Masyarakat..... | 10 |
| 2.3 Ekonomi Transportasi..... | 11 |
| 2.4 Kota Berkelanjutan (<i>Sustainable City</i>)..... | 15 |
| 2.5 Penelitian Terdahulu..... | 17 |
| 2.6 Kerangka Konseptual..... | 25 |
| BAB III..... | 26 |
| METODE PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 26 |
| 3.2 Lokasi atau Waktu Penelitian | 26 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 27 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 28 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 30 |
| BAB IV..... | 34 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 34 |
| 4.1 Gambaran Umum..... | 34 |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian | 38 |
| 4.3 Analisis Model..... | 39 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 4.4 Pembahasan..... | 52 |
| BAB V | 78 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 78 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 78 |
| 5.2 Saran..... | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |
| LAMPIRAN | 86 |



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

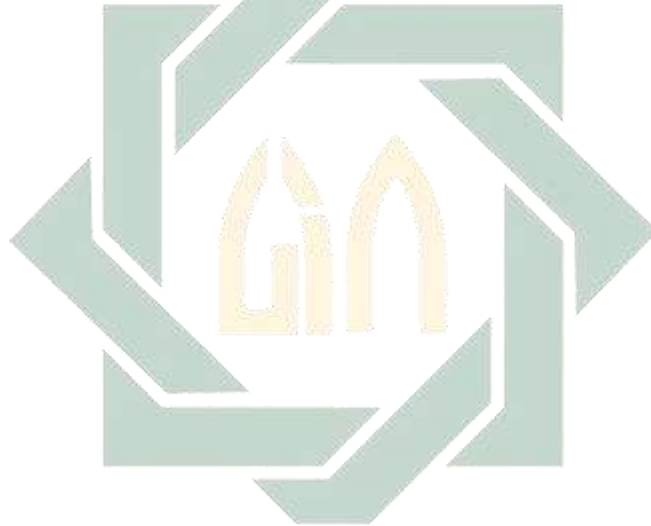
| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 17 |
| Tabel 4.1 Rute Suroboyo Bus..... | 35 |
| Tabel 4.2 Jadwal Observasi..... | 38 |
| Tabel 4.3 Jadwal Wawancara..... | 38 |
| Tabel 4.4 Jumlah Penumpang Suroboyo Bus Tahun 2018-2023..... | 50 |
| Tabel 4.5 Jumlah Penukar Botol Plastik Tahun 2020-2025..... | 51 |



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor dan Jenis Kendaraan (unit) 2021-2023 | 4 |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 25 |
| Gambar 4.1 Kondisi Bus Trans Semanggi Suroboyo di Halte PCM | 42 |
| Gambar 4.2 Kondisi Lalu Lintas di Wilayah Wonokromo | 44 |
| Gambar 4.3 Kondisi Lalu Lintas di Jalan Ahmad Yani | 44 |
| Gambar 4.4 Kondisi Halte UINSA 2..... | 46 |
| Gambar 4.5 Kondisi Halte Pusvetma | 46 |
| Gambar 4.6 Kondisi Suroboyo Bus Saat Terjadi Overload | 48 |
| Gambar 4.7 Penampakan Masyarakat Saat Suroboyo Bus Menunggu di Halte Tugu Pahlawan..... | 48 |



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi dapat dibagi menjadi beberapa moda, termasuk transportasi darat, air, udara, dan rel yang mana masing-masing memiliki karakteristik tersendiri. Moda transportasi darat sendiri memiliki peran penting dalam kehidupan manusia. Moda transportasi darat terbagi menjadi beberapa jenis kendaraan seperti motor dan mobil pribadi, bus, kereta api, serta sepeda. Moda transportasi tersebut masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan, dimana kendaraan bermotor seperti mobil dan motor pribadi memberikan kenyamanan dan fleksibilitas, namun berkontribusi pada peningkatan polusi udara dan kemacetan lalu lintas. Bus sebagai transportasi umum lebih efisien mengurangi emisi per kapita dan jumlah kendaraan di jalan raya, namun terkendala oleh jadwal yang tetap dan pasti. Kereta api merupakan solusi transportasi massal jarak jauh dengan kecepatan dan kapasitas yang tinggi. Sedangkan sepeda merupakan solusi mobilitas yang cepat dan fleksibel, namun memiliki risiko keselamatan yang lebih tinggi. (Pramujianto et al., 2024).

Di perkotaan, transportasi darat digunakan sebagai sarana untuk melakukan aktivitas sehari-hari seperti pergi ke sekolah, pergi kuliah, pergi ke tempat kerja, atau bahkan mengirimkan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Transformasi transportasi darat yang dulunya adalah delman dan andong lalu kini menjadi mobil, motor, bus, kereta api, dan sepeda menunjukkan bahwa pola hidup dan mobilitas masyarakat Indonesia terus berkembang. Namun adanya kemajuan tersebut alih-alih juga disertai tantangan. Permasalahan seperti polusi udara hingga kemacetan lalu lintas merupakan topik yang belakangan ini terus dibicarakan. Hal tersebut

membuktikan betapa pentingnya mengembangkan dan mengelola moda transportasi secara berkelanjutan dan ramah lingkungan. (Gunardo, 2024).

Hadirnya transportasi umum di Indonesia bertujuan untuk membantu mengurangi kemacetan, polusi udara, dan menghemat pengeluaran masyarakat. Namun di era modern saat ini dimana segalanya serba cepat, efisien, dan mudahnya yang justru membuat masyarakat memilih untuk menggunakan kendaraan bermotor, khususnya kendaraan pribadi, untuk melakukan mobilisasi. Kehidupan perkotaan yang semakin sibuk menyebabkan masyarakat sudah tidak suka membuang waktu mereka untuk menunggu transportasi umum. Terlebih lagi, tidak semua transportasi umum dapat menjangkau seluruh daerah di suatu kota. Akibatnya, masyarakat lebih bergantung pada kendaraan bermotor sehingga waktu tunggu dapat dihemat (Sjafrizal, 2021).

Bagi masyarakat yang sering melakukan mobilisasi, kendaraan bermotor pribadi tidak hanya berfungsi sebagai alat transportasi, tetapi juga sebagai pernyataan status yang mencerminkan pencapaian ekonomi dan gaya hidup modern. Akibatnya, kendaraan bermotor pribadi bukan hanya menjadi pilihan transportasi, tetapi juga menjadi bagian tak terpisahkan dari gaya hidup modern yang mempengaruhi mobilitas bahkan hubungan sosial, sehingga memperbesar ketergantungan masyarakat terhadap mobil dalam kehidupan sehari-hari. Ketergantungan ini membuat kualitas transportasi umum menjadi rendah, penggunaan transportasi umum di kota menjadi menurun (Viona Erlanda & Radjikan Radjikan, 2024).

Penggunaan kendaraan bermotor yang meningkat tajam tanpa adanya pengendalian yang efektif menyebabkan semakin padatnya jalan raya sehingga terjadi kemacetan lalu lintas hampir di seluruh kota. Kemacetan lalu lintas terjadi

karena fasilitas transportasi umum di negara berkembang masih terbatas, baik dari segi jumlah dan luas jalan raya. Di sisi lain, dengan mengurangi penggunaan kendaraan bermotor, pembangunan dan pengembangan fasilitas transportasi umum merupakan solusi yang paling tepat untuk mengatasi kemacetan lalu lintas (Sjafrizal, 2021). Dampak negatif dari kemacetan lalu lintas sangat beragam. Kemacetan tidak hanya membuang-buang bahan bakar dan waktu, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan polusi dan kebisingan. Selain itu, dari aspek ekonomi kemacetan menghambat proses produksi dan distribusi sehingga laju perekonomian menjadi terganggu. Dari aspek kesehatan pun kemacetan mempengaruhi kondisi fisik dan psikis warga kota melalui pencemaran udara (Puspitaningrum et al., 2024).

Sektor transportasi menyumbang 20% - 25% konsumsi energi dan menghasilkan emisi CO₂ (Sjafrizal, 2021). Dibandingkan sektor-sektor lain, penggunaan emisi gas rumah kaca di sektor transportasi meningkat tajam. Emisi yang dikeluarkan oleh kendaraan bermotor dapat berupa karbon monoksida (CO), nitrogen oksida (NO_x), hidrokarbon (HC), sulfur dioksida (SO₂), timbal (Pb), karbondioksida (CO₂) dan debu (PM₁₀). Diantara pencemar tersebut, karbon monoksida (CO) merupakan salah satu pencemar yang dihasilkan oleh mesin kendaraan bermotor. (Mukaromah, 2021).

Fleksibilitas dan hemat biaya menjadi salah satu alasan mengapa masyarakat sangat bergantung pada kendaraan bermotor. Sedangkan, kualitas transportasi umum di Indonesia baik dari segi pelayanan hingga sarana didalamnya belum mampu memberikan kenyamanan bagi para penumpang secara merata. Kemacetan dan polusi merupakan dampak yang tak terpisahkan dari melonjaknya jumlah kendaraan pribadi, terutama kendaraan bermotor, di jalan raya. Sebagaimana data pada tabel dibawah ini yang menunjukkan peningkatan volume kendaraan bermotor

setiap tahun. Meskipun jumlah kendaraan bermotor lainnya juga bertambah tiap tahunnya, namun peningkatannya tidak sebanding dengan jumlah kendaraan bermotor. Pada tahun 2021 pengguna sepeda motor berjumlah 1.321.021, namun dengan jarak waktu dua tahun, jumlahnya hampir 3.000.000 pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah kendaraan bermotor pribadi dengan transportasi umum yang ada di Kota Surabaya.

| Jumlah Kendaraan Bermotor - Mobil Penumpang | Jumlah Kendaraan Bermotor - Bus | Jumlah Kendaraan Bermotor - Truk | Jumlah Kendaraan Bermotor - Sepeda Motor | Jumlah Kendaraan Bermotor - Jumlah |
|---|---------------------------------|----------------------------------|--|------------------------------------|
| 459.190 | 2.892 | 34.637 | 1.321.021 | 1.817.740 |
| 369.173** | 2.406** | 103.915** | 1.384.588** | - |
| 563.787 | 3.672 | 173.774 | 2.942.640 | 3.683.873 |

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024

Gambar 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor (unit) 2021-2023

Ketergantungan pada kendaraan bermotor didefinisikan sebagai tingginya tingkat perjalanan kendaraan bermotor per kapita, pola pemanfaatan lahan yang berorientasi pada kendaraan bermotor, dan berkurangnya alternatif transportasi (Litman, 1999). Ketergantungan pada kendaraan bermotor juga menyebabkan banyak biaya yang perlu ditanggung oleh pengguna kendaraan bermotor seperti biaya perawatan kendaraan, biaya parkir, bahkan biaya kecelakaan. Tak hanya itu, ketergantungan kendaraan bermotor juga berpengaruh pada kesehatan masyarakat baik secara fisik maupun mental, beberapa diantaranya adalah stres yang disebabkan oleh waktu tempuh perjalanan, menurunnya waktu olahraga, dan berkurangnya aktivitas yang mengharuskan masyarakat untuk bersosialisasi.

Ketergantungan pada kendaraan bermotor bertentangan dengan banyak tujuan keberlanjutan, tidak hanya karena dampak negatif yang diberikan kepada sumber daya alam dan keberlanjutan lingkungan, tetapi juga cenderung mengurangi keadilan sosial dan kelayakan hidup masyarakat, dan mengurangi efisiensi ekonomi.

Sebagian besar rencana untuk transportasi berkelanjutan memerlukan sistem transportasi yang lebih seimbang dan tidak bergantung pada kendaraan bermotor (Litman & Laube, 2002). Sebagai solusi, penerapan dan pengembangan transportasi yang ramah lingkungan dan berkelanjutan diperlukan.

Menurut *Organization of Economic Transportation and National Round Table on The Environment and The Economy*, OECD 1996 & NRTEE 1996 (dalam Mashuri & Pujiati, 2021), terdapat tiga aspek transportasi berkelanjutan yaitu aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan. Aspek sosial meliputi penyediaan layanan transportasi umum yang mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat tanpa memandang status, perwujudan lingkungan yang sehat dan aman bagi masyarakat. Aspek ekonomi meliputi pengurangan kemacetan sehingga produktivitas ekonomi masyarakat menjadi semakin lebih baik, serta mendukung efisiensi biaya. Sedangkan aspek lingkungan meliputi pengurangan terhadap polusi udara dan emisi gas rumah kaca, selain itu juga mendukung pengelolaan sumber daya alam dengan lebih bijaksana sehingga dapat mengurangi dampak negatif lingkungan.

Pengurangan masalah polusi darat adalah kunci untuk kehidupan yang lebih ramah lingkungan. Kota yang lebih ramah lingkungan juga berarti kehidupan yang semakin membaik bagi masyarakat dengan lebih sedikit masalah kesehatan dan kehidupan sehari-hari yang nyaman (Zubizarreta et al., 2014). Demi mewujudkan harapan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya menyediakan sistem transportasi umum bis, bernama Suroboyo Bus. Pengembangan transportasi umum, khususnya Suroboyo Bus, merupakan langkah strategis dalam upaya menuju Kota Surabaya yang ramah lingkungan. Dengan layanan transportasi umum tersebut diharapkan masyarakat dapat berkontribusi dalam meminimalkan polusi udara, pencemaran lingkungan, dan kemacetan lalu lintas dengan mengurangi pemakaian kendaraan

bermotor, khususnya kendaraan pribadi.

Pada April 2018, pemerintah Kota Surabaya mulai mengembangkan transportasi umum berkelanjutan melalui penyediaan Suroboyo Bus. Bus ini dilengkapi dengan fasilitas yang modern dan sistem pembayarannya yang tidak hanya mendukung teknologi namun juga mendukung kota yang berkelanjutan dengan meminimalisir dampak negatif lingkungan. Namun hal-hal tersebut belum cukup berpengaruh untuk mengalihkan ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi, mengingat masih banyak persepsi buruk dalam mengakses transportasi umum. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul **“Analisis Transformasi Perilaku Masyarakat dalam Menggunakan Transportasi Umum Menuju Kota Berkelanjutan (Studi Kasus pada Suroboyo Bus)”**.

1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

1. Peningkatan ketergantungan kendaraan pribadi, khususnya motor dan mobil menyebabkan kemacetan di Kota Surabaya.
2. Kemacetan tidak hanya menghambat mobilitas, tetapi juga meningkatkan polusi udara, mengganggu ekonomi dan kesehatan masyarakat, serta pemborosan biaya dan bahan bakar.
3. Keterbatasan jangkauan dan kualitas transportasi umum membuat banyak warga Surabaya tetap bergantung pada kendaraan pribadi.
4. Fasilitas dan layanan yang diimplementasikan oleh Suroboyo Bus belum menunjukkan hasil yang optimal dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menciptakan kota yang ramah lingkungan.

1.2.2 Batasan Masalah

1. Analisis faktor-faktor yang memengaruhi masyarakat Kota Surabaya dalam menggunakan Suroboyo Bus sebagai transportasi umum.
2. Tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan penggunaan Suroboyo Bus sebagai transportasi umum.
3. Dampak Suroboyo Bus sebagai transportasi umum dalam mendukung kota yang berkelanjutan di Surabaya.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi perilaku masyarakat untuk beralih dari kendaraan bermotor ke transportasi umum Suroboyo Bus?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan penggunaan Suroboyo Bus sebagai transportasi umum?
3. Bagaimana dampak Suroboyo Bus sebagai transportasi umum dalam mendukung kota yang berkelanjutan di Surabaya?

1.4 Tujuan penelitian

Adapun peneliti memiliki tujuan penelitian yang ingin dicapai, diantaranya:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi perilaku masyarakat untuk beralih dari kendaraan bermotor ke transportasi umum Suroboyo Bus.
2. Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan penggunaan Suroboyo Bus sebagai transportasi umum.
3. Untuk mengetahui dampak Suroboyo Bus sebagai transportasi umum dalam mendukung kota yang berkelanjutan di Surabaya.

1.5 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini, peneliti berharap dapat

memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan baik bagi penulis maupun pembaca, serta dapat menjadi acuan penelitian lebih lanjut, khususnya di bidang ilmu ekonomi yang berkaitan dengan ketergantungan kendaraan bermotor, ekonomi transportasi, dan kota keberlanjutan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah Kota Surabaya untuk mengembangkan fasilitas dan layanan pendukung transportasi umum, khususnya Suroboyo Bus. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurangi dampak lingkungan dan keberlanjutan Kota Surabaya dengan beralih dari kendaraan pribadi menuju transportasi umum.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Ketergantungan Kendaraan Bermotor

Ketergantungan kendaraan bermotor adalah tingginya tingkat perjalanan kendaraan bermotor per kapita, pola pemanfaatan lahan yang berorientasi pada kendaraan bermotor, dan berkurangnya alternatif transportasi (Litman, 1999). Ketergantungan pada kendaraan bermotor adalah sebuah konsep yang merujuk pada transportasi dan pola penggunaan lahan yang mengakibatkan tingginya tingkat penggunaan kendaraan bermotor. Dengan demikian, meskipun masyarakat memiliki pilihan transportasi, tetapi pada saat yang sama beberapa faktor seperti fleksibilitas, kurangnya integrasi antarmoda yang membuat masyarakat tetap memilih menggunakan kendaraan bermotor (Foltýnová et al., 2005).

Ketergantungan kendaraan bermotor menimbulkan biaya dan manfaat. Manfaat hanya dirasakan oleh pengguna kendaraan itu sendiri dan bersifat langsung seperti kenyamanan, fleksibilitas, kecepatan, dan privasi. Sedangkan biaya yang ditimbulkan bersifat tidak langsung, kumulatif, dan eksternal. Biaya tidak langsung artinya dampaknya tidak langsung terlihat oleh pengguna kendaraan bermotor, biaya eksternal berarti biaya yang ditanggung oleh masyarakat luas, dan biaya kumulatif berarti dampaknya terus bertambah seiring dengan meningkatnya penggunaan kendaraan bermotor. Biaya ketergantungan kendaraan bermotor yang perlu ditanggung, baik pengguna kendaraan bermotor maupun masyarakat luas meliputi biaya kendaraan, parkir, kecelakaan lalu lintas, waktu dan stres, berkurangnya olahraga, kesenangan, dan sosialisasi, kemacetan lalu lintas, serta alternatif perjalanan yang tidak efisien. (Foltýnová et al., 2005).

Ketergantungan pada kendaraan bermotor tidak selalu mencerminkan pilihan pengguna kendaraan, namun juga dikarenakan ketidakseimbangan yang mengurangi pilihan perjalanan dan mendorong lebih banyak penggunaan kendaraan bermotor. Beberapa indikator yang memperkuat ketergantungan pada kendaraan pribadi adalah lingkungan yang menuntut masyarakat untuk tidak memiliki pilihan lain selain bergantung pada kendaraan bermotor, kebijakan publik yang cenderung memihak pengguna kendaraan bermotor, munculnya biaya yang harus ditanggung masyarakat luas, sehingga inovasi dan peningkatan transportasi umum kurang berkembang (Litman, 1999).

2.2 Perilaku Masyarakat

Dalam studi perilaku transportasi, *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) menjadi salah satu teori yang digunakan untuk memprediksi niat dan perilaku individu. (Jaisyurrahman et al., 2025). Teori ini menyoroti tiga komponen utama. Pertama, sikap terhadap perilaku, dimana sikap merupakan sesuatu yang muncul dari dalam diri untuk melakukan perilaku tertentu atau tidak. Kedua, norma subjektif, dimana pengaruh sosial dari orang-orang membuat individu merasa seharusnya melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Ketiga, kontrol perilaku yang dirasakan, mengacu pada persepsi seseorang tentang kemudahan atau kesulitan melakukan perilaku yang diinginkan. (Hasyim & Nurohman, 2021).

TPB mampu menjelaskan keputusan transportasi dalam berbagai perspektif, mulai dari pemilihan moda kendaraan bermotor hingga transportasi umum. (Jaisyurrahman et al., 2025). Hubungan perilaku masyarakat dengan transportasi sangat erat, karena sistem transportasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh bagaimana masyarakat memilih,

menggunakan, dan merespons moda transportasi yang ada. Keputusan tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti persepsi terhadap kualitas layanan dan fleksibilitas atau norma sosial di lingkungannya. Sebaliknya, kondisi transportasi juga membentuk perilaku masyarakat, misalnya, ketika transportasi umum tidak nyaman, masyarakat cenderung lebih memilih kendaraan pribadi.

2.3 Ekonomi Transportasi

Menurut Lyod, 2002 (dalam Dhanan Abimanto, 2022), ekonomi transportasi adalah cabang ilmu ekonomi tentang kegiatan yang berkaitan dengan transportasi untuk kebutuhan produksi, distribusi, dan konsumsi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu memprioritaskan pentingnya transportasi sebagai urat nadi perekonomian. (Dhanan Abimanto, 2022).

2.2.1 Definisi Ekonomi dan Transportasi

Kata ekonomi berasal dari kata Yunani *oikos* yang berarti keluarga, rumah tangga dan *nomos* atau peraturan, aturan, hukum, dan secara garis besar diartikan sebagai aturan rumah tangga atau manajemen rumah tangga yang lingkupnya sempit sampai luas. Sehingga ilmu ekonomi merupakan suatu ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia menggunakan dan memanfaatkan sumber daya yang terbatas untuk memenuhi kebutuhannya. Sedangkan, transportasi berasal dari kata Latin dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Transportasi adalah sarana untuk memindahkan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuan adanya transportasi adalah untuk membantu masyarakat, baik individu maupun kelompok untuk menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya (Haryanda et al., 2023). Transportasi sangat

memudahkan aktivitas sehari-hari masyarakat, seperti sekolah, bekerja, bahkan liburan. Tak hanya itu, transportasi dapat memperlancar arus pengiriman barang dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Tujuan utama adanya transportasi umum adalah untuk memberikan layanan angkutan yang baik yang mencakup aman, nyaman, cepat, murah dan layak guna untuk masyarakat (Oktavia et al., 2024). Moda transportasi umum di darat diantaranya adalah bis kota, trem (atau kereta api kecil) kereta api, kereta cepat (kereta bawah tanah, LRT, dan lain-lain. (Marpaung & Tabrani, 2018).

2.2.2 Peran Transportasi dalam Memperkuat Perekonomian

Transportasi memperkuat dan mengembangkan ikatan sosial, politik, dan perdagangan. Infrastruktur yang memadai diperlukan untuk pembangunan ekonomi, termasuk jaringan transportasi jalan raya, rel kereta api, serta kendaraan untuk menggunakannya. Transportasi memungkinkan setiap wilayah geografis untuk menghasilkan produk-produk unggulan dan kemudian memperdagangkan produknya dengan wilayah lain. Selain itu, transportasi memperluas distribusi barang, mempermudah pekerja mencapai tempat kerja, serta membantu produsen menjangkau pasar yang lebih luas. Dengan adanya jaringan transportasi yang efisien, persaingan di pasar meningkat karena semakin banyaknya pemasok dan pembeli yang saling terhubung, sehingga distribusi barang dan jasa menjadi lebih lancar dan pemanfaatan sumber daya lebih optimal (Wood, 2023).

2.2.3 Pengaruh Transportasi terhadap SDA (Sumber Daya Alam) dan SDM (Sumber Daya Manusia)

Transportasi berperan penting dalam pemanfaatan sumber daya alam, tetapi juga mempermudah eksploitasi berlebihan yang berdampak

negatif pada lingkungan. Nilai lahan dipengaruhi oleh akses transportasi, sementara pembangunan infrastruktur juga memicu urbanisasi, meskipun ada kekhawatiran mengenai dampak lingkungannya. Selain itu, transportasi menjadi penyumbang utama polusi udara, sehingga berbagai langkah dilakukan untuk mengurangi emisi dan penggunaan kendaraan bermotor. Kemajuan transportasi telah meningkatkan mobilitas masyarakat, memperluas interaksi sosial dan bisnis, serta membuka lebih banyak peluang kerja. Ketergantungan terhadap mobil pribadi di kota besar masih tinggi, sementara kesadaran untuk mendukung transportasi umum masih kurang. Dampak negatif lainnya dari transportasi adalah meningkatnya kecelakaan dan kematian di jalan raya. (Wood, 2023).

2.2.4 Kebijakan Penyediaan Transportasi di Kota

Tantangan untuk mewujudkan kualitas hidup masyarakat kota yang lebih baik dan berkelanjutan memerlukan perbaikan kebijakan dalam sektor transportasi. Perlu adanya kebijakan yang dapat menjawab tantangan tersebut. Agar efektif, kebijakan transportasi perkotaan harus memenuhi 3 aspek utama:

- 2.1 Kebijakan transportasi harus dapat memastikan tersedianya kapabilitas yang berkelanjutan untuk menunjang peningkatan standar kehidupan.
- 2.2 Kebijakan transportasi harus dapat memacu peningkatan kualitas kehidupan secara umum.
- 2.3 Segala manfaat yang didapat dari sektor transportasi harus dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat.

Keberlanjutan dalam aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial saling berkaitan serta harus seimbang. Untuk mencapainya, diperlukan kebijakan

yang mampu menyeimbangkan ketiga aspek tersebut. Namun, hal ini tidak mudah dilakukan. Contohnya, transportasi umum murah dari sektor informal dapat membantu masyarakat berpenghasilan rendah, tetapi jika tidak dikelola dengan baik, justru dapat menimbulkan kemacetan dan merusak lingkungan. Situasi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam kebijakan transportasi berkelanjutan, di mana pemerintah harus menemukan solusi yang dapat menjaga keseimbangan antara aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial (Fathur Rachman, 2020).

2.2.5 Permasalahan Penyediaan Transportasi

Sektor transportasi berkontribusi pada pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Transportasi juga membawa dampak ekonomi, sosial dan lingkungan yang signifikan. Secara umum, dampak ekonomi transportasi terbagi menjadi dua, yaitu dampak langsung dan tidak langsung. Dampak langsung terjadi akibat peningkatan aksesibilitas yang memperluas pasar. Sedangkan, dampak tidak langsung berkaitan dengan efek domino ekonomi, di mana harga barang dan jasa dapat menurun atau meningkat. Meskipun transportasi berperan penting dalam mobilitas dan ekonomi, penyediaannya sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan. Permasalahan-permasalahan tersebut meliputi:

1. Penyediaan prasarana dan sarana transportasi di kota masih terbatas.
2. Kualitas transportasi umum belum memadai, sehingga masyarakat masih kurang berminat untuk menggunakan masyarakat.
3. Masih banyaknya kendaraan bermotor pribadi daripada transportasi umum.
4. Peningkatan jumlah kendaraan yang melebihi kapasitas jalan.

5. Kemacetan.
6. Manajemen mobilitas untuk transportasi yang belum ditata dan dikelola dengan baik (Fathur Rachman, 2020).

2.4 Kota Berkelanjutan (*Sustainable City*)

Kota (*city*) pada dasarnya adalah bagian dari wilayah perkotaan (*urban area*) yang secara resmi sudah mempunyai status administrasi sebagai sebuah kota berdasarkan undang-undang yang berlaku. Adisasmita (2005) juga menyatakan bahwa pada umumnya kota diartikan sebagai suatu wilayah di mana terdapat pemusatan penduduk dengan berbagai jenis kegiatan ekonomi, sosial budaya, dan administrasi pemerintahan. Artinya, sebuah kota merupakan konsentrasi pemukiman dengan penduduk dalam jumlah cukup besar serta kepadatan yang relatif tinggi. Kegiatan kota umumnya didominasi oleh kegiatan di bidang keuangan, transportasi, pendidikan, kesehatan, dan pariwisata (Sjafrizal, 2021).

Stern (1992) menekankan bahwa dalam upaya mendukung kota yang berkelanjutan adalah tidak mungkin tanpa perbaikan menyeluruh dari kondisi lingkungan kota. Kota perlu mengurangi penggunaan sumber daya, meminimalkan jumlah limbah dan mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan bermotor. Tetapi tanpa pengelolaan lingkungan yang baik, masalah-masalah lingkungan dapat muncul seperti tingginya tingkat polusi udara dan air, banjir dan menumpuknya sampah. (Haryadi & Setiawan, 2002). Demi mencapai keberlanjutan kota, suatu kebijakan harus mampu menyesuaikan diri dengan situasi yang ada dan kondisi spesifik di suatu daerah. Setiap daerah memiliki tantangan, kebutuhan, dan sumber daya yang berbeda, sehingga solusi yang diterapkan harus fleksibel dan disesuaikan agar tetap efektif dalam jangka panjang (Zetter & Watson, 2006).

Menurut Brundtland 1987, kota berkelanjutan (*sustainable city*) adalah kota

yang mampu memenuhi kebutuhan masa kini tanpa mengabaikan kebutuhan generasi mendatang. (Priyoga, 2010). Untuk mendukung kota berkelanjutan tersebut, perlu dilakukan pembangunan dengan menyeimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Kota yang berkelanjutan pada dasarnya menekankan pentingnya menjaga lingkungan dalam upaya pengelolaan dan penataan kota, namun tetap tidak mengabaikan aspek sosial dan ekonomi. Artinya, pembangunan kota harus dilihat secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tiga dimensi utama, yaitu lingkungan, sosial, dan ekonomi yang saling terkait satu sama lain. Dimana aspek ekonomi mampu mendorong aktivitas masyarakat, aspek sosial harus dapat diterima manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat, dan aspek lingkungan harus tetap menjaga ekosistem dari kerusakan. (Haryadi & Setiawan, 2002).

Kota yang berkelanjutan umumnya mengadopsi penggunaan lahan dalam satu kawasan yang terintegrasi, sehingga penggunaan kendaraan bermotor dan polusi udara yang ditimbulkan semakin berkurang. Selain itu memiliki ruang terbuka hijau yang cenderung meningkatkan kualitas udara. Kota yang berkelanjutan juga memiliki jalur pejalan kaki, pesepeda, dan transportasi umum yang baik. Tak hanya itu, kota yang berkelanjutan mampu memastikan setiap lapisan masyarakat memiliki akses yang sama terhadap fasilitas layanan yang tersedia, seperti pendidikan, kesehatan, dan pekerjaan. Sedangkan kota yang cenderung tidak berkelanjutan ditandai dengan meningkatnya polusi udara dan air, adanya ketimpangan pemukiman, ditambah dengan keterbatasan masyarakat untuk memiliki akses terhadap layanan publik, buruknya infrastruktur transportasi, yang dimana semakin menciptakan kota untuk tidak mampu memenuhi kebutuhan di masa kini tanpa mengorbankan masa depan dalam memenuhi kebutuhannya (Romiyadi & Fatmayati, 2025).

Dengan demikian, pembangunan kota yang berkelanjutan menjadi sangat penting dalam hal ini. Sebuah rencana kota yang baik seharusnya tidak hanya fokus pada pembangunan infrastruktur seperti jalan dan transportasi, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan masyarakat, mengurangi kemiskinan, meningkatkan lapangan kerja, serta menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan sehat. Di banyak kota, masalah seperti kemacetan, ketimpangan sosial, dan kurangnya akses terhadap fasilitas umum masih menjadi tantangan besar. Hal ini bisa memperparah masalah sosial, seperti kesenjangan ekonomi dan sulitnya akses ke pendidikan serta pekerjaan bagi sebagian masyarakat (Zetter & Watson, 2006).

Oleh karena itu, program pembangunan perkotaan harus mempertimbangkan peran keterlibatan masyarakat dalam menciptakan kota yang berkelanjutan dengan menyeimbangkan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Partisipasi aktif masyarakat dapat mendorong pertumbuhan ekonomi secara menyeluruh, memperkuat interaksi sosial, serta menjaga kualitas lingkungan hidup di tengah perkembangan kota.

2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan sebuah penelitian, memaparkan beberapa penelitian terdahulu merupakan komponen penting yang membahas variabel-variabel yang sejenis dengan penelitian peneliti sebagai upaya dalam mencari inovasi baru yang mampu memberikan hasil yang lebih baik dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Tabel. 2.1 Penelitian Terdahulu

| No. | Nama | Judul | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|-------------------------|----------------------------------|--|-------------------------------------|
| 1. | Siti Rahmawati dan Inka | Pengaruh Penggunaan Transportasi | Transportasi umum berkelanjutan di beberapa kota Indonesia berkontribusi | Persamaan: Meneliti transportasi |

| No. | Nama | Judul | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|---|---|---|---|
| | Nusamuda Pratama (2023) | Berkelanjutan terhadap Kualitas Udara dan Kesejahteraan Masyarakat | pada penurunan emisi CO ₂ dan perbaikan kualitas udara, yang berdampak positif pada kesejahteraan psikologis masyarakat. Namun, masih terdapat tantangan berupa keterbatasan infrastruktur pendukung seperti stasiun pengisian kendaraan listrik, jalur sepeda yang aman, serta halte dan terminal yang efisien. | erkelanjutan dan dampaknya pada kesejahteraan masyarakat. Perbedaan: Menggunakan jenis penelitian studi kepustakaan. Selain itu, fokus penelitian pada kualitas udara. |
| 2. | Fianda Eka Widyanto, Wahyu Herijanto, dan Budi Raharjo (2020) | Studi Demand Pengembangan Moda Transportasi Angkutan Umum Berbasis Rel untuk Rute Stasiun Gubeng-Terminal 1 Bandara Juanda Melalui Jalan DR. IR. H. Soekarno Surabaya | Berdasarkan analisis stated preference dan regresi, potensi permintaan angkutan umum berbasis rel mencapai 7.175 penumpang/hari, termasuk 174 penumpang dengan tujuan bandara. Oleh karena itu, pengembangan transportasi rel direkomendasikan karena dinilai dapat mendorong peralihan pengguna dari kendaraan pribadi ke angkutan umum. | Persamaan: Meneliti pengembangan transportasi umum di Surabaya. Perbedaan: Menggunakan metode penelitian kuantitatif. Fokus penelitian tersebut transportasi umum berbasis rel, sedangkan fokus penelitian |

| No. | Nama | Judul | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|---|---|---|---|
| | | | | ini adalah transportasi umum bus. |
| 3. | Normandia Nurcahyono, Aris Munandar, dan Ode Sofyan Hardi (2023) | Analisis Penggunaan Moda Transportasi Bagi Pekerja Komuter (Studi Kasus Kecamatan Gunung Putri) | Mayoritas pekerja komuter berada pada usia produktif dan memilih angkutan umum sebagai moda utama, meskipun sepeda motor masih banyak digunakan. Pola perjalanan didominasi responden karyawan dengan keberangkatan pagi dan pulang malam hari, dengan Namun, keterbatasan rute membuat banyak pengguna harus transit dua kali, sehingga menunjukkan bahwa ketersediaan rute masih menjadi tantangan. | <p>Persamaan: Meneliti tantangan dalam menggunakan transportasi umum.</p> <p>Perbedaan: Penelitian tersebut berfokus pada pekerja komuter, sedangkan penelitian ini berfokus pada masyarakat Kota Surabaya.</p> |
| 4. | Maharani Intan Az Zahra, Hartuti Purnaweni, dan Budi Puspo Priyadi (2023) | Pengaruh Sistem Non Tunai (<i>cashless</i>) terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Layanan BRT Trans | Hasil analisis regresi linear menunjukkan bahwa sistem pembayaran non tunai (<i>cashless</i>) meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 22,3%. Sistem pembayaran non tunai (<i>cashless</i>) juga meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 38%. Namun, kualitas pelayanan masih perlu dievaluasi agar | <p>Persamaan: Meneliti sistem pembayaran transportasi umum.</p> <p>Perbedaan: Penelitian tersebut berfokus pada BRT Trans Semarang,</p> |

| No. | Nama | Judul | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|--|---|---|---|
| | | Semarang | sesuai dengan ekspektasi penumpang. | sedangkan penelitian ini berfokus pada Suroboyo Bus. |
| 5. | Elisabeth Rianawati, Husnul Alberdi, Aisha Hanifa Salsabilla, Maya Larasati, Nadiya Pranindita, Rizkiana Sidqiyatul Hamdani (2022) | Transformasi Transportasi Jakarta: Mengkaji Ulang Target Emisi Nol Sektor Transportasi Tahun 2050 | Perilaku transportasi masyarakat DKI Jakarta menunjukkan durasi perjalanan yang relatif lama. Pemilihan moda dipengaruhi oleh pendapatan dan waktu tempuh, dengan biaya kendaraan pribadi jauh lebih tinggi dibanding transportasi umum. Kendaraan pribadi sepeda motor dan mobil, menjadi penyumbang emisi terbesar, sedangkan transportasi publik seperti KRL dan Transjakarta menghasilkan emisi jauh lebih rendah. Minat masyarakat ke depan cenderung bergeser ke moda rendah karbon, meski masih kecil. Untuk mencapai target bebas emisi 2050, diperlukan peningkatan kualitas transportasi umum, perbaikan infrastruktur pejalan kaki dan pesepeda, | <p>Persamaan:</p> <p>Meneliti transportasi umum untuk pengurangan dampak negatif di kota dan mengamati perilaku transportasi masyarakat.</p> <p>Perbedaan:</p> <p>Menggunakan metode penelitian campuran. Fokus pada transportasi di DKI Jakarta, sedangkan penelitian ini berfokus pada Suroboyo Bus di Kota Surabaya.</p> |

| No. | Nama | Judul | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|---|--|---|---|
| | | | perubahan perilaku masyarakat, serta kebijakan yang mendorong peralihan ke moda transportasi rendah karbon dan berkelanjutan. | |
| 6. | Francis O. Okeke, Andy E. Okusun, Clifford A. Udeh, dan Chukwumezie J. Okekeogbu (2020) | <i>Cities for People: The Dependency & Impact of Automobile in The Life of City Dwellers</i> | Ketergantungan masyarakat Achara, Kota Enugu, Nigeria pada kendaraan pribadi menimbulkan kemacetan, kekurangan lahan parkir, meningkatnya kecelakaan, polusi udara dan suara, penurunan kualitas lingkungan dan kesehatan masyarakat. Selain memicu perluasan lahan kota dan aktivitas bisnis terkait kendaraan, kondisi ini juga mengurangi gaya hidup sehat. Untuk mengatasinya, diperlukan peningkatan transportasi umum, penyediaan trotoar dan jalur sepeda, serta perencanaan dan pengendalian transportasi yang lebih efektif. | <p>Persamaan:</p> <p>Menggunakan metode penelitian kualitatif.</p> <p>Membahas ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan bermotor.</p> <p>Perbedaan:</p> <p>Berfokus pada dampak ketergantungan kendaraan pribadi.</p> <p>Sedangkan penelitian ini berfokus pada dampak transportasi umum.</p> |
| 7. | Gabriele Cepeliauskaitė, Benno | <i>Smart-Mobility Services for Climate</i> | Penerapan teknologi smart mobility dan transportasi | Persamaan: Meneliti transportasi |

| No. | Nama | Judul | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|--|--|---|--|
| | Keppner, Zivile Simkute, Zaneta Stasiskiene, Leon Leuser, Ieve Kalnina, Nina Kotovica, Janis Andins, dan Marek Muiste (2021) | <i>Mitigation in Urban Areas: Case Studies of Baltic Countries and Germany</i> | Ramah lingkungan di berbagai kota terbukti menurunkan emisi gas rumah kaca. Aplikasi perencanaan perjalanan dan tiket dinamis dapat mengurangi emisi hingga 500.000 ton/tahun, sementara penggunaan minibus listrik menekan emisi partikulat halus dan NOx lebih dari 80–95%. Layanan seperti Jelbi, Ziogas, Mobility Point, dan Smart Bike Share turut mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dan transportasi yang lebih ramah lingkungan. | umum ramah lingkungan dan kontribusinya dalam mengurangi dampak negatif lingkungan. Perbedaan: Menggunakan metode penelitian campuran. Fokus penelitian tersebut pada negara Baltik dan Jerman dengan layanan aplikasi perencanaan perjalanan, sedangkan penelitian ini berfokus pada bus di Kota Surabaya. |
| 8. | Ezgi Eren and Volkan Emre Uz (2019) | <i>Review on Bike Sharing: The Factors Affecting Bike-Sharing Demand</i> | Penggunaan bike-sharing dipengaruhi oleh kondisi cuaca, kualitas lingkungan binaan, integrasi dengan transportasi umum, jumlah dan jarak antar stasiun, karakteristik sosial-demografis, waktu | Persamaan: Menggunakan metode penelitian kualitatif. Membahas terkait faktor dan tantangan yang memengaruhi |

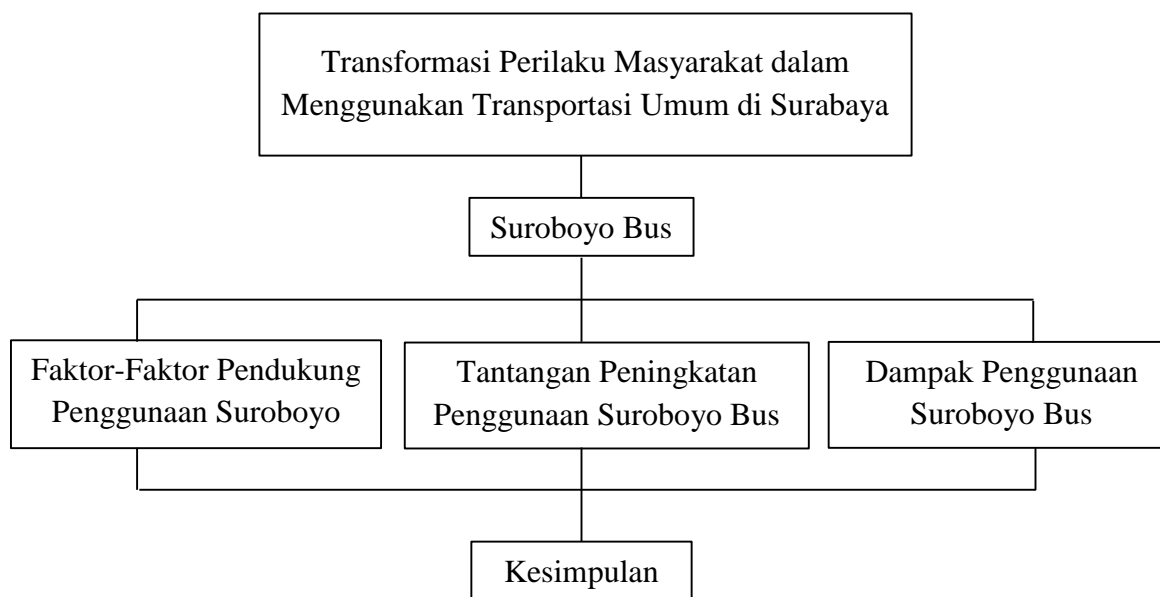
| No. | Nama | Judul | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|---|---|--|--|
| | | | <p>penggunaan, serta aspek keamanan. Sebaliknya, cuaca buruk, medan menanjak, jarak akses jauh, dan isu keselamatan menurunkan minat. Secara umum, bike-sharing berpotensi mengurangi kendaraan bermotor, polusi, dan kemacetan bila didukung infrastruktur dan integrasi yang baik.</p> | <p>minat masyarakat dalam menggunakan transportasi.</p> <p>Perbedaan: Penelitian tersebut fokus pada <i>bike-sharing</i>, sedangkan penelitian berfokus transportasi umum bus.</p> |
| 9. | <p>Rian Handika Purbaya, Intan Agriyanti, Rizki Agustian Nugraha, Zikra Maula Fatecha, dan Radhitya Alfitoba (2024)</p> | <p>Peran Transportasi Umum dalam Mengurangi Kemacetan dan Polusi di Perkotaan</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan transportasi umum menurunkan jumlah kendaraan pribadi di jalan raya, memperlancar arus lalu lintas, dan menjadi pilihan yang lebih ramah lingkungan. Namun, masih terdapat kendala berupa kualitas layanan, infrastruktur yang belum memadai, dan persepsi negatif masyarakat. Karena itu, diperlukan kebijakan</p> | <p>Persamaan: Menggunakan metode penelitian kualitatif. Meneliti transportasi umum.</p> <p>Perbedaan: Penelitian tersebut berfokus pada kota-kota besar, sedangkan penelitian ini berfokus pada Kota Surabaya.</p> |

| No. | Nama | Judul | Hasil Penelitian | Persamaan dan Perbedaan |
|-----|--|--|--|---|
| | | | untuk meningkatkan aksesibilitas transportasi umum. | |
| 10. | Alfitri, Afrizal, Helmi, Slamet Raharjo (2024) | Insentif dalam Pengelolaan Sampah Plastik: Pengalaman Kota Surabaya dan Kota dan Kota Padang | Kebijakan insentif dalam pengelolaan sampah plastik di Surabaya dan Padang menunjukkan bahwa pemberian manfaat kepada masyarakat dapat mendorong perubahan perilaku. Di Surabaya, program tukar botol plastik untuk tiket Suroboyo Bus berjalan sukses, mendukung transportasi publik, dan edukasi lingkungan. Sementara itu, program serupa di Padang berhasil menarik minat awal masyarakat tetapi terhenti karena masalah keberlanjutan. Secara keseluruhan, insentif terbukti efektif mendukung pengurangan sampah plastik, namun memerlukan perencanaan dan pengelolaan yang baik agar program dapat berkelanjutan. | <p>Persamaan: Menggunakan metode penelitian kualitatif. Fokus penelitian pada Suroboyo Bus.</p> <p>Perbedaan: Fokus penelitian tersebut pada program pengurangan sampah plastik pada bus wisata di Kota Padang. Sedangkan, penelitian ini berfokus pada program pengurangan sampah plastik melalui sistem pembayaran bus umum di Kota Surabaya.</p> |

2.6 Kerangka Konseptual

Suroboyo Bus merupakan kebijakan yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya sebagai upaya untuk meningkatkan penggunaan Suroboyo Bus sebagai transportasi umum. Kerangka konseptual penelitian ini menyoroti hubungan antara ketergantungan masyarakat pada kendaraan pribadi dan upaya untuk beralih ke Suroboyo Bus sebagai solusi transportasi umum. Ketergantungan pada kendaraan pribadi menjadi masalah utama yang menyebabkan kemacetan dan polusi di Surabaya. Suroboyo Bus hadir sebagai alternatif untuk mengurangi ketergantungan ini, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas transportasi umum dan mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan. Penelitian ini juga mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan Suroboyo Bus, dampaknya terhadap mobilitas yang lebih ramah lingkungan, serta tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Semua elemen ini berkontribusi pada tujuan akhir, yaitu transformasi perilaku masyarakat dalam menggunakan transportasi umum, yang diharapkan dapat menciptakan kota yang lebih berkelanjutan dan nyaman untuk dihuni. Adapun penulisan kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini berjudul “Transformasi Perilaku Masyarakat dalam Menggunakan Transportasi Umum (Studi Kasus pada Suroboyo Bus)”. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang dapat diartikan sebagai data-data yang hadir atau dideskripsikan dalam bentuk kata, kalimat, ungkapan narasi, dan gambar. (Azhari et al., 2023). Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, dimana studi kasus menurut Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si studi kasus adalah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. (Hidayat, 2019). Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memahami alasan, pengalaman, dan kebiasaan yang memengaruhi atau bahkan menghambat masyarakat dalam menggunakan Suroboyo Bus secara mendalam, sehingga fenomena ini bisa dijelaskan dengan lebih jelas dan menyeluruh.

3.2 Lokasi atau Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Surabaya, dengan fokus pada area operasional Suroboyo Bus, meliputi 4 rute yaitu rute Terminal Purabaya-Perak, rute Kejawan Putih Tambak-UNESA, rute Terminal Purabaya-Kenjeran Park, dan rute Terminal Purabaya-UNAIR C-ITS. Selain itu, penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama tiga bulan yaitu selama periode Bulan Maret-Juni 2025.

3.3 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data-data utama yang didapatkan dari subjek penelitian secara langsung. Data primer dapat berupa hasil wawancara dengan subjek, hasil angket, hasil tes, dan lain sebagainya. Sumber data dalam penelitian ini akan diperoleh langsung melalui wawancara mendalam dengan staf Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Staf Dinas Perhubungan Kota Surabaya dinilai layak menjadi informan karena relevan dengan permasalahan penelitian ini, dimana penelitian ini membahas penggunaan transportasi umum sebagai upaya mengurangi ketergantungan masyarakat pada kendaraan bermotor dan sebagai bagian dari inisiatif kota berkelanjutan. Selain itu, masyarakat pengguna Suroboyo Bus, dan calon penumpang atau masyarakat yang belum pernah menggunakan Suroboyo Bus akan menjadi informan dalam penelitian ini untuk memahami persepsi yang memengaruhi pilihan mobilitas masyarakat. Sumber data lainnya adalah melalui observasi untuk memahami perilaku mobilitas masyarakat Kota Surabaya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang bukan diperoleh dari subjek penelitian, melainkan dari artikel ilmiah, data statistik, dokumen resmi, dan lain sebagainya. Demi mengumpulkan data yang diperlukan, peneliti akan melakukan pengumpulan data sekunder dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya berupa jumlah penukar botol plastik untuk melihat keberhasilan sistem pembayaran sampah botol plastik dalam Suroboyo Bus.

Selain itu, sumber data dalam penelitian ini akan diperoleh melalui publikasi pemerintah seperti Badan Pusat Statistik (BPS), lalu literatur seperti

buku maupun artikel jurnal ilmiah terkait ketergantungan kendaraan bermotor, ekonomi transportasi, dan kota berkelanjutan (*sustainable city*). Pengumpulan data ini diharapkan dapat memberikan landasan yang kuat untuk analisis dan mendukung hasil penelitian yang dilakukan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Wawancara

Wawancara digunakan untuk mendapatkan fakta dan pemahaman terhadap opini, sikap, pengalaman, proses, perilaku, atau prediksi (Nasution, 2015). Metode wawancara yang akan digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, dimana peneliti akan menggunakan pedoman wawancara untuk memperoleh informasi dari berbagai pihak seputar topik penelitian, namun tetap terbuka untuk mengubah urutan pertanyaan atau menggali lebih dalam berdasarkan respons yang diberikan oleh narasumber. Wawancara dengan metode semi-terstruktur ini akan dilakukan kepada:

1. Staf Dinas Perhubungan Kota Surabaya,
2. Pengguna Suroboyo Bus,
3. Pengguna kendaraan bermotor.

Wawancara akan dilakukan secara langsung pada waktu dan tempat yang telah disepakati bersama antara peneliti dan informan, seperti kantor Dinas Perhubungan Kota Surabaya atau bahkan Suroboyo Bus menjadi lokasi penelitian. Durasi wawancara diperkirakan akan berlangsung selama 10–25 menit, tergantung pada kelengkapan jawaban yang diberikan oleh informan. Pedoman wawancara yang telah disusun oleh peneliti terdiri dari 5 hingga 10 pertanyaan utama yang mencakup aspek kebijakan dan perencanaan transportasi, persepsi masyarakat terhadap Suroboyo Bus, serta

faktor pendorong dan tantangan penggunaan transportasi umum ini. Namun, karena sifat wawancara semi-terstruktur, jumlah pertanyaan di luar pedoman dapat berubah secara fleksibel tergantung pada perkembangan informasi yang peneliti dapatkan selama wawancara.

3.4.2 Observasi

Marshall (1995) menyatakan bahwa "*through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior*". Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut (Sugiyono, 2020). Teknik observasi ini dilakukan untuk perilaku maupun peristiwa yang terjadi.

Teknik observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah observasi partisipan di mana peneliti ikut terlibat langsung dalam situasi sosial yang diteliti. Dalam hal ini, peneliti tidak hanya mengamati dari luar, tetapi juga berperan sebagai bagian dari kegiatan kelompok sehingga bisa belajar melalui pengalaman langsung. Biasanya, observasi partisipan dilakukan bersamaan dengan teknik wawancara dan analisis dokumen agar data yang diperoleh semakin lengkap dan akurat. Tujuan dari observasi ini adalah memperoleh informasi dan menggambarkan aktivitas, individu, maupun peristiwa dari sudut pandang orang yang mengalaminya secara langsung (Nasution, 2015). Observasi akan dilakukan pada jam sibuk (*rush hour*) pagi sekitar pukul 06:00 – 09:00 dan sore sekitar pukul 16:00 – 18:00 yang akan dilakukan di beberapa halte utama pada 4 rute Suroboyo Bus yaitu rute Terminal Purabaya-Perak, rute Kejawan Putih Tambak-UNESA, rute Terminal Purabaya-Kenjeran Park, dan rute Terminal Purabaya-UNAIR C-ITS. Aspek yang diamati meliputi:

1. Kepadatan penumpang di halte dan dalam bus.
2. Frekuensi kedatangan bus.
3. Keamanan dan kenyamanan serta kondisi sarana dan prasarana penunjang penggunaan Suroboyo Bus.
4. Penggunaan kendaraan bermotor, khususnya kendaraan pribadi.

Observasi partisipatif pasif akan dilakukan dalam beberapa sesi dengan dokumentasi berupa catatan lapangan maupun foto untuk mendukung hasil penelitian.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, catatan harian, biografi, kebijakan, peraturan, dan lain sebagainya (Sugiyono, 2020). Dokumentasi merupakan proses pengumpulan dan pencatatan data untuk mendukung proses penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini mencakup:

1. Dokumentasi foto terkait fasilitas, kepadatan penumpang, kondisi lalu lintas, interaksi pengguna dengan layanan yang disediakan Suroboyo Bus.
2. Salinan laporan atau dokumen resmi, seperti perkembangan dari kebijakan atau program Suroboyo Bus.
3. Catatan lapangan yang mencakup hasil observasi secara rinci.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Analisis Kualitatif Miles and Huberman

Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam

analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2020).

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. (Sugiyono, 2020). Data mentah yang didapatkan melalui wawancara maupun observasi akan dipilah dan disederhanakan. Maka dari itu, data wawancara yang didapatkan dari pengguna Suroboyo Bus terkait tarif yang terjangkau, kenyamanan fasilitas, aksesibilitas yang diberikan Suroboyo Bus dikategorikan dalam faktor-faktor yang memengaruhi masyarakat untuk beralih ke transportasi umum. Begitu pun dengan hasil observasi terkait buruknya kualitas halte, wawancara terkait waktu kedatangan Suroboyo Bus yang terlambat dikategorikan dalam tantangan peningkatan penggunaan Suroboyo Bus. Sementara itu, hasil observasi terkait perubahan kondisi ekonomi, sosial, dan bahkan lingkungan yang dihasilkan dari hadirnya Suroboyo Bus dikategorikan dalam dampak transportasi umum dalam mendukung kota berkelanjutan. Dengan demikian, hasil wawancara yang didalamnya terdapat pecakapan ringan atau informasi dan kehidupan pribadi informan perlu dieliminasi karena tidak termasuk dalam fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) mengatakan bahwa penyajian data yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian

kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. (Sugiyono, 2020). Setelah proses wawancara, observasi, dan dokumentasi selesai dilakukan, peneliti terlebih dahulu mengubah rekaman wawancara menjadi teks tertulis. Lalu kutipan-kutipan penting dari informan terkait alasan menggunakan Suroboyo Bus, alasan tetap memilih kendaraan bermotor, disajikan apa adanya mewakili temuan penelitian. Hasil observasi terkait kondisi nyata seperti situasi halte, kepadatan penumpang, juga disajikan dalam bentuk uraian naratif. Penyajian data juga disajikan dalam bentuk tabel, seperti data jumlah penukar botol plastik untuk mempermudah pemahaman terkait dampak Suroboyo Bus dalam aspek lingkungan. Melalui tahap ini, data dapat tersusun secara sistematis sehingga hubungan antar temuan di lapangan terlihat lebih jelas.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam analisis data yang bertujuan untuk merumuskan hasil akhir penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dianalisis, dan disajikan (Sugiyono, 2020). Dalam tahap ini, peneliti melihat pola jawaban yang paling sering muncul, pernyataan yang saling menguatkan, serta informasi yang berbeda atau bertentangan. Dari proses tersebut, peneliti dapat menyimpulkan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan Suroboyo Bus, tantangan yang dihadapi untuk meningkatkan penggunaan Suroboyo Bus, serta dampak Suroboyo Bus dalam mendukung kota yang berkelanjutan. Sehingga data yang telah disajikan akan diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

Teknik analisis data memiliki hubungan yang erat dengan triangulasi karena data yang telah divalidasi melalui triangulasi akan menjadi dasar yang lebih kuat untuk analisis. Pada penelitian ini, triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber berarti menguji data dari berbagai narasumber yang akan diambil datanya. Triangulasi sumber memungkinkan data dapat dipercaya jika dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh selama penelitian melalui beberapa sumber. Sehingga, sebuah kesimpulan diperoleh dari data yang telah dianalisis dari berbagai sumber oleh peneliti (Nurfajriani et al., 2014).

Dengan demikian, setelah wawancara dilakukan dengan beberapa informan, peneliti mencocokkan data dengan informan lain yang memiliki posisi berbeda seperti, pengguna Suroboyo Bus, pramudi Suroboyo Bus, pihak pengelola. Peneliti membandingkan, seperti pernyataan pengguna tentang waktu tunggu bus dengan hasil observasi langsung di halte. Dengan cara tersebut, peneliti memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian benar-benar diperoleh dari berbagai sumber dan saling menguatkan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Suroboyo Bus

Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebagai pelaksana dan memiliki wewenang dalam bidang transportasi dalam kota di Surabaya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah di atur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan Kota Surabaya Pasal 11 ayat 2b mengenai bidang angkutan mempunyai fungsi pelaksana penyusunan jaringan trayek dan penetapan kebutuhan kendaraan untuk kebutuhan angkutan yang wilayah pelayanannya dalam kota. (Kurniawan & Prabawati, 2018). Maka dari itu, pada tanggal 7 April 2018 Suroboyo Bus hadir dan diresmikan secara langsung oleh Ibu Tri Rismaharini, selaku Walikota Surabaya, di Gedung Siola. Angkutan bus ini merupakan terobosan baru Pemerintah Kota Surabaya di bidang transportasi darat umum. Dengan lebar 2,4 m dan panjang 12 m, bus ini mampu menumpang hingga 67 penumpang. (Kibthiah et al., 2023). Tujuan adanya Suroboyo Bus adalah sebagai moda transportasi alternatif dan sekaligus sarana edukasi untuk terciptanya lingkungan kota yang lebih sehat.

Suroboyo Bus beroperasi setiap hari mulai pukul 05:30-21:00. Pembayaran yang berlaku untuk menaiki Suroboyo Bus adalah QRIS (OVO, Dana, GoPay, ShopeePay, Link-Aja, M-Banking, Pospay), Kartu Uang Elektronik (Flazz, Brizzi, E-Money, dan Tap Cash), Poin Member Gobis,

Saldo Gobis, Voucher KIA. Tarif yang diberlakukan dalam Suroboyo Bus adalah Rp. 5.000,- untuk umum dan Rp. 2.500,- untuk pelajar. Sedangkan untuk veteran dan lansia yang berumur minimal 60 tahun serta anak usia di bawah 5 tahun tidak dikenai tarif Suroboyo Bus (gratis). Berbeda dengan Trans Semanggi Suroboyo rute Terminal Purabaya-Kenjeran Park, tarif untuk umum adalah Rp. 6.200,- dan tarif untuk pelajar dan lansia juga dikenakan tarif sebesar Rp. 2.000,-. Selanjutnya tabel dibawah merupakan rute yang dilalui Suroboyo Bus dan Trans Semanggi Soroboyo:

Tabel 4.1 Rute Suroboyo Bus

| Koridor | Rute | Rute Keberangkatan-Kepulangan (Halte) |
|----------------|----------------------------|---|
| R1 | Terminal Purabaya-Perak | Terminal Purabaya - Dukuh Menanggal – Siwalankerto A – Taman Pelangi – RS Bhayangkara – UBHARA – PUSVETMA – Ketintang – Terminal Intermoda Joyoboyo – Museum BI – Rumah Sakit Darmo – Gozco – Pandegiling – Urip Sumoharjo 1 – Basra – Kaliasin – Embong Malang – Blauran – Pirngadi – Pasar Turi – Masjid Kemayoran – Indrapura – Ikan Kerapu A – Tanjung Torowitan A – Barunawati A – Pelindo Place A – Pelabuhan Tanjung Perak Pelabuhan Tanjung Perak – Pelindo Place B – Barunawati B – Tanjung Torowitan B – Ikan Kerapu B - Rajawali – Jembatan Merah – Veteran – Tugu Pahlawan – Alun-Alun Contong – Siola – Tunjungan – Simpang Dukuh – Gubernur Suryo – Pangsud – Sono Kembang – Urip Sumoharjo 2 – Pandegiling 2 – Santa Maria – Darmo – Marmoyo – Joyoboyo 2 – RSAL – Margorejo – Wonocolo – UIN – Jemur Ngawinan – Siwalankerto B – Kerto Menanggal – Terminal Purabaya |
| K2L | Kejawen Putih Tambak-UNESA | Kejawen Putih Tambak – PENS A – ITS – Manyar Kerta Adi – Klampis – Gramedia – Kertajaya A – Gubeng Airlangga – Lapangan Hockey – SMA Negeri 4 – Pangsud – Sono Kembang – Urip Sumoharjo B – Pandegiling – Santa Maria – Bengawan A –Kutai A – KPU – Mayjend Sungkono – Darmo Park A – Taman Makam Pahlawan A – Putat Gede A –Pradah Kali Kendal A –Patung Kuda 1 –Jono Soewojo A –Graha Family A – |

| Koridor | Rute | Rute Keberangkatan-Kepulangan (Halte) |
|---------|---------------------------------|---|
| | | <p>Graha Family B – Bundaran UNESA - UNESA</p> <p>UNESA – PTC A – Jono Soewojo B – Patung Kuda B – Pradah Kali Kendal B – Putat Gede B – Taman Makam Pahlawan B – Park and Ride Mayjend Sungkono – Darmo Park B – Gedung Juang 45 – Indragiri – Aditya Warman – Kutai B – Bengawan B – Rumah Sakit Darmo – Gozco – Pandegiling B – Urip Sumoharjo A – Basra – Kaliasin – Simpang Dukuh – Gubernur Suryo – Balai Kota A – Grand City – Moestopo – RSUD Dr Soetomo – UNAIR A – Kertajaya B – Samsat Manyar – Koni B – Kertajaya Indah – Bundaran ITS – Laguna – PCM – Kejawan Putih Tambak</p> |
| K3L | Terminal Purabaya-Kenjeran Park | <p>Terminal Purabaya – UINSA 2A – Gunung Anyar Timur A – Gunung Anyar Lor 1 – Rungkut Madya 1 – Pandugo A – SKG MERR A – Semolo Waru 1 – ITATS – SMPN 19 – RS Haji 1 – Manyar Kerta Adi – ITS – Kertajaya Indah – KONI MERR – Galaxy A – UNAIR A – Mulyorejo A – Kali Judan 1 – RSIA 1 – Kenjeran 1 – Kenjeran Park</p> <p>Kenjeran Park - Super Indo – RSIA 2 – Kali Judan 2 – Mulyorejo B – UNAIR B – Galaxy B – Kertajaya Indah – ITS – Manyar Kerta Adi – RS Haji 2 – KOPERTIS – UKDC – Semolo Waru 2 – SKG MERR B – Dinamika – Pandugo B – Penjaringan Asri – Rungkut Madya 2 – Gunung Anyar Lor 2 – Gunung Anyar Timur B – UINSA 2B – Terminal Purabaya</p> |
| R4 | Terminal Purabaya-UNAIR C-ITS | <p>Terminal Purabaya – Dukuh Menanggal – Siwalankerto A – Taman Pelangi – Jemursari A – Jemursari Utara – RSI Jemursari A – Kantor Pertamina A – Kantor Dinas Kesehatan A – Prapen Indah Timur A – Sidosermo Indah – Nginden A – Terminal Bratang – Taman Flora – UBAYA Ngagel B – Krukah Timur – Ngagel Jaya A – Puskesmas Pucang Sewu A – Gedung Pamulangan A – Gubeng Kertajaya A – Gubeng Airlangga – Lapangan Hockey – UNAIR Kampus A – Kedung Tarukan A – Mojo Kidul A – SMKN 5 A – Dharmahusada Utara A – Simpang Dharmahusada Utara A – Kalikepiting – Kalijudan Indah A – SMP Hidayatul Ummah – Mulyorejo B – UNAIR B – UNAIR Kampus C – RS UNAIR – Sutorejo Barat – Dharmahusada Regency – Galaxy B – Kertajaya Indah – Bundaran ITS – PENS A</p> |

| Koridor | Rute | Rute Keberangkatan-Kepulangan (Halte) |
|---------|------------------|---|
| | | PENS B – ITS – KONI MERR – Galaxy A – UNAIR A – Airlangga Convention Center – SMA Hidayatutul Ummah – Kalijudan Indah B – Simpang Dharmahusada Utara B – Dharmahusada Utara B – SWK Dharmahusada A – SMKN 5 B – Mojo Kidul B – Kedung Tarukan B – RSUD Dr. Soetomo 2 – RSUD Dr. Soetomo – UNAIR Kampus B – Gubeng Kertajaya B – Gedung Pamulangan B – Puskesmas Pucang Sewu B – Ngagel Jaya B – Bilka – UBAYA Ngagel A – Taman Flora B – Manyar – Nginden B – SMAN 16 – Prapen Indah Timur B – Kantor Dinas Kesehatan B – Kantor Pertamina B – RSI Jemursari B – Jemursari Selatan – Jemursari B – Jemur Ngawinan – Siwalankerto B – Kerto Menanggal – Terminal Purabaya |
| R5 | Benowo-Tunjungan | Terminal Benowo – Singapur A – Raya Sumberejo A – Sumberejo Makmur 1A – Sumberejo Makmur 2A – Puskesmas Sumberejo A – Jembatan Cinta – Griya Surabaya Asri – Puskesmas Sumberejo B – Sumberejo Makmur 2B – Sumberejo Makmur 1B – Raya Sumberejo B – Singapur B – Stasiun Benowo A – Kantor Kecamatan Pakal A – Universitas Wijaya Putra A – Polsek Benowo A – Kantor Kelurahan Kandangan A – Kantor Kelurahan Banjar Sugihan A – Manukan Kulon A – Bibis A – Karangpoh A – Samsat Tandes 2 – Tanjungsari A – Simo Jawar A – Kalangan A – Simo Katrungan Kidul A – Banyu Urip A – Butulan A – Kupang Krajan A – Pasar Kembang A – Wonorejo A – Kedung Doro A – Sindoro A – SMPN 3 – Siola – Tunjungan Tunjungan – Simpang Dukuh – Gubernur Suryo – Pangsud – Sono Kembang – Basra 2 – Kaliasin- Embong Malang 2 – Kedung Doro B – Wonorejo B – Pasar Kembang B – Kupang Krajan B – Butulan B – Banyu Urip B – Simo Katrungan Kidul B – Simo Kalangan B – Simo Jawar B – Tanjungsari B – Samsat Tandes 1 – Karangpoh B – Bibis B – Manukan Kulon B – Kantor Kelurahan Banjar Sugihan B – Kantor Kelurahan Kandangan B – Polsek Benowo B – Universitas Wijaya Putra B – Kantor Kecamatan Pakal B – Stasiun Benowo – Terminal Benowo |

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Tabel 4.2 Jadwal Observasi

| No. | Hari/Tanggal Observasi | Lokasi Observasi | Waktu Observasi |
|-----|--|--|-----------------|
| 1. | Minggu, 9 Maret 2025 (<i>weekend</i>) | R1 Suroboyo Bus (Terminal Purabaya-Perak) | 16:00-18:00 |
| 2. | Rabu, 12 Maret 2025 (<i>weekday</i>) | R1 Suroboyo Bus (Terminal Purabaya-Perak) | 16:00-18:00 |
| 3. | Selasa, 18 Maret 2025 (<i>weekday</i>) | R1 Suroboyo Bus (Terminal Purabaya-Perak) | 06:00-09:00 |
| 4. | Jum'at, 21 Maret 2025 (<i>weekday</i>) | R1 Suroboyo Bus (Terminal Purabaya-Perak) | 06:00-09:00 |
| 5. | Jum'at, 11 April 2025 (<i>weekday</i>) | R1 Suroboyo Bus (Terminal Purabaya-Perak) | 06:00-09:00 |
| 6. | Sabtu, 12 April | R1 Suroboyo Bus (Terminal Purabaya-Perak) | 06:00-09:00 |
| 7. | Selasa, 22 April 2025 (<i>weekday</i>) | R2 Trans Semanggi Suroboyo (Kejawen Putih Tambak-UNESA) | 06:00-09:00 |
| 8. | Rabu, 23 April 2025 (<i>weekday</i>) | R2 Trans Semanggi Suroboyo (Kejawen Putih Tambak-UNESA) | 16:00-18:00 |
| 9. | Jum'at, 26 April 2025 (<i>weekday</i>) | R3 Trans Semanggi Suroboyo (Terminal Purabaya-Kenjeran Park) | 06:00-09:00 |
| 10. | Sabtu, 27 April 2025 (<i>weekend</i>) | R2 Trans Semanggi Suroboyo (Kejawen Putih Tambak-UNESA) | 16:00-18:00 |

Tabel 4.3 Jadwal Wawancara

| No. | Hari/Tanggal Wawancara | Nama Informan | Kategori | Lokasi Wawancara |
|-----|------------------------|---------------|----------------------------|--------------------|
| 1. | Jum'at, 21 Maret 2025 | Sulina | Penumpang Suroboyo Bus | Suroboyo Bus |
| 2. | Rabu, 23 April 2025 | Ninuk | Penumpang Suroboyo Bus | Suroboyo Bus |
| 3. | Jum'at, 25 April 2025 | Agus | Pramudi Trans Semanggi Bus | Trans Semanggi Bus |
| 4. | Minggu, 27 April 2025 | Wardah | Penumpang Suroboyo Bus | Suroboyo Bus |

| No. | Hari/Tanggal Wawancara | Nama Informan | Kategori | Lokasi Wawancara |
|-----|------------------------|---------------|------------------------------------|---------------------------------|
| 5. | Sabtu, 10 Mei 2025 | Lala | Penumpang Trans Semanggi Bus | Trans Semanggi Bus |
| 6. | Sabtu, 17 Mei 2025 | Ziyan | Pengguna Kendaraan Bermotor | Djoes Kode |
| 7. | Sabtu, 17 Mei 2025 | Farhan | Pengguna Kendaraan Bermotor | Djoes Kode |
| 8. | Rabu, 25 Juni 2025 | Nana | Staf UPTD Bidang Transportasi Umum | Dinas Perhubungan Kota Surabaya |
| 9 | Rabu, 7 Januari 2026 | Ria | Pengguna Suroboyo Bus | FamilyMart |

4.3 Analisis Model

4.1 Faktor-Faktor Pendukung Penggunaan Suroboyo Bus

Transportasi umum Suroboyo Bus merupakan salah satu solusi yang paling utama untuk mengurangi ketergantungan masyarakat Kota Surabaya pada kendaraan bermotor dan juga mengurangi polusi udara. Dalam pelayanannya tentu saja kehadiran Suroboyo Bus dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat Kota Surabaya. Sebagaimana yang disampaikan Bu Nana selaku staf UPTD Transportasi Umum Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam wawancara yang dilakukan pada 25 Juni 2025 terkait beberapa fasilitas yang dapat menarik masyarakat Kota Surabaya untuk menggunakan Suroboyo Bus, Bu Nana mengatakan:

“Yang nomer satu yang pasti tidak dipunyai transportasi yang lain yaitu pembayaran botolnya. Karena konsep seperti ini kan baru, tidak ada-tidak digunakan di transportasi manapun itu, karena waktu Wali Kota sebelumnya itu sebenarnya ingin mengajarkan ke masyarakat kalo sampah botol plastik ini bisa dimanfaatkan lo, salah satunya ya digunakan untuk pembayaran Suroboyo Bus itu tadi. Nah mungkin selain itu juga yang membedakan dengan yang lain kami menggunakan konsep *low deck* yang mana itu bisa memudahkan penumpang untuk naik, jadi nggak terlalu tinggi dek nya itu, trus nambah disabilitas juga yang pasti karena disabilitas akan lebih mudah untuk naik juga. Itu yang membedakan.”

Selanjutnya dalam wawancara yang dilakukan pada 21 Maret 2025,

Ibu Sulina menyampaikan terkait salah satu kelebihan dari Suroboyo Bus

dalam hal sistem pembayaran yang mudah dan harga yang terjangkau, Ibu Sulina mengatakan:

“Bayar pake kartu mbak, enak kalo ngisi tinggal ke BCA trus *top up* 20.000 aja. Kalo di Alfamart /Indomaret kan minimal 5.000 toh? Nah kalo ndek BCA kan enak 20.000 aja. Iya kalo banyak uang, lah ini nggak e mbak.”

Pernyataan Ibu Sulina tersebut didukung oleh hasil wawancara yang

dilakukan dengan Ibu Ninuk pada 23 April 2025 yang mengatakan:

“Bayarnya pake GoPay mbak. 5.000 tinggal duduk aja mbak udah bisa ke Blauran, Kota Lama. Enaknya lagi itu apa mbak, dia ini terintegrasi sama apa itu Wira-Wiri ya, Trans Semanggi.”

Pernyataan Ibu Ninuk terkait integrasi Suroboyo Bus didukung oleh

hasil wawancara dengan Bu Nana pada 25 Juni 2025 yang mengatakan:

“Kalo sepeda umum dari awal Suroboyo Bus pun bisa. Bisa dinaikkan, kan ada raknya didepan itu. Selain itu kalo bawa sepeda lipat boleh dimasukkan juga, ada tempatnya didalam. Cuma mungkin yang agak sulit yang Wira Wiri, kalo Wira Wiri unitnya kecil, yang pasti sepeda umum nggak bisa dibawa. Kalo sepeda lipat mungkin kalo unit yang Hiace, yang Hiace masih bisa masuk. Kalo dengan moda yang lain, dengan kereta api, Wira Wiri kan berhenti di Stasiun Pasar Turi, di Gubeng, di Wonokromo juga itu juga terintegrasi. Suroboyo Bus dengan kapal tadi di Perak. Sudah itu paling. Di Bungurasih kan ada Trans Jatim, trus bentar lagi kan Trans Jatim juga mau ada rute baru juga nanti akan terintegrasi sama kita juga in syaa Allah.”

Selanjutnya dalam hasil wawancara lain yang dilakukan dengan Wardah seorang mahasiswi pasca sarjana, program studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir UIN Sunan Ampel Surabaya yang juga merupakan pengguna Suroboyo Bus pada tanggal 27 April 2025, Wardah menyampaikan pendapatnya terkait kenyamanan dari layanan transportasi umum Suroboyo Bus, Wardah mengatakan:

“Kan kita mahasiswa ya, tarifnya. Trus, nggak kepanasan, adem kan? Pokok kalo untuk perjalanan santai, cocok.”

Lalu dilanjutkan dengan pernyataan beliau terkait banyaknya lokasi

yang dapat dijangkau dengan Suroboyo Bus, Wardah mengatakan:

“Mana ya, Kota Tua, trus-lucunya, dari halte UIN nyebrang UBHARA trus Royal hahahaha, kan deket banget ya. Trus ya mau ke Pasar Turi, kayak gitu.”

Pernyataan Wardah terkait kenyamanan Suroboyo Bus dari segi fasilitas pendingin udara (AC) dan sistem pembayaran didukung oleh hasil wawancara dengan Lala yang dilakukan pada 10 Mei 2025. Lala mengatakan:

“Mungkin gak yang sampe terpapar gitu lo kita sama asap-asap atau apa gitu kan karena di bis kan juga enak tinggal duduk, nyaman, trus dingin juga gitu kan. Kalo Grab atau Gojek, apalagi pulang kerja itu kan panas hahahaha, kayak gitu lah. Trus secara pembayaran kayaknya juga gampang ya tinggal *tap* aja gitu kan di Livin atau QRIS gitu kan.”

Pernyataan Lala terkait kemudahan sistem pembayaran non tunai Suroboyo Bus didukung oleh pernyataan Bu Nana yang mengatakan:

“Contoh kemarin seperti yang baru-baru ini kita luncurkan yang pembayaran aplikasi Gobis itu mungkin itu kalo orang-orang yang belum pernah nyoba merasa ohh ribet banget ini, harus *install* dulu bla bla bla. Tapi padahal kalo masyarakat udah nyoba, itu tuh pembayarannya cepet sekali gitu lo. Bahkan lebih cepet daripada QRIS. QRIS itu menurut kami, kami yang sudah survei dan mencoba langsung di lapangan, kalo yang memakai orang-orang yang masih muda seperti mbaknya yang memang sering pake QRIS, itu paling cepet 14 detik, dan itu untuk digunakan di transportasi umum itu terlalu lama. Jadi harusnya di transportasi umum itu transaksi itu hanya maksimal 3 detik saja, seperti *tapping* kartu e-tol itu. Apalagi halte kita itu, jaraknya berdekatan, karena kan angkutan kota. Beda dengan Trans Jatim itu karea dia angkutan provinsi, dia haltenya, jaraknya bisa beberapa menit. Kalo di kota paling jaraknya cuma 5 detik. Nah bayangkan, 14 detik belum selesai sudah berhenti lagi. Nah maka dari itu dibuatlah pembayaran menggunakan tiket gobis itu yang baru kami luncurkan.”

Selanjutnya pernyataan Wardah dan Lala terkait kenyamanan menggunakan Suroboyo Bus didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan dengan Farhan pada 17 Mei 2025. Informan tersebut merupakan pengguna kendaraan bermotor yang memiliki pengalaman menaiki Suroboyo Bus. Farhan mengatakan:

“Kebetulan untuk penumpangnya cuma kami berenam, bersama teman-teman saya, dan cukup menyenangkan dalamnya. Dilarang

merokok demi kenyamanan bersama, trus AC nya juga dingin jadi kita nggak panas didalam, trus ruang duduknya juga tidak sempit, cukup lega, itu aja si.”

Selanjutnya, pernyataan dari Ibu Ninuk dan Wardah terkait keterjangkauan Suroboyo Bus di lokasi-lokasi pusat perbelanjaan maupun kawasan rekreasi, didukung oleh hasil observasi lainnya yang telah dilakukan pada tanggal 12, 21 Maret, dan 23 April 2025 dimana banyak penumpang yang naik dan turun di halte Jembatan Merah, Siola, Kaliasin, Blauran, dan PCM sebagaimana yang terlihat dalam gambar 4.1 berikut.



Gambar 4.1 Kondisi Bus Trans Semanggi Suroboyo di Halte PCM

Berikutnya, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Selasa, 18 Maret 2025 pukul 06:00-09:00, penumpang Suroboyo Bus R1 sering kali ditemukan naik-turun di area halte Rajawali-Terminal Purabaya dibandingkan halte-halte area Perak. Hampir di setiap halte di area Rajawali hingga Terminal Purabaya dipenuhi oleh penumpang yang ingin turun maupun calon penumpang yang akan naik. Sedangkan di area Perak, umumnya penumpang Suroboyo Bus naik-turun di Halte Barunawati, Halte Pelindo Place A, Halte Pelabuhan Tanjung Perak.

Hasil observasi tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Bu Nana yang mengatakan:

“Karena memang di rute R1 udah *overload*, harusnya udah nambah armadanya. Karena dia kan menyambungkan Sidoarjo juga kan,

masuk ke kota. Jadi banyak yang masuk disitu.”

4.2 Tantangan Peningkatan Penggunaan Suroboyo Bus

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ninuk, terdapat kekurangan yang perlu dibenahi demi peningkatan kualitas layanan Suroboyo Bus, Ibu Ninuk mengatakan:

“Suroboyo Bus ini enak nyaman, murah mbak. Tapi kadang itu ini mbak, nemu driver yang ugal-ugalan mbak. Itu yang bikin nggak nyaman. Cara pembawaannya itu lo mbak, ugal-ugalan.”

Berbeda dengan Ibu Ninuk, Wardah mengatakan:

“Tapi kalo masalah waktu itu nggak-nggak bisa diandelin kalo naik ini. Gak enakya apa, dia jadi gak nyesuaiin waktu kita-pas kalo kita lagi buru-buru. Kayak saya misalkan kuliahnya cuma 2 hari kan, trus selesainya setengah 4, nah kadang tiket kereta itu jam 4 apa jam 4 lebih 10 gitu. Nah kalo naik bis kan ga mungkin gitu, kecuali kalo kita naik Grab. Trus kadang kita juga nunggu ini di halte kan lama juga kan. Jadi gak bisa dipatokin waktunya.”

Pernyataan yang diberikan Wardah didukung oleh hasil wawancara yang telah dilakukan bersama Ziyani dan Farhan pada tanggal 17 Mei 2025.

Ziyani mengatakan:

“Lebih ke repot si kak, soalkan kan-dari dulu, dari SMA mungkin ya, itu kan apa-apa udah pake kendaraan sendiri jadi kalo beralih ke transportasi umum itu kaya aku males repotnya, males macetnya juga, trus kalo buru-buru tuh aku pasti *bad mood* karena nggak sampe tepat waktu gitu lo.”

Ditambah oleh pernyataan Farhan yang mengatakan:

“Setau saya, Surabaya ini kan sangat-sangat padat ya, apalagi di jam-jam kerja. Nah itu biasanya bisa mengurangi efektivitas waktu ketika mungkin saya harus buru-buru atau mungkin saya harus tiba di tepat waktu, karena kan jadwal bis nya ini tidak bisa disamakan dengan jadwal kegiatan saya, gitu. Jadi kalo misal saya naik motor itu lebih efektif lah dari segi kecepatan.”

Sebagaimana hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 9, 12, 18, 21, 23 Maret 2025 baik pada *weekday* ataupun *weekend* maupun pagi dan sore, pada koridor R1, rute Terminal Purabaya-Perak dimana waktu tunggu

Suroboyo Bus bisa berlangsung selama 10-15 menit. Terutama pada sore hari, dimana lalu lintas di beberapa daerah di Surabaya mengalami kemacetan, seperti Jalan Ahmad Yani, Wonokromo, dan Darmo yang terlihat pada gambar 4.2 dan 4.3.



Gambar 4.2 Kondisi Lalu Lintas di Wilayah Wonokromo



Gambar 4.3 Kondisi Lalu Lintas di Lampu Merah Jalan Ahmad Yani

Hasil observasi terkait kemacetan di beberapa titik di Kota Surabaya tersebut didukung oleh Bapak Agus selaku pramudi Trans Semanggi Suroboyo, beliau mengatakan:

“Sering mbak, mulai operasional bis. Pagi jam 5 sampe jam 10, jam 10 lepas dari bungur.”

Dalam salah satu temuan hasil wawancara dengan pengguna kendaraan bermotor menunjukkan bahwa mereka mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk merawat kendaraan bermotor, Ziyani mengatakan:

“Kalo untuk seminggu si kurang lebih 70.000 ya kak, 25.000 nya buat bensin, trus habisitu sisanya buat uang jajan aku si, gitu.”

Ditambah dengan pernyataan Farhan yang juga merupakan pengguna kendaraan bermotor mengatakan:

“Untuk pengeluaran bensin biasanya saya di 35.000/3 hari. Perawatannya untuk *service* rutin itu cuman 120-an, dan kalo mungkin ada *spare part* yang harus diganti ataupun *body-body part* yang harus diganti, kurang lebih 250.000.”

Berbeda dengan Farhan dan Ziyah yang memiliki kendaraan bermotor pribadi, Lala selaku pengguna layanan transportasi kendaraan bermotor untuk bermobilisasi, juga mengatakan terkait pengeluarannya:

“Kurang lebih dalam seminggu itu 50-100.000, pulang-perginya itu. Itu sebenarnya kayak sayang se menurut saya gitu kan. Kalo misalnya bisa gitu di sekolah kan enak ya? Apalagi kalo umum kan lebih murah daripada Gojek kan? Tapi ya yaapa emang nggak bisa, gitu”.

Lala juga menjelaskan bahwa alasan beliau tidak lagi menggunakan Suroboyo Bus dikarenakan kurangnya akses halte, lala mengatakan:

“Iya, sampe Pelabuhan Perak kan? Tapi yang sekolah itu nggak ada halte gitu lo disitu. Jadi bisnya terus aja. Dulu waktu kuliah di UINSA itu kan enak tuh, depan ada halte. Jadi bisa naik Suroboyo Bus kan dari rumah di halte Indrapura itu kan. Tapi sekarang nggak bisa kalo dibuat kerja karena ya itu haltenya nggak ada di sekolah itu”.

Tak hanya akses halte yang kurang ideal, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di rute Terminal Purabaya-Kenjeran Park, terlihat bahwa akses halte UINSA 2 dengan UIN Sunan Ampel Surabaya jaraknya cukup jauh, tidak ada rambu penanda halte bis, tempat duduk, dan fasilitas untuk pejalan kaki (trotoar).



Sumber: Google Maps, 2024.

Gambar 4.4 Kondisi Halte UINSA 2

Berbeda dengan Halte UINSA 2, meskipun keduanya tidak memiliki tempat duduk untuk menunggu bus namun setidaknya Halte Pusvetma memiliki *bus stop sign* dan papan petunjuk rute.



Gambar 4.5 Kondisi Halte Pusvetma

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Bu Nana terkait pembenahan fasilitas penunjang penggunaan Suroboyo Bus salah satunya adalah halte, Bu Nana mengatakan:

“Nah *habbit* ini kan harus diubah sambil nanti pelan-pelan dari sisi Pemerintah Kota juga saling bersinergi untuk apa ya memperbaiki fasilitas umum juga. Seperti trotoar, itu kan juga apa ya, kalo kita pengen masyarakat naik transportasi umum otomatis fasilitas mereka untuk jalan juga harus memadai, seperti itu. Halte pun nanti pelan-pelan nanti di benahi. Kami melihat *demand* yang besar dulu yang mana. Jadi *demand* yang besar akan didahulukan. Selain itu juga dilihat lokasinya apakah memungkinkan untuk dibangun atau tidak.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bu Nana, berikut

hal-hal yang menjadi tantangan dalam meningkatkan penggunaan Suroboyo

Bus, Bu Nana mengatakan:

“Karena harusnya transportasi umum ini kan subsidi mbak. Jadi kalo subsidi itu itu sudah pasti tidak untung. Jadi bukan layanan yang emm apa ya, mencari profit, seperti itu. Jadi kalo misalkan kita belajar dengan Trans Semarang, Trans Semarang itu targetnya penumpang. Jadi mereka yaapa caranya penumpang ini semakin banyak-semakin banyak, seperti itu. Nah konsep yang betul harusnya seperti itu. Cuma yang masih belum dipahami orang-orang adalah-sebetulnya transportasi umum itu kan efeknya tidak hanya untuk mengurangi polusi saja, tapi efek jangka panjangnya juga bisa menekan inflasi juga. Karena penggunaan biaya rumah tangga terbesar itu kan BBM, bayangkan kalo mereka pindah naik transportasi umum otomatis itu bisa ditekan, seperti itu. Ini yang masih belum banyak dipahami oleh masyarakat.”

Selanjutnya Bu Nana juga menjelaskan kendala Suroboyo Bus dari sisi jumlah unit armada Suroboyo Bus:

“Trus kemudahan pembayaran juga, trus sebetulnya juga dengan meningkatnya jumlah pengguna, kan kalo mbaknya sering baca di medsos kami banyak keluhan penumpang tidak terangkut. Itu seharusnya ada penambahan unit juga, cuma karena ada kendala dari sisi penganggaran yang belum memungkinkan, masih belum ada penambahan. Karena memang di rute R1 udah *overload*, harusnya udah nambah armadanya.”

Tantangan lain muncul dari perilaku masyarakat sendiri, sebagaimana yang disampaikan oleh Bu Nana:

“Kebanyakan si pertanyaan mbak. Jadi kebanyakan orang-orang tanya “Aku kesini naik apa ya?”, “Aku kalo naik ini caranya gimana ya?”, itu yang paling banyak. Iyaa, yaa sebetulnya info itu kan udah kita sebarkan. Cuma mungkin masyarakat ini males. Males mencari tau. Karena beberapa yang ketika dia tanya, kita kasih info dari postingannya, jawabannya gini “Ngapain saya baca itu kalo misalnya mimin bisa jawab pertanyaan saya”, itu-itu banyak mbak. Minimnya literasi masyarakat.”

4.3 Dampak Penggunaan Suroboyo Bus terhadap Kota Surabaya

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Hari Rabu, 12 Maret 2025 (*weekday*) pukul 16:00-18:00, terlihat bahwa jumlah penumpang Suroboyo Bus khususnya pada hari kerja (*weekday*) di sore hari, di dominasi

oleh penumpang lansia, dewasa, dan remaja. Kepadatan penumpang mulai terlihat dari Halte Rajawali dibandingkan dengan halte-halte yang tersebar di rute arah Perak. Kepadatan tersebut ditandai dengan banyaknya calon penumpang dan penumpang Suroboyo Bus baik dari lansia, dewasa, dan remaja yang terus menerus naik-turun di setiap halte, sehingga kondisi di dalam bus sangat padat (*overload*). Kondisi Suroboyo Bus yang penuh mengharuskan bus untuk tidak berhenti dan tidak menerima penumpang yang akan naik di beberapa halte.



Gambar 4.6 Kondisi Suroboyo Bus Saat *Overload*

Gambar 4.7 dibawah menunjukkan masyarakat yang telah menunggu Suroboyo Bus. Gambar dibawah berlokasi di Halte Tugu Pahlawan, saat *weekday* pukul 16:20 WIB.



Gambar 4.7 Penampakan Masyarakat Saat Menunggu di Halte Pahlawan

Selain itu, hasil observasi tersebut didukung oleh pernyataan Bapak Agus selaku pramudi Trans Semanggi Suroboyo yang mengatakan:

”Oohh *overload* mbak, kalo jam-jam pulang kantor, jam berangkat kantor, *overload*. Pagi sama sore. Jam-jam ngampus itu lo, ngampus sama jam kerja.”

Berdasarkan wawancara dengan Bu Nana, menurut beliau salah satu usaha yang dapat dilakukan agar Suroboyo Bus semakin mendukung Kota Surabaya menjadi kota berkelanjutan adalah melalui kebiasaan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum, Bu Nana mengatakan:

“Mungkin *habbit* menggunakan transportasi umum ini kan tidak bisa terbentuk secara instan ya mbak. Di Jakarta sendiri, kebetulan saya dulu sekolah di Jakarta juga, jadi saya pengguna transportasi umum disana. Di Jakarta sendiri butuh waktu bertahun-tahun, sampai akhirnya *habbitnya* masyarakat ini sudah mulai terbiasa naik transportasi umum. Nah mungkin untuk membentuk *habbitnya* ini kadang-kadang kita perlu sedikit memaksa masyarakat juga. Jadi seperti contohnya kita bikin transportasi umum yang harus berhenti di halte, di awal itu keluhannya banyak sekali. “Kenapa kok cuma bisa di halte?”, “Aku males jalan”, “Capek aku jalan”. Padahal jalannya kayak dari sini jalan sampe depan sana tok.”

Meskipun masih perlu adanya usaha bagi Pemerintah Kota Surabaya dan Dishub Surabaya untuk memperbaiki kebiasaan berkendara masyarakat, perlu diketahui bahwa di waktu yang bersamaan pengguna Suroboyo Bus juga semakin meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini diketahui dalam wawancara yang dilakukan dengan Bu Nana yang mengatakan:

“Kalo dari data kami jumlah penumpang itu sejak awal ada Suroboyo Bus dari 2018 sampe dengan saat ini 2025 ini penumpangnya naik drastis sekali. Terutama ketika di 2020, sistem pembayarannya ditambah dengan non tunai. Itu masyarakat jadi semakin banyak naik Suroboyo Bus, jadi rata-rata perharinya kalo sekarang itu dikisaran 5.000-7.000 penumpang, itu satu rute aja. Itu berarti kan masyarakat udah mulai beralih.”

Suroboyo Bus juga baru meluncurkan 16 armada baru pada 16 November 2025, berukuran sedang untuk rute Benowo-Tunjungan sebagai pengganti Wira Wiri, yang mana sebelumnya hanya dapat mengangkut 9

penumpang kini mampu memuat 30 penumpang. Peluncuran armada Suroboyo Bus ini dilakukan mengingat rute R1 sering kali mengalami overload. Berdasarkan hasil observasi juga banyak penumpang yang terus menggunakan Bus ini, yang mana sering kali naik-turun di halte Siola dan Tunjungan. Hasil wawancara dan observasi terkait peningkatan jumlah penumpang Suroboyo Bus juga didukung oleh pernyataan Bapak Trio Wahyu Bowo, selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Surabaya melalui website Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur dan juga melalui website Statistik Sektorial Kota Surabaya Tahun 2021 terkait jumlah penumpang Suroboyo yang disajikan dalam Tabel berikut.

Tabel 4.4 Jumlah Penumpang Suroboyo Bus 2018-2023

| Tahun | Jumlah Penumpang Suroboyo Bus |
|--------------|--------------------------------------|
| 2018 | 513.142 |
| 2019 | 1.123.117 |
| 2020 | 823.130 |
| 2021 | 926.971 |
| 2022 | 1.611.415 |
| 2023 | 1.729.758 |

Sumber: Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, 2024; Statistik Sektorial Kota Surabaya, 2021.

Tak hanya peningkatan penumpang Suroboyo Bus, berdasarkan data sekunder yang didapat melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menunjukkan jumlah masyarakat yang memanfaatkan sistem pembayaran dengan botol plastik. Melalui data ini dapat terlihat dinamika partisipasi pengguna yang memilih menukar sampah plastik sebagai alternatif biaya perjalanan. Jumlah penukar botol plastik/tahun disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 4.5 Jumlah Penukar Botol Plastik Tahun 2020-2025

| Tahun | Lokasi Penukaran | Jumlah Botol | Total Keseluruhan |
|---------------------------|----------------------------------|--------------|-------------------|
| 2020 | Purabaya | 341 | 1.008 Botol |
| | PNR Arif Rachman Hakim | 191 | |
| | PNR Mayjend | 191 | |
| | Terminal Kasuari | 129 | |
| | Kantor Kecamatan Gubeng | 44 | |
| | Kantor Kecamatan Wiyung | 42 | |
| | Kantor Kecamatan Gunung Anyar | 36 | |
| | Surabaya Kriya Gallery | 17 | |
| | Kantor Kecamatan Sukolilo | 9 | |
| | Kantor Kecamatan Lakarsantri | 3 | |
| | Kantor Kecamatan Dukuh Pakis | 2 | |
| | Kantor Kecamatan Tambaksari | 2 | |
| | Bank Sampah Sumber 10, Tegalsari | 1 | |
| 2021 | Purabaya | 3.214 | 11.867 Botol |
| | PNR Arif Rachman Hakim | 1.170 | |
| | PNR Mayjend | 1.404 | |
| | Terminal Kasuari | 2.256 | |
| | Kantor Kecamatan Gubeng | 485 | |
| | Kantor Kecamatan Wiyung | 1.506 | |
| | Kantor Kecamatan Gunung Anyar | 253 | |
| | Surabaya Kriya Gallery | 379 | |
| | Kantor Kecamatan Sukolilo | 118 | |
| | Kantor Kecamatan Lakarsantri | 48 | |
| | Kantor Kecamatan Dukuh Pakis | 212 | |
| | Kantor Kecamatan Tambaksari | 405 | |
| | Bank Sampah Sumber 10, Tegalsari | 309 | |
| Kantor Kecamatan Kenjeran | 108 | | |
| 2022 | Purabaya | 14.043 | 41.832 Botol |
| | PNR Arif Rachman Hakim | 1.194 | |
| | PNR Mayjend | 1.214 | |
| | Terminal Kasuari | 10.771 | |
| | Kantor Kecamatan Gubeng | 973 | |
| | Kantor Kecamatan Wiyung | 4.903 | |
| | Kantor Kecamatan Gunung Anyar | 704 | |
| | Surabaya Kriya Gallery | 1.799 | |
| | Kantor Kecamatan Sukolilo | 344 | |
| | Kantor Kecamatan Lakarsantri | 55 | |
| | Kantor Kecamatan Dukuh Pakis | 428 | |
| | Kantor Kecamatan Tambaksari | 994 | |
| | Bank Sampah Sumber 10, Tegalsari | 1.284 | |

| Tahun | Lokasi Penukaran | Jumlah Botol | Total Keseluruhan |
|--------------|----------------------------------|---------------------|--------------------------|
| | Kantor Kecamatan Kenjeran | 358 | |
| | Terminal Intermoda Joyoboyo | 2.031 | |
| | Tugu Pahlawan | 577 | |
| | Kantor Kecamatan Karangpilang | 160 | |
| 2023 | Purabaya | 20.243 | 51.181 Botol |
| | PNR Arif Rachman Hakim | 384 | |
| | PNR Mayjend | 2.532 | |
| | Terminal Kasuari | 15.497 | |
| | Kantor Kecamatan Gubeng | 274 | |
| | Kantor Kecamatan Wiyung | 1.123 | |
| | Kantor Kecamatan Gunung Anyar | 88 | |
| | Surabaya Kriya Gallery | 269 | |
| | Kantor Kecamatan Sukolilo | 25 | |
| | Kantor Kecamatan Lakarsantri | 12 | |
| | Kantor Kecamatan Dukuh Pakis | 120 | |
| | Kantor Kecamatan Tambaksari | 145 | |
| | Bank Sampah Sumber 10, Tegalsari | 2.070 | |
| | Kantor Kecamatan Kenjeran | 27 | |
| | Terminal Intermoda Joyoboyo | 6.664 | |
| | Tugu Pahlawan | 1.038 | |
| | Kantor Kecamatan Karangpilang | 670 | |
| 2024 | Purabaya | 2.978 | 25.169 Botol |
| | PNR Arif Rachman Hakim | 127 | |
| | PNR Mayjend | 489 | |
| | Terminal Kasuari | 9.889 | |
| | Bank Sampah Sumber 10, Tegalsari | 1.175 | |
| | Terminal Intermoda Joyoboyo | 10.551 | |
| 2025 | PNR Arif Rachman Hakim | 25 | 7.950 Botol |
| | PNR Mayjend | 134 | |
| | Terminal Kasuari | 3.601 | |
| | Bank Sampah Sumber 10, Tegalsari | 342 | |
| | Terminal Intermoda Joyoboyo | 3.848 | |

4.4 Pembahasan

4.4.1 Faktor-Faktor Pendukung Penggunaan Suroboyo Bus

4.4.1.1 Kemudahan Akses Lokasi

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para pengguna Suroboyo Bus, ditemukan bahwa adanya Suroboyo Bus sebagai transportasi umum tak hanya memudahkan masyarakat Kota

Surabaya untuk pergi bekerja, sekolah, maupun kuliah namun juga memudahkan perjalanan menuju pusat perbelanjaan. Hasil wawancara dengan Ria, selaku pengguna Suroboyo Bus juga ditemukan terjadinya transformasi perilaku yang signifikan dari penggunaan kendaraan bermotor menjadi pengguna transportasi umum. Transformasi perilaku tersebut dipicu oleh keterbatasan moda transportasi yang dimiliki informan. Meskipun awalnya menjadi terpaksa dikarenakan sebelumnya bergantung dengan kendaraan pribadinya yaitu mobil, namun diketahui Suroboyo Bus terhubung dengan tempat kerja menjadikannya kebiasaan untuk terus mengandalkan Suroboyo Bus dalam bermobilisasi, tidak hanya bekerja namun juga dalam perjalanan rekreasi.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pernyataan dalam buku *The End of Automobile Dependence (How Cities are Moving Beyond Car-Based Planning)* pada tahun 2015 oleh Peter Newman dan Jeffry Kenworthy, disebutkan bahwa peningkatan kepadatan perkotaan secara selektif, seperti di pusat-pusat yang terhubung dengan angkutan umum berkualitas dengan penyediaan yang baik untuk berjalan kaki dan bersepeda dapat membantu membentuk kembali kota-kota untuk mengurangi penggunaan mobil dan mengurangi penggunaan energi transportasi dengan meningkatkan kelayakan angkutan umum. (Newman & Kenworthy, 2015).

Dengan demikian, ketika transportasi umum dirancang untuk dapat dengan mudah diakses, nyaman, terjangkau, dan terhubung dengan pusat-pusat aktivitas, masyarakat cenderung bersedia

meninggalkan kendaraan pribadinya. Inilah yang mulai tampak di Surabaya melalui Suroboyo Bus. Dengan rute yang menjangkau banyak titik penting, seperti kawasan pelayanan publik, pusat perbelanjaan, perkantoran, kawasan cagar budaya, pusat kuliner, tempat wisata populer yang banyak dan semakin tersebar di Kota Surabaya, Suroboyo Bus memberikan alternatif mobilitas yang lebih menyenangkan. Hal ini menegaskan bahwa pengembangan transportasi umum yang terhubung dengan kawasan pelayanan umum di Kota Surabaya mampu meningkatkan daya tarik masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi dan perlahan-lahan dapat mendukung kota yang berkelanjutan.

Selanjutnya, kemudahan akses lokasi yang diberikan Suroboyo Bus secara perlahan semakin mendukung aktivitas ekonomi masyarakat Kota Surabaya. Sebagaimana pernyataan Lyod (2002) dalam jurnal yang berjudul Bahasa Inggris dan Ekonomi Transportasi pada tahun 2022 oleh Dhanan Abimanto, menurut Loyd ekonomi transportasi merupakan cabang ilmu ekonomi yang berfokus pada kegiatan transportasi yang berkaitan langsung dengan kebutuhan produksi, distribusi, dan konsumsi masyarakat. (Dhanan Abimanto, 2022). Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil observasi dimana banyak penumpang transportasi umum Suroboyo Bus turun di halte-halte yang berlokasi strategis, seperti di sekitar pusat perbelanjaan (*mall*), kawasan wisata bersejarah, maupun kawasan kuliner kota.

Keberadaan halte di lokasi-lokasi tersebut menunjukkan bahwa

transportasi umum berfungsi sebagai sarana penghubung masyarakat dengan pusat-pusat aktivitas ekonomi. Dengan kata lain, Suroboyo Bus berperan dalam mendukung kegiatan distribusi dan konsumsi masyarakat. Transportasi ini memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai barang dan jasa, baik dari pedagang kecil maupun pusat perbelanjaan besar, sehingga memperkuat aktivitas ekonomi di Surabaya.

Contohnya arus penumpang yang tinggi pada halte-halte strategis seperti Halte Jembatan Merah yang berlokasi didekat tempat wisata Kota Lama yang mana banyak sekali pedagang kecil, Halte Siola dan Tunjungan yang berlokasi tepat ditengah-tengah kawasan kuliner, Halte Kaliasin yang berlokasi sangat dekat dengan Mal Tunjungan Plaza, Halte PCM yang berlokasi tepat didepan Mal Pakuwon City, Halte Darmo di sekitar Jalan Raya Darmo dan dekat Taman Bungkul yang terkenal sebagai salah satu ruang publik juga menciptakan potensi pasar bagi pelaku usaha, mulai dari sektor informal seperti pedagang kaki lima yang dulu pernah redup hingga sektor formal seperti pusat perbelanjaan modern. Dengan demikian, transportasi umum khususnya Suroboyo Bus tidak dapat dilepaskan dari proses aktivitas ekonomi, karena ia menjadi penggerak distribusi barang dan konsumsi yang pada akhirnya turut mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat Kota Surabaya.

Selain itu disebutkan juga melalui hasil penelitian dalam jurnal yang berjudul Pengaruh Transportasi Kota Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kota pada tahun 2020 oleh Anbiya Fathur Rachman bahwa

pembangunan sarana dan prasarana transportasi dapat membuka aksesibilitas sehingga meningkatkan produksi masyarakat yang berujung pada peningkatan daya beli masyarakat. (Fathur Rachman, 2020). Artinya, dengan hadirnya Suroboyo Bus dan halte di titik-titik lokasi yang tersebar di Kota Surabaya dapat semakin mempermudah mobilitas masyarakat untuk bekerja, sekolah, kuliah, maupun berbelanja, alhasil potensi peningkatan aktivitas ekonomi pun semakin besar dan merata, sehingga perlahan-lahan lapangan kerja tercipta, dan daya beli masyarakat meningkat.

4.4.1.2 Tarif

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa informan, dapat dilihat terdapat perbedaan yang cukup besar antara pengeluaran penggunaan transportasi baik pengguna transportasi umum Suroboyo Bus dengan kendaraan bermotor. Tarif tersebut berjumlah Rp. 5.000,- bagi penumpang umum, Rp. 2.500,- bagi pelajar atau mahasiswa, dan tarif secara gratis bagi lansia, veteran diatas 60 tahun, dan anak dibawah 5 tahun. Dalam wawancara yang dilakukan dengan pengguna Suroboyo Bus, para informan menyebutkan bahwa salah satu hal yang menguntungkan informan dan bahkan masyarakat Kota Surabaya dalam menikmati layanan transportasi umum Suroboyo Bus adalah tarif yang terjangkau.

Salah satu informan menunjukkan rasa puas dan lega dalam mengeluarkan biaya yang terjangkau untuk menaiki Suroboyo Bus dari Sidoarjo-Surabaya. Informan tersebut yang diketahui sebagai

IRT (Ibu Rumah Tangga) sekaligus tulang punggung keluarga beralih ke Suroboyo Bus, setelah sebelumnya menggunakan Lyn atau Bemo demi pergi bekerja. Peralihan informan pada Suroboyo Bus dilakukan karena murahnya tarif Suroboyo Bus dibandingkan dengan Lyn. Hasil wawancara tersebut didukung oleh pernyataan dalam jurnal yang berjudul Pengaruh Transportasi Kota Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kota pada tahun 2020 oleh Anbiya Fathur Rachman disebutkan bahwa salah satu aspek kebijakan penyediaan transportasi di perkotaan adalah manfaat yang harus dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. (Fathur Rachman, 2020).

Artinya, melalui tarif tersebut, transportasi umum Suroboyo Bus tidak hanya sebatas mobilitas, namun juga alat untuk mencapai keadilan sosial. Tarif Suroboyo Bus tidak hanya membantu individu dalam menghemat pengeluaran, tetapi juga berkontribusi untuk mendukung pembangunan kota yang berkelanjutan dan setara.

Berbeda dengan pengguna Suroboyo Bus, pengguna kendaraan bermotor justru mengeluarkan biaya yang lebih tinggi dalam bermobilitas. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pengguna kendaraan bermotor, pengeluaran untuk bahan bakar kendaraan bermotor sekitar Rp. 25.000,- sampai dengan Rp. 35.000,-. Sedangkan perawatan kendaraannya membutuhkan biaya sekitar Rp. 120.000,- hingga Rp. 250.000,-.

Hasil wawancara tersebut sejalan dengan pernyataan dalam buku *Automobile Dependency and Economic Development* pada tahun 2002 oleh Todd Litman, disebutkan bahwa beberapa dampak

ketergantungan kendaraan bermotor adalah meningkatnya pengeluaran kendaraan, bahan bakar, dan biaya parkir. (Litman & Laube, 2002). Dengan demikian, biaya-biaya untuk kendaraan bermotor seperti perawatan, bahan bakar, bahkan biaya parkir yang bisa mencapai Rp. 2.000,- hingga Rp. 10.000,- tersebut secara tidak langsung menjadi beban ekonomi bagi individu atau masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi, terutama di kota-kota besar khususnya Kota Surabaya dengan tingkat mobilitas tinggi.

4.4.1.3 Fasilitas Suroboyo Bus

Suroboyo Bus merupakan transportasi umum yang memiliki cukup banyak keunggulan yang membuat para pengguna Suroboyo Bus merasa nyaman. Pertama, adanya *helper* (petugas pendamping) yang mempermudah penumpang dalam menikmati layanan transportasi umum Suroboyo Bus dengan membantu mengarahkan metode pembayaran, membantu memberi petunjuk lokasi tujuan penumpang, membantu menginformasikan ulang pemberhentian bus di setiap halte, dan membantu mengarahkan masyarakat yang ingin naik maupun turun. Kedua, Suroboyo Bus memiliki desain *ramp* (jalur landai), *low entry* (lantai rendah), dan area duduk prioritas bagi para difabel, lansia, maupun ibu hamil yang memudahkan mereka untuk mengakses Suroboyo Bus.

Ketiga, tempat duduk yang dibedakan berdasarkan *gender* (jenis kelamin) yaitu tempat duduk berwarna merah muda dibagian depan Suroboyo Bus khusus bagi wanita dan tempat duduk berwarna jingga bagi umum di bagian belakang. Keempat, pendingin ruangan

(AC) yang tersedia di atas setiap tempat duduk penumpang. Kelima, *handle grip* (pegangan tangan) bagi penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk yang tersebar didalam bis untuk menjaga keseimbangan. Keenam, Suroboyo Bus dilengkapi sejenis bel yang mempermudah penumpang memberi tahu pramudi untuk berhenti tanpa harus berjalan menghampirinya. Ketujuh, Informasi lisan halte dan rute juga tersedia didalam bis.

Kedelapan, *bike rack* (rak sepeda) yang tersedia didepan bagian bus, dibawah kaca depan yang memungkinkan pengguna sepeda masih bisa membawa sepedanya saat menggunakan Suroboyo Bus. Kesembilan adalah fasilitas penunjang eksternal penggunaan Suroboyo Bus yaitu *Park & Ride* atau biasanya disebut PNR (Parkir dan Berkendara) yang merupakan salah satu strategi untuk mengalihkan masyarakat pengguna kendaraan pribadi menuju transportasi umum, mengurangi kemacetan, mengurangi permasalahan parkir di trotoar.

Selain itu, penemuan hasil observasi yaitu adanya penyediaan fasilitas-fasilitas yang tersedia dalam Suroboyo Bus, didukung oleh pernyataan Tsavachidis & Le Petit dalam buku Transformasi Transportasi Jakarta: Mengkaji Ulang Target Emisi Nol Sektor Transportasi 2050 pada tahun 2022 oleh Elisabeth Rianawati yang menyebutkan bahwa kenyamanan fasilitas dapat memberikan pengalaman positif bagi pengguna transportasi umum dan mendorong peralihan dari kendaraan pribadi. (Rianawati et al., 2022). Dengan demikian, fasilitas Suroboyo Bus tidak hanya

memberikan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat citra positif transportasi umum sebagai pilihan mobilitas yang modern, aman, dan berkelanjutan. Dari sisi kebijakan, Suroboyo Bus semakin berpotensi mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi.

Penyediaan fasilitas yang baik pada Suroboyo Bus tidak hanya meningkatkan kepuasan penumpang, tetapi juga membentuk kecenderungan bagi masyarakat untuk menggunakan Suroboyo Bus secara berulang dan berkontribusi pada peningkatan jumlah pengguna transportasi umum. Tak jarang pula ditemukan bahwa banyak pekerja dan pelajar dari berbagai jenjang baik perempuan maupun laki-laki yang terlihat berulang kali menggunakan Suroboyo Bus untuk pergi bekerja, kuliah, atau berpergian.

Lebih lanjut, berdasarkan hasil observasi, pemanfaatan fasilitas *Park & Ride* khususnya PNR Mayjend Sungkono sebagai parkir kendaraan masyarakat di lokasi tersebut tampak masih terbatas. Sebaliknya, aktivitas masyarakat di lokasi lebih terlihat pada kegiatan menunggu atau transit menuju Suroboyo Bus, sehingga belum dapat dipastikan sejauh mana fungsi parkir PNR Mayjend Sungkono telah dimanfaatkan secara optimal.

Hasil observasi tersebut didukung oleh jurnal penelitian yang berjudul Implementasi Kebijakan Parkir *Park & Ride* Mayjend Sungkono pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada tahun 2020 oleh Bangkit Krisnady dan Tjijik Rahaju dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang belum

memahami fungsi utama *Park & Ride*. Beberapa pengguna bahkan hanya menganggapnya sebagai halte transit Suroboyo Bus semata. Meskipun antusiasme masyarakat terkait penggunaan Suroboyo Bus di kawasan tersebut tinggi, namun belum diimbangi dengan pemanfaatan lahan parkir secara optimal. (Krisnady & Rahayu, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan adanya strategi sosialisasi dan edukasi publik agar fasilitas PNR ini dapat berfungsi sesuai peruntukannya.

4.4.1.4 Integrasi dengan Moda Transportasi Darat

Suroboyo Bus memiliki 5 rute, pertama yaitu Rute R1 Terminal Purabaya-Perak yang semula hanya dari Terminal Purabaya hingga Halte Rajawali saja. Berdasarkan website radarsurabaya, sejak 3 Mei 2024 Rute R1 diperpanjang dari Terminal Purabaya-Perak. Ali Mustofa selaku Kasi (Kepala Seksi) Angkutan Jalan dan Penumpang di Dinas Perhubungan Kota Surabaya menyampaikan bahwa perpanjangan rute tersebut bertujuan meningkatkan pelayanan pada masyarakat, yang mana jika masyarakat ingin menuju halte Pelabuhan Tanjung Perak tidak perlu oper dengan transportasi lain.

Begitu pun dengan masyarakat dari halte Pelabuhan Tanjung Perak yang ingin ke tengah kota. (Mahendra, 2024). Lalu 2 rute lainnya dijalankan oleh Trans Semanggi Suroboyo yang terdiri dari K2L Kejawan Putih Tambak-UNESA dan K3L Terminal Purabaya-Kenjeran Park. Selanjutnya, rute R4 Suroboyo Bus Listrik (SBL) yang semula dari Terminal Purabaya-UNAIR C, mulai 1 April 2025

diperpanjang hingga ITS, dan rute R5 yang baru saja diluncurkan mulai 16 November 2025, rute Benowo-Tunjungan juga hadir dengan tujuan yang sama yaitu untuk meningkatkan aksesibilitas dan pelayanan pada masyarakat Kota Surabaya.

Adanya perpanjangan di ketiga rute tersebut didukung hasil observasi yang telah dilakukan selama beberapa sesi, dimana masyarakat Kota Surabaya sering kali naik-turun di halte-halte yang berada di area yang memudahkan masyarakat Kota Surabaya untuk berpindah moda transportasi darat lainnya. Masyarakat juga dapat bermobilisasi antar wilayah yang lebih kecil jangkauannya dengan *feeder* (angkutan penumpang) Wira Wiri Suroboyo, ditambah lagi Wira Wiri terbagi menjadi 11 rute yang mana transportasi tersebut semakin mampu untuk memenuhi alternatif perjalanan masyarakat Kota Surabaya.

Masyarakat juga dapat bermobilisasi antar kota dengan Trans Jatim. Hasil observasi tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara dimana Suroboyo Bus saat ini sudah hampir terintegrasi dengan berbagai macam moda transportasi yaitu, bis antar provinsi maupun bis kota, sepeda, feeder antar wilayah, dan juga kereta api. Dengan adanya integrasi yang meluas maka Suroboyo Bus secara perlahan sudah dapat membantu masyarakat untuk bergerak lebih mudah, mengurangi biaya, dan ketidaknyamanan perjalanan.

4.4.1.5 Sistem Pembayaran Suroboyo Bus

Berdasarkan hasil wawancara dikatakan bahwa awal pembentukan Suroboyo Bus memanglah menggunakan konsep

modern, yang mana Suroboyo Bus harus memberikan kepastian melalui ketepatan waktu, lokasi tempat pemberhentian yang jelas dan pasti, memperhatikan keamanan, kenyamanan, dan kemudahan penumpang. Berdasarkan hal tersebut maka sistem pembayaran termasuk salah satu hal dalam konsep modern yang dapat ditawarkan sistem layanan transportasi umum Suroboyo Bus.

Sistem pembayaran yang berlaku di Suroboyo Bus diantaranya adalah pembayaran non tunai (*cashless*) yang meliputi e-wallet, QRIS (GoPay, DANA, OVO, ShopeePay, LinkAja), KUE (Flazz BCA, e-money Mandiri, Brizzi BRI, TapCash BNI), dan bahkan pembayaran menggunakan botol plastik dengan cara menukarkan botol-botol plastik tersebut di pos penukaran yang tersebar di Kota Surabaya dan hasil penukaran tersebut akan menjadi tiket poin untuk menggunakan Suroboyo Bus yang tersedia di aplikasi GoBis. Sejak 2018 hingga 2025, nyatanya program ini masih berjalan meskipun mengalami fluktuasi.

Sistem pembayaran transportasi umum mengalami kemajuan. Jika sebelumnya masyarakat perlu membayar secara tunai meskipun saat ini hal itu masih dilakukan, namun kini dengan teknologi yang semakin berkembang, masyarakat dapat melakukan pembayaran non tunai dalam transportasi umum, bahkan menggabungkan teknologi dengan lingkungan. Hal tersebut yang sedang diusahakan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya, dimana berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa sistem pembayaran non tunai lainnya baru saja telah diluncurkan yaitu dengan menggunakan

GoBis. Sistem pembayaran ini diluncurkan untuk meningkatkan penggunaan Suroboyo Bus., mempermudah dan menambah efisiensi sistem pembayaran.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan terkait sistem pembayaran telah menunjukkan adanya perkembangan dari hasil penelitian dalam jurnal yang berjudul Perilaku Konsumen dalam Mengambil Keputusan Menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus pada tahun 2023 oleh Richard William Tanzil. Dalam penelitian yang dilakukan Richard menunjukkan bahwa sistem pembayaran khususnya non tunai merupakan faktor penghambat bagi masyarakat untuk menggunakan Suroboyo Bus. Dikatakan bahwa tidak meleknya pengguna Suroboyo Bus khususnya lansia dalam menggunakan *hand phone* dan aplikasi untuk pembayaran menjadi penghambat mereka untuk naik transportasi umum tersebut. (Tanzil, 2023). Namun, dalam kurun waktu 2 tahun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran non tunai dirasa tidak lagi menjadi faktor utama yang menghambat penggunaan Suroboyo Bus. Selain itu, hasil observasi juga memperlihatkan bahwa lansia sudah semakin terbiasa menggunakan handphone maupun aplikasi pembayaran. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya pada tahun 2023 yang menyimpulkan bahwa sistem pembayaran *cashless* menjadi hambatan, khususnya bagi masyarakat yang belum melek teknologi.

Perbedaan hasil penelitian ini sekaligus memperlihatkan adanya perkembangan adaptasi pengguna terhadap inovasi layanan

transportasi umum, di mana teknologi yang pada awalnya dipersepsikan sebagai hambatan, lambat laun dapat diterima bahkan menjadi bagian dari kemudahan layanan. Dengan demikian, Suroboyo Bus tidak hanya menunjukkan perkembangan dari sisi fasilitas, tetapi juga membuktikan bahwa modernisasi sistem transportasi dapat berjalan seiring dengan peningkatan kesiapan dan penerimaan masyarakat.

4.4.2 Tantangan Peningkatan Penggunaan Suroboyo Bus

4.4.2.1 Waktu Kedatangan dan Kemampuan Berkendara Pramudi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa salah satu kekurangan dari Suroboyo Bus yang perlu ditingkatkan adalah kemampuan mengemudi pramudi. Selain itu, informan lain mengatakan bahwa terkadang Suroboyo tidak dapat diandalkan untuk digunakan dikarenakan waktu kedatangan yang cukup lama. Hal tersebut didukung dengan jurnal penelitian yang berjudul Kesesuaian Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus Bagi Masyarakat Pengguna Transportasi Massal di Wilayah Kota Surabaya pada tahun 2023 oleh Amalia Nala Rohmatul Aza dan Dadang Supriyatno dimana hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat kepuasan Suroboyo Bus yang mana saat itu masih Rute Terminal Purabaya-Rajawali sebesar 88,78. Sedangkan ketidaksempurnaan dari tingkat kepuasan tersebut dua diantaranya adalah waktu kedatangan Suroboyo Bus dan kemampuan pramudi Suroboyo Bus dalam berkendara secara aman dan nyaman. (Aza & Supriyatno, 2023).

Pengalaman seseorang dalam menggunakan transportasi

umum khususnya Suroboyo Bus merupakan faktor penting yang menentukan apakah masyarakat akan menggunakan Suroboyo Bus secara terus-menerus atau tidak. Maka dari itu, transportasi umum ini perlu terus dikembangkan terutama dalam hal kenyamanan penumpang. Dengan meningkatkan waktu kedatangan dan kemampuan pramudi dalam mengendarai Suroboyo Bus akan semakin menciptakan transportasi umum yang berkualitas, aman, dan semakin menarik minat masyarakat Kota Surabaya untuk beralih dari kendaraan bermotor.

4.4.2.2 Kualitas Halte

Berdasarkan hasil observasi, terdapat cukup banyak halte disetiap rute baik Suroboyo Bus maupun Trans Semanggi Suroboyo yang masih terlihat tidak nyaman atau bahkan tidak ada atap yang memadai untuk menunggu kedatangan Suroboyo Bus. Umumnya seluruh halte yang ada dari keseluruhan rute sudah memiliki rambu penanda halte bus (*bus stop sign*), namun tidak semua halte aman dan nyaman untuk menunggu Suroboyo Bus. Hal ini merupakan tantangan dalam meningkatkan penggunaan Suroboyo Bus karena halte yang nyaman bisa jadi merupakan salah satu alasan masyarakat bersedia untuk menaiki atau menunggu kedatangan Suroboyo Bus.

Berdasarkan jurnal yang berjudul Peran Transportasi Umum dalam Mengurangi Kemacetan dan Polusi di Perkotaan pada tahun 2024 oleh Rian Handika Purbaya, Intan Agriyanti, Rizki Agustian Nugraha, dan Zikra Maula Fatecha dan juga jurnal Pengaruh Penggunaan Transportasi Berkelanjutan terhadap Kualitas Udara dan

Kesejahteraan Masyarakat pada tahun 2023 oleh Siti Rahmawati dan Inka Nusamuda Pratama cukup mendukung hasil penelitian ini dimana dalam kedua jurnal tersebut disebutkan bahwa tantangan yang dihadapi transportasi umum adalah infrastruktur halte yang masih kurang memadai, kurang terawat, halte yang masih tidak efisien dari segi jarak antar halte yang tidak ideal, kurangnya keamanan dan kenyamanan.

Dengan demikian, kondisi halte-halte yang masih sederhana, minim fasilitas, bahkan sebagian hanya berupa rambu penanda tanpa atap standar ini menjadi semakin penting mengingat iklim tropis di Indonesia yang sering menghadirkan cuaca ekstrem, seperti panas terik maupun hujan deras, yang bisa saja dapat mengurangi minat dan berdampak pada keraguan masyarakat untuk menaiki Suroboyo Bus. Selain itu, halte yang tidak dilengkapi perlindungan dan fasilitas memadai juga berpotensi mengurangi aspek keselamatan penumpang, misalnya karena penumpang terpaksa menunggu di tepi jalan yang rawan kecelakaan. Dengan demikian, keberadaan halte yang layak, nyaman, dan aman bukan hanya mendukung peningkatan jumlah pengguna Suroboyo Bus, tetapi juga menjadi hal penting dalam menjamin keselamatan dan kenyamanan masyarakat dalam memanfaatkan transportasi umum.

4.4.2.3 Perilaku Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa hal lainnya yang menjadi tantangan dalam meningkatkan penggunaan Suroboyo Bus namun disaat yang bersamaan juga menjadi fondasi terkuat

peningkatan penggunaan Suroboyo Bus adalah kebiasaan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum. Dishub Surabaya mengatakan bahwa masih ada masyarakat yang malas berjalan menuju halte. Selain itu, berdasarkan hasil observasi juga terlihat kendaraan bermotor yang jumlahnya masih mendominasi di jalan raya dibandingkan dengan transportasi umum.

Hasil observasi tersebut sejalan dengan pernyataan Litman dalam buku yang berjudul *The Cost of Automobile Dependency* yang mengatakan bahwa ketergantungan kendaraan bermotor ditandai oleh tingginya tingkat perjalanan kendaraan bermotor per kapita, pola pemanfaatan lahan yang berorientasi pada kendaraan bermotor, serta berkurangnya alternatif transportasi. (Litman, 1999). Aspek-aspek yang dikatakan oleh Litman tersebut sejalan dengan kondisi mobilitas di Kota Surabaya. Tingginya kendaraan bermotor tersebut tercermin dari kecenderungan masyarakat Kota Surabaya menggunakan motor atau mobil untuk bermobilisasi. Ditambah lagi berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna kendaraan bermotor, mereka cenderung memilih kendaraan bermotor dikarenakan lebih fleksibel dan tidak ribet.

Pola pemanfaatan lahan juga masih berorientasi pada kendaraan bermotor, seperti adanya pelebaran jalan. Sedangkan infrastruktur untuk pejalan kaki, pesepeda, bahkan halte untuk menunjang penggunaan transportasi umum masih terbatas dan belum sepenuhnya memadai. Namun pernyataan Litman yang mengatakan bahwa ketergantungan kendaraan bermotor juga ditandai dengan

kurangnya alternatif transportasi bertentangan dengan kondisi di Kota Surabaya sejak adanya Suroboyo Bus. Kehadiran Suroboyo Bus sejak tahun 2018 merupakan suatu langkah yang penting dalam memberikan alternatif transportasi yang berkualitas. Bahkan saat ini Suroboyo Bus telah terintegrasi dengan berbagai macam moda transportasi.

Meskipun demikian, pola rutinitas yang berorientasi pada transportasi umum tersebut tidak serta merta muncul dengan sendirinya. Kesadaran masyarakat dalam mengutamakan transportasi umum dalam berpergian masih sangat perlu ditingkatkan. Untuk membentuk kebiasaan tersebut, pembenahan fasilitas penunjang juga perlu dilakukan untuk memicu munculnya kebiasaan masyarakat. Namun untuk saat ini pembenahan tersebut perlu dilakukan secara bertahap, mengingat Suroboyo Bus merupakan transportasi umum subsidi. Temuan ini sejalan dengan penelitian dalam jurnal yang berjudul Implementasi Kebijakan Suroboyo Bus Sebagai Transportasi Publik pada tahun 2023 oleh Alifianka Prila Permata dan Tukiman yang mana dikatakan bahwa selain keterbatasan anggaran, perilaku masyarakat yang cenderung enggan meninggalkan kendaraan pribadi menjadi salah satu hambatan terbesar dalam mengoptimalkan fungsi Suroboyo Bus sebagai transportasi umum. Lebih lanjut, penelitian tersebut juga menegaskan bahwa keterbatasan anggaran berdampak langsung pada lambatnya pembenahan fasilitas pendukung seperti halte, kenyamanan armada, maupun integrasi layanan. (Permata & ., 2023).

Artinya, meskipun kesadaran masyarakat akan transportasi umum sangatlah penting, namun penyediaan fasilitas penunjang seperti halte dan trotoar yang memadai juga menjadi faktor penting untuk mendorong terciptanya rutinitas baru dalam menggunakan transportasi umum. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa perubahan perilaku masyarakat tidak dapat dilepaskan salah satunya dari ketersediaan anggaran yang memadai, karena kedua aspek tersebut saling memperkuat dalam proses peningkatan penggunaan Suroboyo Bus.

4.4.3 Dampak Penggunaan Suroboyo Bus terhadap Kota Surabaya

Peningkatan pencemaran udara akibat kendaraan bermotor terlihat jelas di sejumlah kota besar di Indonesia, salah satunya di Kota Surabaya. Pencemaran terutama diakibatkan oleh asap kendaraan bermotor. Peningkatan pencemaran udara secara terus-menerus hendaknya tidak merubah suatu kota menjadi tidak layak huni karena tingkat polusi udara di luar batas toleransi daya tahan fisik manusia. Jika suatu kota ingin tetap layak huni (*sustainable*) perlu dilakukan revolusi terhadap sistem dan moda transportasi kota. (Karyono, 2013). Maka dari itu, hadirnya transportasi umum Suroboyo Bus itu sendiri merupakan strategi yang tepat untuk terus mengurangi penggunaan kendaraan bermotor dan polusi udara yang ditimbulkan. Sebagaimana hasil observasi terkait Suroboyo Bus yang cukup banyak digunakan oleh masyarakat menunjukkan bahwa Suroboyo Bus dapat terus diandalkan oleh masyarakat sebagai transportasi umum yang mendukung kota berkelanjutan di Surabaya.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan pernyataan dalam buku *The*

End of Automobile Dependence (How Cities are Moving Beyond Car-Based Planning) pada tahun 2015 oleh Peter Newman dan Jeffry Kenworthy, disebutkan bahwa angkutan umum berpotensi untuk mendukung sejumlah besar kebutuhan mobilitas kota mana pun dengan penggunaan energi atau dampak gas rumah kaca yang relatif sedikit. (Newman & Kenworthy, 2015). Dengan demikian, hasil wawancara dengan para informan terkait aksesibilitas lokasi baik untuk perjalanan sekolah, kerja, kuliah, rekreasi, maupun perjalanan pusat perbelanjaan, ditambah dengan tarif yang terjangkau, serta kenyamanan dalam menggunakan layanan transportasi umum Suroboyo Bus cukup membuktikan bahwa Suroboyo Bus dapat mendukung mobilitas masyarakat Kota Surabaya.

Namun jika dilihat dari penggunaan kendaraan bermotor yang masih cukup dominan di jalan raya, maka upaya Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Perhubungan Kota Surabaya agar Suroboyo Bus dapat menekan emisi gas rumah kaca kenyataannya masih membutuhkan evaluasi dan strategi tambahan agar pencemaran udara dan penggunaan kendaraan pribadi semakin berkurang.

Selanjutnya, berdasarkan hasil observasi, terlihat bahwa Suroboyo Bus maupun Trans Semanggi Suroboyo sering kali dijangkau dari berbagai lapisan sosial ekonomi masyarakat, berbagai kelompok usia, dan jenis kelamin baik anak-anak, remaja, pelajar, pekerja kantoran, ibu rumah tangga, lansia, hingga veteran. Meskipun Suroboyo Bus menjangkau masyarakat dari berbagai usia, umumnya Suroboyo Bus didominasi oleh penumpang perempuan dewasa dan remaja untuk perjalanan sekolah, kuliah, aktivitas sosial, rekreasi, maupun bekerja. Tak jarang cukup banyak ibu rumah tangga

yang menikmati layanan transportasi umum Suroboyo Bus bersama anak-anak mereka. Adapun ibu rumah tangga mengantarkan anaknya untuk berangkat-pulang sekolah. Sedangkan penumpang laki-laki cukup jarang menggunakan transportasi umum tersebut.

Umumnya Suroboyo Bus digunakan oleh penumpang laki-laki dewasa dan lansia untuk perjalanan kerja maupun perjalanan menuju terminal. Hal tersebut sejalan dengan hasil studi dari Ji Eun Lee, Vojnovic, dan Grady di tahun 2018 pada buku yang berjudul Transformasi Transportasi Jakarta: Mengkaji ulang target emisi nol sektor transportasi tahun 2050 oleh Elisabeth Rianawati, dkk yang menemukan bahwa perempuan cenderung lebih bergantung pada transportasi umum. Alasan perempuan menggunakan transportasi umum karena perempuan memiliki pola perjalanan yang lebih kompleks, misalnya perempuan yang telah mempunyai anak akan melakukan pemberhentian lebih dari 1 destinasi (*trip chain*), untuk mengantar-jemput anak ke sekolah atau ke tempat penitipan dalam perjalanannya menuju atau pulang dari kantor. (Rianawati et al., 2022).

Kondisi ini menunjukkan bahwa penyediaan transportasi umum yang aman, nyaman, dan terjangkau sangat penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, terutama perempuan dan keluarganya. Suroboyo Bus sebagai salah satu moda transportasi umum di Surabaya telah memberikan akses yang lebih luas bagi berbagai kelompok masyarakat, sekaligus mendukung upaya pengurangan ketergantungan pada kendaraan bermotor. Dengan menyediakan layanan yang aman, nyaman, dan terjangkau, transportasi umum membantu mewujudkan keadilan bagi semua lapisan masyarakat Surabaya, memperkuat kesetaraan mobilitas, dan mendukung peralihan dari

penggunaan kendaraan bermotor menuju transportasi umum yang lebih ramah lingkungan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa Suroboyo Bus sebagai transportasi umum sudah mulai cukup untuk menjadi pilihan utama bagi sebagian masyarakat Kota Surabaya karena mampu diakses oleh seluruh masyarakat dari berbagai usia. Hal ini didukung oleh hasil penelitian dalam jurnal yang berjudul *Kesesuaian Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus Bagi Masyarakat Pengguna Transportasi Massal di Wilayah Kota Surabaya pada tahun 2023* oleh Amalia Nala Rohmatul Aza dan Dadang Supriyatno. Dalam jurnal tersebut dikatakan bahwa usia pengguna Suroboyo Bus terdiri usia < 20 tahun sampai dengan usia > 51 tahun. (Aza & Supriyatno, 2023).

Hasil penelitian tersebut berbeda dengan kondisi penggunaan Suroboyo Bus saat ini, dimana bus tersebut sudah dapat menjangkau masyarakat Kota Surabaya dari usia < 5 tahun bahkan hingga usia > 60 tahun. Artinya, penggunaan Suroboyo Bus tidak lagi terbatas pada kelompok usia tertentu atau jenis perjalanan yang spesifik, tetapi telah berkembang menjadi transportasi yang dapat diandalkan oleh berbagai lapisan masyarakat, dari balita hingga lansia, dan untuk berbagai kebutuhan mobilitas seperti ke tempat kerja, sekolah maupun kampus, rekreasi, serta perjalanan pulang dari kegiatan harian.

Dalam jurnal yang berjudul *Desain Berkelanjutan (Sustainable Design)* pada tahun 2010 oleh Iwan Prayoga, Brundtland mengatakan kota berkelanjutan (*sustainable city*) adalah kota yang mampu memenuhi kebutuhan masa kini tanpa mengabaikan kebutuhan generasi mendatang.

(Priyoga, 2010). Konsep ini menekankan bahwa pembangunan harus berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, khususnya kelompok miskin, sekaligus menjamin adanya keadilan sosial, baik antar generasi maupun dalam satu generasi. (Miller, 2016). Pernyataan tersebut mendukung hasil wawancara dan observasi yang dimana sejak tahun 2018 hingga 2025 Suroboyo Bus mengalami peningkatan penumpang yang melonjak, di mana kapasitas per bus dapat mencapai 5.000–7.000 penumpang. Dengan hadirnya armada baru Suroboyo Bus berukuran sedang pengganti Wira Wiri yang berukuran lebih kecil dengan tujuan Benowo-Tunjungan juga mampu menarik lebih banyak masyarakat Kota Surabaya dari berbagai kondisi sosial-ekonomi untuk menggunakan Suroboyo Bus.

Dikarenakan permintaan penumpang pada rute ini sangat tinggi, kini perlahan namun pasti aksesibilitas dan kualitas layanan yang diberikan Suroboyo Bus semakin meluas. Masyarakat yang sebelumnya belum berkesempatan untuk menggunakan Suroboyo Bus kini dapat terangkut berkat penambahan 16 armada Suroboyo Bus berukuran sedang tersebut.

Dengan demikian, pembangunan berkelanjutan bukan sekadar menjaga lingkungan dan ekonomi, tetapi juga memastikan kesempatan yang setara bagi semua orang untuk mencapai kualitas hidup yang lebih baik. Pembangunan berkelanjutan merupakan proses perubahan yang mencakup pemanfaatan sumber daya, investasi, teknologi, dan kelembagaan secara seimbang. Tujuannya adalah meningkatkan kesejahteraan saat ini tanpa mengorbankan kebutuhan generasi mendatang.

Pembangunan ekonomi perlu diarahkan untuk menciptakan lapangan kerja yang berkelanjutan dan produktif, agar masyarakat berpenghasilan

rendah dapat memenuhi kebutuhan dasarnya. Selain itu, aspek lingkungan harus menjadi perhatian utama. Polusi udara dan air akibat aktivitas perkotaan, transportasi, dan industri dapat mengancam kesehatan manusia serta ekosistem. Oleh karena itu, upaya pencegahan dan pengurangan polusi melalui standar emisi, penggunaan teknologi ramah lingkungan, dan sistem berwawasan lingkungan menjadi bagian penting dari strategi pembangunan berkelanjutan. Selain itu, teknologi memiliki peran penting dalam pembangunan. Pemilihan dan pengembangannya tidak seharusnya hanya berorientasi pada keuntungan pasar, tetapi juga perlu memberikan manfaat sosial, seperti memperbaiki kualitas udara, mengurangi limbah, dan meningkatkan efisiensi energi.

Sebagaimana dalam jurnal yang berjudul *Public Transportation and Sustainability: A Review* pada tahun 2016 oleh Patrick Miller disebutkan bahwa konsep dasar dalam penerapan keberlanjutan pada transportasi adalah tiga hal pokok. Theis, Black, Jeon, Kennedy, Newman & Kenworthy, dan Banister mempertimbangkan isu-isu pembangunan berkelanjutan menggunakan tiga dimensi yaitu lingkungan yang harus mempertimbangkan dampak aktivitas dan pembangunan manusia terhadap perubahan lingkungan lokal dan global. Ekonomi, dimana proses pertumbuhan atau kemajuan suatu masyarakat harus menuju tujuan ekonomi, seperti peningkatan kekayaan, lapangan kerja, produktivitas atau pada akhirnya kesejahteraan. Terakhir sosial, dimana sering digambarkan sebagai penanganan masalah kesetaraan dan inklusi. (Miller, 2016).

Melalui Suroboyo Bus, transportasi umum ini berkontribusi terhadap keberlanjutan lingkungan melalui pengurangan emisi dan sampah plastik.

Dalam sisi lingkungan, sistem pembayaran dengan botol plastik bekas mendorong masyarakat untuk mendaur ulang dan mengurangi limbah plastik di kota Surabaya. Sebagaimana hasil wawancara, sistem pembayaran melalui penukaran botol plastik yang nantinya menjadi tiket pembayaran Suroboyo bus nyatanya masih berjalan hingga sekarang. Meskipun mengalami penurunan, setidaknya selama 7 tahun berjalan, sistem pembayaran ini tetap menunjukkan adanya aspek berkelanjutan dalam pengelolaan lingkungan.

Dengan demikian, Suroboyo Bus melibatkan masyarakat secara langsung melalui sistem pembayaran menggunakan sampah botol plastik, yang tidak hanya mengurangi timbulan sampah, tetapi juga menumbuhkan partisipasi warga dalam menjaga lingkungan. Selain itu, peningkatan penggunaan transportasi umum ini membantu menekan penggunaan kendaraan pribadi, sehingga berpotensi mengurangi kemacetan, konsumsi bahan bakar, dan polusi udara. Dari sisi ekonomi, Suroboyo Bus menciptakan peluang ekonomi lokal sebagaimana hasil observasi menunjukkan banyak penumpang turun di halte-halte yang berlokasi di sekitar pusat perbelanjaan, kawasan wisata bersejarah, dan sentra kuliner. Hal ini menunjukkan bahwa Suroboyo Bus berkontribusi dalam mendukung roda perekonomian kota dengan meningkatkan arus pengunjung dan mendorong berkembangnya usaha kecil hingga besar.

Dalam aspek sosial, Suroboyo Bus berperan dalam mendorong kesetaraan akses transportasi bagi seluruh lapisan masyarakat. Tarif berbasis botol plastik menjadikan layanan ini lebih inklusif, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah yang sebelumnya kesulitan mengakses transportasi

umum yang layak. Selain itu, bus ini menyediakan fasilitas ramah disabilitas dan ruang aman bagi perempuan, mencerminkan perhatian terhadap keadilan sosial dan inklusi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, meskipun dalam prosesnya masih membutuhkan strategi untuk mengurangi jumlah kendaraan bermotor di Kota Surabaya, namun Suroboyo Bus merupakan salah satu bentuk nyata implementasi transportasi berkelanjutan di Kota Surabaya, yang tidak hanya berorientasi pada mobilitas, tetapi juga memberikan manfaat ekonomi, sosial, dan lingkungan secara bersamaan.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai transformasi perilaku masyarakat dalam menggunakan transportasi umum (studi kasus pada Suroboyo Bus), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mendukung perilaku masyarakat dalam menggunakan Suroboyo Bus sebagai transportasi umum, yang pertama adalah aksesibilitas Suroboyo Bus ke hampir seluruh wilayah di Kota Surabaya. Kedua, tarif Suroboyo Bus yang terjangkau dan dapat di akses oleh seluruh lapisan masyarakat. Ketiga, berbagai fasilitas bus yang memberikan kenyamanan bagi penumpang, salah satunya adalah kursi penumpang yang dikategorikan antara perempuan dan laki-laki, lansia, dan juga disabilitas. Keempat, integrasi Suroboyo Bus dengan transportasi darat lainnya seperti bus antarkota, sepeda, *feeder*, kereta api. Kelima sistem pembayaran *cashless*-nya dan sistem pembayaran berbasis penukaran botol plastik.
2. Tantangan dalam meningkatkan penggunaan Suroboyo Bus yang pertama adalah masalah waktu kedatangan bus yang lama dan kemampuan berkendara pramudi yang cukup buruk. Kedua, kondisi halte yang belum merata dan masih ada yang kurang memadai, baik dari sisi kenyamanan dan keamanan. Ketiga, kesadaran masyarakat untuk menjadikan transportasi umum sebagai pilihan utama belum terbentuk secara luas.
3. Dampak dari hadirnya Suroboyo Bus dalam mendukung kota yang berkelanjutan terletak pada tiga dimensi utama keberlanjutan, yaitu lingkungan, sosial, dan

ekonomi. Dari sisi lingkungan, sistem ini membantu mengurangi sampah botol plastik melalui sistem pembayarannya. Selain itu, meskipun belum terlihat secara pasti, peningkatan penumpang Suroboyo Bus dari tahun ke tahun menjadikan patokan bagi Kota Surabaya dalam mengurangi polusi udara maupun kemacetan. Dari sisi sosial, Suroboyo Bus membantu menyediakan transportasi umum yang mudah diakses, aman, dan terjangkau bagi semua kalangan masyarakat. Aksesibilitasnya juga semakin mendorong interaksi masyarakat di ruang publik. Dari sisi ekonomi, keberadaan Suroboyo Bus mampu mengurangi beban pengeluaran masyarakat dalam transportasi, baik melalui efisiensi biaya perjalanan maupun melalui potensi pengalihan biaya transportasi ke kebutuhan lain seperti pendidikan, rekreasi, dan berbelanja. Sehingga semakin tingginya penggunaan Suroboyo Bus sebagai transportasi umum memberikan dampak yang besar bagi kesejahteraan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, dapat disarankan:

1. Bagi Pemerintah maupun Dinas Perhubungan Kota Surabaya diharapkan dapat lebih mengembangkan performa Suroboyo Bus sebagai transportasi umum terkait peningkatan ketepatan waktu kedatangan Suroboyo Bus dan melakukan pelatihan atau pengecekan secara berkala kepada para pramudi tentang etika berkendara untuk meningkatkan kenyamanan dan memastikan keselamatan penumpang. Selain itu, perlunya memprioritaskan perbaikan halte dan sarana pendukung bagi pejalan kaki, khususnya yang berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan. Hal ini penting agar masyarakat merasa lebih aman dan yakin beralih ke transportasi umum. Tak hanya itu, sosialisasi dan kampanye yang

konsisten terutama secara *offline* (tatap muka) diperlukan untuk membentuk rutinitas masyarakat dalam menggunakan transportasi umum.

2. Bagi masyarakat Kota Surabaya diharapkan dapat terus membangun kebiasaan transportasi yang lebih berkelanjutan dengan memanfaatkan transportasi umum seperti Suroboyo Bus secara konsisten sebagai alternatif utama perjalanan sehari-hari. Perubahan kebiasaan ini dapat dimulai dari langkah sederhana, misalnya membatasi penggunaan kendaraan pribadi untuk perjalanan jarak dekat, atau mengintegrasikan perjalanan dengan berjalan kaki dan bersepeda. Selain itu, masyarakat juga perlu meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjaga lingkungan dengan tetap mendukung sistem pembayaran berbasis daur ulang botol plastik, sekaligus membiasakan diri menggunakan metode pembayaran non-tunai yang lebih efisien.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Alfitri, Afrizal, Helmi, & Raharjo, S. (2024). Insentif dalam Pengelolaan Sampah Plastik: Pengalaman Kota Surabaya dan Kota Padang. *Jurnal Cahaya Mandalika*.
- Az Zahra, M. I., Purnaweni, H., & Priyadi, B. P. (2023). Pengaruh Sistem Non Tunai (cashless) terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Layanan BRT Trans Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*.
- Aza, A. N., & Supriyatno, D. (2023). Kesesuaian Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus Bagi Masyarakat Pengguna Transportasi Massal di Wilayah Kota Surabaya. *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 1(1), 95–106.
- Azhari, D. S., Afif, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Mixed Method Research untuk Disertasi. *INNOVATIVE: Journal Social Science Research*, 3(2), 8010–8025.
- Cepeliauskaite, G., Keppner, B., Simkute, Z., Stasiskiene, Z., Leuser, L., Kalnina, I., Kotovica, N., Andiņš, J., & Muiste, M. (2021). Smart-mobility services for climate mitigation in urban areas: Case studies of baltic countries and Germany. *Sustainability (Switzerland)*, 13(8), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su13084127>
- Dhanan Abimanto. (2022). Bahasa Inggris Dan Ekonomi Transportasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 21–28. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v1i1.8>
- Eren, E., & Uz, V. E. (2020). A review on bike-sharing: The factors affecting bike-sharing demand. *Sustainable Cities and Society*, 54, 101882. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2019.101882>
- Fathur Rachman, A. (2020). Pengaruh Transportasi Kota Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kota. *Jurnal Prodi Perencanaan Wilayah Dan Kota, Universitas Pasundan*, 1–18.
- Foltýnová, H., Hák, T., Kovanda, J., & Kušková, P. (2005). *Automobile dependency and*

sustainable development. An indicator based approach. June.

Gunardo. (2024). *Geografi Transportasi*. 46–49.

Haryadi, & Setiawan, B. (2002). Penyusunan Indikator-Indikator Keberlanjutan Kota di Indonesia (Indicators of Sustainable Cities for Indonesia). *Jurnal Manusia Dan Lingkungan*, IX(3).

Haryanda, H., Nasution, M. F., Hutabarat, D., Razzaq, A., & Syahputra, A. (2023). Implementasi Metode Bubble Sort pada Aplikasi Pencarian Rute Berdasarkan Jarak Tempuh Transportasi Umum. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(3), 213–219. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i3.183>

Hasyim, F., & Nurohman, Y. A. (2021). Adopsi Teori Perilaku Berencana dalam Menganalisis Niat Melakukan Wakaf Tunai. *Jurnal Among Makarti*, 14(1), 78–92.

Hidayat, T. (2019). Pembahasan Studi Kasus Sebagai Bagian Metodologi Pendidikan. *Jurnal Study Kasus*, August, 128.

Jaisyurrahman, M. L., Priyanto, S., & Malkhamah, S. (2025). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Menggunakan Trans Jogja sebagai Moda Transportasi Publik di Yogyakarta Analysis of Factors Influencing Students ' Interest in Using Trans Jogja as a Mode of Public Transportation in Yogyakarta. *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 3(2), 156–165.

Karyono, T. H. (2013). *Arsitektur dan Kota Tropis Dunia Ketiga (Suatu Bahasan Tentang Indonesia) Third World Tropical Architecture and Cities A Case Study of Indonesia* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.

Kibthiah, M., Chamida, R. N., & Khotimah, K. (2023). Suroboyo Bus Sebagai Sistem Transportasi Berkelanjutan Di Kota Surabaya. *Jurnal Transportasi*, 23(1), 11–18.

Krisnady, B., & Rahayu, T. (2020). Implementasi Kebijakan Parkir Park and Ride Mayjend Sungkono Pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Jurnal Publika Ilmu Administrasi*

- Negara*, 8(3), 1–9.
- Kurniawan, A. A., & Prabawati, I. (2018). Implementasi Suroboyo Bus Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 6(9), 1–7.
- Litman, T. (1999). The costs of automobile dependency. *Victoria Transportation Policy Institute*, 99, 17–26. <http://www.vtpi.org/autodep.pdf>
- Litman, T., & Laube, F. (2002). Automobile Dependency and Economic Development. *Transportation*, 1–19. <http://www.vtpi.org/ecodev.pdf>
- Mahendra, D. (2024). *ASYIK! Mulai Mei Rute Suroboyo Bus Diperpanjang. Sekarang dari Terminal Purabaya Bisa Langsung ke Pelabuhan Tanjung Perak*. Jawa Pos. <https://radarsurabaya.jawapos.com/surabaya/774630102/asyik-mulai-mei-rute-suroboyo-bus-diperpanjang-sekarang-dari-terminal-purabaya-bisa-langsung-ke-pelabuhan-tanjung-perak>
- Marpaung, J. V., & Tabrani, A. (2018). Perancangan Transportasi Umum Shuttle Bus Ramah Lingkungan (Studi Kasus Daerah Jakarta Selatan). *Senada*, 172–181.
- Mashuri, M., & Pujiati, A. (2021). Implementation of Sustainable Transportation at Higher Institutions. *Efficient: Indonesian Journal of Development Economics*, 4(3), 1361–1375. <https://doi.org/10.15294/efficient.v4i3.45228>
- Miller, P. (2016). *Public Transportation and Sustainability: A Review*.
- Mukaromah, W. (2021). *Pengaruh Bahan Bakar Kendaraan dan Perubahan Suhu Terhadap Polusi Udara*. 6.
- Nasution, A. F. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Newman, P., & Kenworthy, J. (2015). The End of Automobile Dependence. *The End of Automobile Dependence*. <https://doi.org/10.5822/978-1-61091-613-4>
- Nurchayono, N., Munandar, A., & Hardi, O. S. (2023). Analisis Penggunaan Moda Transportasi Bagi Pekerja Komuter (Studi Kasus Kecamatan Gunung Putri). *Jurnal*

Transportasi, 23(3), 177–184.

Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2014).

Triangulasi Data dalam Analisis Data Kualitatif. 10(September), 826–833.

Okeke, F. O., Okosun, A. E., Udeh, C. A., & Okekeogbu, C. J. (2020). Cities for people:

The dependency & impact of automobile in the life of city dwellers. *European Journal of Sustainable Development*, 9(3), 157–178.

<https://doi.org/10.14207/ejsd.2020.v9n3p157>

Oktavia, A. S., Lestari, R. W., & Nugroho, A. (2024). Analisis Pengalaman Pengguna

Aplikasi Transportasi Umum dengan Metode User Experience Questionnaire. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(1), 76–83.

<https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i1.1094>

Pramujianto, S., Purnomo, C., Astriawati, N., Pratiwi, & Sumardi. (2024). Pengaruh

Fasilitas Moda Transportasi Darat Terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Kasus: Bus Trans Jogja Trayek 14 Pelajar MAN 2 Sleman). *Jurnal Baruna Horizon*, 7(2), 80–88.

Priyoga, I. (2010). Desain Berkelanjutan (Sustainable Design). *Jurusan Teknik Arsitektur*

Fakultas Teknik Universitas Pandanaran, 8(1), 16–26.

<http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/dinsain/article/view/53>

Purbaya, R. H., Agriyanti, I., Nugraha, R. A., Fatecha, Z. M., & Alfitoba, R. (2024). *Peran*

transportasi umum dalam mengurangi kemacetan dan polusi di perkotaan. September, 0–8.

Puspitaningrum, F. A., Setianingsih, D., Lawangga, D. R., & Almira, B. T. (2024).

Identifikasi solusi untuk kemacetan pada jaringan transportasi perkotaan. October.

Rianawati, E., Alberdi, H., Sallsabilla, A., Larasati, M., Pranindita, N., & Hamdani, R. S.

(2022). *TRANSFORMASI TRANSPORTASI JAKARTA : Mengkaji ulang target emisi nol*. <https://www.greenpeace.org/static/planet4-indonesia-stateless/2022/12/32fdeded->

transformasi-transportasi-jakarta_full-report.pdf

Romiyadi, & Fatmayati. (2025). Tinjauan Pengembangan Pemukiman dan Tantangan untuk Kota yang Berkelanjutan. *Jurnal Sains Dan Ilmu Terapan*, 1.

Sjafrizal. (2021). *ANALISIS EKONOMI PERKOTAAN DAN PENERAPANNYA* (1st ed.).

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

Suroboyo Bus Makin Diminati, Penumpang Naik Tiga Kali Lipat dalam Enam Tahun.

(2024). Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur.

<https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/suroboyo-bus-makin-diminati-penumpang-naik-tiga-kali-lipat-dalam-enam-tahun>

Tanzil, R. W. (2023). *PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGGUNAKAN TRANSPORTASI PUBLIK SUROBOYO BUS* Richard. 1–8.

Viona Erlanda, & Radjikan Radjikan. (2024). Implementasi Program Suroboyo Bus Dalam Mengurangi Kemacetan Di Kota Surabaya. *Birokrasi: JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA*, 2(2), 330–340. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i2.1197>

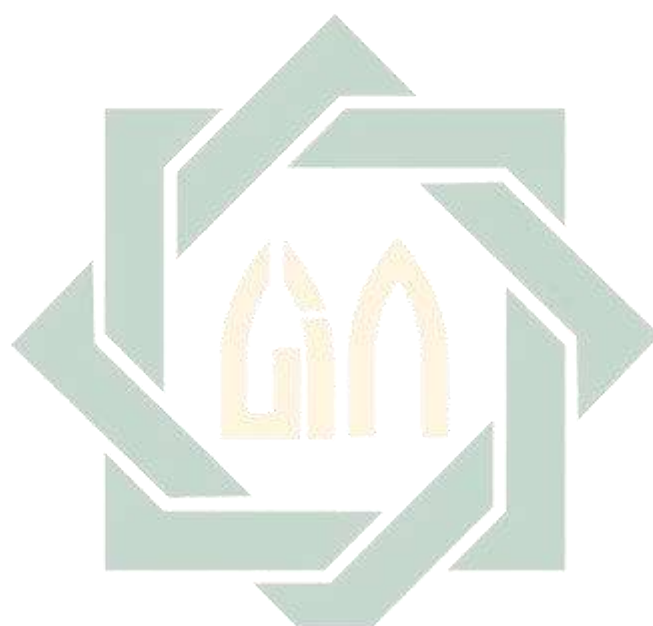
Widyanto, F. E., Herijanto, W., & Raharjo, B. (2020). *Studi Demand Pengembangan Moda Transportasi Angkutan Umum Berbasis Rel untuk Rute Stasiun Gubeng-Terminal 1 Bandara Juanda Melalui Jalan DR. IR. H. Soekarno Surabaya*. 9(2), 1–6.

Wood, D. F. (2023). *Transportation Economics*.

<https://www.britannica.com/money/transportation-economics/The-influence-of-transportation-on-natural-resources>

Zetter, R., & Watson, G. B. (2006). *Designing Sustainable Cities in the Developing World* (R. Zetter & G. B. Watson (Eds.)). Ashgate Publishing Limited.

Zubizarreta, I., Seravalli, A., & Arrizabalaga, S. (2014). Smart City Concept: What It Is and What It Should Be. *Journal of Urban Planning and Development*, 140(2), 1–8. [https://doi.org/10.1061/\(asce\)up.1943-5444.0000173](https://doi.org/10.1061/(asce)up.1943-5444.0000173)



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Penulis

Nama : Zahra Al Madinah
NIM : 08020121067
Program Studi : Ilmu Ekonomi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Oktober 2003
Alamat Asal : Krembangan Jaya Selatan 3/12
Domisili : Krembangan Jaya Selatan 3/12
No. Hp : 081259963693
Motto : “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara

A. Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Dinas Perhubungan Kota Surabaya

1. Apa saja visi jangka panjang Dinas Perhubungan terkait transportasi umum di Kota Surabaya, khususnya Suroboyo Bus?
2. Fasilitas dan layanan apa dari Suroboyo Bus yang menurut Anda paling menarik bagi masyarakat? Bagaimana Dinas Perhubungan meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan tersebut?
3. Apa saja program dan kebijakan yang telah dilakukan untuk mengembangkan transportasi umum di Surabaya?
4. Apakah kedepannya akan ada penambahan program integrasi Suroboyo Bus dengan moda transportasi lain? (Misalnya, sepeda umum)
5. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam mengembangkan Suroboyo Bus sebagai transportasi umum yang berkelanjutan? (Misalnya, anggaran, SDM, perilaku masyarakat, atau infrastruktur).
6. Bagaimana strategi Dinas Perhubungan untuk meningkatkan jumlah pengguna Suroboyo Bus?
7. Bagaimana Dinas menangani keluhan masyarakat terhadap layanan Suroboyo Bus?
8. Langkah apa saja yang dapat dilakukan untuk memastikan pengembangan rute dan armada Suroboyo Bus sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
9. Bagaimana kontribusi Suroboyo Bus terhadap pengurangan emisi dan kemacetan?
10. Bagaimana Dinas Perhubungan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menggunakan transportasi umum?
11. Menurut Anda, peran apa yang harus dimainkan masyarakat dalam keberhasilan

sistem transportasi umum yang berkelanjutan?

B. Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Pengguna Suroboyo Bus

1. Seberapa sering Anda menggunakan Suroboyo Bus dalam seminggu/bulan?
2. Faktor apa saja yang paling memengaruhi keputusan Anda untuk menggunakan Suroboyo Bus? (misalnya biaya, kenyamanan, efisiensi waktu, isu lingkungan, dan lain-lain).
3. Seberapa puas Anda menggunakan transportasi umum Suroboyo Bus?
4. Apakah Anda pernah mengalami kendala atau masalah yang pernah anda hadapi ketika menggunakan Suroboyo Bus? (misalnya keterlambatan, kepadatan penumpang, dan lain-lain).
5. Bagaimana pendapat Anda dengan sistem pembayaran Suroboyo Bus? Apakah mudah dan efisien atau sulit untuk diakses?
6. Apakah Anda pernah batal menggunakan Suroboyo Bus karena kendala tertentu?
7. Apakah rute Suroboyo Bus sudah sesuai dengan kebutuhan mobilitas Anda? Jika tidak, rute mana yang menurut Anda perlu ditambahkan atau diperbaiki?
8. Apakah Suroboyo Bus membantu Anda menghemat biaya transportasi dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi atau transportasi lain? Bisa dijelaskan?
9. Jika Anda harus berpindah moda transportasi, bagaimana pengalaman Anda dalam melakukan konektivitas antar moda?
10. Apakah penggunaan Suroboyo Bus membantu Anda mengurangi penggunaan kendaraan pribadi? Mengapa atau mengapa tidak?
11. Menurut Anda, apakah Suroboyo Bus berdampak positif pada lingkungan Kota Surabaya? Dalam hal apa?

12. Menurut Anda, bagaimana cara terbaik agar masyarakat lebih tertarik menggunakan Suroboyo Bus?
13. Menurut Anda, adakah hal lain yang perlu dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk mendorong masyarakat agar lebih banyak menggunakan transportasi umum?

C. Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Calon Penumpang Suroboyo Bus

1. Apa jenis transportasi yang paling sering Anda gunakan sehari-hari? Mengapa?
2. Apakah Anda memiliki kendaraan pribadi (motor/mobil)? Jika ya, seberapa sering Anda menggunakannya?
3. Dalam seminggu, kendaraan pribadi yang Anda punya digunakan untuk aktivitas apa saja?
4. Bagaimana Anda pertama kali tahu tentang Suroboyo Bus?
5. Menurut Anda, apa kelebihan kendaraan pribadi dibandingkan transportasi umum Suroboyo Bus? (Misalnya, kecepatan, fleksibilitas, kenyamanan, dan keamanan)
6. Apakah Anda merasa menggunakan kendaraan pribadi lebih hemat atau lebih boros? Mengapa?
7. Apa yang Anda ketahui tentang Suroboyo Bus?
8. Apa yang membuat Anda tertarik atau tidak tertarik untuk mencoba menggunakan layanan transportasi umum Suroboyo Bus?
9. Apakah ada kekhawatiran atau asumsi tertentu tentang menggunakan transportasi umum, khususnya Suroboyo Bus? (Misalnya, tidak nyaman, macet, tidak aman, repot, gengsi).
10. Apakah Anda terbuka untuk mencoba Suroboyo Bus di masa mendatang? Dalam kondisi seperti apa?

Lampiran 3. Hasil Wawancara

Berikut hasil wawancara peneliti dengan informan, baik staf Dinas Perhubungan Kota Surabaya, pengguna Suroboyo Bus, dan pengguna kendaraan bermotor. Wawancara pertama dilakukan pada tanggal 21 Maret 2025 dengan Ibu Sulina.

Ibu Sulina: Mbak turun mana mbak?

Peneliti: Turun Bungurasih bu.

Ibu Sulina: Ohh jalan-jalan ya, iya ya libur semester ya sekarang.

Peneliti: Hehehe iya Bu, sama sekalian si penelitian bu.

Ibu Sulina: Oohh iya mbak ya enak sekalian jalan-jalan. Asli Surabaya ta mbak?

Peneliti: Iya bu, asli Surabaya. Ibunya mau pulang kah?

Ibu Sulina: Iya. Habis jualan kerupuk mbak, pulang ke arah lapindo sana. Tau mbak?

Peneliti: Oohh iyaa. Kalau pulang biasanya naik Suroboyo Bus bu?

Ibu Sulina: Iya mbak, kesini cuma jualan kerupuk mbak, keliling-kelilingnya biasanya naik lin itu lo mbak. Soalnya anak udah kerja semua mbak. Jadi saya jualan kayak naruh-naruh kerupuk di sekolah, di tempat saya kerja dulu gitu lo mbak.

Peneliti: Oohh iya bu, biasanya bayar pakai kartu bu?

Ibu Sulina: Bayar pake kartu mbak, enak kalo ngisi tinggal ke BCA trus *top up* 20.000 aja. Kalo di Alfamart /Indomaret kan minimal 5.000 toh? Nah kalo ndek BCA kan enak 20.000 aja. Iya kalo banyak uang, lah ini nggak e mbak.

Peneliti: Iya bu. Bu kalau pertanyaan tadi, wawancara ini saya masukkan ke penelitian skripsi saya tidak apa-apa kah bu?

Ibu Sulina: Oohh iya iya mbak, nggak apa-apa mbak.

Peneliti: Dengan ibu siapa namanya bu?

Ibu Sulina: Saya Ibu Suli mbak, nama saya aslinya Sulina. Cuma dipanggil Suli sama temen-temen saya biasanya.

Peneliti: Ohh baik, terima kasih banyak ya bu. Hati-hati ya bu.

Ibu Sulina: Iya mbak, mbaknya hati-hati juga.

Wawancara kedua dilakukan pada tanggal 23 April 2025 dengan Ibu Ninuk.

Ibu Ninuk: Mbaknya turun mana?

Peneliti: Saya turun di simpang dukuh.

Ibu Ninuk: Oohh.. dari mana?

Peneliti: Dari Indrapura, ibunya turun mana?

Ibu Ninuk: Saya mau ke ini, Siwalankerto.

Peneliti: Memang biasanya kalau ke Siwalankerto naik Suroboyo Bus kah Bu?

Ibu Ninuk: Iya, ini habis jalan-jalan, ini habis nonton si. Mbaknya kuliah atau kerja?

Peneliti: Saya kuliah.

Ibu Ninuk: Oohh, dimana?

Peneliti: Di UINSA, IAIN.

Ibu Ninuk: Oohh, semester?

Peneliti: Semester 8.

Ibu Ninuk: Oohh skripsi berarti ya? Lagi pusing-pusingnya itu.

Peneliti: Iya kebetulan ini kalau saya wawancara ibu, terus saya masukkan ke penelitian skripsi saya tidak apa-apa kah bu?

Ibu Ninuk: Ohh iyaa nggak apa-apa.

Peneliti: Maaf dengan ibu siapa?

Ibu Ninuk: Saya Ibu Ninuk.

Peneliti: Ibu berarti kalau jalan-jalan naik Suroboyo Bus ya?

Ibu Ninuk: Iya.

Peneliti: Kalau bekerja Bu?

Ibu Ninuk: Wah saya udah nggak kerja mbak. Iya, sejak corona itu jadi bangkrut. Mau mulai

pun belum bisa. Pokoknya dari awal corona banget itu, awalnya kan punya usaha finansial gitu. Waktu itu kan juga ada pemberlakuan *lockdown* ya, jadi yaudah.

Peneliti: Kalau jalan-jalan biasanya kemana bu?

Ibu Ninuk: Yaa ke Blauran, Kota Lama. Enak mbak, bayar 5.000 tinggal duduk udah bisa ke Blauran, ke mana-. Tapi kadang itu nemu yang ugal-ugalan mbak, ini *driver*-nya.

Peneliti: Ibu sendiri kalau ke halte dari rumah naik apa?

Ibu Ninuk: Emm saya itu dari rumah naik Trans Jatim, turun Cito, trus naik SB ini.

Peneliti: Oohh begitu, kalau bayarnya pakai apa Bu?

Ibu Ninuk: Saya pakai GoPay.

Peneliti: Berarti yang enak dari bis ini itu nyaman, murah juga ya Bu?

Ibu Ninuk: Iya bener mbak. Nyaman, murah juga. Enaknya itu juga ini lo mbak, terintegrasi juga, bisa transit ke feeder-apa itu wira-wiri ya, Trans Semanggi ya.

Peneliti: Nggak enaknya mungkin dari *driver*-nya itu ya bu?

Ibu Ninuk: Iya mbak, beberapa *driver* itu, cara bawanya itu lo mbak ugal-ugalan.

Peneliti: Ibu sendiri, dari semula bayar pakai sampah botol terus ke GoPay. Apa yang buat ibu beralih dari sampah botol ke GoPay?

Ibu Ninuk: Soalnya sekarang udah nggak bisa bukan mbak? Maksudnya sekarang kan perlu kesana dulu-ke tempat penukarannya kan? Trus baru dapet tiketnya kan? Kalo saya itu terlalu ribet mbak.

Peneliti: Oohh begitu, baik bu. Terima kasih banyak ya bu atas waktunya, saya sudah mau turun dulu.

Ibu Ninuk: Ohh iya-iya mbak. Sukses ya skripsi nya, hati-hati mbak.

Peneliti: Aamiin, terima kasih bu. Mari.

Wawancara ketiga dilakukan pada tanggal 25 April 2025 dengan Bapak Agus.

Bapak Agus: Mbak asli Surabaya ta mbak?

Peneliti: Iya pak.

Bapak Agus: Oohh trus sekarang lagi jalan-jalan ta?

Peneliti: Hehe iya, sekaligus penelitian juga pak.

Bapak Agus: Oohh, emang penelitiannya tentang apa? Apa yang mau dibahas?

Peneliti: Penelitian saya tentang transformasi perilaku masyarakat dalam menggunakan Suroboyo Bus ini pak. Jadi saya ingin tahu sebenarnya hal-hal apa yang membuat masyarakat itu tertarik sama Suroboyo Bus, apakah dari kenyamanannya kah? Sistem pembayarannya kah? Atau dari aksesibilitasnya kah? Begitu pak.

Bapak Agus: Iya. Kalo tarif khususnya disini 2.000. sama kayak pelajar, lansia.

Peneliti: Oohh. Oh lansia juga bayar ya pak?

Bapak Agus: Iya, kalo SB nggak toh? Beda mbak. Beda manajemen, beda. Kalo mbak pake Gobis, naik di *feeder*, masih bisa. Soalnya apa? Dia naungannya Pemkot. Kalo ini kan bukan. Ini naungannya Kemenhub itu lo. Ada tulisannya Kemenhub. Ini programnya Kemenhub, cuma yang megang Damri.

Peneliti: Tarif umumnya ini juga beda ya pak?

Bapak Agus: Tarif umumnya 6.200. Kalo mbak-nya pengen tarif khusus, harus pake *e-money* itu didaftarkan. Jadi kemana-mana itu mbaknya bayar 2.000 aja.

Peneliti: Oohh. Ini penumpangnya pernah sampai *overload* gitu kah pak?

Bapak Agus: Ohh *overload* mbak, kalo jam-jam pulang kantor, jam berangkat kantor, *overload*.

Peneliti: Ini kalo jam-jam berangkat kerja, pulang kerja macet pak?

Bapak Agus: Sering mbak, mulai operasional bis. Pagi jam 5 sampe jam 10, jam 10 lepas dari Bungur.

Peneliti: Untuk pembayaran QRIS sama *e-money* aja ya pak?

Bapak Agus: Bisa, QRIS bisa, *e-money* bisa, Dana bisa, OVO bisa.

Peneliti: Oohh. Berarti kalau pembayaran botol plastik itu cuma di SB ya pak? Di Suroboyo Bus aja?

Bapak Agus: Iya. Kalo kesana, dia arah ke Kejawan, PCM, Pakuwon City Mall. Itu K2, K2 lewatnya sini, tapi dia nggak lewat Bungurasih. *Startnya* dari Pakuwon City Supermal sana, Surabaya Barat. Terminalnya disini, Kejawan Putih. Setelah PENS, ITS belok kiri-belok kanan, dekat dengan PCM, Pakuwon City Mall.

Peneliti: Trans Semanggi itu ada berapa rute sebenarnya pak?

Bapak Agus: Trans Semanggi.. Koridor 1, 2, 3, sama R4. Kalo R4 tadi, yang *electric bus*.

Peneliti: Oohh iya, itu yang baru ya pak?

Bapak Agus: Iya, produknya Hyundai itu. Dulu sebelum ini diesel, pake elektrik. Made in Indonesia, anak ITS yang buat. Kerjasama sama YUKA. Tapi ya hasilnya belum 100%.

Peneliti: Ada 4 berarti ya pak, semanggi rutenya?

Bapak Agus: Iya. PT. Kalista itu punya Kalisari itu lo, itu yang R2, Trans Semanggi yang koridor 2. Trans Jatim banyak yang pegang, ada Damri, Garuda Menggala, sama Harapan Jaya.

Peneliti: Ini biasanya kalau *overload* biasanya lebih banyak di jam paginya atau sorenya pak?

Bapak Agus: Pagi sama sore mbak, jam-jam kampus itu lo. Jam kampus sama jam kerja.

Peneliti: Oohh. Pak tadi saya permisi ambil dokumentasi foto kondisi dalam bisnya ya pak?

Bapak Agus: Boleh, sudah?

Peneliti: Sudah. Maaf ini dengan bapak siapa pak?

Bapak Agus: Agus.

Peneliti: Bapak Agus. Saya izin taruh di penelitian saya tidak apa-apa ya pak?

Wawancaranya, saya taruh di penelitian saya.

Bapak Agus: Nggak apa-apa.

Peneliti: Terima kasih pak. Bapak Agus terima kasih banyak ya pak, mari permisi.

Agus: Iya iya, sama-sama.

Wawancara keempat dilakukan pada tanggal 27 April 2025 dengan Wardah.

Peneliti: Habis dari mana mbak kalau boleh tau?

Wardah: Mau ke Bojonegoro. Trus ini kan Minggu, balik ke sini kuliah lagi.

Peneliti: Oohh, kuliahnya dimana?

Wardah: UIN.

Peneliti: Oohh sama berarti.

Wardah: Mbaknya juga?

Peneliti: Iya

Wardah: Prodi apa?

Peneliti: Ilmu Ekonomi.

Wardah: Oohh Ilmu Ekonomi.

Peneliti: Semester? Semester berapa?

Wardah: Semester 2.

Peneliti: Oohh baru ya?

Wardah: Iya.

Peneliti: Dari Jatinegara mbaknya?

Wardah: Bojonegoro, kalo mbaknya?

Peneliti: Oohh Bojonegoro, saya asli Surabaya.

Wardah: Semester berapa mbak?

Peneliti: Semester 8.

Wardah: Oohh delapan.

Peneliti: Mbaknya prodi apa?

Wardah: Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

Peneliti: Oohh, kalau gitu nge-kos berarti ya?

Wardah: Iya nge-kos dibelakang UIN.

Peneliti: Kalau ke UIN naik apa biasanya?

Wardah: Kadang nge-Grab, kadang jalan. Tergantung, kalo mepet sama waktu itu ya nge-Grab.

Peneliti: Oohh iya, berarti lewat gang dosen itu bukan? Kalau jalan.

Wardah: Iya. Kalo jalan lewat situ.

Peneliti: Kalau pulang biasanya emang naik Suroboyo Bus? Kalau pulang, kalau balik ke Bojonegoro.

Wardah: Nggak, biasanya langsung Grab. Soalnya kalo kuliah sampe jam setengah 4 biasanya, Senin, Selasa aja. Jadi langsung nge-Grab. Soalnya.. kereta nya tuh, kereta yang cepet itu lo, yang antar kota itu adanya cuma jam tertentu tok. Mepet sama kelas selesai. Jadi kek PP mbak.

Peneliti: Oohh iya iya. Tapi sebelumnya pernah naik Suroboyo Bus nggak? Ini pertama kali?

Wardah: Nggak, dari dulu pas SMA juga sering.

Peneliti: Kemana itu biasanya mbak?

Wardah: Yaa.. keluar sama temen, jalan-jalan keliling kota Surabaya.

Peneliti: Mbak ini saya tanya-tanya untuk penelitian saya, nggak apa-apa ya?

Wardah: Apa?

Peneliti: Iya ini wawancaranya saya tentang Suroboyo Bus soalnya.

Wardah: Oohh buat skripsi ya? Skripsinya pakai kuantitatif?

Peneliti: Eemm kuantitatif iya, kualitatif iya.

Wardah: Skripsi saya pake kualitatif.

Peneliti: Skripsi?

Wardah: Iya, dulu. Sekarang saya pasca sarjana.

Peneliti: Oohh, sebenarnya saya kualifikasi mbak, cuma disuruh dosen saya pakai kuantitas juga.

Mbak bayarnya pakai apa? QRIS?

Wardah: Iya QRIS. Waktu itu pas-tahun berapa itu ya, semester 4 atau semester 3 itu bayarnya masih pakai tunai.

Peneliti: Oohh iya pernah.

Wardah: Katanya ini mulai tanggal berapa gitu udah pakai flazz ya ka?

Peneliti: Iya.

Wardah: Itu gimana dapetnya?

Peneliti: Kartu flazznya? Oohh di itu, di Alfamart kalau nggak Indomaret. Kalau top-up nya bisa di itu, di Alfa sama di Indo. Tapi dia minimal 50.000, tapi kalau di bank BCA nya langsung itu minimal 20.000 kalau nggak salah.

Wardah: Oohh, berarti bisa ya?

Peneliti: Bisa-bisa.

Wardah: Tapi cuma BCA?

Peneliti: Eemm, Mandiri bisa kok kayaknya.

Wardah: Kalo misal kita beli kartu flazz nya di alfa atau indo ada isinya belum?

Peneliti: Belum, Belum ada isinya. Kartunya waktu itu kalau nggak salah saya beli sekitar 20.000-an deh, kartunya sendiri.

Wardah: Kalo pakai kartu itu, nominalnya sama nggak kayak QRIS? Apa ada di-apa namanya.. biaya admin?

Peneliti: Oohh, nggak-nggak, nggak ada. Sama kok.

Wardah: Mbaknya dari mana? Mau kemana?

Peneliti: Mau ke Simpang Dukuh, turun Simpang Dukuh terus oper Trans Semanggi.

Mbaknya namanya siapa? Kalau boleh tau?

Wardah: Wardah.

Peneliti: Berarti dulu sempet ke pos penukaran gitu mbak, buat nukerin. Ehh-.

Wardah: Nggak, dulu tuh didalam bis itu ada kayak tempat sampah gitu. Mbaknya pasti tau kan? Hahahaha.

Peneliti: Ohh iya iya, tau-tau.

Wardah: Mbaknya kan Surabaya asli, pasti kan sering-.

Peneliti: Hahaha iya. Terus mutusin buat untuk ganti ke QRIS kenapa itu mbak?

Wardah: Kapan ya? Sek, pokok ada pemberitahuan pada 1 Mei apa Juni gitu tapi tahunnya aku lupa. Itu udah nggak bisa botol, harus pake QRIS. Terus sekarang malah mau ke flazz.

Kalo harganya di alfa ini biasanya berapa mbak?

Peneliti: Harga apa itu?

Wardah: Flazz, kartunya aja.

Peneliti: 20.000-an. Saya dulu cari kartunya sendiri sampe muter-muter di alfa indo itu, jarang soalnya.

Wardah: Sampe sekarang entah masih berlaku atau nggak, eemm kayak penukaran botol dapet kartu. Entah, udah nggak ya mungkin?

Peneliti: Setau saya itu.. sekarang itu di tukar di pos, trus nanti dapet kayak tiketnya itu lo mbak, tiket yang nanti di-kayaknya tiketnya itu di Gobis deh, iya masuk ke Gobis. Poin botolnya itu masuk ke Gobis. Setau saya si itu ya. Tapi sekarang kan bener-bener jarang liat orang bawa botol ke bis gitu.

Wardah: Iyaa.

Peneliti: Kalau mbak sendiri, yang bikin nyaman itu apa si dari Suroboyo Bus?

Wardah: Kan kita mahasiswa ya, eemm.. tarifnya, trus.. gak kepanasan, adem kan? Hahaha.

Terus, apa yaa.. tapi kalo masalah waktu itu nggak-nggak bisa diandelin kalo naik ini.

Soalnya kan kadang-tapi kecuali kalo kita santai, kalo kita kayak mau ke Stasiun Pasar Turi

atau dimana kan kadang kita harusnya tuh satu jalur dulu-apa pokok gitu. Pokok kalo untuk perjalanan santai, cocok.

Peneliti: Kalau nggak enakya mbak?

Wardah: Nggak enakya apa? dia jadi nyesuain waktu kita-pas kalo lagi buru-buru. Kayak saya misalkan kuliahnya cuma 2 hari kan, trus selesainya setengah 4, nah kadang tiket kereta itu jam 4 apa jam 4 lebih 10 gitu. Nah kalo naik bis kan nggak mungkin gitu, kecuali kalo kita naik Grab. Nahh gitu lo.. jadi itu berarti waktu yang itu. Trus kadang kita juga nunggu ini di halte kan lama juga kan. Nggak bisa dipatokin waktunya. Kecuali kalo perjalanan santai, baru enak.

Peneliti: Biasanya kalau jalan-jalan kemana aja mbak kalau pake Suroboyo Bus?

Wardah: Mana ya.. Kota Tua, trus-lucunya, dari halte UIN nyebrang UBHARA trus Royal hahahaha, kan deket banget ya. Trus ya mau ke Pasar Turi, kayak gitu.

Peneliti: Mbak saya turun dulu ya.

Wardah: Iya, hati-hati ya.

Peneliti: Mbak nggak apa-apa ya saya masukin ke penelitian?

Wardah: Nggak apa-apa.

Peneliti: Makasi mbak, mari.

Wardah: Iya.

Wawancara kelima dilakukan pada tanggal 10 Mei 2025 dengan Lala. Wawancara ini dilakukan di Trans Semanggi Suroboyo.

Peneliti: Mbak turun mana?

Lala: Turun di Halte Tunjungan

Peneliti: Dari mana kalau boleh tau?

Lala: Dari Halte PCM.

Peneliti: Oohh berarti habis jalan-jalan ya apa habis ada urusan apa gimana?

Lala: Yaa jalan-jalan sama keluarga. Ini mau apa-oper dari Semanggi ke Suroboyo Bus.

Peneliti: Oohh gitu, ini baru pertama kali naik Trans Semanggi apa gimana?

Lala: Yang Trans Semanggi baru pertama kali, yang Suroboyo Bus itu udah lama, dulu waktu kuliah, zaman-zaman kuliah.

Peneliti: Oohh berarti mbaknya sekarang kerja?

Lala: Iya kerja.

Peneliti: Kalo ngomongin dulu, berarti sekarang kerja udah nggak pakai Suroboyo Bus lagi?

Lala: Iya, karena saya kan guru di sekolah Mujahidin-SD Mujahidin. Nah itu rute Suroboyo Bus nya itu nggak sampe disitu gitu, nggak sampe disekolah itu. Jadi, yang nggak bisa, nggak bisa pake Suroboyo Bus.

Peneliti: Oohh padahal kan Suroboyo Bus kan diperpanjang sampe Perak ya?

Lala: Iya sampe Pelabuhan Perak kan? Tapi yang sekolah itu nggak-nggak ada halte gitu lo disitu. Jadi bisnya terus aja. Dulu waktu kuliah di UINSA itu kan enak tuh, depan ada halte. Jadi bisa naik Suroboyo Bus kan dari rumah di halte Indrapura itu kan. Tapi sekarang nggak bisa kalo dibuat kerja karena ya itu.. haltenya nggak ada di sekolah itu.

Peneliti: Oohh mbaknya juga kuliah di UIN?

Lala: Iya-iya, lulus tahun 2024 April kemarin.

Peneliti: Oohh. Berarti sekarang kalau misalkan kerja kesananya bawa motor sendiri atau diantar orang tua atau pakai Grab? Gojek?

Lala: Kadang diantar orang tua, kadang Grab, Gojek gitu.

Peneliti: Oohh boleh tau dalam seminggu kerja itu habis berapa mbak untuk eemm-apa namanya itu, pulang-pergi itu habis berapa dalam seminggu? Atau dalam sehari.

Lala: Kurang lebih dalam seminggu itu 50-100.000, pulang-perginya itu.

Peneliti: Oohh. Beda jauh ya kalau pake Suroboyo Bus atau Trans Semanggi ya?

Lala: Itu sebenarnya kayak sayang se menurut saya gitu kan. Kalo misalnya bisa gitu di

sekolah kan enak ya? Apalagi kalo umum kan lebih murah daripada Gojek kan? Tapi ya yaapa emang nggak bisa, gitu.

Peneliti: Ya bener-bener. Eemm menurut mbak, selain harganya, apa yang nyaman, yang sekiranya nyaman dari layanan transportasi umum Suroboyo Bus?

Lala: Apa yaa? Mungkin gak yang sampe terpapar gitu lo kita sama asap-asap atau apa gitu kan karena di bis kan juga enak tinggal duduk, nyaman, trus dingin juga gitu kan. Kalo Grab atau Gojek, apalagi pulang kerja itu kan panas hahahaha, kayak gitu lah. Trus secara pembayaran kayaknya juga gampang ya tinggal *tap* aja gitu kan di Livin atau QRIS gitu kan. Kan kalo Gojek harus nyiapin uang pecahan yang pas gitu lo, karena nggak semua Gojek langsung nyediain kembalian, gitu.

Peneliti: Biasanya sore pulang kerja itu pulangnya jam berapa?

Lala: 14.45.

Peneliti: Itu berarti di daerah Perak itu udah, pernah macet nggak ya untuk jam segitu?

Lala: Pernah-pernah. Tapi ya nggak sampe nunggu lama gitu cuman padet trus apa si-majunya sedikit-sedikit gitu. Ya, model-model gitu tapi nanti akhirnya lancar. Biasanya tuh karena dari arah daerah Baruna tuh, Barunawati tuh kan. Dari arah yang berbeda itu banyak truk-truk gitu. Jadi papasan kan, jadi kayak agak lebih padet gitu, jadi pelan-pelan, gantian-gantian tapi akhirnya nanti lancar.

Peneliti: Berarti untuk jam segitu banyak truknya, lebih banyak truk nya atau lebih banyak mobil, motor, atau sama aja mbak?

Lala: Untuk daerah situ ya lebih banyak truk se, mobil, motor, kadang bis ini juga-Suroboyo Bus kan juga tuh, gitu.

Peneliti: Mohon maaf sebelumnya kak, ini jawaban dari kakak boleh saya masukkan ke-untuk keperluan penelitian skripsi saya boleh nggak ya kira-kira?

Lala: Ohh iya iya, nggak apa-apa.

Peneliti: Sebelumnya dengan kakak siapa namanya?

Lala: Lala-lala. Lala.

Peneliti: Oke. Kalo dulu, udah pake Suroboyo Bus sejak kuliah sejak kapan itu kak?

Lala: Itu waktu zaman Covid. Sebentar-bentar, tahun 2022 kayaknya. Itu saya masuk pertama kali pake Suroboyo Bus itu semester 3 atau 4 itu kalo nggak salah, itu. Sejak saat itu pokoknya pulang dari-ohh berangkat dari halte Indrapura ke halte UINSA. Trus kalo pulang itu nyebrang ke UBHARA, trus ke halte Indrapura kalo pulang kuliah itu.

Peneliti: Berarti dulu sempet pernah merasakan pembayaran pakai botol plastik apa gimana?

Lala: Iya-iya ada fase itu. Pembayaran botol plastik, jadi kalo liat gitu orang-orang bawa kresek gede gitu kan isi botol-botol gitu.

Peneliti: Tapi kakaknya belum pernah coba pakai pembayaran itu ya?

Lala: Belom-belom. Dari pertama saya naik itu saya udah pake flazz card.

Peneliti: Ini habis jalan-jalan ya?

Lala: Iya.

Peneliti: Berarti ini pertama kalinya ngerasain transit dari Suroboyo Bus ke Semanggi?

Lala: Iya heem, pertama kali naik Semanggi terus pindah ke Suroboyo Bus. Transit ya? Ohh ya hahaha transit.

Peneliti: Menurut mbak sendiri, selama naik Suroboyo Bus dulu sampe sekarang ini, ada nggak si yang perlu ditingkatin dari layanan Suroboyo Bus? Hal-hal yang mungkin ada yang buat mbak nggak nyaman trus rasanya itu perlu ditingkatin dari Suroboyo Bus itu apa?

Lala: Untuk saya sendiri sejauh ini kayaknya nggak ada si mbak, kayak gitu.

Peneliti: Berarti nyaman-nyaman aja ya?

Lala: Iya-iya, kayak sudah bagus gitu menurut saya. Mempermudah lah. Ohh! Tapi kalo boleh *request* hahaha, halte depan sekolah itu mungkin bisa ditambahkan gitu ya. Atau nggak deket gitu kan, dimana gitu lo. Karena dari Barunawati itu terakhir sebelum ke SD

Mujahidin sampe akhirnya jauh gitu lo mbak, nah gitu. Jadi kayak jaraknya tuh eemm nggak nyampe gitu lah ke sekolah.

Peneliti: Berarti halte pemberhentiannya perlu ditambahkan begitu ya?

Lala: Ya ya, jadi jaraknya nggak sampe jauh-jauh gitu, ya gitu lah.

Peneliti: Baik. Kalo boleh tau sekarang ini naik Suroboyo Busnya kemana aja mbak? Kalo dulu kuliah gitu ya? Kalo sekarang zaman-zaman kerja ini pernah nggak naik Suroboyo Bus? Kalo pernah, kemana aja.

Lala: Sejak kerja itu, nggak pernah naik bis lagi saya. Eemm zaman kuliah tuh yaa itu saya bolak-balik naik Suroboyo Bus itu karena buat kuliah, gitu. Kalo yang jalan ke mana gitu nggak, apalagi sejak kerja kan tujuan saya itu juga gak ada haltenya. Jadi menurut saya buat apa gitu kan. Jadi udah nggak naik bis lagi, ya itu beralih ke Grab kalo gak Gojek, gitu.

Peneliti: Suatu saat nanti misalkan ada halte baru yang dekat dengan tempat kerja mbak, SD Mujahidin itu, apa mbak mau coba lagi untuk naik Suroboyo Bus?

Lala: Kalo misal Suroboyo Bus udah ngeluarin itu? Halte deket Mujahidin, mungkin. Mungkin hahaha.

Peneliti: Apalagi mbak naiknya dari Indrapura ya? Berarti Halte Indrapura deket banget sama rumah mbak?

Lala: Ya ya deket. Jalan kaki bisa.

Peneliti: Baik-baik. Baik mungkin itu saja untuk wawancara ini, terima kasih banyak atas ketersediaan waktu Mbak Lala untuk mendukung hasil penelitian skripsi saya.

Lala: Iya sama-sama. Semangat ya skripsinya. In syaa Allah dimudahkan, lulus secepat mungkin, lancar waktu sidang.

Peneliti: Aamiin, aamiin. Terima kasih banyak mbak, mari.

Lala: Iya.

Wawancara keenam dilakukan pada tanggal 17 Mei 2025 dilakukan dengan 2

informan yaitu Qisma dan Farhan. Wawancara ini dilakukan di lokasi yang telah disepakati oleh peneliti dan informan yaitu berlokasi di Djoes Kode.

Peneliti: Halo, permisi kak saya Zahra dari-saya Zahra mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya mohon izin waktunya untuk wawancara terkait penelitian skripsi saya apakah boleh?

Ziyan: Iya boleh kak.

Peneliti: Sebelumnya kakak kesini naik apa kalau boleh tau?

Ziyan: Naik motor.

Peneliti: Oohh berarti jenis transportasi yang kakak gunakan buat sehari-hari itu selalu motor kah? Atau kadang naik transportasi umum?

Ziyan: Selalu motor si kak.

Peneliti: Dalam seminggu itu seberapa sering itu digunakan? Dan untuk aktivitas apa saja biasanya?

Ziyan: Seminggu paling cuman 2-3x aja, itu pun apa ya.. kayak cuman nongkrong-nongkrong gitu aja si sama temen.

Peneliti: Tapi mbaknya tau transportasi umum Suroboyo Bus atau nggak?

Ziyan: Tau, dulu pernah naik juga.

Peneliti: Boleh diceritain sedikit mungkin pengalamannya waktu naik Suroboyo Bus waktu itu?

Ziyan: Dulu waktu naik Suroboyo Bus itu waktu Suroboyo Bus itu barusan *launching* gitu ya, jadi waktu itu metode pembayarannya masih pake botol bekas kalo gak salah itu ya? Itu si. Aku naiknya dari dekat rumah, seberang rumah itu, trus habisitu muter sampe Kenjeran itu sampe udah balik lagi trus ke rumah. Udah gitu aja.

Peneliti: Itu kakaknya naik Suroboyo Bus nya sendirian atau bareng keluarga atau bareng temen?

Ziyan: Bareng keluarga si.

Peneliti: Berarti itu ngumpulin botol dulu sebelum naik?

Ziyan: Iya hahaha.

Peneliti: Waktu dulu naik pakai-eh bayarnya pakai botol itu ngerasanya waktu ngumpulin botolnya itu ribet atau kayak yaudah seru karena pertama kali, pengalaman baru apa gimana kak?

Ziyan: Ya seru aja sih, karena apa tu namanya kan biasanya kalo nggak ada air di rumah biasanya kan beli air botolan itu, nah itu dikumpulin. Jadi kayak jauh-jauh hari sebelum kita naik bis itu kita rencanain dulu, baru kita ngumpulin botolnya, kalo udah kekumpul baru kita naik, gitu si.

Peneliti: Berarti setelah itu belum pernah naik Suroboyo Bus lagi ya?

Ziyan: Nggak pernah si.

Peneliti: Untuk pengeluaran, kan kakaknya ini naik kendaraan pribadi ya? Motor kan, nah boleh tau pengeluarannya untuk mengurus kendaraan bermotor itu mungkin perminggu atau perbulannya berapa ya kak?

Ziyan: Kalo untuk seminggu si kurang lebih 70.000 ya kak, 25 nya buat bensin, trus habisitu sisanya buat uang jajan aku si, gitu.

Peneliti: Menurut kakak, kelebihan dari kendaraan pribadi itu apa si daripada transportasi umum? Mugkin dari kecepatannya, atau fleksibilitasnya, atau kenyamanan, atau keamanan.

Ziyan: Kalo, apa itu namanya-di *compare* dari keduanya itu aku lebih apa itu namanya-suka pake kendaraan sendiri ya. Soalnya kayak fleksibel aja gitu, jadi kalo mau kemana-mana, mungkin kalo buru-buru itu bisa enak gitu lo kak, itu si.

Peneliti: Karena kakaknya lebih *prefer* pakai kendaraan sendiri, kendaraan pribadi daripada transportasi umum. Apa yang membuat kakak itu tidak terlalu tertarik sama Suroboyo Bus? Apakah ada kekhawatiran atau asumsi tertentu tentang transportasi umum misalnya kayak

nggak nyaman, atau macet, atau repot, atau mungkin gengsi?

Ziyan: Lebih ke repot si kak, soalkan kan-dari dulu, dari SMA mungkin ya, itu kan apa-apa udah pake kendaraan sendiri jadi kalo beralih ke transportasi umum itu kaya aku males repotnya, males macetnya juga, trus kalo buru-buru tuh aku pasti *bad mood* karena nggak sampe tepat waktu gitu lo.

Peneliti: Apakah ada kemungkinan suatu saat nanti kakaknya bakal tertarik untuk pakai Suroboyo Bus? Kira-kira dalam kondisi seperti apa?

Ziyan: Bisa, kalo misal temen-temen mau ngajak naik itu, trus misal mau ke suatu tempat trus ngajaknya naik Suroboyo Bus itu tadi.

Peneliti: Berarti kayak rekreasi gitu ya? Bukan dalam keadaan yang terburu-buru?

Ziyan: Iya betul.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan bernama Farhan di hari yang sama.

Peneliti: Halo permisi kak, boleh minta waktunya terkait wawancara skripsi saya?

Farhan: Boleh.

Peneliti: Sebelumnya, kalo boleh tau kakaknya kesini naik apa?

Farhan: Naik motor.

Peneliti: Berarti untuk jenis transportasi yang sering digunakan untuk sehari-hari itu kendaraan bermotor atau transportasi umum ya?

Farhan: Lebih seringnya ke motor si kak.

Peneliti: Kalau boleh tau seberapa sering itu digunakan? Dan biasanya untuk aktivitas apa saja?

Farhan: Hampir setiap hari, biasanya untuk kegiatan kampus ataupun kegiatan acara-acara formal dan untuk bermain sehari-hari.

Peneliti: Kakak sendiri tau Suroboyo Bus? Pernah denger atau pernah baca?

Farhan: Pernah denger, pernah liat, dan pernah naik 1x.

Peneliti: Kalau boleh tau itu kemana?

Farhan: Ke Kenjeran.

Peneliti: Mungkin bisa diceritain sedikit pengalamannya waktu naik Suroboyo Bus waktu itu?

Farhan: Kebetulan untuk penumpangnya cuman kami berenam, bersama teman-teman saya, dan cukup menyenangkan dalamnya, dilarang merokok demi kenyamanan bersama, trus AC nya juga dingin jadi kita nggak panas didalam, trus ruang duduknya juga tidak sempit, cukup lega, itu aja si. Mungkin lebih ke tidak bisa menyamakan jadwalnya si ya. Kalo Suroboyo Bus kan harus ada jadwalnya, gitu.

Peneliti: Waktu itu bayarnya pakai apa?

Farhan: Pakai QRIS.

Peneliti: Sebagai pengguna kendaraan pribadi, boleh tau pengeluarannya perminggu atau perbulan untuk merawat motornya?

Farhan: Untuk pengeluaran bensin biasanya saya di 35.000/3 hari. Perawatannya untuk *service* rutin itu cuman 120-an, dan kalo mungkin ada *spare part* yang harus diganti ataupun *body-body part* yang harus diganti, kurang lebih 250.

Peneliti: Naik Suroboyo Bus waktu itu tahun berapa kak?

Farhan: Tahun.. kurang lebih 2023 awal.

Peneliti: Setelah itu udah nggak pernah coba naik Suroboyo Bus lagi?

Farhan: Belum pernah.

Peneliti: Boleh tau kenapa alasannya belum tertarik pakai Suroboyo Bus? Apa ada kekhawatiran atau asumsi tertentu tentang transportasi umum? Mungkin dari ketidaknyamanan, atau macet, atau repot, atau mungkin gengsi?

Farhan: Setau saya, Surabaya ini kan sangat-sangat padat ya.. apalagi di jam-jam kerja. Nah

itu biasanya bisa mengurangi efektivitas waktu ketika mungkin saya harus buru-buru atau mungkin saya harus tiba di tepat waktu, karena kan jadwal bis nya ini tidak bisa disamakan dengan jadwal kegiatan saya, gitu. Jadi kalo misal saya naik motor itu lebih efektif lah dari segi kecepatan.

Peneliti: Apakah suatu saat nanti kakaknya bakal tertarik untuk menggunakan Suroboyo Bus lagi? Kalau iya, kira-kira dalam kondisi seperti apa?

Farhan: Cukup tertarik, mungkin dalam kondisi ketika waktu yang harus saya gunakan ini agak fleksibel gitu, jadi nggak tertekan oleh waktu.

Peneliti: Baik, terima kasih atas waktunya. Kalau boleh tau dengan kakak siapa?

Farhan: Ya sama-sama, dengan kakak Farhan disini.

Wawancara ketujuh dilakukan pada tanggal 25 Juni 2025 dilakukan dengan Bu Nana selaku staf UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) Bidang Transportasi Umum. Wawancara ini dilakukan di lokasi sesuai arahan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya yaitu berlokasi di Park & Ride Mayjend Sungkono (Dinas Perhubungan Kota Surabaya).

Peneliti: Baik saya mulai. Sebelumnya terima kasih banyak atas waktunya, hal ini untuk memenuhi tugas akhir saya, skripsi saya. Baik langsung saja kalau begitu pertanyaan pertama apa sebenarnya visi dan misi jangka panjang atau harapan dari Dinas Perhubungan tentang transportasi umum di Surabaya khususnya Suroboyo Bus.

Bu Nana: Ya, harapan kami.. awal pembentukannya kan emang kami menggunakan konsep modern, yang mana transportasi modern kan harus berkesinambungan nomer satu, trus yang kedua dapat memberikan kepastian kepada penumpang, kepastian dalam arti apa? Dalam arti ketepatan waktu, lalu tempat pemberhentiannya juga harus pasti, penumpang tidak terlantar, penumpang merasa nyaman, dan kemudahan juga. Harapan kami jangka panjangnya, kami harus bisa terus mengikuti perkembangan zaman. Karena konsepnya transportasi modern ya kita harus mengikuti teknologi juga gimana menerapkan transportasi

umum yang memudahkan tadi dari segi pembayaran mungkin, terus kita harus memperhatikan kenyamanan penumpang juga, penumpang butuhnya apa si? Terus berkesinambungan juga, ini yang masih jadi evaluasi kami, karena harusnya transportasi umum kan saling berintegrasi, nah sementara sekarang kan kami belum berintegrasi dengan yang Trans Semanggi koridor 3 sama Trans Jatim juga belum. Nah ini yang masih menjadi PR kami sekarang.

Peneliti: Baik selanjutnya fasilitas dan layanan apa saja dari Suroboyo Bus yang menurut Dishub itu paling menarik bagi masyarakat?

Bu Nana: Yang nomer 1 yang pasti tidak dipunyai transportasi yang lain yaitu pembayaran botolnya. Terus sempet sampai ke Dubai juga, waktu sama masih Wali Kota yang sebelumnya ikut-ikut apa ya pak dulu yang di Dubai itu? Yang pembayaran botol itu lo, acara apa ya itu? Lupa saya. Acara award ya?

Staf lain: Iya award apa namanya, darurat plastik.

Bu Nana: Iya dulu sempet-tahun 2019 kalo ga salah dulu. Karena konsep seperti ini kan baru, tidak ada-tidak digunakan di transportasi manapun itu karena waktu Wali Kota sebelumnya itu sebenarnya ingin mengajarkan ke masyarakat kalo sampah botol plastik ini bisa dimanfaatkan lo, salah satunya ya digunakan untuk pembayaran Suroboyo Bus itu tadi. Nah mungkin selain itu juga yang membedakan dengan yang lain kami menggunakan konsep *low deck* yang mana itu bisa memudahkan penumpang untuk naik, jadi nggak terlalu tinggi dek nya itu, terus nambah disabilitas juga yang pasti karena disabilitas akan lebih mudah untuk naik juga. Itu yang membedakan.

Peneliti: Tapi pembayaran botol plastik itu masih berjalan bu?

Bu Nana: Masih. Masih ada, cuman hanya di Suroboyo Bus aja. Mungkin yang lainnya juga-kita kan tidak terima tunai jadi *full* non tunai saja.

Peneliti: Selanjutnya apa saja program dan kebijakan yang telah dilakukan untuk

mengembangkan transportasi umum di Surabaya?

Bu Nana: Banyak ya mbak. Kami dari sisi pengelola, yaapa caranya penumpang ini mudah. Selain itu juga, kami juga, karena kami juga ada target juga, kami ada target pendapatan juga dari Pemkot Surabaya, jadi gimana caranya penumpang ini tetep muda naik tapi tidak mengurangi target pendapatan yang kita dapat. Contoh kemarin seperti yang baru-baru ini kita luncurkan yang pembayaran aplikasi Gobis itu mungkin itu kalo orang-orang yang belum pernah nyoba merasa ohh ribet banget ini, harus *install* dulu bla bla bla. Tapi padahal kalo masyarakat udah nyoba, itu tuh pembayarannya cepet sekali gitu lo. Bahkan lebih cepet daripada QRIS. QRIS itu menurut kami, kami yang sudah survei dan mencoba langsung di lapangan, kalo yang memakai orang-orang yang masih muda seperti mbaknya yang memang sering pake QRIS, itu paling cepet 14 detik, dan itu untuk digunakan di transportasi umum itu terlalu lama. Jadi harusnya di transportasi umum itu transaksi itu hanya maksimal 3 detik saja, seperti *tapping* kartu e-tol itu. Apalagi halte kita itu, jaraknya berdekatan, karena kan angkutan kota. Beda dengan Trans Jatim itu karena dia angkutan provinsi, dia haltenya, jaraknya bisa beberapa menit. Kalo di kota paling jaraknya cuma 5 detik. Nah bayangkan, 14 detik belum selesai sudah berhenti lagi. Nah maka dari itu dibuatlah pembayaran menggunakan tiket gobis itu yang baru kami luncurkan. Nah itu salah satu contoh.

Peneliti: Apakah kedepannya akan ada penambahan integrasi Suroboyo Bus dengan moda transportasi lain? Misalnya seperti sepeda. Karena setau saya, Trans Semanggi kan sudah ya sudah berhubungan, terus sama kalau misalkan di Perak itu sama transportasi kapal kan juga udah terintegrasi.

Bu Nana: Udah. Kalo sepeda umum dari awal Suroboyo Bus pun bisa. Bisa dinaikkan, kan ada raknya didepan itu. Selain itu kalo bawa sepeda lipat boleh dimasukkan juga, ada tempatnya didalam. Cuma mungkin yang agak sulit yang Wira Wiri, kalo Wira Wiri unitnya

kecil, yang pasti sepeda umum nggak bisa dibawa. Kalo sepeda lipat mungkin kalo unit yang Hiace, yang Hiace masih bisa masuk. Kalo dengan moda yang lain, dengan kereta api, Wira Wiri kan berhenti di Stasiun Pasar Turi, di Gubeng, di Wonokromo juga itu juga terintegrasi. Suroboyo Bus dengan kapal tadi di Perak. Sudah itu paling. Di Bungurasih kan ada Trans Jatim, trus bentar lagi kan Trans Jatim juga mau ada rute baru juga nanti akan terintegrasi sama kita juga in syaa Allah. Cuma yang belum mungkin integrasi tarifnya ya, kalau secara halte aplikasi kami sudah terintegrasi semua. Tarifnya yang masih jadi PR untuk kami karena itu tadi kami masing-masing instansi ada target pendapatan juga yang harus dicapai, jadinya ya ini yang masih harus dibicarakan.

Peneliti: Ohh berarti-ini pertanyaan selanjutnya terkait tantangan yang dihadapi dalam mengembangkan Suroboyo Bus, termasuk tarif itu tadi?

Bu Nana: Eemm ya, termasuk target pendapatan itu tadi. Karena harusnya transportasi umum ini kan subsidi mbak. Jadi kalo subsidi itu itu sudah pasti tidak untung. Jadi bukan layanan yang emm apa ya, mencari profit, seperti itu. Jadi kalo misalkan kita belajar dengan Trans Semarang, Trans Semarang itu targetnya penumpang. Jadi mereka yaapa caranya penumpang ini semakin banyak-semakin banyak, seperti itu. Nah konsep yang betul harusnya seperti itu. Cuma yang masih belum dipahami orang-orang adalah-sebetulnya transportasi umum itu kan efeknya tidak hanya untuk mengurangi polusi saja, tapi efek jangka panjangnya juga bisa menekan inflasi juga. Karena penggunaan biaya rumah tangga terbesar itu kan BBM, bayangkan kalo mereka pindah naik transportasi umum otomatis itu bisa ditekan, seperti itu. Ini yang masih belum banyak dipahami oleh masyarakat.

Peneliti: Baik, selanjutnya bagaimana strategi Dinas Perhubungan untuk meningkatkan jumlah pengguna Suroboyo Bus?

Bu Nana: Strategi kami yang pasti yang pertama kita meningkatkan integrasinya. Kalo Suroboyo Bus ini sudah apa ya-karena dia sudah rute lama, rutenya R1 itu kan rute lama,

jadi penumpang sudah hafal kalo integrasinya disini-disini. Trus kemudahan pembayaran juga, trus sebetulnya juga dengan meningkatnya jumlah pengguna, kan kalo mbaknya sering baca di medsos kami banyak keluhan penumpang tidak terangkut. Itu seharusnya ada penambahan unit juga, cuma karena ada kendala dari sisi penganggaran yang belum memungkinkan, masih belum ada penambahan. Karena memang di rute R1 udah *overload*, harusnya udah nambah armadanya.

Peneliti: Iya saya juga waktu observasi itu saya mikir kenapa kok R1 paling banyak ditumpangi daripada Trans Semanggi di beberapa rute.

Bu Nana: Heem, karena dia kan menyambungkan Sidoarjo juga kan, masuk ke kota. Jadi banyak yang masuk disitu.

Peneliti: Selanjutnya bagaimana Dinas Perhubungan menangani keluhan masyarakat terhadap layanan Suroboyo Bus?

Bu Nana: Ya, kebetulan kami kan aktifnya di media sosial, di Instagram khususnya. In syaa Allah semua keluhan yang masuk akan selalu ditindaklanjuti oleh kami. Cuma memang kami tidak bisa apa ya-ada yang DM langsung dibales, karena ada antrian-kita liat antrian yang masuk juga. Kebanyakan si pertanyaan mbak. Jadi kebanyakan orang-orang tanya “Aku kesini naik apa ya?”, “Aku kalo naik ini caranya gimana ya?”, itu yang paling banyak. Kalo keluhan sehai cuma beberapa aja, itu biasanya langsung kita tindak lanjuti si.

Peneliti: Berarti masih banyak orang yang masih belum tau cara naik Suroboyo Bus?

Bu Nana: Iyaa, yaa sebetulnya info itu kan udah kita sebar. Cuma mungkin masyarakat ini males. Males mencari tau. Karena beberapa yang ketika dia tanya, kita kasih info dari postingannya, jawabannya gini “Ngapain saya baca itu kalo misalnya mimin bisa jawab pertanyaan saya”, itu-itu banyak mbak. Minimnya literasi masyarakat. Selain itu ada keluhan dari Wargaku juga, mungkin kalo mbaknya tau aplikasi Wargakunya Pemkot, yang masuk disitu pasti kita tindak lanjuti.

Peneliti: Selanjutnya langkah apa saja yang dapat dilakukan untuk memastikan pengembangan rute dan armada Suroboyo Bus sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

Bu Nana: Iya. Sebetulnya dari sisi perencanaan kan bukan di kami. Jadi mbaknya kemarin diarahkan ke bidang angkutan?

Peneliti: Nggak.

Bu Nana: Cuma disini aja?

Peneliti: Iya.

Bu Nana: Iya, jadi sebetulnya perencanaan itu dibidang angkutan. Jadi yang merencanakan terkait rute, trus unitnya seperti apa. Maksudnya desain unitnya akan seperti apa, rutenya melewati mana saja itu bidang angkutan. Kami sesuai namanya UPTD Pengelolaan Transportasi Umum kami pelaksana, kami yang mengelola ketika di lapangan. Nah biasanya, sisi perencanaan ini ada beberapa hal yang kurang sesuai dengan kami, ketika sudah diterapkan dilapangan ternyata “Masyarakat butuhnya tidak seperti itu”. Nah biasanya akan ada evaluasi, akan diadakan rapat evaluasi, atau mungkin nanti kita akan survei bersama, nanti dilapangan seperti apa. Contoh seperti yang dulu itu rute Wira Wiri FD03 sama FD04, kan FD04 sepi sekali penumpangnya. Akhirnya kita survei ulang, kita lihat dilapangan ternyata masyarakat sana itu, di wilayah sana rutenya itu, mereka males kalo harus pindah-pindah moda. Akhirnya waktu itu digabung lah rutenya dan penumpangnya naik. Ya karena dinamis kan mbak, transportasi ini kan dinamis, kita harus lihat kondisi lapangan juga.

Peneliti: Baik selanjutnya bagaimana kontribusi Suroboyo Bus terhadap pengurangan emisi dan kemacetan?

Bu Nana: Emmm yang pasti kalo dilihat-kami patokannya hanya jumlah penumpang. Data kami dari situ. Kalo data emisi dan lain-lain kan kami tidak punya datanya. Kalo dari data kami jumlah penumpang itu sejak awal ada Suroboyo Bus dari 2018 sampe dengan saat ini

2025 ini penumpangnya naik drastis sekali. Terutama ketika di 2020, sistem pembayarannya ditambah dengan non tunai. Itu masyarakat jadi semakin banyak naik Suroboyo Bus, jadi rata-rata perharinya kalo sekarang itu dikisaran 5.000-7.000 penumpang, itu 1 rute aja. Itu berarti kan masyarakat udah mulai beralih. Cuma ya mungkin yang masih mengecewakan mereka itu ketika mereka tidak terangkut itu tadi. Unitnya *full* akhirnya tidak terangkut itu yang masih jadi PR.

Peneliti: Selanjutnya bagaimana Dinas Perhubungan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya transportasi umum selain melalui medsos?

Bu Nana: Emm kita sempet ada kegiatan, apa pak yang dulu di kelurahan itu pak? Yang kita ke kelurahan itu lo. Kayak bazar apa se dulu namanya?

Staf lain: Oohh yang ini ya kayak sosialisasi itu?

Bu Nana: Iyaa, apa itu namanya?

Staf lain: Sosialisasi ini, apa se jenenge hahaha.

Bu Nana: Hahaha lupa. Kayak sosialiasi gitu lah mbak, kita waktu itu ke kelurahan-kelurahan. Jadi dulu itu kan di kelurahan ada kegiatan apa ya-

Staf lain: Jadi masing-masing OPD itu menampilkan yang bisa bermanfaat bagi masyarakat. Pasar pelayanan publik lah, semacamnya.

Bu Nana: Ya, semacam bazar gitu lah. Betul. Nah kami terlibat juga disitu. Waktu itu kita kami apa ya, jelaskan terkait “Naik transportasi umum itu enak lo”, kayak gini-gini. Karena kebanyakan masyarakat itu takut mbak, karena tidak bisa terima tunai. Mereka mau nyoba non tunai itu takut. Mereka tidak tahu kalo didalemnya itu ada *helper* yang bisa bantu. Kebanyakan si seperti itu. Terus dulu juga pernah ada yang bilang pengen nyoba Wira Wiri tapi takut soalnya mobilnya ketutup semua. Ya harus ketutup kan soalnya pake AC ya mbak ya.

Peneliti: Iya, iya betul.

Bu Nana: Iyaa, ya itu. Mangkanya kita perlu pendekatan pada waktu itu kita jelaskan gini, gini, gini. “Ohh gitu ya, ya-ya besok saya coba naik”. Banyak yang seperti itu. Bahkan tetangga saya dirumah pun itu ya pengen naik tapi takut karena belum pernah. Trus kita juga pernah di Grand City juga, dulu sempet ada *event* nya Pemkot itu, kita juga terlibat disitu, kita juga memberikan edukasi ke masyarakat tentang transportasi umum. Paling itu aja si mbak.

Peneliti: Soalnya masyarakat sekarang masih ada yang masuk itu bayarnya pakai tunai. Terus dibilang “Ohh bayarnya pakai non tunai bu”.

Bu Nana: Masih ada, betul-betul. Tapi kalo nggak kayak gitu dia nggak tau. Lebih baik seperti itu.

Peneliti: Yang terakhir, menurut Dishub, peran seperti apa yang harus dimainkan masyarakat dalam keberhasilan sistem transportasi umum yang berkelanjutan?

Bu Nana: Ini oleh masyarakatnya?

Peneliti: Iya, masyarakat.

Bu Nana: Eemm apa ya, mungkin *habbit* menggunakan transportasi umum ini kan tidak bisa terbentuk secara instan ya mbak. Di Jakarta sendiri, kebetulan saya dulu sekolah di Jakarta juga, jadi saya pengguna transportasi umum disana. Di Jakarta sendiri butuh waktu bertahun-tahun, sampai akhirnya *habbitnya* masyarakat ini sudah mulai terbiasa naik transportasi umum. Nah mungkin untuk membentuk *habbitnya* ini kadang-kadang kita perlu sedikit memaksa masyarakat juga. Jadi seperti contohnya kita bikin transportasi umum yang harus berhenti di halte, di awal itu keluhannya banyak sekali. “Kenapa kok cuma bisa di halte?”, “Aku males jalan”, “Capek aku jalan”. Padahal jalannya kayak dari sini jalan sampe depan sana tok. Nah *habbit* ini kan harus diubah sambil nanti pelan-pelan dari sisi Pemerintah Kota juga saling bersinergi untuk apa ya memperbaiki fasilitas umum juga. Seperti trotoar, itu kan juga apa ya, kalo kita pengen masyarakat naik transportasi umum

otomatis fasilitas mereka untuk jalan juga harus memadai, seperti itu. Halte pun nanti pelan-pelan nanti di benahi. Kami melihat *demand* yang besar dulu yang mana. Jadi *demand* yang besar akan didahulukan. Selain itu juga dilihat lokasinya apakah memungkinkan untuk dibangun atau tidak. Yang paling penting itu si mbak, kita harus sedikit memaksa masyarakat supaya *habbit* nya ini berubah, karena-mbaknya asli Surabaya?

Peneliti: Iya, asli Surabaya.

Bu Nana: Dari kecil pasti kebiasaan naik transportasi pribadi?

Peneliti: Iya, tapi karena kuliahnya di UINSA jadi mulai semester 2 itu naik Suroboyo Bus.

Bu Nana: Iya karena kan sudah ada. Tapi kan dari kecil pasti kan-karena ini yang saya lihat ketika saya pindah ke Surabaya, masyarakat Surabaya tuh “Naik motor aja”. Bahkan anak sekolah kan akhirnya harus bawa motor, beda sekali dengan kota yang memang *habbit* masyarakatnya itu sudah terbiasa naik transportasi umum. Nah ini yang pelan-pelan harus dibenahi, paling itu saja.

Peneliti: Baik wawancaranya sudah selesai. Terkait datanya sekiranya minggu depan itu saya membutuhkan datanya itu saya perlu kesini atau-

Bu Nana: WA aja.

Peneliti: Ohh baik kalau begitu.

Bu Nana: Biasanya si yang sudah-sudah kalau memang cuma butuh data *by* WA. Cuma kadang kan ada anak-anak yang butuh foto juga nah itu baru datang ke sini. Monggo kalo mau foto.

Peneliti: Ohh fotonya membawa skripsi nya kah? Kalau misal dilakukan sekarang?

Bu Nana: Ohh nggak, biasanya kan temen-temen kan butuh kayak laporan. Iya dokumentasi gitu lo mbak. Iya nggak apa-apa. Cuma kadang mahasiswa kan butuh beberapa kali dokumentasi.

Peneliti: Oohh iya.

Wawancara kedelapan dilakukan pada tanggal 8 Januari 2026 dengan Ria, selaku pengguna Suroboyo Bus.

Peneliti: Selamat pagi, Mbak. Sebelumnya terima kasih karena telah menyempatkan waktu untuk diwawancarai sebelum waktu dimulai.

Ria: Pagi, Mbak. Nggak apa-apa mbak, aman kok.

Peneliti: Kalau boleh tau, biasanya memang setiap hari naik Suroboyo Bus begini?

Ria: Iya, sekarang tiap hari naik ini. Sejak awal tahun 2024 si mbak, setelah lulus dan dapet kerja di FamilyMart ini, hampir selalu pake Suroboyo Bus kalau kemana-mana.

Peneliti: Sebelumnya memang pakai transportasi apa kalau boleh tahu? Apa dulu sudah pernah naik Suroboyo Bus?

Ria: Nggak, Mbak. Dulu pas zaman sekolah itu anak motor banget. Malah hampir nggak pernah kepikiran naik bus. Terus motornya dipake ibu saya buat kerja, jadi waktu sekolah sampe kuliah, main itu dianter mas pake mobil.

Peneliti: Terus apa yang bikin Mbak Ria memutuskan buat beralih ke Suroboyo Bus sekarang?

Ria: Karena pas saya baru lulus kuliah itu, eh kok waktunya pas mas saya juga nikah. Terus bapak dari dulu emang kerja luar kota kan, dan motor yang biasa saya pakai itu akhirnya dipakai Ibu buat kerja juga. Nah karena saya nggak bisa bawa mobil jadi mobil di rumah dibawa sama mas saya. Jadi di rumah nggak ada kendaraan nganggur deh.

Peneliti: Oh, jadi karena kendaraannya dipakai anggota keluarga lain ya?

Ria: Iya, nah dari situ juga orang tua nyaranin, katanya "coba deh naik Suroboyo Bus, halte dekat rumah juga aman". Akhirnya saya coba, meskipun harus jalan sedikit kan dari rumah ke halte Rajawali, eh ternyata malah keterusan. Apalagi mbak tau sendiri kan, Rajawali ke FamilyMart juga sejalur. Kalo mau main ya tinggal naik Suroboyo Bus, terus ke Jalan Tunjungan sini juga enak.

Peneliti: Berarti sekarang kemana-mana pakai Suroboyo Bus? Termasuk kalau keluar rumah pas hari libur?

Ria: Bisa dibilang gitu mbak. Kalau rutenya dilewati Suroboyo Bus atau Wira Wiri, saya pasti pilih naik itu. Karena gimana ya, nggak ada kendaraan lain juga, mas saya kan juga udah nggak bisa nganter saya kemana-mana lagi. Kalo keluar pas *weekend* belum pernah nyoba ke rute yang lain si mbak, karena kerja juga kan, paling seringnya ya di Tunjungan sini juga udah seru si.

Peneliti: Untuk kaum gen z yang kerja di dunia serba boros ini, lebih menghemat pengeluaran nggak si mbak?

Ria: Nahh ini bener banget si mbak, dulu kan agak mikir ya uang bensin motor, mobil apalagi. Tapi sekarang dengan gaji segitu, kepotong sama banyak maunya seorang gen z juga hahaha, ditambah uang bayar Suroboyo Bus cuma 5.000 itu udah enak banget, kalau pulang juga bisa transit ke Wira Wiri ya nggak perlu bayar lagi kan.

Peneliti: Selama udah satu tahun ini pake Suroboyo Bus ada kekurangannya nggak mbak?

Ria: Apa ya, ohh paling waktu datengnya si, itu kadang lama banget astaga. Apalagi nggak dapat dipungkiri saya pasti pernah kesiangan kan, ya namanya juga manusia ya. Terus masih harus nunggu Suroboyo Bus itu akhirnya beneran telat hahaha. Itu si yang paling buat saya kesel ya, selebihnya si saya nyaman-nyaman aja pake Suroboyo Bus. Untungnya direkomendasiin ortu pake Suroboyo Bus ya, kalau nggak paling saya pakai Grab terus.

Peneliti: Begitu ya mbak, baik, karena saya butuh wawancara ini buat revisi skripsi saya tentang Suroboyo Bus, boleh ya wawancaranya saya masukkan ke data penelitian saya?

Ria: Oh buat skripsi ya? Boleh-boleh. Aman aja. Udah selesai ya? Udah mau masuk jam kerja juga soalnya.

Peneliti: Sudah sudah mbak. Terima kasih banyak ya mbak Ria.

Mawar: Sip! Sama-sama mbak.

Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian

1. Wawancara dengan Ziyah dan Farhan selaku pengguna kendaraan bermotor.



2. Wawancara dengan Bapak Agus selaku pramudi Trans Semanggi Suroboyo Rute K3L (Terminal Purabaya-Kenjeran Park).



3. Wawancara dengan Bu Nana selaku staf UPTD Transportasi Umum.

