



Analisis Manajemen Penerapan Program Suroboyo Bus Sebagai Transportasi Publik Perkotaan Di Surabaya

Maherza Cahya Diastara¹, Gilbert Seno Rumbiak², Ayunda Putri Athamevia³, Ivena Callista Putri⁴, Trena Aktiva Oktariyanda⁵, Meirinawati⁶

Universitas Negeri Surabaya, Indonesia¹⁻⁶

Email Korespondensi : 25040674125@mhs.unesa.ac.id, 25040674097@mhs.unesa.ac.id,
25040674109@mhs.unesa.ac.id, 25040674120@mhs.unesa.ac.id

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 13 Mei 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the management implementation of the Suroboyo Bus program as an urban public transportation system in Surabaya. This research employs a qualitative approach using a literature review method based on relevant scientific journals. The results indicate that Suroboyo Bus has implemented a public value-based management control system oriented toward improving service quality. Service innovations, such as a plastic waste-based payment system and the use of technology through the Golek Bis (GOBIS) application, have proven effective in enhancing service performance and increasing public interest in using public transportation. However, several challenges remain, including limited fleet availability, relatively long waiting times, and inadequate bus stop facilities. Therefore, improvements in operational and infrastructure aspects are necessary to support the sustainability and optimization of the program.

Keywords: *Public management, Public transportation, Suroboyo Bus, Service effectiveness, Public value*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen penerapan program Suroboyo Bus sebagai transportasi publik perkotaan di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur yang bersumber dari berbagai jurnal ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Suroboyo Bus telah menerapkan sistem pengendalian manajemen berbasis nilai publik (public value) yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Inovasi layanan, seperti sistem pembayaran menggunakan sampah plastik serta pemanfaatan teknologi melalui aplikasi Golek Bis (GOBIS), terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala, antara lain keterbatasan jumlah armada, waktu tunggu bus yang relatif lama, serta fasilitas halte yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan pada aspek operasional dan infrastruktur guna mendukung keberlanjutan dan optimalisasi program.

Kata Kunci: *Manajemen Publik, Transportasi Publik, Suroboyo Bus, Efektivitas Pelayanan, Nilai Publik.*

PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat di wilayah perkotaan. Keberadaan transportasi publik yang efektif dan efisien menjadi kebutuhan utama dalam menunjang aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Namun, dalam kenyataannya, kota-kota besar di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan transportasi, seperti kemacetan lalu lintas, tingginya penggunaan kendaraan pribadi, serta rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum. Kondisi tersebut tidak hanya berdampak pada menurunnya efisiensi mobilitas masyarakat, tetapi juga berkontribusi terhadap meningkatnya pencemaran lingkungan dan penggunaan energi yang tidak efisien. Sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, Kota Surabaya juga mengalami permasalahan serupa dalam bidang transportasi. Tingginya tingkat penggunaan kendaraan pribadi dibandingkan dengan transportasi umum menyebabkan peningkatan volume kendaraan di jalan raya yang berujung pada kemacetan. Hal ini mendorong pemerintah Kota Surabaya untuk mengembangkan berbagai kebijakan dan program dalam rangka meningkatkan kualitas transportasi publik yang lebih modern, nyaman, serta ramah lingkungan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pengembangan program transportasi publik Suroboyo Bus, yang mulai dioperasikan pada tahun 2018.

Program ini diharapkan mampu menjadi alternatif transportasi yang layak bagi masyarakat sekaligus mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi. Suroboyo Bus tidak hanya berfungsi sebagai sarana transportasi publik, tetapi juga menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Inovasi yang dihadirkan dalam program ini antara lain sistem pembayaran menggunakan sampah plastik sebagai bentuk upaya pengurangan limbah serta peningkatan kesadaran masyarakat terhadap lingkungan. Selain itu, pengembangan sistem pembayaran non-tunai dan pemanfaatan teknologi melalui aplikasi transportasi juga menjadi bagian dari peningkatan kualitas layanan. Dengan adanya inovasi-inovasi tersebut, Suroboyo Bus diharapkan mampu meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik serta mendukung terciptanya sistem transportasi yang berkelanjutan. Dalam penyelenggaraan suatu program pelayanan publik, keberhasilan pelaksanaan program sangat bergantung pada penerapan manajemen yang baik. Manajemen program memiliki peran penting dalam memastikan bahwa setiap tahapan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program, dapat berjalan secara efektif dan efisien. Penerapan manajemen yang baik juga berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menciptakan nilai bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, analisis terhadap manajemen penerapan program menjadi hal yang penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana program tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen perencanaan program Suroboyo Bus sebagai transportasi publik di Kota Surabaya?
2. Bagaimana manajemen pelaksanaan program Suroboyo Bus dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik?
3. Bagaimana manajemen evaluasi program Suroboyo Bus dalam mendukung efektivitas pelayanan publik?

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen penerapan program Suroboyo Bus sebagai transportasi publik perkotaan di Surabaya yang meliputi aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan transportasi bagi masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan Kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai penerapan manajemen program pada Suroboyo Bus sebagai transportasi publik di Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur (library research), yaitu dengan mengkaji berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data yang digunakan meliputi jurnal ilmiah, artikel penelitian, serta dokumen terkait yang membahas mengenai manajemen pelayanan publik, transportasi publik, dan pengelolaan program Suroboyo Bus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran dan pengumpulan literatur dari berbagai sumber yang kredibel, kemudian dilanjutkan dengan proses analisis terhadap isi data tersebut. Analisis data dilakukan dengan cara mengidentifikasi, mengklasifikasikan, serta menginterpretasikan informasi yang berkaitan dengan manajemen penerapan program, meliputi aspek perencanaan, pelaksanaan, evaluasi program. Selanjutnya, data yang telah dianalisis disajikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai penerapan manajemen pada program Suroboyo Bus dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik di Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Suroboyo Bus merupakan salah satu bentuk inovasi dalam bidang transportasi publik yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan. Program ini mulai beroperasi sejak tahun 2018 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi sekaligus menjawab berbagai permasalahan perkotaan, seperti kemacetan, tingginya penggunaan kendaraan pribadi, serta meningkatnya volume sampah plastik.

Suroboyo Bus dirancang sebagai sarana transportasi publik yang modern, nyaman, dan berorientasi pada kelestarian lingkungan. Keunikan utama dari program ini terletak pada sistem pembayarannya yang menggunakan sampah plastik, seperti botol bekas, sebagai alat tukar untuk memperoleh tiket perjalanan. Inovasi tersebut tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan

transportasi, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengelolaan sampah dan pelestarian lingkungan.

Dalam pelaksanaannya, Suroboyo Bus melayani sejumlah rute strategis yang menghubungkan berbagai kawasan penting di Kota Surabaya. Layanan ini juga didukung oleh pemanfaatan teknologi, seperti aplikasi GOBIS (Golek Bis), yang memungkinkan pengguna untuk memantau posisi bus secara langsung serta memperoleh informasi mengenai rute dan jadwal perjalanan. Selain itu, armada yang digunakan telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan penumpang, termasuk akses yang ramah bagi penyandang disabilitas.

Keberadaan Suroboyo Bus diharapkan dapat menjadi alternatif transportasi publik yang efektif dan efisien bagi masyarakat, serta mendorong perubahan perilaku dari penggunaan kendaraan pribadi menuju transportasi umum. Dengan demikian, program ini tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan mobilitas masyarakat, tetapi juga mendukung terciptanya sistem transportasi perkotaan yang berkelanjutan, dan ramah lingkungan.

Manajemen Perencanaan Program Suroboyo Bus

Manajemen perencanaan program Suroboyo Bus merupakan tahapan awal yang krusial dalam upaya pengembangan transportasi publik berbasis lingkungan di Kota Surabaya. Tahap ini dirancang secara sistematis oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan mempertimbangkan berbagai permasalahan perkotaan, seperti kemacetan lalu lintas, tingginya ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi, serta meningkatnya jumlah sampah plastik. Berdasarkan kondisi tersebut, pemerintah kota menghadirkan inovasi berupa Suroboyo Bus sebagai solusi yang mengintegrasikan layanan transportasi publik dengan pengelolaan sampah melalui penerapan sistem pembayaran menggunakan botol plastik.

Perencanaan program ini bertujuan untuk menekan tingkat kemacetan, mendorong penggunaan transportasi umum, serta mendukung terciptanya pembangunan berkelanjutan yang berwawasan lingkungan. Dalam pelaksanaannya, perencanaan program ini juga berlandaskan pada kebijakan daerah serta kebijakan nasional yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia terkait pengembangan transportasi berkelanjutan.

Selain itu, aspek perencanaan sumber daya menjadi perhatian utama yang mencakup penyediaan sumber daya manusia, seperti pengemudi dan petugas operasional, serta penyediaan sarana dan prasarana berupa armada bus, halte, dan fasilitas penukaran sampah. Dukungan pendanaan melalui APBD Kota Surabaya juga menjadi faktor penting dalam menunjang keberlangsungan program.

Strategi perencanaan yang diterapkan meliputi penentuan rute berdasarkan kebutuhan mobilitas masyarakat, pelaksanaan sosialisasi program, serta kerja sama dengan berbagai pihak, seperti bank sampah dan komunitas lingkungan, guna mendukung implementasi sistem pembayaran berbasis sampah plastik. Perencanaan mekanisme operasional turut dirancang secara komprehensif, meliputi sistem pembayaran, pengaturan jadwal operasional, penetapan standar pelayanan

minimal, serta penyusunan sistem monitoring awal untuk memastikan efektivitas pelaksanaan program

Manajemen Pelaksanaan Program Suroboyo Bus

Manajemen pelaksanaan program Suroboyo Bus, yang diluncurkan sejak 7 April 2018, dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya melalui UPTD Pengelolaan Transportasi Umum. Program ini dirancang sebagai inovasi transportasi umum modern untuk mengatasi kemacetan, mengurangi polusi, dan menyediakan moda transportasi aman serta nyaman. Berikut adalah poin-poin utama dalam manajemen pelaksanaan Suroboyo Bus:

1. Struktur Organisasi dan Tata Kelola Pihak Pengelola: Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Dishub) bertanggung jawab penuh, khususnya melalui UPTD Pengelolaan Transportasi Umum. Peran Legislatif/Eksekutif: Komisi C DPRD Kota Surabaya mengawasi moda transportasi, sementara Komisi B mengawasi kebijakan retribusi. Regulasi: Pelaksanaan berlandaskan Peraturan Walikota mengenai Pola Tata Kelola, Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan Rencana Strategis.
2. Operasional dan Mekanisme Pembayaran Metode Pembayaran Inovatif: Pembayaran dilakukan unik dengan menukarkan sampah plastik (botol) atau melalui metode digital. Metode Pembayaran Terbaru (Nov 2025): Mulai 16 November 2025, Suroboyo Bus menerima pembayaran via QRIS TAP dan QRIS CPM dengan menempelkan ponsel ke reader NFC di bus. Tarif: Umum Rp5.000, pelajar/mahasiswa Rp2.500, sementara lansia dan disabilitas gratis. Rute: Melayani rute utama seperti Purabaya - Rajawali, Unesa - ITS, dan Gunung Anyar - Kenjeran.
3. Fasilitas dan Infrastruktur Armada: Menggunakan bus low floor yang ramah disabilitas, dan beberapa unit bus tingkat. Teknologi: Penggunaan aplikasi GOBIS (Golek Bis) untuk memantau posisi bus secara real-time dan melihat rute. Titik Henti: Suroboyo Bus berhenti di halte-halte khusus yang telah ditentukan di sepanjang rute operasional.
4. Evaluasi dan Tantangan Evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product): Pelaksanaan dianggap sudah baik dalam menyediakan transportasi modern dan ramah lingkungan. Tantangan: Masih ditemukan hambatan operasional, seperti ketidakteraturan jadwal dan perlunya optimalisasi komunikasi layanan. Pengembangan: Terus dilakukan perluasan rute dan penambahan armada untuk meningkatkan cakupan pelayanan.

Manajemen Evaluasi Program Suroboyo Bus

Manajemen evaluasi program Suroboyo Bus merupakan tahap krusial dalam siklus kebijakan publik untuk menilai tingkat keberhasilan program serta mengidentifikasi kendala yang muncul selama implementasi. Evaluasi ini menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Surabaya dalam melakukan perbaikan dan pengembangan layanan transportasi publik berbasis lingkungan di Kota Surabaya. Dalam kajian ini, evaluasi dilakukan menggunakan indikator efektivitas, efisiensi,

kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan kebijakan sebagaimana diuraikan dalam penelitian.

Dari aspek efektivitas, program Suroboyo Bus menunjukkan capaian yang cukup baik dalam mendorong peralihan masyarakat ke transportasi umum serta meningkatkan kesadaran terhadap pengelolaan sampah plastik melalui skema pembayaran menggunakan botol plastik. Inovasi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme transaksi, tetapi juga sebagai instrumen edukasi lingkungan yang memberi nilai tambah pada pelayanan publik. Dengan demikian, tujuan program pada dimensi transportasi dan lingkungan dapat dikatakan tercapai secara parsial.

Namun, dari aspek efisiensi, pelaksanaan program masih menghadapi hambatan operasional. Ketidadaan jalur khusus menyebabkan bus beroperasi dalam kondisi lalu lintas umum, sehingga ketepatan waktu layanan belum konsisten. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan dan persepsi pengguna. Dari aspek kecukupan dan pemerataan, keterbatasan jumlah armada serta jangkauan rute yang belum merata mengindikasikan bahwa pelayanan belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat di seluruh wilayah kota.

Pada aspek responsivitas, pengelola program telah menunjukkan upaya adaptif melalui penyediaan kanal komunikasi dan pengaduan, yang memungkinkan masyarakat menyampaikan masukan dan keluhan. Hal ini mencerminkan adanya orientasi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Sementara itu, dari aspek ketepatan kebijakan, program Suroboyo Bus dinilai telah berada pada arah yang tepat sebagai inovasi transportasi publik berbasis lingkungan, namun masih memerlukan penyempurnaan pada desain operasional dan cakupan layanan agar lebih efektif dan berkelanjutan. Temuan evaluasi tersebut selaras dengan arah kebijakan transportasi perkotaan berkelanjutan yang ditekankan oleh kementerian perhubungan Republik Indonesia, yaitu pengembang sistem transportasi yang efisien, terintegrasi, dan ramah lingkungan.

Oleh karena itu, penguatan aspek operasional – seperti peningkatan kapasitas armada, optimalisasi rute, dan perbaikan kualitas layanan – menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kinerja program. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen evaluasi program Suroboyo Bus menunjukkan hasil yang cukup efektif dalam mendukung transportasi publik berbasis lingkungan. Meskipun demikian, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan agar program dapat memberikan pelayanan yang lebih merata, efisien, dan berkualitas bagi masyarakat. Evaluasi yang konsisten dan berbasis indikator diharapkan mampu mendorong peningkatan kinerja program secara menyeluruh.

Analisis Manajemen Program Suroboyo Bus

Analisis manajemen program merupakan tahapan yang dilakukan untuk menilai secara komprehensif sejauh mana penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam suatu program publik dapat berjalan secara efektif. Dalam hal ini, penerapan manajemen pada program Suroboyo Bus dapat ditinjau melalui tiga aspek utama,

yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program, yang merupakan bagian dari fungsi manajemen klasik.

Pada aspek perencanaan, program Suroboyo Bus telah disusun secara terstruktur dengan mempertimbangkan berbagai permasalahan perkotaan, seperti kemacetan lalu lintas, tingginya penggunaan kendaraan pribadi, serta isu lingkungan. Proses perencanaan juga mencakup penetapan tujuan program, penyediaan sumber daya, serta strategi implementasi yang melibatkan berbagai pihak terkait. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi perencanaan telah dilaksanakan secara cukup baik sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen publik.

Selanjutnya, pada aspek pelaksanaan, program Suroboyo Bus menunjukkan adanya inovasi dalam pelayanan publik, khususnya melalui penerapan sistem pembayaran berbasis sampah plastik serta pemanfaatan teknologi digital. Inovasi tersebut mencerminkan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan sekaligus menciptakan nilai tambah bagi masyarakat. Konsep ini sejalan dengan pendekatan nilai publik (*public value*) dalam pelayanan publik, di mana pemerintah tidak hanya menyediakan layanan, tetapi juga menciptakan manfaat sosial yang lebih luas. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah armada, ketidakteraturan jadwal operasional, serta belum optimalnya fasilitas pendukung.

Dari aspek evaluasi, pemerintah telah melakukan penilaian terhadap kinerja program dengan menggunakan berbagai indikator, seperti efektivitas, efisiensi, dan responsivitas. Pendekatan ini sejalan dengan kriteria evaluasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Dunn (2003), yang menekankan pentingnya penilaian terhadap dampak dan kinerja suatu program. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa program Suroboyo Bus memberikan dampak positif dalam meningkatkan penggunaan transportasi publik serta kesadaran masyarakat terhadap lingkungan.

Namun demikian, masih diperlukan upaya perbaikan, terutama pada aspek operasional dan pemerataan layanan agar manfaat program dapat dirasakan secara lebih luas. Secara keseluruhan, penerapan manajemen pada program Suroboyo Bus dapat dinilai telah berjalan secara cukup efektif dan komprehensif, khususnya dalam menciptakan inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada nilai publik. Meskipun demikian, optimalisasi pada aspek operasional dan pengembangan layanan tetap diperlukan guna meningkatkan kinerja program secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen pada program Suroboyo Bus di Kota Surabaya telah berjalan dengan cukup baik dan komprehensif, terutama pada aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, program ini dirancang secara sistematis dengan mempertimbangkan berbagai permasalahan transportasi perkotaan serta isu lingkungan, sehingga mampu menghasilkan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada tahap pelaksanaan, program Suroboyo Bus menunjukkan adanya inovasi dalam pelayanan publik melalui penerapan sistem pembayaran berbasis sampah plastik serta pemanfaatan teknologi digital. Inovasi

tersebut tidak hanya meningkatkan kualitas layanan transportasi, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengelolaan lingkungan. Namun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah armada, ketidaktepatan waktu operasional, serta belum optimalnya fasilitas pendukung.

Pada tahap evaluasi, program ini telah memberikan dampak positif dalam mendorong penggunaan transportasi publik serta meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap lingkungan. Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan pada aspek efisiensi, pemerataan layanan, serta peningkatan kualitas operasional agar program dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Nurdiana, A. D., & Wahyudi, K. E. (2023). Efektivitas Suroboyo Bus dalam mengatasi kemacetan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(3), 355-358.
- Putri, A., & Prabawati, I. (2020). Analisis efektivitas program Suroboyo Bus sebagai transportasi publik di Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Putri, N., & Rahman, F. (2020). Inovasi layanan transportasi berbasis lingkungan di Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Sari, D. (2021). Evaluasi pelayanan transportasi publik berbasis inovasi. *Jurnal Manajemen Publik*.
- Aprilian Putri, F., & Prawati, I. (2020). Evaluasi pelaksanaan Suroboyo Bus di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Universitas Negeri Surabaya*
- Pemerintah Kota Surabaya. (2020, April 10). Wali Kota Eri luncurkan armada dan rute baru Suroboyo Bus.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (2017). Kebijakan pengembangan transportasi perkotaan berkelanjutan.