

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia sedang berhadapan dengan sejumlah problematika yang berhubungan dengan kelestarian lingkungan, aspek ekonomi, dan isu sosial. Dalam era modern ini, pertumbuhan populasi dan urbanisasi yang pesat telah memberikan tantangan besar bagi kota-kota di seluruh dunia. Transportasi menjadi salah satu aspek yang paling terpengaruh oleh dinamika ini. Kenaikan jumlah kendaraan bermotor telah menyebabkan kemacetan, kontaminasi udara, dan peningkatan emisi gas rumah kaca atau jejak karbon yang berdampak negatif pada kesehatan masyarakat dan lingkungan (Jing et al., 2022).

Adanya mitigasi sistem transportasi publik ramah lingkungan di perkotaan bukan hanya penting, tetapi menjadi suatu keharusan demi menciptakan kualitas hidup yang lebih baik. Karena dengan adanya transportasi publik yang ramah lingkungan diharapkan dapat meminimalisir kemacetan, kebisingan, dan polusi yang dapat meningkatkan gangguan psikis para guna jalan (Miranti & Arif, 2022). Harapan ini sesuai dengan Peraturan Presiden 79/2023 dalam realisasi *e-mobility* guna mengurai tingkat kemacetan dan mobilitas dari bahan bakar fosil ke energi yang sedikit polusi. Pemerintah maupun beberapa pihak pemangku kepentingan mulai menerapkan upaya investasi jangka panjang yang keberlanjutan dalam operasi dan model bisnis mereka (Freudenreich et al., 2020). Salah satunya dengan melakukan urbanisasi moda transportasi publik bus konvensional menjadi transportasi bus listrik yang ramah lingkungan.

Pembangunan infrastruktur yang terus berkembang juga menjadi tantangan dan menjadi program pemerintah yang harus dipantau dan diawasi melalui guna mendukung terciptanya keseimbangan dan keselarasan (*profit, people, planet*). Tujuan ini selaras dengan yang ditetapkan Presiden dalam Peraturan Nomor 59 Tahun 2017 mengenai realisasi pembangunan yang berlandaskan pada prinsip aspek kerjasama, keadilan dalam efisiensi, keberlanjutan, perhatian terhadap lingkungan, aspek kemandirian, dan menjaga kesetimbangan antara kemajuan serta kesatuan ekonomi negara. Hal inilah yang mendasari munculnya berbagai inovasi pelayanan publik yang berkualitas dengan memperhatikan prinsip-prinsip administrasi publik yang efektif dan efisien guna kesejahteraan masyarakat.

Adanya mitigasi moda transportasi publik dari bahan bakar fosil ke bahan bakar listrik merupakan upaya pemerintah yang berkolaborasi dengan Kementerian Energi dan Sumber Daya Alam maupun Kementerian Perhubungan dalam memberikan layanan publik yang berkualitas dengan diluncurkannya jenis transportasi publik berbasis *Electric Vehicle* berbasis tenaga listrik baterai. Adanya inovasi kendaraan bus berbasis listrik baterai ini diinovasikan sebagai kendaraan angkutan perkotaan yang dapat mengurangi tingkat kebisingan dan polusi udara guna meningkatkan kualitas bagi pengguna jalan dalam mengurangi tingkat emosional akibat tingkat kepadatan pengguna jalan dan menjaga psikologi para pengguna jalan. Hal ini sebagai bentuk realisasi Peraturan Presiden Nomor 98 Tahun 2021 dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 8 Tahun 2023 guna mengoptimalkan kualitas layanan masyarakat di sektor transportasi publik dengan memperhatikan standar pelayanan angkutan jalan sesuai UU No. 22 Tahun 2009

serta memotivasi masyarakat untuk menurunkan angka penggunaan kendaraan pribadi ke transportasi publik yang lebih ekonomis, menurunkan angka kemacetan, serta meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan perkotaan yang lebih menarik dan nyaman.

Berdasarkan tujuan UU No. 22 Tahun 2009 tersebut maka tren peluncuran kendaraan angkutan umum berbasis baterai listrik seperti *electric* Suroboyo Bus ini menjadi langkah pemerintah dalam memberikan peningkatan kualitas layanan transportasi publik dengan adanya sistem *Buy The Service* (BTS) bagi masyarakat maupun para pihak pengelola yang terlibat dalam proyek angkutan kota berbasis listrik ini.

Keunggulan bus listrik Suroboyo Bus dapat dikatakan layak menjadi pilihan angkutan publik berkualitas, ditinjau dari sisi administrasi layanan publik dapat dirangkum dari beberapa aspek pertama, aspek lingkungan dan keberlanjutan sesuai dengan Perpres No. 59 Tahun 2017 bahwa bus listrik dapat mengurangi polusi udara di perkotaan, pengurangan kebisingan, dan penggunaan energi terbarukan seperti listrik. Kedua, aspek efisiensi energi dan biaya operasional. Meskipun bus listrik mungkin memiliki biaya investasi awal yang lebih tinggi, biaya operasionalnya cenderung lebih rendah dalam jangka panjang. Ketiga, aspek pelayanan dan kenyamanan berkaitan dengan Permenhub No. 27 Tahun 2015. Getaran dan kebisingan yang lebih rendah memberikan kenyamanan lebih bagi penumpang. Bus listrik juga dilengkapi dengan fitur-fitur modern seperti sistem informasi penumpang digital, pengisian daya USB, dan akses Wi-Fi, yang meningkatkan pengalaman pengguna. Penggunaan bus listrik mencerminkan

komitmen pemerintah kota terhadap lingkungan dan inovasi yang dapat memunculkan citra positif dan kepuasan masyarakat. Keempat, berdasarkan aspek administrasi layanan publik yakni data dan monitoring yang lebih mudah, transparansi dan akuntabilitas, integrasi dengan sistem transportasi cerdas, serta dukungan kebijakan dan regulasi pemerintah baik tingkat nasional maupun daerah.

Meskipun bus konvensional dengan fasilitas mewah menawarkan kenyamanan dari segi fasilitas interior, mereka tetap memiliki kekurangan dalam hal dampak lingkungan yang masih menghasilkan polusi udara dan kebisingan suara cenderung tinggi, biaya bahan bakar dan perawatan yang cenderung tinggi, serta sulit diintegrasikan dengan sistem transportasi cerdas secara optimal. Dari sisi administrasi layanan publik, bus listrik menawarkan keunggulan yang signifikan dalam hal keberlanjutan, efisiensi, kenyamanan, dan integrasi dengan sistem modern. Meskipun bus konvensional mewah menawarkan kenyamanan tertentu, mereka tidak dapat menandingi bus listrik dalam hal dampak lingkungan dan potensi efisiensi biaya operasional jangka panjang. Oleh karena itu, Bus Listrik Suroboyo layak dijadikan pilihan kendaraan angkutan publik yang berkualitas, sejalan dengan visi pembangunan yang berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan publik.

Kualitas layanan merupakan prioritas utama bagi sektor layanan jasa transportasi umum guna menarik minat pelanggan dan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi ditengah persaingan munculnya jasa transportasi yang meningkat (Nabil & Dwiridotjahjono, 2024). Hal ini diperjelas dengan UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) yang memberikan pedoman terkait pedoman bagi penyelenggara

layanan publik yang harus memperhatikan kriteria pelaksanaan layanan yang diberikan kepada masyarakat umum secara berkualitas sesuai dengan harapan publik. Regulasi ini juga sejalan dengan Sinambela (dalam Kurniati et al., 2020:6) menjelaskan bahwa, sebagai penyedia layanan publik harus mampu memberikan layanan yang berkualitas dengan memenuhi aspek-aspek yang transparan terhadap keterbukaan dan kemudahan akses layanan, dapat bertanggung jawab atau akuntabilitas, memenuhi aspek kondisional dalam memberikan layanan yang sesuai standar kebijakan operasional guna mencapai efisiensi dan efektifitas layanan yang baik sesuai aspek yang diharapkan mampu memenuhi harapan, kebutuhan maupun rasa puas pada pelanggan.

Pada bidang pelayanan publik pencapaian kualitas juga menjadi prioritas utama dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut (Arif, 2019), Pelayanan publik merupakan wujud nyata kebijakan pemerintah yang berjalan selaras dengan tujuan utama, yaitu untuk mencapai kesejahteraan sosial. Ini juga bentuk implementasi atas kebijakan yang berlaku dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur mengenai ketetapan dan kewajiban atas pelayanan publik. Menurut (Nabil & Dwiridotjahjono, 2024), dalam mempertahankan kualitas dalam memberikan layanan kepada publik harus dipenuhi lima elemen yang harus dipenuhi yakni, dengan memberikan jasa layanan yang memiliki keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima elemen ini harus dapat dimaksimalkan sesuai dengan Permenhub RI PM No 27 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal angkutan masal berbasis jalan, agar masyarakat yang

menjadi target pengguna transportasi bus listrik dapat tertarik dan mampu meningkatkan kualitas layanan yang diharapkan. Beberapa aspek standar operasional bus listrik Suroboyo Bus yang pertama meliputi aspek keamanan dan keselamatan meliputi pemeriksaan kondisi baterai dan sistem kelistrikan. Kedua, aspek keandalan dan ketepatan waktu meliputi manajemen pengisian baterai serta jadwal dan rute yang tepat, monitoring dan pelacakan real-time. Ketiga, aspek kenyamanan penumpang meliputi suara mesin yang lebih halus, getaran lebih sedikit, kebersihan dan perawatan interior, fasilitas pendukung seperti AC, USB Charger, CCTV, Wifi serta pelayanan ramah dan responsif. Terakhir, aspek informasi dan komunikasi meliputi penanganan keluhan penumpang, informasi jadwal dan rute serta informasi darurat terkait kondisi armada.

Pada upaya pemberian layanan bus listrik sebagai inovasi transportasi publik yang berkualitas menurut Bakar et al. (2022) harus memperhatikan setiap atribut kualitas layanan yang dapat memberikan kinerja layanan yang baik untuk memperbaiki mobilitas sebagai layanan (MaaS) di daerah perkotaan. Menurut Rizqi et al. (2023), sebuah layanan bus harus bisa memenuhi lima kriteria untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal yakni dengan memperhatikan kecukupan fasilitas yang bagus, kehandalan dan kompetensi petugas yang baik, respon baik yang diberikan oleh petugas ketika menanggapi permasalahan, kesopanan dan keramahan petugas, serta kualitas jaminan yang diberikan dengan baik pula (termasuk legalitas, tepat waktu, dan kepastian biaya). Hal ini sesuai dengan standar operasional pelayanan angkutan masal berbasis jalan pada Permenhub RI PM No 27 Tahun 2015. Sedangkan, Florence (2018) juga

mengatakan bahwa, adanya inovasi dalam bidang layanan seperti transportasi dengan sistem Surabaya *Intelligent Transport System* (SITS) mampu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat dalam mengurangi kemacetan. Begitu juga (Anastasya & Putri, 2024) yang juga menjelaskan bahwa, adanya penerapan SDGs 7 dengan meluncurkan layanan transportasi bus listrik sebagai angkutan publik terbukti lebih efisien dan lebih ramah lingkungan, meskipun diperlukan kerjasama yang baik antara pemerintah dan sektoral industri bus listrik untuk memaksimalkan implementasinya.

Transportasi publik dengan konsep ramah lingkungan merujuk pada sistem transportasi yang menjawab kebutuhan mobilitas masa kini tanpa membahayakan kemampuan generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kontemporer saat ini (Astuti et al., 2024). Ruang lingkup moda transportasi seperti berjalan kaki, bersepeda, transportasi umum, dan para pengguna jalan lainnya juga perlu diperhatikan. Adanya inovasi transportasi publik berbasis *Electric Vehicle*, diadopsi dari tujuan pemerintah di kota-kota dalam meningkatkan ekonomi masyarakat melalui transportasi yang ekonomis, mampu mengurangi kemacetan, serta meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan perkotaan yang lebih menarik untuk mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dengan fasilitas yang nyaman. Hal ini mengingat transportasi publik berperan penting dalam struktur mobilitas kota-kota global terkemuka. Selain itu, adanya inovasi transportasi publik harus memiliki implikasi sosial dan ekonomi guna meningkatkan aksesibilitas transportasi publik yang efisien dan terjangkau, masyarakat yang terpinggirkan dapat lebih mudah mengakses pendidikan, pekerjaan, dan layanan kesehatan

(Purwadinata & Batilmurik, 2019:135).

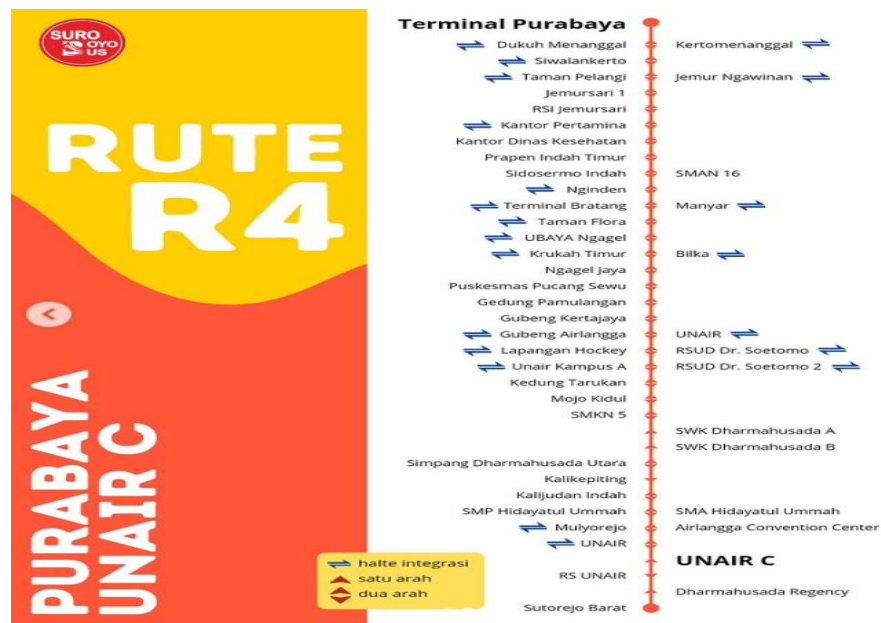
Salah satu bentuk pengembangan inovasi transportasi publik adalah dengan sistem *Buy The Service* (BTS) yang diterapkan dalam penerapan angkutan bus berbasis baterai listrik yang telah diterapkan beberapa kali oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan berbagai inovasi bentuk kerjasama proyek bus listrik yang berbeda (Alviyah & Rodiyah, 2024). Kota Surabaya merupakan kota yang menjadi salah satu prioritas utama dalam melakukan implementasi program transportasi angkutan publik berbasis *Electric Vehicle*, mengingat kota ini merupakan kota metropolitan yang memiliki populasi terbesar pertama di Jawa Timur dan terbesar kedua di Indonesia yang berpotensi menghasilkan tingkat kemacetan yang tinggi dari aktivitas mobilitas masyarakat di Kota Surabaya (Rosyidah et al., 2024).

Pemerintah Kota Surabaya bersama melalui Dinas Perhubungan bekerjasama dengan PT Yutaka Trans, dan UPTD Pengelolaan Transportasi Umum yang berperan sebagai operator yang diawasi oleh Surveyor Indonesia (SI) meluncurkan armada bus listrik baru dengan nama *Electric Suroboyo Bus* telah dioperasikan sejak September 2024 dibawah pengawasan dan operasional pegawai dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya sebanyak 12 unit armada baru. Unit bus listrik baru ini memiliki fasilitas kenyamanan penumpang yang tidak jauh berbeda dengan unit bus listrik lainnya yang pernah beroperasi di Surabaya, tetapi memiliki kapasitas penumpang yang lebih besar yakni 22 tempat duduk dan 9 penumpang berdiri. Unit *Electric Bus Suroboyo* ini secara spesifik memiliki keunggulan fasilitas angkutan yang dilengkapi pendingin udara/AC, pintu otomatis yang memudahkan penumpang naik dan turun, Ramp untuk penyandang disabilitas, kursi penumpang

yang nyaman, papan petunjuk rute digital mudah dibaca, sistem pembayaran elektronik yang mudah dengan tarif khusus yang sudah bersubsidi dengan masa berlaku 2 jam yang terkoneksi dengan tiket Wira-Wiri Suroboyo. Adanya tiket khusus bagi masyarakat umum dikenakan tarif seharga Rp 5.000 saja sementara untuk pelajar/mahasiswa Rp2.500 dan gratis untuk lansia, veteran, penyandang disabilitas serta anak di bawah 5 tahun. Sehingga tarif yang berlaku lebih terjangkau. Selain itu, *Electric Bus Suroboyo* memberikan aplikasi pelacak lokasi keberadaan armada yang beroperasi di titik-titik mana keberadaannya guna memudahkan calon penumpang agar tidak menunggu terlalu lama di halte dan tidak terlewatkan armada yang lewat sebagai bentuk penunjang pelayanan. Aplikasi pelacak khusus *Electric Bus Suroboyo* ini disebut GOBIS Suroboyo yang dapat dipasang di *smartphone* android atau ios pelanggan bus ini.

Adanya kebijakan dalam meningkatkan administrasi layanan transportasi publik melalui *Electric Bus Suroboyo* ini seharusnya masyarakat Kota Surabaya dapat mengakses dan menggunakan fasilitas bus dengan daya baterai listrik yang efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan transportasi yang terjangkau dan mudah diakses. Namun, dari hasil prasarvei yang dilakukan peneliti masih ditemukan permasalahan yang terjadi seperti, kurangnya sosialisasi terkait beberapa armada jenis bus listrik yang berlaku hingga saat ini adalah *Electric Bus Suroboyo* dengan rute pelayanan jalur R4 yang dimulai dari awal keberangkatan terminal Purabaya hingga kampus Universitas Airlangga (UNAIR) C dengan sistem layanan BTS yang terjangkau. Sedangkan, masih ada 20 rute kawasan metropolis, Surabaya Selatan dan Suroboyo Timur yang belum dapat akses angkutan publik berbasis BTS

dengan armada bus konvensional maupun bus *electric*.



Gambar 1.1 Jumlah Halte Angkutan Umum Electric Suroboyo Bus Rute Terminal Purabaya – Kampus Unair C di Surabaya

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Surabaya (2024), olah data penulis (2025)

Electric Bus Suroboyo yang beroperasi pada tahun 2024 ini masih sebanyak 12 unit dengan kapasitas 31 penumpang dengan durasi 15-20 menit keberangkatan dari terminal Purabaya masih belum mampu mengatasi tingkat kemacetan dari penggunaan kendaraan pribadi, khususnya di jam sibuk keberangkatan kantor dan jam pulang kantor. *Electric Bus Suroboyo* ini harus beroperasi setiap hari dalam melayani 45 titik halte atau *bus stop* sepanjang rute R4 dengan durasi keberangkatan awal setiap unitnya 15-20 menit. Padahal kebutuhan jumlah rata-rata penumpang angkutan umum di Kota Surabaya sebanyak 1.990.257 orang (<https://kominfo.jatimprov.go.id/> dipublish 24/08/2024 diakses oleh peneliti pada 13 Januari 2024).

Pada dasarnya, adanya temuan berbagai tantangan dan permasalahan terkait realisasi pelayanan bus listrik di Kota Surabaya yang harus dijaga guna mencapai misi tujuan dalam memberikan layanan transportasi publik yang berkualitas bagi masyarakat. Berdasarkan hasil prariset ditemukan permasalahan yang pertama terkait adanya keterbatasan unit armada *electric* Suroboyo Bus. Jika ketersediaan *Electric Bus Suroboyo* di Kota Suroboyo yang beroperasi hanya 12 unit dengan daya tampung penumpang 31 penumpang setiap 15 menit sekali sehingga rata-rata dalam 1 jam hanya 4 armada yang dapat berjalan. Ketika jam sibuk tidak ada percepatan frekuensi kedatangan maka hanya 120 penumpang yang dapat diangkut. Sehingga adanya hanya 10% penumpang yang dapat diangkut bus *Electric Bus Suroboyo* dari kebutuhan penumpang angkutan di sepanjang rute Terminal Purabaya hingga Kampus C UNAIR.

Adanya keterbatasan unit armada *Electric Bus Suroboyo* ini khususnya di jam sibuk keberangkatan kerja dan pulang kerja dalam menampung penumpang khususnya di rute R4 menjadi tantangan yang harus dioptimalkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya selaku mengawas dan pelaksana tanggung jawab dari *Electric Bus Suroboyo* itu sendiri. Berdasarkan data kepadatan penumpang di jam sibuk pada rute R4 dari data Dinas Perhubungan Kota Surabaya dapat diakumulasikan setiap halte memiliki tingkat kepadatan penumpang angkutan rata-rata 500 penumpang di pagi hari di jam 06.00-08.00 WIB dan 420 penumpang di jam pulang kerja di periode 16.00-18.00 WIB. Berikut hasil data perkiraan jumlah penumpang ketika melakukan prasurevei dengan Pegawai Dishub (08/01/2024):

**Tabel 1.1 Perkiraan Jumlah Penumpang Angkutan Umum *Electric*
Suroboyo Bus di Rute Terminal Purabaya – Kampus Unair C
di Surabaya**

TOTAL PNP HARIAN BULAN MARET 2025	
TGL	Suroboyo Bus Listrik
01/03/2025	1.531
02/03/2025	1.487
03/03/2025	2.666
04/03/2025	2.338
05/03/2025	2.264
06/03/2025	2.464
07/03/2025	2.387
08/03/2025	1.446
09/03/2025	1.419
10/03/2025	2.703
11/03/2025	2.290
12/03/2025	2.345
13/03/2025	2.463
14/03/2025	2.565
15/03/2025	1.665
16/03/2025	1.404
17/03/2025	2.774
18/03/2025	2.542
19/03/2025	2.377
20/03/2025	2.573
21/03/2025	1.892
22/03/2025	1.540
23/03/2025	1.452
24/03/2025	2.343
25/03/2025	2.421
26/03/2025	2.088
27/03/2025	1.939
28/03/2025	1.442
29/03/2025	1.182
30/03/2025	831
31/03/2025	701
TOTAL	61.534
Rata-Rata	1.985

Sumber: Dishub Kota Surabaya (2025), olah data penulis (2025)

Permasalahan kedua yang muncul dari *Electric Bus Suroboyo* yang baru beroperasi ini yaitu, upaya pemerintah Kota Surabaya yang mengusulkan penambahan armada bus listrik masih dinilai terbatas oleh masyarakat pengguna Surabaya, halte bus yang kurang membuat nyaman, masih terjadinya *headway* lama, sehingga warga meminta untuk menambah unit armada bus listrik dan rute yang lebih menyebar luas di Surabaya.

“Detik Jatim, Kalau bisa, ada rute baru ke daerah Surabaya Timur, Surabaya Utara dan Surabaya Barat. Dengan begitu, lebih banyak masyarakat yang bisa menikmati layanan ini”.

Sumber: <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7722218/warga-minta-rute-bus-listrik-surabaya-ditambah-alasannya-nyaman-tepat-waktu> diakses pada 14 Januari 2025

“Mojok Esai, Diungkapkan oleh redaksi Tiara Uci di laman Mojok.co/Esai, Selain jumlah armada yang sedikit, rute yang terbatas, *headway* lama, halte busnya banyak yang ala kadarnya (tidak memiliki tempat duduk dan kanopi). Pelayanan transum di Surabaya juga kurang banget”.

Sumber: <https://mojok.co/esai/surabaya-kota-yang-bikin-warganya-putus-asa/> diakses pada 14 Januari 2025

Permasalahan ketiga ditemukan permasalahan terkait fasilitas dari pelacak lokasi unit armada *Electric Suroboyo Bus* yang dapat diakses pengguna belum dapat terkoneksi secara akurat dengan keberadaan lokasinya dimana hal tersebut belum sesuai dengan tujuan kualitas pelayanan. Adanya kendala yang disampaikan oleh beberapa penumpang disaat peneliti melakukan prasurvei ke beberapa penumpang yang sudah sering menggunakan fasilitas layanan operasional *Electric Bus Suroboyo*.

“Tribun News, jadi pengguna *Electric Suroboyo Bus* bisa memantau kedatangan di seluruh halte dan rute yang akan dilalui melalui aplikasi GOBIS. Sehingga pengguna tidak perlu menunggu lama-lama” ujar Franki Yuanus selaku Kepala UPTD PTU Dishub Kota Surabaya.

Sumber : <https://surabaya.tribunnews.com/2021/11/11/dishub-tambah-fitur->

[baru-aplikasi-gobis-sekarang-warga-bisa-lihat-jadwal-kedatangan-suroboyo-bus](#) diakses pada 14 Januari 2025

“Fasilitas *Electric Bus Suroboyo* yang sebenarnya sangat membantu itu GOBIS, tapi aplikasinya belum bekerja optimal dalam menunjukkan posisi bus yang akan tiba di halte yang dekat dengan saya. Jadi, saya harus menunggu lebih lama di halte.” Kata Tabita (Prasurvei wawancara 14/01/2025).

Adanya keluhan dari pengguna aplikasi GOBIS sebagai salah satu fasilitas dari *Electric Bus Suroboyo* yang disediakan Dinas Perhubungan guna menemukan dan mendeteksi unit armada yang akan melewati dan berhenti di setiap halte harus terganggu ketika cuaca sedang tidak mendukung atau hujan. Hal ini membuat, konsumen atau masyarakat mengeluhkan ketidaksesuaian keberadaan unit bus yang tertera di aplikasi dengan kedatangan bus. Hal ini membuat penumpang harus menunggu lebih lama atau lebih awal agar mendapatkan informasi yang jelas posisi bus yang akan datang dan tidak terlambat dengan bus tujuan yang akan dinaiki. Aplikasi pelacak gps keberadaan armada bus ini dikembangkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sejak 2018 dan lebih dari 100.000 lebih pengguna. Hasil pernyataan ketika prasurvei wawancara penumpang tersebut juga sejalan dengan keluhan yang disampaikan penumpang *Electric Bus Suroboyo* pengguna GOBIS yang menyatakan keluhannya di kolom *review* pada *PlayStore* dimana fasilitas aplikasi pelacak bus listrik ini diperoleh masyarakat. Berikut adalah beberapa bukti fisik keluhan masyarakat dari fasilitas elektronik pelacak lokasi *Electric Suroboyo Bus*.



Gambar 1.2 Review Pengguna Aplikasi GOBIS Suroboyo

Sumber: Penilaian *Play Store* (2025), olah Data Penulis (2025)

Berdasarkan temuan fenomena tersebut, maka peneliti ingin melakukan analisis lebih mendalam terkait seberapa jauh peran pemerintah Kota Surabaya khususnya Dinas Perhubungan Kota Surabaya melalui pengadaan bus listrik di kota Surabaya. Adanya fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan *Electric Suroboyo Bus* Sebagai Transportasi Publik Angkutan Perkotaan Di Surabaya”**.

1.2. Perumusan Masalah

Adapun terkait latar belakang dijelaskan, peneliti dapat merumuskan permasalahan yakni “Bagaimana kualitas pelayanan *Electric Bus Suroboyo* sebagai sarana transportasi publik ditinjau dari dimensi kualitas transportasi publik”.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan adanya latar belakang masalah dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini, untuk menganalisis kualitas pelayanan *Electric Bus Suroboyo* sebagai sarana transportasi publik ditinjau dimensi kualitas transportasi publik.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada uraian tujuan penulisan di atas, peneliti mengidentifikasi adanya manfaat yang akan dicapai dari penelitian ini, diuraikan sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pengetahuan dalam kajian dan pemahaman tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan *Electric Suroboyo* Bus sebagai transportasi publik angkutan perkotaan di Surabaya ditinjau dimensi kualitas transportasi publik.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengasah keilmuan dan menambah wawasan baru bagi pembaca mengenai upaya PT. Yutaka dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik ramah lingkungan melalui *Electric Bus Suroboyo*.

2. Bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Sebagai referensi dalam upaya membantu dan mendukung program *green transportation* melalui bus listrik di Surabaya, serta mengetahui hambatan yang ada, sehingga dapat dijadikan evaluasi bagi pelaksanaan program di masa mendatang.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian yang dihasilkan bisa dijadikan tambahan bacaan untuk perpustakaan dan bisa dijadikan bahan tambahan referensi dan literature untuk penelitian sejenisnya di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.