

Analisis Kinerja Bus Suroboyo Rute Barat-Timur Terhadap Kepuasan Pelaku Transportasi

Dyah Ayu Risnu Indahsari, A.A. Gde Kartika, dan Wahyu Herijanto
Departemen Teknik Sipil, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)
e-mail: kartika@ce.its.ac.id ; herijanto@ce.its.ac.id

Abstrak—Fenomena naiknya tingkat perekonomian, industri kota Surabaya ada kaitannya dengan kebutuhan penggunaan transportasi darat. Fenomena ini tidak bisa dilepaskan dari keberadaan transportasi umum sebagai prasarana pendukung utama bagi pelayanan jasa transportasi umum. Respon transportasi umum terhadap peningkatan ini idealnya diiringi dengan perbaikan fasilitas dan sarana prasarana pendukung. Akan dikumpulkan data dari kuesioner tentang kepuasan pelaku transportasi yang terdiri dari 87 penumpang Bus Suroboyo. Namun sebelumnya dilakukan identifikasi atribut penilaian yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy*. Variabel-variabel tersebut selanjutnya akan dijadikan pertanyaan-pertanyaan bagi penumpang. Pada tahap akhir dilakukan pemetaan nilai antara kepuasan dan kepentingan penumpang terhadap kinerja Suroboyo Bus, yaitu dengan menggunakan analisis kuadran sehingga dapat diketahui variabel mana yang hendaknya diberikan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Dari analisis yang sejauh ini telah dilakukan, didapatkan berupa hasil penelitian diantaranya adalah variabel mana yang secara signifikan mempengaruhi kualitas kinerjanya. Hal ini dapat dilihat pada kuadran I dimana atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah atribut yang harus diberikan prioritas utama untuk perbaikan. Selanjutnya setelah diketahui faktor apa saja yang termasuk prioritas utama untuk perbaikan, akan dilakukan analisis *improvement* dimana pada analisis *improvement* ini didapatkan solusi atau cara bagaimana melakukan perbaikan untuk faktor-faktor tersebut agar kinerja Suroboyo Bus bisa menjadi semakin baik dan penumpang semakin nyaman dalam menggunakan Suroboyo Bus untuk moda transportasi sehari-hari.

Kata Kunci—Transportasi umum, Suroboyo Bus, Kepuasan Penumpang, Analisa Kuadran, Analisis *Improvement*.

I. PENDAHULUAN

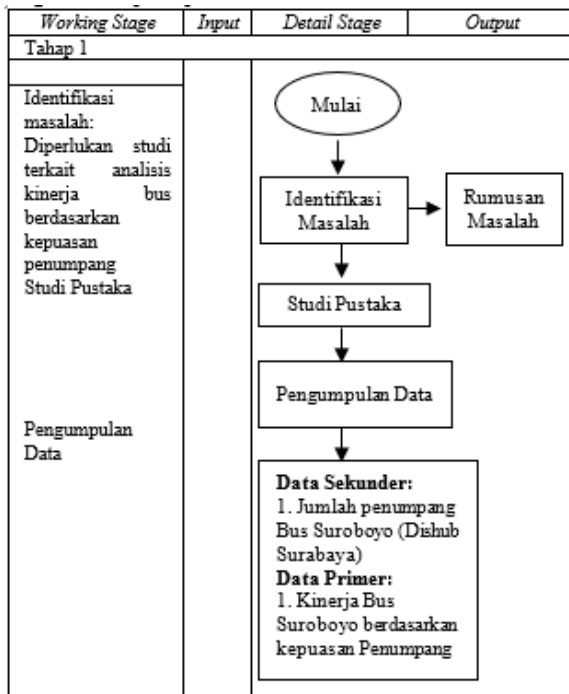
SURABAYA merupakan pusat bisnis, perdagangan, industri, dan pendidikan di kawasan Indonesia Timur. Luas wilayah Kota Surabaya adalah 350,5 km². Penduduk usia produktif Kota Surabaya jika berdasarkan usia yang memiliki hak pilih dalam daftar pemilih tetap (DPT) sebanyak 2.142.900 orang. Berarti sejumlah itu pula mobilitas penduduk Kota Surabaya setiap harinya yang berangkat (pagi) dan pulang (sore) yang memadati jalan jika diasumsikan usia pemilih itu adalah usia produktif dan punya mobilitas tinggi[1]. Oleh karena itu Surabaya harus memiliki sarana dan prasarana transportasi yang memadai agar tercipta arus lalu lintas yang lancar. Dalam hal ini angkutan umum mempunyai peranan penting.

Selain menjadi sarana transportasi umum, Suroboyo Bus juga digunakan sebagai sarana wisata oleh warga Kota Surabaya. Pada hari Sabtu-Minggu penumpang Suroboyo Bus meningkat, karena masih banyak orang yang ingin merasakan bagaimana fasilitas dan kenyamanan transportasi umum jenis *low floor* bus ini.

Per harinya, Kota Surabaya bisa menghasilkan 400 ton sampah plastik, jumlah sampah plastik dari tahun ke tahun terus meningkat. Pada tahun 2018, 67 juta ton sampah yang dihasilkan penduduk Indonesia per tahun, 5,4 juta ton di antaranya adalah plastik. Melihat dari permasalahan tersebut [2]. Pemerintah Kota Surabaya membuat sistem pembayaran Suroboyo Bus menggunakan sampah plastik. Namun, sistem pembayaran Suroboyo Bus saat ini masih belum tersosialisasi dengan baik. Sistem yang berjalan saat ini masih menggunakan pembayaran dengan botol plastik, tetapi banyak orang tidak mengetahui tentang hal itu sehingga banyak penumpang yang sudah menunggu Suroboyo Bus di Halte tetapi tidak membawa botol plastik gagal menumpang Suroboyo Bus. Sampah plastik yang dibawa oleh penumpang, nantinya akan diturunkan di *Park and Ride* Jalan Mayjend Sungkono. Sampah-sampah plastik ini akan dimanfaatkan untuk pembuatan biji plastik.

Kenyamanan penumpang Suroboyo bus yang duduk didekat tempat sampah pembuangan sampah plastik dirasa kurang nyaman, karena seringkali sampah plastik yang dibawa oleh penumpang sangat banyak dan menumpuk sehingga penumpang yang duduk di dekat tempat sampah sering tertimpa botol plastik.

Menurut bus *Helper* jadwal keberangkatan dan kedatangan Suroboyo Bus yang masih belum teratur membuat penumpang tidak bisa menentukan jadwal mereka sendiri dan jumlah penumpang yang tidak merata tiap harinya. Waktu tempuh Suroboyo Bus juga masih belum sesuai dengan yang dijadwalkan. Seringkali penumpang Suroboyo Bus harus menunggu kurang lebih selama 30 menit saat petugas bus menurunkan sampah plastik dan melakukan pembersihan ringan bagian dalam bus. Hal-hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap kinerja operasional dari penumpang berbedabeda. Idealnya transportasi dengan kinerja yang baik memiliki waktu tunggu 5-10 menit. Berdasarkan pengalaman penumpang Suroboyo Bus pada saat menunggu kedatangan bus, banyak penumpang yang seringkali merasa kepanasan dan bahkan ada yang keujanan dikarenakan masih banyak bus *stop* yang tidak memiliki atap dan tempat duduk untuk penumpang yang sedang menunggu bus.



Gambar 3. Diagram alir tahap 1

Dengan adanya permasalahan tersebut, perlu adanya analisis kepuasan penumpang Suroboyo Bus terhadap kesesuaian antara kepuasan yang diharapkan dan yang dirasakan terhadap kinerja Suroboyo Bus, agar transportasi umum bisa digunakan dengan maksimal oleh masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap sistem pembayaran menggunakan sampah plastik saat akan menaiki Suroboyo Bus
2. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kemudahan akses untuk mencapai Suroboyo Bus
3. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap waktu tempuh/ *Travel Time* saat menaiki Suroboyo Bus
4. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap Waktu tunggu/*Waiting Time* Suroboyo Bus
5. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap *Headway* Suroboyo Bus
6. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kondisi halte Suroboyo Bus

II. URAIAN PENELITIAN

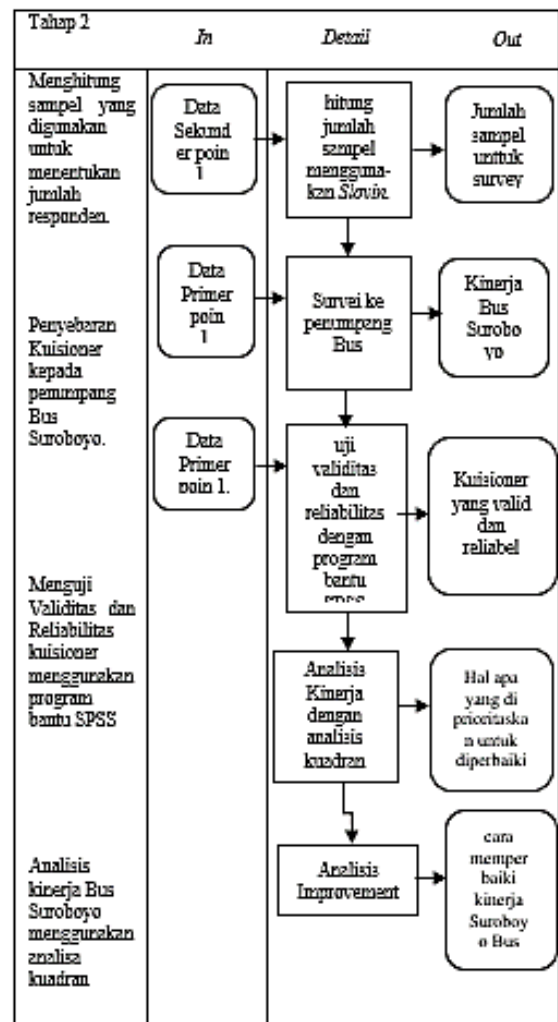
Uraian penyelesaian penelitian ini dapat dilihat pada bagan alir seperti pada Gambar 1-Gambar 3.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

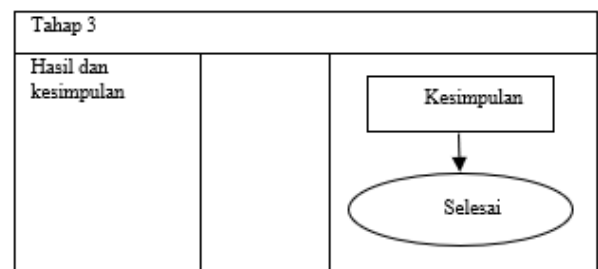
A. Gambaran Umum Pelaksanaan Survei

1) Teknis Umum Survei

Survei yang dilakukan pada Suroboyo Bus rute Barat-Timur ini bertujuan untuk menganalisis sampai sejauh mana tingkat kesesuaian antara kepentingan yang diharapkan penumpang dengan kepuasan yang dirasakan mengenai fasilitas dan pelayanan Suroboyo Bus rute



Gambar 1. Diagram alir tahap 2



Gambar 2. Diagram alir tahap 3

Barat-Timur. Untuk mengarah pada tujuan tersebut maka dilakukan pengumpulan informasi dengan metode survei menggunakan form kuesioner sehingga didapatkan nilai kepentingan dan kepuasan yang di harapkan. Survei dilakukan ± 2 hari terhitung mulai dari 27 Maret 2019, subyek survei adalah penumpang Suroboyo Bus rute Barat-Timur sebanyak 87 responden. Perhitungan sampel responden menggunakan persamaan Slovin [3].

$$n = \frac{N}{1 + (Ne)^2}$$

Setelah didapatkan hasil dari survei, selanjutnya dilakukan input data responden, serta hasil *scoring*/penilaian terhadap fasilitas dan pelayanan. Hasil survei dicek terlebih dahulu keakuratannya melalui uji kuesioner yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Selain itu juga dilakukan pemetaan profil responden yang

Tabel 1.
Uji validitas kinerja suroboyo bus

NO	Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis	Status
1	P-1	0.544	0.1775	Valid
2	P-2	0.371	0.1775	Valid
3	P-3	0.563	0.1775	Valid
4	P-4	0.64	0.1775	Valid
5	P-5	0.244	0.1775	Valid
6	P-6	0.516	0.1775	Valid
7	P-7	0.51	0.1775	Valid
8	P-8	0.66	0.1775	Valid
9	P-9	0.398	0.1775	Valid
10	P-10	0.621	0.1775	Valid
11	P-11	0.651	0.1775	Valid
12	P-12	0.208	0.1775	Valid
13	P-13	0.268	0.1775	Valid
14	P-14	0.231	0.1775	Valid
15	P-15	0.346	0.1775	Valid
16	P-16	0.551	0.1775	Valid

Tabel 2.
Uji validitas harapan/kepentingan suroboyo bus

NO	Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Nilai Kritis	Status
1	P-1	0.44	0.1775	Valid
2	P-2	0.501	0.1775	Valid
3	P-3	0.596	0.1775	Valid
4	P-4	0.567	0.1775	Valid
5	P-5	0.47	0.1775	Valid
6	P-6	0.396	0.1775	Valid
7	P-7	0.239	0.1775	Valid
8	P-8	0.348	0.1775	Valid
9	P-9	0.43	0.1775	Valid
10	P-10	0.568	0.1775	Valid
11	P-11	0.575	0.1775	Valid
12	P-12	0.421	0.1775	Valid
13	P-13	0.539	0.1775	Valid
14	P-14	0.26	0.1775	Valid
15	P-15	0.563	0.1775	Valid
16	P-16	0.403	0.1775	Valid

selanjutnya diplot dalam bentuk gambar. Setelah proses itu dilakukan, selanjutnya dilakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius yang terbagi atas 4 kuadran. Dari diagram tersebut kita dapat mengetahui komponen atau variabel mana yang perlu dipertahankan, dibenahi, dan dikontrol lagi pelaksanaannya.

2) Kuisisioner Survei

Kuisisioner menjadi alat untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Surveyor menggunakan kuisisioner ini sebagai acuan atas pertanyaan apa yang harus ditanyakan kepada responden atau sasaran survei [4]. Adapun pertanyaan inti setiap kuisisioner adalah sebagai berikut:

1. Kondisi fisik Suroboyo Bus
2. Kebersihan Suroboyo Bus
3. Suhu ruangan Suroboyo Bus
4. Tata letak tempat duduk
5. Ketersediaan tempat duduk
6. Sistem pembayaran Suroboyo Bus
7. Informasi pemberhentian di Suroboyo Bus
8. Keramahan petugas Suroboyo Bus
9. Peran Suroboyo Bus
10. Cara Pengemudi Bus Menyetir
11. Ketersediaan jumlah halte
12. Penghematan biaya transportasi penumpang Suroboyo Bus
13. Desain halte Suroboyo Bus

Tabel 3.
Uji reliabilitas kinerja suroboyo bus

NO	Pertanyaan	Nilai Cronbach's Alpha
1	P-1	0.707
2	P-2	0.721
3	P-3	0.704
4	P-4	0.708
5	P-5	0.727
6	P-6	0.709
7	P-7	0.716
8	P-8	0.707
9	P-9	0.718
10	P-10	0.708
11	P-11	0.705
12	P-12	0.727
13	P-13	0.725
14	P-14	0.727
15	P-15	0.721
16	P-16	0.708

Tabel 4.
Uji reliabilitas harapan/kepentingan suroboyo bus

NO	Pertanyaan	Nilai Cronbach's Alpha
1	P-1	0.712
2	P-2	0.714
3	P-3	0.706
4	P-4	0.708
5	P-5	0.711
6	P-6	0.716
7	P-7	0.724
8	P-8	0.72
9	P-9	0.714
10	P-10	0.705
11	P-11	0.708
12	P-12	0.716
13	P-13	0.709
14	P-14	0.725
15	P-15	0.706
16	P-16	0.716

14. Aksesibilitas menuju halte
15. Ketersediaan kendaraan *connecting*
16. Waktu tunggu Suroboyo Bus

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan menggunakan SPSS v16 ditunjukkan pada Tabel 1. dan Tabel 2.

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS v16 ditunjukkan pada Tabel 3. dan Tabel 4.

C. Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

Penilaian tingkat kepuasan dan harapan/kepentingan yaitu dari 16 item pertanyaan dalam kuisisioner dengan cara mengalikan jumlah jawaban masing-masing skala dikalikan dengan bobot skala. Pada analisa ini untuk mengukur kepuasan penumpang terhadap pelayanan Suroboyo Bus Rute Barat-Timur menggunakan skala *likert* 4 tingkat. Untuk penilaian kinerja digunakan (4) Sangat Setuju, (3) Setuju, (2) Tidak Setuju, (1) Sangat Tidak Setuju sedangkan untuk pertanyaan yang berkonotasi negatif penilaiannya adalah (1) Sangat Setuju, (2) Setuju, (3) Tidak Setuju, (4) Sangat Tidak Setuju [5]. Hasil penilaian tingkat kepuasan ditunjukkan pada Tabel 5. dan Tabel 6.

Tabel 5.
Hasil penilaian tingkat kepuasan suroboyo bus

Pertanyaan	KEPUASAAN				Bobot
	Skala Likert				
	1	2	3	4	
P-A	2	6	29	50	301
P-B	0	0	30	57	318
P-C	16	13	34	24	240
P-D	0	3	43	41	299
P-E	1	3	39	44	300
P-F	3	12	32	40	283
P-G	0	0	44	43	304
P-H	0	4	38	45	302
P-I	1	8	43	35	286
P-J	0	6	47	34	289
P-K	0	9	41	37	289
P-L	0	4	41	42	299
P-M	17	30	37	3	200
P-N	9	13	54	11	241
P-O	8	21	39	19	243
P-P	19	40	23	5	188

Tabel 6.
Hasil penilaian tingkat harapan kinerja suroboyo bus

Pertanyaan	KEPENTINGAN				Bobot
	Skala Likert				
	1	2	3	4	
P-1	0	1	33	53	313
P-2	0	0	21	66	327
P-3	0	1	46	40	300
P-4	0	0	37	50	311
P-5	0	0	33	54	315
P-6	1	5	31	50	304
P-7	0	0	23	64	325
P-8	0	1	19	67	327
P-9	0	8	33	46	299
P-10	1	4	37	45	300
P-11	0	2	25	60	319
P-12	0	1	32	54	314
P-13	0	2	40	45	304
P-14	2	18	45	22	261
P-15	0	7	43	37	291
P-16	0	3	27	57	315

D. Analisis Kuadran

Dengan analisis kuadran didapat respon konsumen terhadap atribut yang diplot berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut tersebut [6].

1) Kuadran I

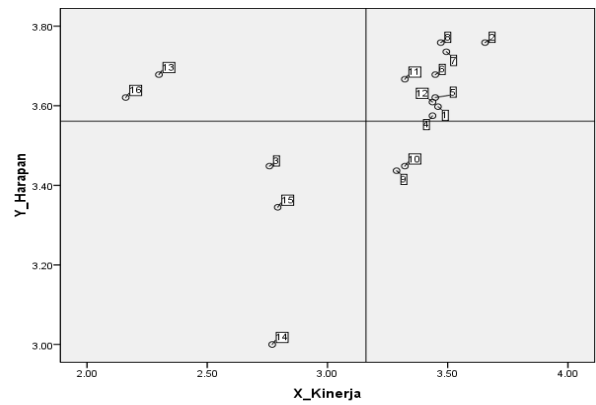
Atribut yang berada di kuadran I merupakan atribut yang memiliki kinerja rendah namun harapan yang diinginkan penumpang sangat tinggi. Faktor-faktor atau atribut kepuasan Suroboyo Bus rute Barat-Timur yang terletak pada kuadran I sebanyak 2 faktor, meliputi:

- a. Faktor Desain Halte
- b. Faktor Waktu Tunggu Suroboyo bus

2) Kuadran II

Atribut yang berada di kuadran II merupakan atribut yang memiliki kinerja dan harapan yang sesuai dengan keinginan penumpang. Faktor-faktor atau atribut kepuasan Suroboyo Bus rute Barat-Timur yang terletak pada kuadran II sebanyak 9 faktor, meliputi:

- a. Kondisi fisik Suroboyo Bus
- b. Kebersihan Suroboyo Bus
- c. Tata letak tempat duduk Suroboyo Bus
- d. Ketersediaan jumlah tempat duduk.
- e. Sistem Pembayaran



Gambar 4. Diagram kartesius

- f. Faktor informasi pemberhentian halte di dalam bus
- g. Kesigapan Awak Bus
- h. Ketersediaan jumlah halte
- i. Penghematan biaya transportasi

3) Kuadran III

Atribut yang berada di kuadran III merupakan atribut yang memiliki kinerja rendah dan harapan yang rendah dari penumpang. Faktor-faktor atau atribut kepuasan suroboyo bus rute Barat-Timur yang terletak pada kuadran III sebanyak 3 faktor, yaitu:

- a. Suhu ruangan Suroboyo Bus
- b. Ketersediaan transportasi umum menuju halte
- c. Ketersediaan transportasi *connecting*

4) Kuadran IV

Atribut yang berada di kuadran IV merupakan atribut yang memiliki kinerja tinggi dan harapan yang rendah dari penumpang. Faktor-faktor atau atribut kepuasan Suroboyo Bus rute Barat-Timur yang terletak pada kuadran IV sebanyak 2 faktor, yaitu:

- a. Peran Suroboyo Bus
- b. Cara Supir mengendarai bus

E. Analisis Improvement

Dari hasil analisis kuadran, terdapat beberapa faktor yang harus diperbaiki dan diprioritaskan perbaikannya daripada faktor-faktor yang lain. Maka akan dilakukan analisis *improvement* atau analisis perbaikan terhadap faktor-faktor yang memerlukan dan harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan kinerja Suroboyo Bus agar kedepannya penumpang Suroboyo Bus lebih nyaman dalam menggunakan moda transportasi umum.

1) Sistem Pembayaran dengan Botol Plastik

Berdasarkan hasil survei 87% penumpang merasa puas atau sangat terbantu dengan adanya sistem pembayaran menggunakan botol plastik. Sistem pembayaran ini membantu penumpang untuk menghemat biaya transportasi mereka sehari-hari. Namun 13% lainnya menyatakan tidak puas dengan sistem pembayaran ini, dikarenakan faktor tempat penukaran sampah plastik itu sangat jauh yaitu di Terminal Purabaya. Jika memungkinkan untuk ke depannya tempat penukaran sampah plastik disediakan di tempat umum, misalnya seperti mall atau pusat perbelanjaan.

Tabel 7.
Rencana jadwal kedatangan bus dengan 10 armada

HEADWAY 15 MENIT					
6:00	6:15	6:30	6:45	7:00	7:15
7:45	8:00	8:15	8:30	8:45	9:00
9:30	9:45	10:00	10:15	10:30	10:45
11:15	11:30	11:45	12:00	12:15	12:30
13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15
14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00
16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45
18:15	18:30	18:45	19:00	19:15	19:30
20:00					

Tabel 8.
Rencana jadwal kedatangan bus dengan 8 armada

HEADWAY 18 MENIT						
6:00	6:18	7:36	7:54	8:12	8:30	8:48
9:06	9:24	9:42	10:00	10:18	10:36	10:54
11:12	11:30	11:48	12:06	12:24	12:42	13:00
13:18	13:36	13:54	14:12	14:30	14:48	15:06
15:24	15:42	16:00	16:18	16:36	16:54	17:12
17:30	17:48	18:06	18:24	18:42	19:00	19:18
19:36	19:54					

2) Aksesibilitas Menuju Halte

Menurut hasil survei, penumpang Suroboyo Bus masih kesulitan untuk menemukan transportasi umum untuk menuju halte. Penumpang yang menggunakan kendaraan pribadi juga kesulitan untuk memarkirkan kendaraan pribadi mereka karena kurangnya ketersediaan *park and ride* di sekitar halte untuk memarkirkan kendaraan pribadi para penumpang. Perbaikan yang dilakukan adalah menyediakan *park and ride* di sekitar halte, disediakan angkutan *feeder* yang menjangkau kawasan perumahan dan pemukiman warga sehingga penumpang tidak lagi kesulitan menemukan kendaraan menuju halte dan angkutan *feeder* ini juga bisa mengurangi pemakaian kendaraan pribadi untuk penumpang yang akan menuju ke halte. Angkutan *feeder* ini bisa berupa bus atau sepeda motor. Waktu tunggu minimal adalah 5-10 menit dan waktu tunggu maksimal adalah 10-20 menit.

3) Waktu Tempuh (Travel Time)

Perbaikan yang dilakukan untuk mengurangi waktu tempuh yang dibutuhkan Suroboyo Bus adalah dengan membuat trayek atau jalan khusus. Tetapi pada penelitian ini tidak direncanakan trayeknya. Penyebab waktu tempuh yang lama adalah tidak adanya jalur atau trayek khusus. Saat ini suroboyo Bus menggunakan jalur dengan kendaraan pribadi yang mana tidak bisa diprediksi kondisi jalannya bagaimana. Waktu tempuh eksisting adalah 3 jam 20 menit.

4) Waktu Antara (Headway)

Perbaikan yang dilakukan untuk mengurangi waktu antara armada satu dengan armada setelahnya adalah dengan menambah jumlah armada suroboyo bus, saat ini jumlah armada Suroboyo Bus yang beroperasi pada hari kerja (*weekday*) adalah 6 armada sedangkan pada akhir pekan (*weekend*) yang beroperasi adalah sebanyak 5 armada.

5) Waktu Tunggu

Untuk perbaikan faktor waktu tunggu akan di lakukan perbaikan berupa pembuatan jadwal dengan waktu tempuh rata-rata selama 3,5 jam.

Setelah mengetahui berapa *headway* rencana Suroboyo Bus setelah dilakukan penambahan armada bus maka selanjutnya akan dibuat jadwal kedatangan Suroboyo Bus. Perencanaan jadwal kedatangan dapat dilihat pada Tabel 7 dan Tabel 8.

6) Desain Halte

Berdasarkan hasil survei 54% penumpang merasa tidak puas dengan kondisi halte saat ini dan 46% sisanya merasa puas. Kondisi ideal yang di harapkan oleh penumpang sendiri yaitu adanya halte/*shelter* yang mempunyai atap, tempat duduk, dan papan informasi jadwal dan trayek Suroboyo Bus. Sedangkan menurut Direktur Jenderal Perhubungan standar halte adalah harus ada informasi untuk penumpang mengenai jadwal dan lokasi bus, terdapat identitas halte berupa nama halte, rambu petunjuk untuk menandakan bahwa tempat tersebut adalah halte, papan informasi trayek, lampu penerangan, tempat duduk, dan halte juga harus mempunyai atap [7]. Untuk perbaikan desain halte, akan dilakukan perencanaan yang mempunyai tempat duduk dan atap. Halte yang mempunyai atap dan tempat duduk nantinya akan membuat para penumpang tidak kepanasan atau saat menunggu Suroboyo Bus. Penentuan titik *shelter* ini berdasarkan jumlah penumpang naik turun.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, sistem pembayaran Suroboyo Bus menggunakan botol plastik termasuk dalam Kuadran II yang mana kinerjanya harus dipertahankan. Penumpang merasa sistem pembayaran menggunakan botol plastik sangat membantu mereka dari segi biaya karena mereka tidak perlu mengeluarkan uang untuk bertransportasi dan sistem pembayaran tersebut bisa dijangkau oleh semua kalangan masyarakat.

Kepuasan penumpang Suroboyo Bus terhadap kemudahan akses menuju halte suroboyo bus masih diperlukan perbaikan. Berdasarkan hasil analisis, faktor kemudahan akses penumpang menuju halte termasuk dalam kuadran III dimana penumpang juga mengharapkan diadakannya perbaikan. Kondisi saat ini penumpang kesulitan menemukan transportasi umum yang bisa mengakomodasi penumpang dari rumah mereka atau dari tempat asal mereka menuju halte. Bagi penumpang yang menggunakan kendaraan pribadi menuju halte juga kesulitan menemukan *park and ride* di sekitar halte.

Berdasarkan hasil survei, mayoritas penumpang memiliki waktu tempuh lebih dari 45 menit, untuk kondisi saat ini *travel time* atau waktu tempuh dari halte ITS sampai kembali lagi ke halte ITS (perjalanan pulang pergi) adalah ± 4 jam, sedangkan menurut peraturan SK Dirjen Perhubungan Darat No. 687, 2002 tentang penyelenggaraan angkutan umum perkotaan maksimal waktu perjalanan adalah 2 jam. Lamanya waktu tempuh ini disebabkan karena waktu pergantian *shift* dan waktu istirahat awak bus yang terlalu lama, waktu istirahat awak bus saat ini adalah ± 1 jam dan faktor selanjutnya yang

mempengaruhi waktu tempuh adalah kondisi lalu lintas yang tidak bisa di prediksi setiap hari mengingat suroboyo bus belum mempunyai jalur/trayek sendiri.

Berdasarkan hasil survei dan hasil analisis yang telah dilakukan, faktor waktu tunggu terdapat pada kuadran I artinya perbaikan kinerja sangat diprioritaskan. Penumpang banyak yang menunggu lama saat akan menaiki bus karena tidak adanya jadwal yang pasti untuk kedatangan Suroboyo Bus, waktu tunggu rata-rata saat ini adalah kurang lebih selama 25-30 menit.

Waktu antara yang dimiliki Suroboyo Bus saat ini adalah \pm 42 menit, *headway* dihitung menggunakan persamaan 2.2. 42 menit termasuk waktu yang cukup lama, karena standard yang ada didalam Peraturan Menteri No. 10 Tahun 2012 maksimum adalah 1-12 menit, penyebab dari lamanya *headway* suroboyo bus adalah kurangnya jumlah armada yang beroperasi.

Berdasarkan hasil survei dan hasil analisis yang telah dilakukan, faktor desain halte terdapat pada kuadran I artinya perbaikan kinerja sangat diprioritaskan. Kondisi *bus stop* saat ini adalah tidak adanya *shelter* atau halte yang memiliki atap dan tempat duduk untuk penumpang yang sedang menunggu, sehingga membuat penumpang seringkali kepanasan atau kehujanan saat menunggu suroboyo bus di *bus stop*.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih Kepada Dinas Perhubungan Kota Surabaya yang telah membantu dan member ijin survei penumpang Suroboyo Bus.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] "Kebutuhan Transportasi Publik di Kota Surabaya | YLPK Jatim." [Online]. Available: <http://ylpkjatim.or.id/kebutuhan-transportasi-publik-di-kota-surabaya/>. [Accessed: 30-Jan-2020].
- [2] "Jumlah sampah plastik dari tahun ke tahun terus meningkat." [Online]. Available: <https://www.jawapos.com/metro/metropolis/21/02/2018/surabaya-hasilkan-sampah-plastik-400-ton-per-hari/>. [Accessed: 30-Jan-2020].
- [3] A. F. Hadi P, "Evaluasi Kinerja Angkutan Kota Lyn T2 Jurusan Terminal Joyoboyo - Wisma Permai Surabaya," *J. Apl. Tek. Sipil*, vol. 9, no. 1, p. 34, 2011.
- [4] Z. A. Nukha, "Pengaruh Metode Mengajar dan Penggunaan Media," Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- [5] N. U. Khasanah, "Pengaruh Metode Mengajar dan Media Pembelajaran Terhadap Motivasi Belajar Siswa Kelas X Program Keahlian Administrasi Perkantoran SMK Negeri 1 Yogyakarta," Universitas Negeri Yogyakarta, 2013.
- [6] Y. S. Ariezonna, "Analisa Kepuasan Pelaku Transportasi Terhadap Kinerja Mobil Penumpang Umum (MPU) Pamekasan Kamal dan Standar Operasi Angkatan Umum yang Baik," Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2010.
- [7] D. P. P. D. J. P. Darat, *Pedoman Teknis Perekrayaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum*. 1996.